

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

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

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 4 d'octubre de 2022, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per les dificultats amb què es trobava a l'hora d'utilitzar vehicles de transport esporàdic de persones amb mobilitat reduïda, així com per la manca d'accessibilitat de la pàgina web per sol·licitar-los.

Hi exposava el següent:

Va fer una queixa a l'Ajuntament de Barcelona per manca de vehicle de transport esporàdic de persones amb mobilitat reduïda i no estava conforme amb la resposta obtinguda. En aquesta se li comunicava que en determinades franges horàries el telèfon rebia un gran volum de trucades i potser per això no podia ser atesa la trucada o el telèfon comunicava. Se li oferien altres alternatives de sol·licitud.

La ciutadana expressa que no és just que hagués de trucar unes 140 vegades perquè al final no hi hagués vehicle. Si es demana pel web només es disposa de dos minuts per demanar-ho i després ja no hi ha vehicles.

També feia referència a la manca d'accessibilitat de la web de transport públic esporàdic per a persones amb mobilitat reduïda de l'Ajuntament de Barcelona, ja que no és accessible per a persones cegues amb lectors de pantalla. A més, si hi ha festius pel mig, no es desplega bé el quadre de dades i no es pot demanar vehicle.

Per tant, considera que no compleix la llei d'accessibilitat. Va interposar una queixa.

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** per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 13 d'octubre de 2022, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 2 de novembre de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa el següent:

El *call center* del servei de transport especial el gestionava AMB Informació i Serveis i atenia les peticions de servei fix i esporàdic. Els serveis fixos es programen anualment, mentre que els esporàdics comporten una gestió diària.

La normativa d'ús del servei estableix que els serveis esporàdics s'han de programar amb una antelació mínima d'una hora i màxima de 48 hores.

A la pràctica, diversos factors fan que el servei telefònic estigui col·lapsat. Aquests factors estan relacionats essencialment amb l'escassetat de serveis amb taxis adaptats.

Així mateix, com a exemple de la gran demanda existent, que en molts moments provoca saturació de les línies, podem dir que entre l'1 de juny i l'11 de setembre de 2022 el *call center* va rebre 202.628 trucades, de les quals 55.770 eren de diversos tipus (sol·licituds, anul·lacions, modificacions, etcètera) i es van poder contestar abans que la persona usuària pengés el telèfon. La major part de les trucades es rebien entre les 8.00 i les 9.00 del matí.

Els serveis esporàdics s'assignen d'acord amb una limitació de serveis diària, que es fixa en funció del pressupost disponible i dels taxis disponibles. El criteri general és satisfer en primer terme les necessitats de transport fix (a centres d'atenció especialitzada, centres de dia, etcètera), que cofinança el contracte programa, i després el transport esporàdic. La xifra diària de viatges de taxi esporàdics oscil·la entre 400 i 500 en dia feiner. El cost d'aquest viatge per a la persona usuària equival a un bitllet senzill de l'Autoritat del Transport Metropolità. El cost total del servei de taxi per a cada persona usuària és de 19,7099 euros i la diferència entre aquest cost i el cost del bitllet senzill l'abona l'IMPD.

Les queixes i els suggeriments rebuts a través del sistema IRIS per aquest motiu durant el 2022 han estat 227 (220 per la demanda del servei de transport especial, 4 per incidències d'accessibilitat i 3 per l'oficina d'alcaldia).

Es treballa perquè els sistemes tecnològics transmetin serveis a operadors de taxi en temps real per poder fer que el límit de 48 hores siguin 48 hores reals i així poder eliminar la cua de les 8.00 del matí. Fins al moment no s'ha implantat, perquè aquest sistema té certs riscos quan s'aplica a un bé escàs, com el taxi adaptat, i se n'està millorant l'assignació.

S'oferien dades sobre els serveis prestats:

2022	Fixos				Esporàdics			
	Micro	Taxi	NP	Total	Micro	Taxi	NP	Total
Gener	4.231	6.823	21	11.075	13	10.189	1.431	11.633
Febrer	7.164	9.348	22	16.534	49	11.754	1.181	12.984
Març	7.576	11.155	27	18.758	78	13.073	1.493	14.644
Abril	5.682	8.138	14	13.834	81	11.505	1.514	13.100
Maig	8.124	10.938	27	19.089	85	12.872	1.582	14.539
Juny	6.957	9.446	19	16.422	73	11.806	1.712	13.591
Juliol	7.445	7.945	12	15.402	0	11.563	1.555	13.118
Agost	511	2.219	2	2.732	34	9.129	824	9.987
TOTAL	47.690	66.012	144	113.846	413	91.891	11.292	103.596

L'AMB mantenia la web de peticions. Conscients del grau d'accessibilitat de la web actual (manca el nivell AA en diverses estructures), s'ha desenvolupat l'aplicació web [https:// transportespecialbcn.cat](https://transportespecialbcn.cat), que es preveu que substitueixi l'aplicació actual durant l'any 2023.

La web està allotjada per AMB. L'aplicació web esmentada en l'apartat anterior s'ha concebut també per millorar el rendiment de l'aplicació.

El servei de transport especial és un servei pensat per ser complementari del transport públic regular i està adreçat a persones amb mobilitat reduïda. Per tant, s'hauria d'utilitzar quan no hi ha transport públic regular adaptat disponible. Actualment el grau d'accessibilitat del transport públic a Barcelona és molt elevat i, possiblement, en determinades ocasions, es podria utilitzar aquest i no el servei de taxi.

El servei ha tingut un augment dels viatges en els darrers anys, excepte en situació de pandèmia. La demanda de les persones usuàries pel transport especial és més gran que l'oferta actual del servei, donat que a Barcelona hi ha més de 52.000 persones amb reconeixement de mobilitat reduïda i 42.000 amb targeta blanca.

També remarquen que havien comprovat que un 28% dels trajectes es fa cap a centres sanitaris (hospitals i CAP). Malgrat que la normativa d'aplicació no preveu dur a terme aquests trajectes, el fet de no poder preguntar pel motiu del trasllat no permet limitar l'ús d'aquest servei per acudir a un centre sanitari. Això suposa un cost d'aproximadament 930.000 euros que s'està treballant perquè l'assumeixi, totalment o parcial, l'Administració sanitària competent (cosa que, ara per ara, no s'ha aconseguit).

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 diverses queixes sobre aquesta qüestió.

En aquell moment es van fer recomanacions orientades al transport públic ordinari i es va instar a fer accessibles totes les parades de bus i estacions de metro, aspectes que han millorat ostensiblement durant aquest període, malgrat que cal continuar-hi 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 diversos 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-ne un seguiment. En aquesta línia, **en el moment de concloure aquesta resolució, s'ha decidit iniciar una actuació d'ofici per tal de poder aprofundir en qüestions relacionades amb la gestió i el funcionament d'aquest servei municipal.**

2. Queixa anterior de la ciutadana

La ciutadana s'havia dirigit anteriorment a la Sindicatura per exposar la seva disconformitat amb la manca d'accessibilitat als continguts de la web municipal. En aquell moment, a partir de l'anàlisi feta de la web i després de contrastar-la amb la normativa i els compromisos municipals, es va observar que, si bé s'estava treballant per assolir els estàndards previstos, hi havia un marge important de millora en el qual l'Ajuntament havia de continuar actuant.

De les recomanacions fetes, volem destacar la necessitat d'avançar cap als quatre principis d'accessibilitat web, coneguts com POUR (**perceptible** —per almenys un dels sentits—, **operativa** a través d'instruments diversos, **comprensible**, amb un llenguatge clar i senzill, i **robusta**, és a dir, accessible des de plataformes, navegadors i dispositius diferents, incloses tecnologies de suport.

Així mateix es constata la necessitat de treballar coordinadament amb altres administracions per avançar conjuntament en l'accessibilitat digital dels serveis prestats a la ciutat per altres administracions o conjuntament amb l'Ajuntament de Barcelona.

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

La promotora de la queixa es referia a les dificultats per accedir al servei públic de transport especial, per un doble motiu.

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 el "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 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, en l'article 9, diu 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 que les altres persones. 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 i facilitar-los-la de la forma i en el moment que desitgin a un cost assequible.

L'IMPD exposava en el 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 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 no es denegarien 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 aquesta resolució, **no s'ha pogut trobar, en els 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 el compromís de 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 permetin establir quines són les

aportacions que haurien de fer les administracions en funció de les seves competències i d'altres factors que cal 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 en el seu intent de poder 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 en l'article 30 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya.

En el punt 5.2 del 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 que l'empresa contractista haurà de disposar dels recursos necessaris per atendre totes les sol·licituds, comunicacions i 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 adient aplicant les formules que consideri necessàries.**

4. Els taxis adaptats i les llicències

L'article 8 del **Reial decret 1544/2007, pel qual es regulen les condicions bàsiques d'accessibilitat i no-discriminació per a l'accés i la utilització dels modus de transport per a persones amb discapacitat**, estableix 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, en 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 desplega 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.

Continua dient que la incorporació d'aquests vehicles ha 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 estableix 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.**

5. L'accessibilitat de la web de transport públic esporàdic

L'informe que l'IMPD ha fet arribar a la Sindicatura exposa que es tenia coneixement de les necessitats de millorar de l'accessibilitat a la web en el moment en què la ciutadana va formular la queixa i que estaven previstes unes millores, que en aquests moments haurien d'estar plenament aplicades.

Des de la Sindicatura, no obstant, **es recorda a l'IMPD que segueixi les orientacions fetes per aquesta institució en relació amb l'accessibilitat de la web, en la resolució esmentada anteriorment:**

<https://www.sindicaturabarcelona.cat/wp-content/uploads/2023/07/08.-Accessibilitat-webs-municipals-per-persones-invidents.pdf>

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 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 supervisi de forma adient la prestació del servei públic de transport porta a porta i articuli les mesures de millora necessàries per possibilitar una atenció telefònica adient aplicant les fórmules que consideri adequades.
- **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 en el Reglament metropolità del taxi en matèria d'accessibilitat, de manera que s'ajusti a la normativa actual.

- **Recordar a l'IMPD** que la tramitació en línia del servei públic de transport especial ha de ser plenament accessible.

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.