

## RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES DE BARCELONA

### QUEIXA RELATIVA AL DRET A L'ACCESSIBILITAT (TRANSPORT PÚBLIC)

#### ANTECEDENTS

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

En data 28 de març de 2022, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava la seva disconformitat per l'atenció rebuda per un conductor de Transports Metropolitans de Barcelona (TMB), el 25 de març de 2022 a la línia d'autobús V11 a les 7:30 hores del matí.

Exposava el següent:

La seva filla de 16 anys, amb problemes de mobilitat, necessita fer ús d'un caminador per a desplaçar-se. Aquell dia, com fa habitualment, es va dirigir a la parada de la línia V11, al c. Riera Blanca, per agafar l'autobús fins a l'institut.

Té moltes dificultats per accedir per la porta del davant –el caminador no maniobra i necessita l'ajuda d'una tercera persona–, però el conductor del cotxe no va facilitar-li l'accés a l'autobús mitjançant la rampa, ni va oferir un tracte correcte a la família. Entres d'altres fets, el conductor els va dir que demanava suport a TMB, va tancar les portes i va enganxar pel braç a la mare, que va quedar dins el bus quan va arrencar. El pare va córrer per advertir al conductor que parés i, en obrir i tancar les portes, també li va enganxar el braç. Finalment, la filla va quedar a terra a l'espera del següent autobús.

El 27 de març de 2022, la interessada va presentar un escrit de queixa a TMB a través de la seva pàgina web. A banda d'exposar els fets, també demanava la revisió de la normativa sobre l'ús de les rampes per a les persones que necessiten l'ajuda d'un caminador i la manera d'acreditar que la seva filla necessita fer ús de la rampa per accedir a un autobús.

##### 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.

Un cop examinat el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, i després d'un període prudencial sense que TMB hagués donat resposta a la promotora de la queixa, la Sindicatura va considerar convenient dirigir-se l'empresa operadora de transport (TMB) per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

En data 8 de juliol de 2022, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

### **Resposta dels òrgans afectats**

En data 11 de juliol de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit de TMB, tot i lamentar els fets exposats en la reclamació i la situació desagradable viscuda, exposa que **«a efectes legals, el reglament de viatgers de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) actualment en vigor circumscriu l'ús de la rampa del bus únicament a dos supòsits: cadira de rodes i cotxets de bessons»**.

TMB reconeix la problemàtica que planteja limitar l'ús de la rampa des d'un punt de vista normatiu i és conscient de l'afectació que això produeix a moltes persones. Ara bé, considera que **«la política d'accés al bus ve determinada pel reglament de viatgers, i no es pot deixar exclusivament a la decisió del personal de conducció»**.

Per aquesta raó, **ha elaborat una proposta de modificació del reglament per ampliar els criteris d'ús de la rampa a escúters homologats i segurs –segons els criteris de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMD)–, caminadors i cotxes de posicionament**; i per donar prioritat d'ús de l'espai reservat a les persones usuàries de cadires de rodes. La proposta, desenvolupada pel departament d'accessibilitat i avalada per criteris tècnics i jurídics, garanteix la seguretat de tothom i **en breu serà presentada a l'AMB**, que és l'administració corresponent, per tal que la consideri i incorpori al reglament.

TMB subratlla el seu compromís amb la millora continua en les condicions d'accessibilitat a les xarxes de bus i metro. Ha implantat un sistema de gestió que, sobre la base del compliment normatiu, fa seguiment, elabora projectes i treballa per dissenyar nous elements conjuntament amb diverses institucions i organismes.

Finalment, TMB diu que ha col·laborat en el desenvolupament del nou Codi d'Accessibilitat de la Generalitat, que està pendent de publicar-se.

### **CONSIDERACIONS**

Abans de res, aquesta Sindicatura vol manifestar que agraeix la ràpida resposta de TMB, però que és incompleta perquè manca informació sobre algunes de les demandes plantejades (entre d'altres, les condicions d'utilització del sistema «d'agenollament» dels autobusos per part del personal de conducció o si es preveu la seva regulació amb un reglament i/o alguna altra normativa).

En conseqüència, **es recorda a TMB que**, d'acord amb el que estableix la base III, apartat 3 del Reglament de funcionament de la Sindicatura de Greuges de Barcelona,

ha de col·laborar, aportar dades, expedients i, en general, tota la documentació necessària per dur a terme les seves actuacions de supervisió.

## 1. Sobre l'accessibilitat al transport públic: marc normatiu de referència

Les rampes d'accés als autobusos de TMB han estat motiu d'estudi de la Sindicatura per mitjà d'una actuació d'ofici que s'ha conclòs aquest any 2022, i de la qual es desprenen un conjunt de recomanacions dirigides a TMB i a l'administració municipal. L'informe es pot consultar al següent enllaç:

[https://www.sindicaturabarcelona.cat/wp-content/uploads/2022/05/03\\_AO-Accessibilitat-transport-public.pdf](https://www.sindicaturabarcelona.cat/wp-content/uploads/2022/05/03_AO-Accessibilitat-transport-public.pdf)

El marc normatiu de referència sobre l'accessibilitat i el transport públic va ser tractat àmpliament en aquell informe. A tall d'exemple, podem mencionar la Convenció de les Nacions Unides sobre els drets de les persones amb discapacitat (article 9), la Carta Europea de salvaguarda dels Drets Humans a la ciutat (article IV), l'Estatut de Catalunya (Article 48) o la Llei catalana 13/2014, de 30 d'octubre, d'accessibilitat (article 19.1).

En l'àmbit municipal, destaca la **Mesura de Govern per a l'elaboració del Pla d'Accessibilitat Universal de Barcelona (2018-2026)**, de maig de 2017, un instrument de planificació i **de garantia dels drets de tothom**; i **el Pla de Mobilitat Urbana 2024**, que busca assegurar una mobilitat que garanteixi l'equitat, independentment de l'edat, el gènere o la condició física i social.

D'altra banda, el **Pla Director d'Accessibilitat Universal de TMB (2010)** té el **propòsit de garantir el dret de tota la ciutadania a accedir al transport públic sense discriminació**. El Pla estableix que «les mesures d'accessibilitat han d'estar orientades a la diversitat de la ciutadania i a l'autonomia personal dels ciutadans i de les ciutadanes» i afegeix que «**les persones que tenen alguna discapacitat puguin realitzar el seu itinerari complet de manera autònoma**».

## 2. Criteris d'ús de les rampes dels autobusos de TMB

L'article 4.3 del Reglament de viatgers dels serveis de transport públic de superfície de l'àmbit de l'AMB determina que:

(...) En els autobusos adaptats per a persones amb mobilitat reduïda, **els usuaris que vagin en 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**.

Per tant, les empreses poden determinar condicions d'ús de les rampes en determinats supòsits. En aquest sentit, TMB ha determinat que s'entén per **persones amb mobilitat reduïda i/o amb dret a l'ús de la rampa** tres tipus de casuístiques:

**persones amb cadira de rodes (elèctrica o manual), escúters (amb la identificació adient) i cotxets gemel-lars.**

En el marc de l'actuació d'ofici mencionada abans, la Sindicatura de Greuges va recomanar a TMB  **cercar solucions, el més aviat possible, per ampliar l'ús de les rampes a altres col·lectius que ho necessitessin, com per exemple les persones que es desplacen fent ús de caminadors, que no poden i/o tenen moltes dificultats per accedir a l'autobús per la porta d'entrada habitual, tenint en compte els principis d'accessibilitat universal.**

En resposta a aquestes recomanacions, TMB recorda que el seu Pla Director d'Accessibilitat Universal (2010) estableix **l'accessibilitat universal com un dels principals eixos d'actuació.** També ha traslladat a l'AMB una **petició formal de revisió del Reglament de Viatgers** per tal que aquest incorpori, entre d'altres, la possibilitat d'accedir al bus amb caminador mitjançant la rampa. L'operador disposa d'informes que avalen la pertinència d'aquestes modificacions.

Si bé celebrem que TMB hagi acceptat la nostra recomanació, la Sindicatura de Greuges lamenta que es trigui tant en trobar una solució per a aquells casos que no tenen previst reglamentàriament l'ús de la rampa.

D'altra banda, també **considerem convenient regular l'activació del mecanisme d'agenollament dels autobusos i que la ciutadania conegui si pot demanar-la.** Ciutats com Tarragona o Girona disposen de reglaments de passatgers de transport públic que preveuen que, si no es pot pujar el graó d'accés a l'autobús, les persones viatgeres ho han d'indicar al conductor o conductora per tal que es faciliti l'entrada al vehicle accionant el sistema d'agenollament, la rampa o, en el seu cas, la plataforma.

La ciutat de Barcelona, capdavantera en l'àmbit de l'accessibilitat, ha de treballar a fi que l'administració competent i les empreses operadores de transport públic facin esforços per resoldre el més aviat possible els problemes d'accessibilitat que encara pateixen moltes persones. Així mateix, seria convenient que l'Institut Municipal de persones amb Discapacitat (IMPD) participés, si no ho ha fet ja, en la resolució d'aquesta problemàtica.

### **3. L'atenció a la ciutadania de TMB**

La persona que presenta la queixa és mare d'una noia de 16 anys que té reconegut un grau del 75 % de discapacitat, el barem de mobilitat reduïda i de necessitat d'ajuda de tercera persona. També disposa del passi metropolità d'acompanyant. Necessita fer ús del caminador per traslladar-se, però per si sola no pot aixecar-lo suficientment per pujar per la porta davantera dels autobusos. A més a més, segons s'explica a la queixa presentada, l'estructura del caminador fa difícil fer el gir cap a l'interior del bus si accedeix per la primera porta.

A banda de la negativa a l'ús de la rampa, emparant-se en el reglament, el tracte i l'atenció rebuda pels familiars no va ser ni correcta ni adequada, segons els fets i circumstàncies descrits. Òbviament, la situació viscuda no es pot generalitzar al conjunt de persones treballadores de TMB. Però això no hauria de conduir a l'empresa

a no pronunciar-se sobre els esdeveniments que van ser objecte de la queixa ciutadana.

De fet, la Carta de Serveis de TMB estableix que:

(...) **vol oferir un transport públic excel·lent, segur i modern.** Un compromís que es fonamenta en la vocació de servei. (...) en polítiques de qualitat del servei adreçades a la millora de la seva gestió i a donar resposta a les expectatives i necessitats de les persones usuàries.

Lamentablement, la qualitat discutible en l'atenció ciutadana de TMB no sembla ser un fet aïllat. La Sindicatura ha sabut que, com a mínim des de l'any 2019, aquesta ciutadana ha presentat diverses queixes a TMB vinculades amb l'accessibilitat de la seva filla a l'autobús, que l'utilitza per anar i tornar del seu centre educatiu.

Una vegada es van quedar dins l'autobús objectes personals quan les persones acompanyants ajudaven la noia a baixar sense la rampa. Una altra vegada, la noia i la seva germana no van poder baixar perquè no es va activar la rampa.

Les respostes rebudes per part de TMB, a banda de lamentar els fets succeïts i dir que s'investigaran, únicament fan referència a què, en compliment de la normativa, no es permet l'ús de les rampes per a les persones que requereixen un caminador.

La promotora de la queixa també s'ha dirigit a TMB per demanar com podia acreditar la necessitat d'ús de la rampa, però tampoc ha rebut resposta. En aquest sentit, la ciutadana destaca que no demana una resposta per al seu cas concret, sinó una solució per a totes les persones que es trobin en les mateixes circumstàncies. TMB atén les seves peticions informant-la únicament que té en compte els seus comentaris.

En el mateix sentit, la Sindicatura de Greuges vol posar de manifest que la resposta rebuda per part de TMB, a banda de lamentar els incidents, obviava qualsevol referència ciutadana al tracte rebut en el cas de que ens ocupa.

Una atenció ciutadana de qualitat és un element clau que qualsevol servei públic hauria de garantir per tal de generar confiança i assegurar que els canals de comunicació amb la ciutadania permeten realment la millora del servei.

## **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. Un cop considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **l'actuació de TMB, tot i que ajustada a dret en relació a l'ús de la rampa, no ha estat adequada pel que fa a l'atenció ciutadana.**

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

- **Recomanar a la Regidoria de Mobilitat** que insti de manera urgent a l'AMB a revisar i modificar el Reglament de Passatgers a fi de regular:

- L'ús de les rampes per part d'aquelles persones que es desplacen amb caminadors, escúters i/o altres elements a determinar, quan no sigui possible l'accés per la porta davantera dels autobusos.
  - Altres aspectes vinculats amb l'accessibilitat, com l'activació del sistema d'agenollament per garantir l'ús al transport públic al conjunt de la població.
- 
- **Recomanar a TMB** que traslladi el més aviat possible, si no ho ha fet ja, la proposta de modificació del reglament de passatgers en relació a la utilització de les rampes per a les persones usuàries de caminadors, escúters i altres supòsits, per millorar així l'accessibilitat al transport públic.
  - **Recomanar a TMB** que vetlli per la correcta atenció i tracte cap a la ciutadania, que doni resposta a les queixes presentades amb agilitat i de manera més personalitzada i que informi dels resultats de les gestions que se'n deriven.
  - **Recomanar a TMB** que, si no ho ha fet ja, doni resposta a la reclamació presentada per la interessada el 27 de març de 2022.
  - **Recomanar a l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat** que vetlli per garantir l'accessibilitat de les persones amb problemes de mobilitat al transport públic i treballi per a la resolució de les problemàtiques exposades.

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.