

## RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

### QUEIXA RELATIVA AL DRET A L'ACCESSIBILITAT I AL DRET A LA MOBILITAT (VIABILITAT I SENYALITZACIONS)

#### ANTECEDENTS

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

El 10 de juny de 2022, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat amb els criteris per obtenir la targeta que controla unes pilones instal·lades al barri del Raval. Els criteris establerts no preveuen l'ús de la targeta per veïns que no siguin titulars d'un vehicle, cosa que li impedeix apropar-se amb el seu vehicle privat a casa de la seva mare.

En concret, exposava el següent:

- A principis de l'any 2022 es van implementar determinades restriccions a la mobilitat a Ciutat Vella mitjançant la col·locació de pilones que impedeixen la circulació a vehicles de persones que no estiguin empadronades al districte. Els veïns, però, sí que hi poden accedir a través d'un sistema electrònic de lectura de targetes que acciona la pilona automàticament.

- La seva mare, de 94 anys, amb un 75% de discapacitat reconeguda i amb problemes de mobilitat, viu sola en un dels carrers afectats, mentre que ell, únic fill viu, és resident en una altra població i això li impedeix sol·licitar al seu nom la targeta de mobilitat. Abans de les pilones podia accedir fins a la porta del domicili amb el seu vehicle privat i fer amb ella acompanyaments diversos (incloent-hi activitats d'oci, però també visites mèdiques), però des que la circulació està restringida, la mare hauria de caminar un mínim de 200 metres fins a on ell pot estacionar, distància massa gran per a la seva condició. En definitiva, sense targeta les opcions són o caminar o no sortir de casa.

- Des del mes de febrer fins a la interposició de la queixa ha fet múltiples gestions, quasi totes telefòniques, trucant al servei d'informació del 010 / 931 539 010 per poder aconseguir alguna alternativa que li permetés circular. Després de diversos problemes per aconseguir ser atès, finalment, el mes de març el 010 li va confirmar que la seva casuística no estava contemplada a la normativa i que no podia demanar la targeta, atès que l'empadronament i la titularitat del vehicle eren requisits essencials. Com a única alternativa li van suggerir que agafés un taxi (que sí que té autorització per circular) fins a on tingués estacionat el vehicle.

- Per altra banda, el 7 de juny de 2022 va contactar amb el telèfon d'atenció de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD) i van informar-lo que la targeta és gestionada pel districte i que triga entre quatre i cinc mesos. El 8 de juny de 2022 l'IMPD li va enviar un enllaç amb la informació del tràmit. L'enllaç no funcionava.

- Durant aquest temps, sentint que l'Ajuntament no estava resolent el seu problema i que es negava a la seva mare el dret a la targeta, va publicar diverses queixes a les xarxes socials.

### **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 al **Districte de Ciutat Vella i a la Regidoria de Mobilitat** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 7 de juliol de 2022, es va sol·licitar a aquests organismes la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

### **Resposta dels òrgans afectats**

El dia 1 de desembre de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada a través d'un únic **informe del districte de Ciutat Vella** que incloïa la informació següent:

- Consultats els antecedents de l'assumpte objecte de la queixa, en data 12 de juny de 2022 es va publicar a *El Periódico* una comunicació del promotor de la queixa sobre aquest mateix tema, que va ser resposta el 16 de juny de 2022 per la cap de Comunicació d'Ecologia Urbana de l'Ajuntament de Barcelona, mitjançant una fitxa IRIS, en la qual se l'informava que sí que podia obtenir la targeta d'accés al barri i del procediment a seguir per demanar-la.
- Atès que la targeta és gratuïta i amb l'objectiu d'evitar mals usos, els requisits que es van establir per obtenir-la van ser els d'estar **empadronat** en els carrers afectats i **ser titular d'un vehicle de quatre rodes** o ser titular d'hotels, pàrquings, associacions i escoles públiques de la zona. Els comerciants hauran de fer servir l'horari de lliure accés per a la càrrega i descàrrega.

- Per un malentès en les comunicacions amb el promotor de la queixa, no se'l va informar que els casos excepcionals com el que plantejava no eren d'obtenció directa de la targeta, però són estudiats pel districte i, per tant, es podia sol·licitar. Tanmateix, el Districte no tenia constància d'haver rebut la sol·licitud del promotor de la queixa.
- El Pla de mobilitat de Ciutat Vella 2018–2024 regula la normativa de mobilitat del districte i, per a la seva redacció, es va dur a terme un procés participatiu el 2017. Aquest Pla i la memòria del seu procés participatiu es poden trobar a l'apartat de "Plans i projectes" del web del districte i recentment s'ha habilitat un nou apartat en el qual es pot consultar la informació sobre el model de mobilitat específica del districte. Ho trobareu a l'enllaç següent:  
<https://ajuntament.barcelona.cat/ciutatvella/ca/serveis-i-tramits/informacio-de-mobilitat>.
- Per tal de solucionar problemàtiques com la plantejada, a la informació referent a l'obtenció de les targetes per accedir a carrers amb pilones hidràuliques s'ha inclòs l'opció per a persones empadronades en una finca ubicada a les zones regulades, sense vehicle propi i petició d'accés amb vehicle d'una altra persona o empresa.
- Aquest espai disposa de la informació dels Plans d'accions de mobilitat dels quatre barris de Ciutat Vella i en aquest moment ja es pot consultar el del Raval, que és el primer que s'ha implementat. Actualment, s'està treballant en els del Gòtic i el Casc Antic i ja s'han dut a terme les sessions d'informació i propostes per a la ciutadania.

## **CONSIDERACIONS**

### **1. Pla de mobilitat del districte de Ciutat Vella**

Després d'un procés participatiu que va tenir lloc durant la segona meitat de l'any 2017, el Consell Plenari del Districte de Ciutat Vella va aprovar el 16 de juliol de 2018 la mesura de govern del Pla de mobilitat del districte de Ciutat Vella 2018-2023.

Aquest pla preveia determinades actuacions a desenvolupar amb l'objectiu de reduir el trànsit de pas i, alhora, garantir l'accés finalista i les sortides, sobretot, dels vehicles dels residents. Entre altres mesures es trobava la de d'establir un control per facilitar l'accés a les zones restringides a residents i usuaris finalistes en determinades vies, i es va proposar definir i identificar la xarxa destinada al vehicle privat per reduir el trànsit de pas i garantir l'accés finalista (veïnat, serveis autoritzats i aparcaments, vehicles nets, etcètera).

Així, es van col·locar pilones hidràuliques a diferents carrers de Ciutat Vella amb l'objectiu de millorar la circulació de vehicles i pacificar el trànsit a l'interior del barri. Les pilones es poden activar o desactivar amb l'anomenada "targeta de mobilitat", la qual es va adreçar en principi als vehicles de residents. A les zones de vianants, la velocitat està limitada a 10 km/hora les 24 hores del dia, el tonatge màxim permès és de 5,5 tones i està prohibit aparcar.

La persona promotora de la queixa manifesta que al carrer de Valdonzella es van col·locar a principis d'any, però **no va ser fins al 16 d'agost de 2022** que es va publicar al BOPB el decret de 21 de juliol de 2022 **d'aprovació dels criteris d'accés per pacificar el trànsit a determinats carrers de Ciutat Vella.**

Cal destacar que aquesta normativa sí que preveu expressament, sense necessitat d'al·legar cap excepcionalitat, la legitimació per obtenir la targeta a les persones empadronades a una finca ubicada a les zones regulades, tant amb vehicle propi (A1.1) com amb el d'una altra persona o empresa (A1.2), així com altres situacions:

2. Qui pot demanar la targeta

	POBLACIÓ
A1	A1.1 Persones empadronades a una finca ubicada a les zones regulades, amb vehicle propi (incloses motos).
	A1.2 Persones empadronades a una finca ubicada a les zones regulades, sense vehicle propi i petició d'accés amb vehicle d'una altra persona o empresa.
A2	Persones no empadronades a una finca de la zona regulada, propietàries d'un aparcament a les zones d'accés restringit.
A3	Hotels, hostals i pensions amb reserva de parada per a hotel a la via pública.

En aplicació del decret, actualment, el web municipal (darrera actualització de 29 de novembre de 2011) informa clarament de la possibilitat d'obtenir la targeta complint només amb el requisit de residència, sigui amb un vehicle propi o amb el d'un tercer:

<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20010000121>

<https://ajuntament.barcelona.cat/ciutatvella/ca/serveis-i-tramits/informacio-de-mobilitat/tota-la-informacio-sobre-les-pilones-hidrauliques-al>

Igualment, segons hem pogut comprovar des de la Sindicatura, actualment, el servei d'atenció al ciutadà 010 informa també satisfactòriament i amb diligència d'aquest ampli ventall de situacions.

En conclusió, si prenem en consideració la cronologia dels fets, es pot deduir que la petició del ciutadà es va produir en un moment transitori, abans que s'hagués aprovat la normativa i, en aquell moment l'**administració sí que exigia el doble requisit de residència i titularitat de vehicle**. No obstant això, de l'informe de Ciutat Vella (de data 30 de novembre de 2022) es desprèn que de facto al districte potser sí que s'hauria pogut avaluar la seva petició, tractant-la amb un caràcter de "cas excepcional", però no consta que el ciutadà l'hagués sol·licitat.

## 2. Dret a l'accessibilitat en relació amb el dret a la mobilitat

En el cas que ens ocupa, la perjudicada és una ciutadana de 94 anys, amb un 75% de discapacitat reconeguda.

Aquesta Sindicatura recolza les polítiques de mobilitat, com l'esmentat Pla de mobilitat de Ciutat Vella, adreçades a assolir una mobilitat més sostenible, segura i saludable, apostant per la mobilitat de les persones vianants a través de mesures com la pacificació dels carrers.

Ara bé, quan l'administració legisla (com en aquest cas, en què havia d'establir determinats criteris per regular l'accés a les targetes que habilitarien les persones residents a circular dins les àrees restringides), no pot oblidar la gran diversitat de les persones potencialment usuàries, i això **inclou legislar també per a persones en situacions que generen alguna vulnerabilitat addicional, com pot ser la diversitat funcional o l'edat**, entre d'altres.

La Convenció internacional sobre els drets de les persones amb discapacitat reconeix l'obligació dels poders públics de promoure, protegir i assegurar el gaudi ple i en condicions d'igualtat de tots els drets humans i llibertats fonamentals per a totes les persones amb discapacitat (art. 1).

Per la seva banda, l'article IV de la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat estableix que els col·lectius i els ciutadans i ciutadanes més vulnerables tenen dret a gaudir de mesures específiques de protecció i, en concret, reconeix que les persones amb discapacitat gaudeixen d'una assistència municipal particular.

També a l'article 25 de la Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona, l'Ajuntament de Barcelona es compromet a donar l'atenció i la protecció que necessiten les persones amb diversitat funcional.

D'altra banda, d'acord amb la Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona, totes les persones tenen 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, afavorint el desplaçament en mitjans poc contaminants (article 32.1).

D'acord amb l'anterior, aquesta Sindicatura considera que el règim transitori d'accés a les targetes que va estar vigent durant la primera meitat de l'any 2022 en què s'exigia que la persona empadronada fos titular d'un vehicle, efectivament va limitar el dret a l'accessibilitat de la perjudicada.

### 3. Canals de comunicació ciutadana

L'objecte de la queixa també es refereix a l'atenció rebuda. L'informe del districte de Ciutat Vella admet que la informació facilitada a la persona promotora de la queixa no va ser completa.

El cert és que, en vista de l'expedient, són diverses les àrees de millora quant a l'atenció rebuda pel ciutadà, a saber:

- Quant al 010 (931 539 010 per trucades de fora de l'àrea metropolitana), el ciutadà es queixa que li va costar trobar algú que el pogués informar dels requisits. Va tenir la sensació que l'anaven passant d'un servei a un altre. Per fi va trobar algun agent que el va informar dels requisits vigents en aquells moments, no el va informar que la normativa encara no estava aprovada, ni que el districte sí que considerava casos excepcionals, com podria haver estat perfectament el seu cas.
- Quant a l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat, si bé agraeix enormement l'atenció rebuda a través del telèfon d'atenció el 7 de juny de 2022, el cert és que l'enllaç que li van enviar l'endemà no era correcte. No queda acreditat a l'expedient si el van informar en el sentit que sí que tenia dret a la targeta o que únicament estava restringida a residents amb vehicle propi.
- Pel que fa a l'Àrea de Mobilitat, fruit d'una queixa publicada als mitjans de comunicació (*El Periódico*), el 16 de juny de 2022 finalment sí que se'l va informar correctament que podia obtenir una targeta (fitxa IRIS oberta d'ofici).

L'article 21.2 de la Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions, estableix que la ciutadania té dret a obtenir de les administracions públiques serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos.

En el mateix sentit, l'article 53.1f) de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, preveu que els interessats en un procediment tenen dret a obtenir informació i orientació sobre els requisits jurídics o tècnics que les disposicions vigents imposin a les sol·licituds que es proposin dur a terme.

Així mateix, quant a la coordinació interadministrativa, l'article 3.1.k) de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, imposa a totes les administracions públiques l'obligació de servir amb objectivitat els interessos generals i actuar d'acord amb els principis d'eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació, i han de respectar en la seva actuació i en les seves relacions els principis de cooperació, col·laboració i coordinació interadministrativa.

#### **4. Mirada interseccional**

Aquesta Sindicatura defensa els drets de la ciutadania amb una mirada interseccional que ens permet analitzar l'afectació de drets amb una perspectiva complexa. De vegades la discriminació que experimenten les persones és múltiple i s'agreja quan aquestes estan afectades per diferents capes com és el gènere, l'edat i la diversitat funcional, entre d'altres.

En el cas que ens ocupa, veritablement la ciutadana que ha patit les ineficàcies ja esmentades de l'Ajuntament de Barcelona pertany simultàniament a diversos col·lectius, que inclús considerats individualment, ja constitueixen grups d'especial vulnerabilitat: una dona, sola, gran i amb un 75% de discapacitat.

Per aquest motiu, creiem que els serveis que hi intervenien haurien d'haver extremat la seva diligència en l'atenció al fill de la interessada, la qual va veure la seva vida perjudicada substancialment per culpa de l'aplicació implacable d'uns criteris discriminatoris que, afortunadament, en pocs mesos van ser rectificats per l'administració.

#### **5. Conclusions finals**

Pel que s'ha exposat anteriorment, aquesta Sindicatura conclou que, de manera transitòria, únicament durant el temps d'elaboració dels requisits d'accés a la targeta en què es va exigir el doble requisit de residència i titularitat de vehicle:

- es va vulnerar el dret a l'accessibilitat en relació amb el dret a la mobilitat dels veïns i veïnes amb mobilitat reduïda i no conductors, com la perjudicada;
- el promotor de la queixa no va ser adequadament informat sobre els requisits per a l'exercici dels drets de la seva mare;
- s'intueix certa descoordinació entre els serveis que hi van intervenir, és a dir, el servei d'informació ciutadana 010, l'Àrea de Mobilitat, l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat i el Districte de Ciutat Vella.

#### **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 dels serveis que han intervingut en l'atenció al ciutadà, és a dir, el servei d'informació ciutadana 010, l'Àrea de Mobilitat, l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat i el Districte de Ciutat Vella, no ha estat ajustada a dret ni eficaç.**

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

- **Recordar als serveis que han intervingut en l'atenció al ciutadà (servei d'informació ciutadana 010, Àrea de Mobilitat, Institut Municipal de Persones amb Discapacitat i Districte de Ciutat Vella)** que tenen l'obligació d'atendre la ciutadania de manera eficaç, proporcionant informació actualitzada sobre els tràmits per facilitar l'exercici de llurs drets.
- **Recordar als serveis que han intervingut en l'atenció al ciutadà (servei d'informació ciutadana 010, Àrea de Mobilitat, Institut Municipal de Persones amb Discapacitat i Districte de Ciutat Vella)** que estan subjectes al principi de coordinació interadministrativa per atendre la ciutadania i intentar resoldre amb eficàcia les peticions.

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.