

## RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

### QUEIXA RELATIVA AL DRET A L'ACCESSIBILITAT I LA INCLUSIVITAT (EDIFICIS DE TITULARITAT PRIVADA)

#### ANTECEDENTS

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

En data 21 de novembre de 2023 la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- A una façana del carrer de Zamora, i a una altura aproximada d'1,60 metres del paviment, hi havia una boca d'incendis adossada a la façana mateix, que en sobresortia.
- Atès que pateix una discapacitat visual, aquest element li suposava un obstacle en el seu trànsit pel carrer quan feia servir la façana com a referència, ja que sobresortia d'aquesta línia.
- En data 20 de març de 2023 va topar de cara amb l'element en qüestió i el mateix dia va formular una queixa a través de la plataforma Iris, per demanar-ne la retirada. També ho va comunicar telefònicament al Districte de Sant Martí.
- En data 13 de novembre de 2023 va tenir una segona topada frontal que li va causar lesions que van requerir assistència mèdica.
- En la data de presentació de la queixa no havia rebut resposta ni tampoc s'havia modificat la ubicació de la boca d'incendis.

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

El dia 23 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 gener de 2024 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions que va dur a terme l'Ajuntament.

Posteriorment, la Sindicatura va fer una consulta a l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD), que es va respondre el dia 9 d'abril de 2024.

## **CONSIDERACIONS**

### **1. Resposta a la queixa de l'Iris**

El Districte informa que la queixa presentada per la ciutadana es va fer mitjançant el programa Iris que l'Ajuntament posa a disposició de la ciutadania per presentar queixes, incidències i reclamacions, però que aquest canal no és una petició formal a l'Ajuntament, ja que les peticions formals que donin lloc a possibles expedients s'han de presentar via registre.

Respecte a aquesta qüestió, aquesta Sindicatura vol posar de manifest que en data 28 de juny de 2018 es va publicar, en el *Butlletí Oficial de la Província de Barcelona*, el text consolidat del Decret d'alcaldia S1/D/2017-2348 pel qual es regula el sistema informàtic per a la gestió de comunicacions dels ciutadans d'incidències, reclamacions, queixes, suggeriments, peticions de servei, consultes web i agraïments (IRIS).

Si bé és cert, tal com diu el Districte, que qualsevol comunicació ciutadana que tingui un procediment establert queda fora de l'àmbit d'aplicació d'aquest decret, no ho és menys que entre els seus principis generals **hi ha el de facilitar el dret de la ciutadania a rebre resposta a les seves comunicacions**. A més, el Decret mateix estableix que les comunicacions s'han de respondre el més aviat possible i, com a màxim, en el termini de 30 dies des de l'entrada de la comunicació al sistema IRIS, ampliable a 15 dies més sempre que hi concorrin unes circumstàncies excepcionals i justificades, però s'haurà de fer una comunicació intermèdia a la persona sol·licitant en què s'expliqui el retard.

Com hem dit en altres ocasions, l'impuls de l'administració electrònica és una oportunitat per garantir la transparència, l'agilitat i l'eficàcia de l'activitat administrativa, però no pot anar en detriment del dret a saber, en qualsevol moment, l'estat de tramitació de les queixes que formulen les persones interessades i encara més quan afecten el seu dia a dia, com en el cas objecte de supervisió.

En aquest sentit, entre els compromisos de qualitat de la Carta de serveis dels districtes de la ciutat hi ha la resposta i la resolució de les sol·licituds rebudes, amb

eficiència i eficàcia, cosa a la qual no sembla que s'hagi donat compliment en aquest cas.

No podem perdre de vista que l'accés a l'Administració és la porta d'entrada per a l'exercici de drets i deures de les persones administrades. A més, la proximitat a la ciutadania està garantida pels principis generals que es recullen en l'article 3 de la Llei 40/2015 de règim jurídic del sector públic. La comunicació, doncs, és una eina fonamental perquè totes les persones tinguin una millor comprensió del funcionament de l'Administració i, d'aquesta manera, se la faci més propera a la ciutadania.

## **2. Revisió de la instal·lació**

El Districte informa que es va comprovar in situ la situació de la boca d'incendis i es va constatar que dona servei a l'activitat situada al carrer de Zamora, que disposa d'una llicència d'activitat atorgada el 21 de febrer de 1985.

Argumenta que, atès que es tracta d'una instal·lació privada d'un local amb llicència d'activitat vigent, i segons la disposició transitòria primera del Decret 135/1995, de 24 de març, de desplegament de la Llei 20/1991, de 25 de novembre, de promoció de l'accessibilitat i de supressió de barreres arquitectòniques, compleix les normativa atès que es tracta d'una instal·lació prèvia a la seva entrada en vigor d'aquesta norma.

En conseqüència, en tractar-se d'una instal·lació que compleix la normativa vigent, el Districte diu que no hi ha cap acció que pugui dur a terme sobre aquesta boca d'incendis.

## **3. Consulta efectuada a l'IMPD**

Aquesta Sindicatura va considerar que l'actuació del Districte no garantia un entorn accessible a les persones amb discapacitat (visual, en el cas que ens ocupa) que permetés que la ciutadana pogués fer-ne ús i gaudir-ne de forma autònoma.

A més, com que en data 1 de març de 2024 va entrar en vigor el Decret 209/2023, de 28 de novembre, pel qual s'aprova el Codi d'accessibilitat de Catalunya, vam estimar oportú fer una consulta a l'IMPD. En aquest sentit s'hi va traslladar tant la queixa de la ciutadana com la resposta municipal.

Val a dir que l'IMPD és l'òrgan municipal que vetlla perquè l'accessibilitat universal estigui garantida a la nostra ciutat i treballa de forma transversal amb tota l'organització municipal per la inclusió de les persones amb diversitat funcional des de la perspectiva de la vida independent i la garantia de drets.

El 9 d'abril passat aquesta Sindicatura va rebre l'informe de l'IMPD. L'escrit exposa el següent:

En la imatge següent es mostra la situació descrita per la ciutadana. Marcat en vermell hi ha l'element citat i en verd, l'itinerari accessible que ha de fer servir la vianant.



**L'itinerari marcat en verd s'ha de mantenir lliure d'obstacles tant en altura com en amplada**, tal com determinen les lleis d'accessibilitat d'àmbit estatal i autonòmic aprovades, així com els seus desplegaments normatius aprovats i actualitzats fins al moment actual. Tant les unes com les altres, lleis i normatives, tenen com a principi garantir, a les vies públiques municipals, un itinerari que permeti a les persones vianants amb discapacitat, com ara la ciutadana promotora de la queixa, transitar d'una manera autònoma i segura.

Al parer de l'IMPD, compartit per aquesta Sindicatura, el fet que la llicència d'activitat del local s'atorgués el febrer del 1985 no justifica l'existència d'aquest element que envaeix l'itinerari accessible. Les obligacions normatives d'atorgament de les llicències d'activitat no han de ser contràries a les d'accessibilitat ni eximents per mantenir una situació de perill per a les persones vianants i encara més **quan s'han d'adaptar els espais públics a la normativa vigent quan es fan obres de reurbanització posteriors a l'atorgament, com és el cas del carrer de Zamora.**

Per aquesta raó, s'invoca la normativa d'accessibilitat d'observació obligada des de la primera de la qual es té constància, tant d'àmbit nacional com autonòmic, **per demostrar l'incompliment, en la ubicació de l'element esmentat, de la normativa d'accessibilitat i per justificar tècnicament l'actuació municipal per esmenar la incidència denunciada**, la qual transcrivim a continuació:

1. Decret 135/1995, de 24 de març, de desplegament de la Llei 20/1991, de 25 de novembre, de promoció de l'accessibilitat i de supressió de barreres arquitectòniques, i d'aprovació del Codi d'accessibilitat

El capítol 2 estableix les disposicions sobre barreres arquitectòniques urbanístiques. L'article 12.1 disposa que les vies públiques, els parcs i els altres **espais d'ús públic existents**, i també les **instal·lacions de serveis** i mobiliari urbà respectives, **s'adaptaran gradualment de la manera que determina aquest reglament.** Per la

seva banda, l'article 14 estableix que el traçat dels recorreguts d'ús públic o comunitari destinats al trànsit de vianants es fa mitjançant itineraris de vianants que estiguin adaptats en les condicions establertes en l'annex 1. I aquest annex diu que **un itinerari de vianants es considera adaptat quan compleix el requisit següent, entre altres: tenir una amplada lliure mínima de 0,90 metres i una alçada lliure d'obstacles de 2,10 metres. Pel que fa als elements sortints o volants que són superiors a 15 centímetres de vol i que limiten amb itineraris, han de tenir, com a mínim, un element fix i perimetral d'entre 0 i 15 centímetres d'alçada perquè puguin ser detectats per persones invidents o bé s'han de situar a una altura igual o superior a 2,10 metres.**

2. Ordre VIV/561/2010, d'1 de febrer, per la qual es desplega el document tècnic de condicions bàsiques d'accessibilitat i no-discriminació per a l'accés i la utilització dels espais públics urbanitzats

L'article 5.1 diu que són itineraris de vianants accessibles els que garanteixin l'ús no discriminatori i la circulació de forma autònoma i contínua de totes les persones. L'apartat 2 d'aquest precepte disposa que els itineraris de vianants accessibles han de complir els requisits següents, entre altres: **discórrer de manera contigua o adjacent a la línia de façana; en tot el seu desenvolupament, tenir una amplada lliure de pas no inferior a 1,80 metres, i, també en tot el seu desenvolupament, tenir una altura lliure de pas no inferior a 2,20 metres.**

L'article 10.3 determina que els elements d'urbanització **mai no envairan l'àmbit lliure de pas d'un itinerari de vianants accessible**, i l'article 24.1 disposa que els fronts de parcel·la marquen el límit de la parcel·la amb la via pública i que **no poden envair l'itinerari de vianants ni en el nivell de terra ni en altura.**

En el mateix sentit s'expressa l'article 5 de l'Ordre TMA/851/2021, de 23 de juliol, per la qual es desplega el document tècnic de condicions bàsiques d'accessibilitat i no-discriminació per a l'accés i la utilització dels espais públics urbanitzats.

4. També cal tenir en compte l'article 9 i l'annex 2n del vigent Decret 209/2023, de 28 de novembre, pel qual s'aprova el Codi d'accessibilitat de Catalunya.

Un cop feta l'exposició normativa, **es conclou que està fonamentada normativament l'obligació legal de canviar d'ubicació** l'element denunciat per tal que l'itinerari de vianants accessible adossat a la façana resti lliure d'obstacles. Més enllà d'això, i encara que no fos així, **és un deure del gestor de l'espai públic garantir la seguretat de les persones vianants en el seu trànsit per la via pública.**

Alternativament, es planteja prolongar l'armari fins al terra en tot el seu perímetre perquè es pugui detectar i per evitar que sigui un obstacle en l'itinerari accessible per a les persones vianants que transitin pel carrer utilitzant la línia de façana com a referència.

En el cas que ens ocupa, l'actuació per portar a terme tant la reubicació com la protecció del perímetre de l'element que obstaculitza el pas sembla viable i proporcionada des del punt de vista de l'execució, per la qual cosa **s'ha de treballar en la millora de l'accessibilitat del carrer de Zamora en el punt viari citat.**

Per tant, sobre la base de les consideracions fetes per l'IMPD des d'aquesta Sindicatura es considera imprescindible que el Districte requereixi als titulars de l'activitat que facin els ajustos necessaris que garanteixin l'accessibilitat de l'espai i la integritat física de les persones vianants que tenen una discapacitat visual.

Com hem dit, l'IMPD treballa de forma transversal amb tota l'organització municipal per la inclusió de les persones amb diversitat funcional des de la perspectiva de la vida independent i la garantia de drets. Per això, considerem oportú recordar al Districte que, en la seva globalitat, la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local aborda les bases de la **cooperació interadministrativa**. Així, del seu articulat se'n desprèn que aquesta cooperació està enfocada a fixar sistemes de relació que facin possible la informació recíproca i l'homogeneïtat tècnica en determinats aspectes, com en el cas objecte de supervisió.

Per tant, els mecanismes de cooperació interadministrativa conjugats amb el principi **de bona administració** ens porten a concloure que la informació facilitada per l'IMPD a aquesta Sindicatura **l'hauria d'haver requerit el Districte abans de donar-nos una resposta com la facilitada el 16 de gener de 2024**, atenent, també, al compliment obligat de les normes nacionals i internacionals que regulen els drets de les persones amb discapacitat.

El principi de **bona administració i d'eficàcia** dels serveis públics està recollit en el dret de la Unió Europea (article 41 de la Carta de drets fonamentals), en els articles 9.3 i 103 de la Constitució espanyola, i en l'article 3 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del règim jurídic del sector públic administratiu comú. Aquest dret implica disposar d'una Administració que presti el màxim nombre de serveis amb els millors estàndards de qualitat, respectant els drets i els interessos legítims de la ciutadania, i que sigui capaç de resoldre els problemes de les persones d'una manera àgil i eficaç.

Així mateix, la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, aprovada l'any 2000, esmenta, en l'article XXIII, quan es refereix a l'eficàcia dels serveis públics com a indicatiu d'una bona administració, que les autoritats locals han de garantir l'eficàcia dels serveis públics i la seva adaptació a les necessitats de les persones usuàries.

## **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 del **Districte de Sant Martí no ha estat ajustada a dret ni eficaç** per garantir els drets de les persones amb discapacitat.

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

- **Recomanar al Districte de Sant Martí** que vetlli per facilitar el dret de la ciutadania a rebre resposta a les seves comunicacions.
- **Recomanar al Districte de Sant Martí** que, com abans millor, requereixi als titulars de l'activitat del carrer de Zamora que esmenin la incidència denunciada i donin compliment a la normativa en matèria d'accessibilitat.

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.