

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

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

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 22 de novembre de 2022, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per les dificultats d'ús i accés al transport esporàdic de persones amb mobilitat reduïda.

Exposava que:

- La gestió del títol fins a la seva obtenció comportava una demora de quasi sis mesos quan només es tracta d'aconseguir un número d'usuari que s'envia per internet.
- En relació amb les persones que tenen la necessitat d'un/a acompanyant, cal tornar a gestionar un altre títol quan es podria donar de forma automàtica, ja que aquesta necessitat queda reflectida al carnet de discapacitat de la persona titular que s'ha de presentar. Amb això podrien evitar un temps d'espera encara més llarg per aconseguir el transport a preu reduït (entre dos i tres mesos més).
- A la carta s'informa que no es pot demanar el servei a menys que es faci "amb una antelació màxima de 48 h laborables", però quan s'intenta resulta que no es pot agafar cita.
- El telèfon per gestionar les peticions no funciona correctament. El ciutadà havia fet més de trenta trucades en què el telèfon comunicava o sentia una gravació que després d'informar de la saturació penjava. Considera que caldria instar l'empresa perquè instal·lés una centraleta amb espera per ordre de trucada.
- A internet no es pot agafar la data pel dia següent al desplegable, tot i l'advertiment de no poder anticipar-se més de 48 hores.
- Quan finalment s'establí contacte, amb 24 hores d'antelació informaven que ja no quedaven taxis disponibles.
- Les companyies de taxi concertades que presten el servei adaptat sí que en tenen de disponibles, però amb la tarifa de mercat. Això indica que no és per falta d'efectius sinó d'una contractació molt per sota de la demanda. Es fa evident que el conveni és del tot insuficient per atendre la demanda de persones usuàries amb discapacitat que no disposen de cap altre mitjà per

acudir a cites, com és el cas de la persona interessada, que havia d'anar al metge.

- Considera del tot inacceptable el tracte donat a les persones amb discapacitat. Es queixa de la dilatació tant per obtenir el número de persona usuària (també per a l'acompanyant) com per facilitar-los un transport adaptat per acudir a llocs on la seva presència és necessària.
- El conveni és del tot insuficient i el marge de temps per demanar-lo és absurd i més tenint en compte la no atenció de la persona gestora en un temps breu.

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 30 de novembre de 2023, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 16 de desembre de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa el següent:

1. Motius de la demora en la tramitació del títol de transport esporàdic de persones amb mobilitat reduïda

El Catàleg de serveis de drets socials estableix que el 90% de targetes blanques es concedeixen en un període màxim de seixanta dies des de la petició.

La sol·licitud del ciutadà es va fer a través del 010 en data 1/7/2022, la data de registre és del 14/7/2022 i la data d'enviament del 14/9/2022. Des de la presentació van tardar 75 dies a tramitar la sol·licitud i des del registre 62 dies. Lamenten el retard que es va produir per una qüestió de tramitació interna.

El procediment per emetre el títol de targeta blanca es fa acumulant peticions a mes vençut i fent tots els enviaments del mes anterior. S'ha eliminat el suport físic de targeta blanca de plàstic per estalviar temps i per motius ecològics i actualment la targeta blanca és una identificació d'usuari numèrica.

2. Temps d'espera per aconseguir el títol el 2022

Els terminis de tramitació del 2022 han estat els següents (l'inici del registre és el moment en què entra una sol·licitud i el final del registre és quan l'òrgan gestor li dona curs):

MES DE LA SOL·LICITUD	INICI DEL REGISTRE	FINAL DEL REGISTRE	DATA D'ENVIAMENT	TERMINI DE LA TRAMITACIÓ (DIES)
GENER	26/12/2021	25/1/2022	18/2/2022	24-54
FEBRER	26/1/2022	25/2/2022	18/3/2022	21-51
MARÇ	26/2/2022	25/3/2022	22/4/2022	28-55
ABRIL*	26/3/2022	25/4/2022	23/6/2022	59-89
MAIG*	26/4/2022	25/5/2022	23/6/2022	29-58
JUNY	26/5/2022	25/6/2022	08/7/2022	13-43
JULIOL*	26/6/2022	25/7/2022	14/9/2022	51-80
AGOST	26/7/2022	25/8/2022	14/9/2022	20-50
SETEMBRE	26/8/2022	25/9/2022	18/10/2022	23-53
OCTUBRE	26/9/2022	25/10/2022	15/11/2022	21-50
NOVEMBRE	26/10/2022	25/11/2022	13/12/2022	18-48

La mitjana de dies que tarda la tramitació de targetes blanques és de 42,64 dies. Les dades de registre permeten constatar algun cas en què se superen els dies màxims de tramitació. Cal notar també que als mesos d'abril-maig es va canviar el procediment i es van deixar de fer les targetes; per això el termini és més gran. El mes de juliol el termini és superior perquè el mes d'agost no es fan enviaments.

3. Tramitació del títol addicional per a les persones acompanyants

La normativa del servei de transport especial, aprovada pel Consell rector del transport especial el 7 d'octubre de 2009, estableix les persones usuàries tenen dret a portar un/a acompanyant sempre que la persona amb discapacitat porti el passi metropolità d'acompanyant. Aquest és un document emès per l'Àrea Metropolitana de Barcelona que acredita la persona que la té per utilitzar els serveis de transport públic metropolitans dins dels 36 municipis metropolitans amb un/a acompanyant, sense que aquest últim hagi de pagar el viatge.

4. Causes de la manca de disponibilitat de vehicles

El pressupost es destina a serveis fixos i serveis esporàdics. La normativa legal vigent obliga a donar prioritat als serveis fixos (que es fan en centres ocupacionals, centres d'atenció especialitzada, centres de dia, etc.). Els serveis esporàdics es cobreixen amb una borsa de quatre-cents serveis diaris i s'assignen per ordre d'entrada de trucada (tres-cents serveis) o de petició electrònica (cent serveis). L'assignació de vehicles ve determinada per la disponibilitat de vehicles del personal operador que presta el servei públic en una franja horària. L'alta demanda i l'escassetat de vehicles adaptats restringeixen els serveis esporàdics disponibles.

L'IMPD ha licitat aquest any 2022 el servei de transport especial "porta a porta" per a persones amb mobilitat reduïda. En aquesta licitació es valora la flota disponible pel servei, tant de taxi adaptat com de taxi no adaptat.

5. Utilització del servei de forma privada quan no hi ha servei públic disponible

No es preveu cap compensació per l'ús privat del servei.

6. Altres consideracions

Entre gener i novembre de 2022 s'han autoritzat 140.125 trajectes en taxi, un 17,5% més que els mateixos mesos de l'any anterior.

Vistes les dificultats per connectar amb el *call center*, l'Ajuntament està estudiant la viabilitat de diferents mesures a implementar al llarg dels propers mesos.

CONSIDERACIONS

1. Antecedents sobre el servei públic de transport especial de Barcelona

L'interès de la Sindicatura de Greuges de Barcelona per les garanties d'ús del servei públic de transport especial de Barcelona té una llarga trajectòria. Així, l'any 2011 es va dur a terme una actuació d'ofici sobre aquesta qüestió, atès que havien arribat a la institució diferents queixes al respecte.

En aquell moment es van fer recomanacions orientades al transport públic ordinari, instant a fer accessibles totes les parades de bus i estacions de metro, aspectes que han millorat ostensiblement durant aquest període, malgrat que cal seguir avançant.

Així mateix, es van fer recomanacions específiques sobre el servei públic de transport especial, com garantir l'assignació equitativa dels viatges i assegurar la prestació del servei a aquelles persones que no tenen una alternativa de transport regular, entre altres qüestions que també abordaven aspectes vinculats al finançament del servei, la seva regulació i la col·laboració interadministrativa.

Des del 2011 i fins a l'actualitat, la Sindicatura ha treballat en diverses queixes sobre aquest servei, en les quals s'han abordat diferents aspectes que hi conflueixen, però que permetien constatar que la flota de taxis adaptats a la ciutat incomplia el percentatge de llicències de taxis en vehicles adaptats que preveu la normativa.

A l'informe anual de la Sindicatura de l'any 2021, s'analitzava de nou el servei públic de transport especial i s'explicitava la voluntat de fer-hi un seguiment. En aquesta línia, en el moment de concloure la present resolució, s'ha decidit iniciar una actuació d'ofici per tal de poder aprofundir en diferents qüestions relacionades amb la gestió i el funcionament d'aquest servei municipal.

2. Tramitació de la targeta blanca

Un dels aspectes que plantejava el promotor de la queixa era el retard en la tramitació de la targeta blanca.

Sobre aquesta qüestió, l'informe municipal manifesta que, en el cas del ciutadà, es va superar el període màxim previst per a la tramitació, ja que des del dia de la sol·licitud fins a la data de l'enviament havien transcorregut 75 dies.

L'informe municipal exposa que, segons el Catàleg de serveis de drets socials, la tramitació de la targeta blanca (targeta d'usuari del servei de transport), necessària per poder optar al servei públic de transport especial, **pot concedir-se en un període màxim de seixanta dies des de la seva petició, en un 90% dels casos.**

Entenem que, quan l'informe municipal cita el "Catàleg de serveis de drets socials", s'està referint a la "Carta de serveis de drets socials", on s'estableixen els objectius de gestió del servei. En aquest document, efectivament, es diu que es preveu concedir "el 90% de les targetes blanques en el període màxim de seixanta dies".

En el mateix document es dona compte del seguiment d'indicadors i objectius de gestió, actualitzats en data 29 d'abril de 2022. En aquest punt, en relació amb la concessió de la targeta blanca per al transport especial porta a porta, s'aporten els indicadors següents:

Pel que fa al nombre total anual de targetes blanques concedides:

Anys	2017	2018	2019	2020	2021
Targetes blanques	3212	3510	4428	2410	3014

Pel que fa al grau d'acompliment de l'objectiu de concedir el 90% de les targetes blanques en el període màxim de seixanta dies:

Anys	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit abans de seixanta dies	90 %	90 %	80 %	50 %	80 %
Grau d'acompliment	100 %	100 %	89 %	56 %	89 %

Davant aquestes dades, el document proposava (de nou) que pel 2022 es concedissin el 90% de les targetes blanques en el període màxim de seixanta dies.

Així doncs, a partir de les informacions recollides, podem observar diferents qüestions:

- L'objectiu previst de concedir un 90% de les targetes en seixanta dies està establert, com a mínim (i segons les dades que s'han pogut recollir) des del 2017, és a dir, fa set anys. **Entenem que els objectius a assolir pel que fa als terminis, en la lògica d'una bona administració, haurien de tendir a la millora i, per tant, haurien de revisar-se periòdicament.**

- Malgrat que l'any 2020 i l'any 2021 les sol·licituds decreïessin (cosa que podem relacionar amb els efectes de la pandèmia), també ho fa el grau d'acompliment sobre el termini de concessió de les targetes. És a dir, **s'observa un decreixement en l'efectivitat.**
- Hi ha períodes, especialment a l'abril i al juliol en què, durant el 2022, es va superar amb escreix el temps previst.

Des d'aquesta Sindicatura considerem que d'acord amb el principi d'eficàcia en els objectius marcats, amb què han d'actuar les administracions públiques (article 3.1.h de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic), el no acompliment dels objectius previstos quant al temps i els percentatges en la tramitació és un fet sobre el qual **l'IMPD coneix els motius i, per tant, pot i ha d'actuar per corregir aquesta disfunció.**

En aquesta línia, **es vol assenyalar que el procediment d'acumulació de peticions a mes vençut és un aspecte que clarament és revisable i millorable per guanyar agilitat.**

Però també és necessari reflexionar sobre el mateix objectiu previst. Entenem que **una tramitació d'un màxim de seixanta dies**, quan es tracta d'un tràmit que de forma ordinària no resulta d'alta complexitat i quan ja s'ha eliminat el suport físic per guanyar agilitat, **no es justifica.**

Cal remetre's a l'article 3.1.d de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic, quan estableix el principi d'agilitat en els procediments administratius i de les activitats materials de gestió. En el mateix sentit, també la "Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona" estableix a l'article 5.2 que totes les persones tenen dret que els procediments es tramitin de forma àgil, d'acord amb els criteris d'eficàcia, eficiència i servei a la ciutadania.

Així doncs, **des de la Sindicatura recomanem a l'IMPD que reconsideri els processos de gestió amb l'objectiu de cercar l'escurçament de terminis en la tramitació i situï els objectius de gestió en la Carta de serveis per sota dels seixanta dies actuals.**

3. Tramitació del passi d'acompanyant

El ciutadà també feia referència a la necessitat de tramitar el passi d'acompanyant en una nova sol·licitud. Considerava que es podia fer de forma autonòmica, cosa que reduiria el temps d'espera addicional a aquest segon tràmit.

Sobre aquesta qüestió, l'informe municipal exposa que és un document emès per l'Àrea Metropolitana de Barcelona i que possibilita que la persona que la tingui pugui utilitzar els serveis de transport públic en 36 municipis metropolitans amb una persona acompanyant, que pot fer aquesta tasca amb accés gratuït als transports.

Malgrat que, efectivament, es tracta d'un tràmit la responsabilitat del qual recau sobre una altra administració que no és la municipal, és necessari tenir en compte que l'administració electrònica ofereix possibilitats de coordinació entre administracions, que haurien de poder facilitar, simplificar i agilitar els tràmits administratius a la ciutadania.

Així, l'article 28 de la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, estableix el dret de la ciutadania a no haver d'aportar dades i documents que ja estiguin a disposició de les administracions públiques o hagin estat elaborats per aquestes. També diu que les administracions públiques han d'obtenir els documents electrònicament a través de les xarxes corporatives, plataformes d'intermediació de dades o altres sistemes electrònics habilitats.

La Llei 29/2010, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya, ja feia referència a la interoperabilitat entre administracions i estableix el marc del model català d'administració electrònica. Així, la llei diu que el sector públic de Catalunya ha d'impulsar un model d'administració electrònica basat en la incorporació de mitjans electrònics en l'activitat ordinària per millorar l'accessibilitat, la transparència, l'eficàcia, l'eficiència i la qualitat de la prestació de serveis als ciutadans i la gestió interna. També diu que **és necessària la cooperació i la col·laboració institucionals per garantir la interoperabilitat dels sistemes d'informació per fer més eficaç i econòmic l'oferiment de serveis a la ciutadania i a les empreses.**

L'article 4 del Decret 76/2020, d'Administració digital, estableix els principis generals de l'Administració digital, entre els quals trobem:

- la coordinació entre administracions;
- **la proactivitat i personalització en la prestació de serveis públics digitals amb l'objectiu de situar l'experiència de les persones en el centre del disseny de serveis;**
- l'eficàcia i eficiència en la gestió dels recursos públics necessaris tant per posar en pràctica les polítiques adients per a l'Administració digital com per generar resultats positius, així com per utilitzar els recursos públics de manera responsable i evitar tant com sigui possible traslladar les càrregues del present al futur;
- la inclusivitat per tal que totes les persones, individualment o col·lectivament, puguin ser partícips del benestar generat per la societat digital;
- la participació i la proximitat per facilitar l'accés i la trobada amb les persones i fomentar la participació en la presa de decisions i en la gestió.

D'acord, doncs, amb el marc legal referenciat, des de la Sindicatura de Greuges es considera necessari que **l'IMPD, en tant que administració més propera a la ciutadania de Barcelona amb diversitat funcional, hauria d'impulsar que, en el marc de la interoperabilitat amb què han d'actuar les administracions, es puguin simplificar els tràmits de tramitació del passi d'acompanyant.**

En aquest sentit, **caldrà implicar tant l'AMB, en tant que responsable del tràmit del passi d'acompanyant, com, si així es valorés, la Generalitat de Catalunya, en tant que responsable del reconeixement del grau de discapacitat (que inclou també el barem de mobilitat i la necessitat d'una tercera persona). L'objectiu és fer possible l'agilitat en les tramitacions de targetes o passis per facilitar l'ús del transport públic a persones amb diversitat funcional i, si cal, de les respectives persones acompanyants.**

4. Dificultats en l'accés al servei públic de transport especial

El promotor de la queixa també es referia a les dificultats a accedir al servei públic de transport especial per dos motius. D'una banda, perquè era molt difícil aconseguir contactar telefònicament amb el número habilitat a aquest efecte. I, de l'altra, perquè quan ho aconseguia ja no quedaven vehicles disponibles.

La Normativa d'ús del servei públic de transport especial de Barcelona estableix que poden accedir al servei les persones que, disposant de la targeta blanca, hagin de fer un viatge que no es pugui fer en transport ordinari i plenament accessible. I estableix dos tipus de serveis: fixos o esporàdics.

Quant a la concessió del servei de transport especial, la normativa diu que es concedirà sempre que el viatge no sigui accessible en transport ordinari, però també diu que es pot denegar per manca de vehicles disponibles.

En aquest punt cal assenyalar la contradicció existent entre el "sempre" i "es pot denegar". Això significa que en la pràctica es poden donar situacions en les quals persones que no poden utilitzar altres mitjans de transport poden veure denegat l'accés al servei públic de transport especial.

Davant aquesta realitat, poden sorgir com a mínim dues possibilitats:

- que **la persona usuària vegi limitat el seu dret a la mobilitat**, en la mesura que no pot fer el desplaçament que considerava necessari i pel qual no disposa d'alternativa;
- que la persona usuària, si disposa dels mitjans econòmics necessaris, **es costegi el servei de forma privada.**

Ens podem plantejar si aquest fet, que pot adoptar una forma o una altra en funció dels mitjans econòmics de les persones, pot ser constitutiu d'un tracte discriminatori envers **les persones amb diversitat funcional i menys recursos econòmics.**

Cal tenir en compte que la Convenció sobre els drets de les persones amb discapacitat i el protocol facultatiu de les Nacions Unides diu a l'article 9 que, a fi que les persones amb discapacitat puguin viure independentment i participar plenament en tots els aspectes de la vida, s'han d'adoptar mesures per assegurar l'accés al transport, en igualtat de condicions amb les altres. Aquestes mesures inclouran la identificació i eliminació d'obstacles i barreres d'accés.

També l'article 20 de la Convenció (...) diu que s'han d'adoptar mesures efectives per assegurar que les persones amb discapacitat gaudeixin de mobilitat personal amb

tanta independència com sigui possible, facilitant-la de la forma i en el moment que desitgin a un cost assequible.

L'IMPD exposava al seu informe que l'alta demanda i l'escassetat de vehicles adaptats restringeixen els serveis esporàdics disponibles; així doncs, es manté un problema ja detectat anteriorment pel que fa a la **limitació de taxis adaptats**.

Sobre aquest punt, s'ha de tenir en compte que, segons l'article 21 de la Llei 13/2014, d'accessibilitat, s'ha d'establir per reglament un percentatge de taxis accessibles i un increment progressiu per assolir-lo, per cobrir les necessitats de desplaçament de les persones amb mobilitat reduïda.

Però cal recordar que, segons la Normativa d'ús del servei públic de transport especial de Barcelona (2009), els vehicles poden ser o no adaptats, en funció de les circumstàncies de cada persona. En canvi, **la denegació del servei es pot correspondre també a serveis que no requereixen un vehicle adaptat. Per tant, la limitació de taxis adaptats és una de les causes per la no prestació del servei, però no l'única, ja que també es deneguen serveis en taxis no adaptats.**

Pel que fa al nombre de serveis, l'informe municipal diu que actualment es duen a terme uns quatre-cents serveis diaris. Per la seva part, la Memòria de Drets Socials 2021 aporta les dades següents:

	2020	2021	% d'increment
Viatges de transport especial	188.195	274.265	45,73
Persones usuàries	5.273	5.317	0,83

Per tant, estem parlant d'un servei que, efectivament, té un volum molt important de gestió. De fet, el 2021, el seu cost havia estat de 5.151.200 euros que van cobrir tres administracions: l'Àrea Metropolitana de Barcelona (59,4%), la Generalitat de Catalunya (18,4%) i l'IMPD (22,2%), segons dades de la Memòria.

L'any 2022 es licitava per part de l'IMPD el "Contracte del servei públic de transport porta a porta de persones amb mobilitat reduïda del municipi de Barcelona". En aquest contracte es preveïen 5.608.133,51 euros de pressupost base de licitació anual, el qual va començar a ser efectiu en data 1 d'abril de 2023. En aquest punt cal assenyalar que, en el moment en què es fa la present resolució, **no s'ha pogut trobar als webs de contractació corresponents tota la informació sobre aquest procés. Això és un fet que l'IMPD ha de corregir, d'acord amb la Llei 9/2017, de contractes del sector públic, així com amb la transparència preceptiva amb què han d'actuar les administracions públiques.**

En aquest punt seria necessari poder aprofundir en el fet d'adequar el dimensionament del servei i dels mitjans econòmics que s'hi destinen a les necessitats de la ciutadania. També caldria disposar de criteris objectius que permetessin establir quines són les aportacions que haurien de fer les diferents administracions en funció de les seves competències i d'altres factors a tenir en compte.

Quant a **les dificultats per poder establir contacte telefònic amb el servei**, cal tenir en compte que (encara que també es pot fer de forma telemàtica), per aquelles persones que opten per aquesta via, suposen una inversió de temps molt superior a la que haurien d'esmerçar en cas d'una atenció telefònica àgil.

Aquest fet suposa un greuge amb el qual es troben aquestes persones quan intenten fer ús d'un servei públic de transport de forma normalitzada. Això no s'adiu amb el principi d'una bona administració, que és un dret establert a l'article 30 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya.

En el Plec de condicions tècniques del "Contracte del servei públic de transport porta a porta de persones amb mobilitat reduïda del municipi de Barcelona" s'estableix al punt 5.2 que l'empresa contractista haurà de disposar dels recursos necessaris per atendre totes les sol·licituds, comunicacions i tots aquells aspectes que tenen a veure amb l'atenció adequada a les persones usuàries amb dret al servei en l'horari en què es presta.

En aquest sentit, **és necessari que l'IMPD supervisi de forma adient la prestació d'aquest servei i articuli les mesures de millora necessàries per tal de possibilitar una atenció telefònica adequada aplicant les fórmules que consideri necessàries.**

5. Els taxis adaptats i les llicències

El Reial decret 1544/2007, pel qual es regulen les condicions bàsiques d'accessibilitat i no-discriminació per a l'accés i la utilització dels mitjans de transport per a persones amb discapacitat, estableix a l'article 8 que, a tots els municipis, els ajuntaments han de promoure que **com a mínim el 5% de les llicències de taxis corresponguin a vehicles adaptats**. Els titulars de les llicències sol·licitaran voluntàriament que el seu taxi sigui adaptat, però si no es cobreix el percentatge citat, els ajuntaments exigiran a les últimes llicències que es concedeixin que el seu autotaxi sigui accessible.

Segons informava l'IMPD, **a la ciutat faltarien aproximadament uns dos-cents taxis adaptats**. Però aquestes llicències les concedeix l'IMET (Institut Metropolità del Taxi), un ens que depèn de l'AMB (Àrea Metropolitana de Barcelona).

El **Reglament metropolità del taxi** (de l'Institut Metropolità del Taxi - AMB), en la seva versió actualitzada en data 11 d'abril de 2023, a la disposició addicional quarta sobre l'accessibilitat al servei per a totes les persones diu que, de conformitat amb el que estableix el Decret 135/1996, del Departament de Benestar Social de la Generalitat de Catalunya, que desenvolupa la Llei 20/1991, l'EMT (Entitat Metropolitana del Transport) col·laborarà amb les administracions competents, amb participació de les associacions representatives del sector i el Consell Català del Taxi per promoure la incorporació progressiva de vehicles adaptats per prestar el servei de taxi a persones que es mouen en cadira de rodes.

A més, indica que la incorporació d'aquests vehicles haurà de tenir en compte la viabilitat, la garantia de la qualitat en el servei a la persona usuària i també la rendibilitat econòmica per a la persona titular de l'activitat. Afegeix que, **mentre el**

percentatge de vehicles adaptats no superi el 2% del total de vehicles aplicats a llicència de taxi, les llicències aplicades als vehicles adaptats estaran eximides del compliment dels dies de descans setmanal (...).

També diu que la norma complementària de vehicles per al servei de taxi haurà d'actualitzar-se quan el govern de l'Estat aprovi el que s'estableix a la disposició final vuitena de la Llei 51/2003, d'igualtat d'oportunitats, no-discriminació i accessibilitat de les persones amb discapacitat.

Del contingut de la disposició quarta del Reglament metropolità del taxi **s'observa clarament que no està actualitzat pel que fa a la normativa en matèria d'accessibilitat i no-discriminació**, sense fer referència al 5% mínim establert actualment.

En aquest sentit, **des de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, es recomana a l'Ajuntament de Barcelona que, a partir de la seva representació a l'AMB, insti aquesta entitat a introduir les modificacions adients al Reglament metropolità del taxi en matèria d'accessibilitat, de manera que s'ajusti a la normativa actual.**

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'IMPD pot millorar en eficàcia pel que fa a l'accés al transport públic inclusiu de les persones amb diversitat funcional. Ho pot fer millorant la gestió actual dels processos de tramitacions de targetes i passis, així com d'accés als vehicles del servei públic de transport especial de Barcelona.**

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

- **Recomanar a l'IMPD** que reconsideri el procés de gestió de la targeta blanca amb l'objectiu de cercar l'escurçament de terminis en la tramitació i situï els objectius de gestió en la Carta de serveis, per sota dels seixanta dies actuals.
- **Recomanar a l'IMPD** que impulsi, en el marc de la interoperabilitat amb què han d'actuar les administracions, la simplificació dels tràmits per a l'obtenció del passí d'acompanyant amb les administracions implicades.
- **Recomanar a l'IMPD** que supervisi la prestació del servei públic de transport porta a porta i articuli les mesures de millora necessàries per possibilitar una atenció telefònica adequada aplicant les fórmules que consideri adients.
- **Recomanar a l'IMPD** que actualitzi i complementi la informació disponible als webs de contractació corresponents, sobretot pel que fa a la informació sobre el procés de contractació del contracte vigent del servei públic de transport porta a porta.

- **Recomanar a l'IMPD** que s'insti l'AMB a introduir les modificacions necessàries al Reglament metropolità del taxi en matèria d'accessibilitat, de manera que s'ajusti a la normativa actual.

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.