

## RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

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

#### ANTECEDENTS

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

Durant els darrers mesos, diverses persones usuàries del servei de transport especial per a persones amb mobilitat reduïda van presentar una queixa en aquesta Sindicatura sobre les dificultats per reservar un servei esporàdic de taxi.

En concret, hi exposaven el següent:

- Malgrat que són titulars de la targeta blanca, cada cop que demanen el servei esporàdic de taxi, que s'ha de demanar amb 48 hores antelació al telèfon 934 860 752, no hi ha cap taxi. Així, tot i tenir dret al servei, a la pràctica només han pogut fer-ne ús en comptades ocasions.
- Des de l'inici de l'horari d'atenció al públic, a les 8.00 hores, truquen al telèfon de reserves sense èxit: o comunica o surt una gravació o ningú no contesta. Després, quan per fi poden parlar amb algú, ja no hi ha taxis disponibles. Una de les persones comenta que ho va provar des de les 8.02 hores fins a les 9.56 hores, amb un total de 555 trucades, sense aconseguir la reserva.
- Això causa un gran greuge a les persones amb discapacitat amb barem de mobilitat, és a dir, amb problemes greus de mobilitat, que han de fer gestions essencials com ara anar a visita mèdica i que no poden utilitzar el transport públic per les seves limitacions funcionals.
- Per això, l'única opció real és anar-hi amb taxi adaptat privat, que té un preu molt superior (un cost mínim de prop de 40 euros, anada i tornada).

#### Actuacions fetes

Després d'examinar el contingut de la queixa i la documentació aportada per les persones interessades, es va considerar convenient dirigir-se a l'**Institut Municipal de Persones amb Discapacitat** per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb les queixes presentades.

Els dies 11 d'abril de 2023 i 4 de juliol de 2023 es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

També cal destacar que aquesta Sindicatura ha estudiat anteriorment diverses queixes relacionades amb el servei municipal de transport especial, tant en general amb un monogràfic<sup>1</sup> com en casos específics de queixes presentades per la ciutadania.<sup>2</sup>

### **Resposta dels òrgans afectats**

Els dies 14 de setembre de 2023 i 23 d'octubre de 2023 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. Els escrits exposen les actuacions dutes a terme per l'Ajuntament.

Així mateix, el 12 de gener de 2024 la Sindicatura es va reunir amb l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD) per aprofundir en alguns aspectes del servei de transport especial.

## **CONSIDERACIONS**

### **1. Drets de les persones amb discapacitat**

La Convenció sobre els drets de les persones amb discapacitat i el seu Protocol facultatiu, aprovats el 13 de desembre de 2006 per l'Assemblea General de les Nacions Unides (ONU), recullen els drets de les persones amb discapacitat, així com les obligacions dels estats membres de promoure, protegir i assegurar aquests drets.

L'article 9.1 de la normativa esmentada estableix que els estats membres han d'adoptar les mesures pertinents per assegurar l'accés de les persones amb discapacitat, en igualtat de condicions amb les altres, a l'entorn físic, el transport, la informació, les comunicacions, etcètera, perquè puguin viure de forma independent i participar plenament en tots els aspectes de la vida.

En matèria de mobilitat és especialment pertinent l'article 20, que preveu el següent:

---

<sup>1</sup> <https://www.sindicaturabarcelona.cat/wp-content/uploads/2020/11/transportespecial-1.pdf>

<sup>2</sup> [https://www.sindicaturabarcelona.cat/wp-content/uploads/202307\\_-Drets-accessibilitat-i-inclusivitat-transport-esporadic-per-persones-amb-mobilitat-reduida.pdf](https://www.sindicaturabarcelona.cat/wp-content/uploads/202307_-Drets-accessibilitat-i-inclusivitat-transport-esporadic-per-persones-amb-mobilitat-reduida.pdf)

Els estats part han d'adoptar mesures efectives per assegurar que les persones amb discapacitat gaudeixin de mobilitat personal amb tanta independència com sigui possible, com ara:

**a) Facilitar la mobilitat personal de les persones amb discapacitat de la forma i en el moment que desitgin a un cost assequible;**

b) Facilitar l'accés de les persones amb discapacitat a formes d'assistència humana o animal i a intermediaris, tecnologies de suport, dispositius tècnics i ajudes per a la mobilitat de qualitat, i fins i tot posar-los a la seva disposició a un cost assequible;

c) Oferir a les persones amb discapacitat i al personal especialitzat que treballi amb aquestes persones capacitat en habilitats relacionades amb la mobilitat;

d) Encoratjar les entitats que fabriquen ajudes per a la mobilitat, dispositius i tecnologies de suport a tenir en compte tots els aspectes de la mobilitat de les persones amb discapacitat.

La Convenció suposa la consagració del canvi de paradigma de l'enfocament de les polítiques sobre discapacitat. Supera definitivament la perspectiva assistencial de la discapacitat per abordar-ne una de basada en els drets humans. Així, es passa a considerar plenament les persones amb discapacitat com a subjectes titulars de drets i no com a mers objectes de tractament i protecció social. I estableix, entre altres principis, que **les barreres que hi ha en l'entorn limiten la participació social** més que no pas les limitacions funcionals que puguin tenir les persones.

Espanya va ratificar la Convenció i el seu Protocol facultatiu el 21 d'abril de 2008, i va entrar en vigor el 3 de maig d'aquell mateix any. Posteriorment va aprovar la Llei 26/2011, d'1 d'agost, d'adaptació normativa a la Convenció internacional sobre els drets de les persones amb discapacitat, amb l'objectiu de salvaguardar els drets d'aquestes persones a fi d'afavorir la presa de decisions en tots els aspectes de la seva vida, tant personal com col·lectiva, avançar cap a l'autonomia personal desinstitucionalitzada i garantir la no-discriminació en una societat plenament inclusiva.

El Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social, inclou el **transport com a àmbit específic per a l'aplicació dels principis d'igualtat d'oportunitats, no-discriminació i accessibilitat universal**.

I, en l'àmbit autonòmic, la Llei 13/2014, del 30 d'octubre, d'accessibilitat estableix que és **competència dels municipis**:

5.1.c) Establir i coordinar els serveis de **transport adaptat de viatgers**.

Per tot això, d'acord amb la normativa de referència, no hi ha cap dubte que **l'Ajuntament de Barcelona està obligat a prestar el servei de transport adaptat a la ciutadania que ho necessiti**, si bé l'Administració municipal té competències per regular les condicions per al gaudi d'aquest dret.

## **2. El servei de transport especial per a persones amb dificultats de mobilitat de Barcelona**

El servei de transport especial (d'ara endavant, també "STE"), que, a més, és conegut com *transport porta a porta*, s'adreça a persones amb dificultats greus de mobilitat. Consisteix a recollir les persones usuàries i traslladar-les des del punt d'origen fins al punt de destinació, durant els dies i l'horari específics del servei. A més de Barcelona, l'àmbit territorial del servei inclou cinc municipis més: Badalona, Esplugues de Llobregat, l'Hospitalet de Llobregat, Sant Adrià de Besòs i Santa Coloma de Gramenet.

Aquest servei va néixer en els anys 1980-1990 quan la ciutat estava molt lluny de ser considerada una ciutat accessible.

L'STE està regulat per una normativa específica de l'Ajuntament de Barcelona que va aprovar el Consell Rector de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat el 7 d'octubre de 2009.<sup>3</sup>

A Barcelona hi ha aproximadament 21.000 persones potencialment usuàries del servei de transport especial que han tramitat la sol·licitud per poder utilitzar el servei.<sup>4</sup> Tot i això, segons dades de l'IMPD de l'any 2023, només 5.434 persones arriben a fer-ne ús, amb un total de 338.872 trajectes.

D'acord amb la normativa d'ús de l'STE, es considera que és un servei complementari al transport públic regular **quan el transport disponible que hi hagi no sigui adaptat**.

Es considera que el transport públic no és adaptat quan es dona alguna de les condicions següents:

- el vehicle, el tram del carrer i les parades d'origen o destinació no compleixen els requisits d'accessibilitat que estableix la normativa legal vigent; o

<sup>3</sup> <https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/bitstream/11703/84910/1/17818.pdf>

<sup>4</sup> <https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20190001346>

- la distància des del punt d'origen o destinació fins a la parada de transport públic regular adaptat és superior a 400 metres (per a persones que van en cadira de rodes manual) o a 100 metres (per a persones amb greus limitacions de mobilitat que no van en cadira de rodes); o
- cal fer més d'un transbordament.

Els serveis poden ser de dos tipus:

- Serveis fixos: serveis que es repeteixen en horaris, origen i destinació, i que es poden programar amb antelació. Aquests serveis no són objecte de queixa.
- Serveis esporàdics: serveis que no es repeteixen en horaris, origen i destinació, i que no es poden programar fàcilment amb antelació. **Aquests són els serveis objecte d'aquest estudi.**

Els serveis esporàdics es poden reservar amb no més de 48 hores d'antelació al telèfon 934 860 752 (amb horari de dilluns a divendres laborables, de 8.00 a 20.00 h, i dissabtes, de 8.00 a 14.00 h) o mitjançant un formulari web en l'enllaç:

<https://www.ambmobilitat.cat/Principales/TransporteEsporadico.aspx>.

D'acord amb la normativa municipal, els serveis de transport especial **es poden denegar** per diverses raons, entre les quals hi ha la **manca de vehicles disponibles**, i és aquí on tenen encaix els casos de les queixes objecte d'aquest estudi.

### **3. Prestació del servei esporàdic**

L'STE es pot prestar amb microbusos, taxis adaptats i taxis no adaptats, a decisió de l'operador del servei. Segons informa l'IMPD, **els serveis esporàdics es presten preferentment en vehicle adaptat tipus turisme de fins a nou places inclòs el conductor.**

La contractació pública d'aquest tipus de vehicles s'ha fet mitjançant el contracte amb codi d'expedient 2021113. El cost anual del contracte és de 5.600.000 euros, aproximadament, i inclou tant els serveis esporàdics com, parcialment, els fixos que no es fan en microbús. L'adjudicació d'aquest contracte es va acordar en la Comissió de Drets Socials, Cultura i Esports de l'Ajuntament de Barcelona de 14 de febrer de 2023, a favor de la UTE formada per Transports Ciutat Comtal, SA i Taxi Amic, SL.

Per la seva banda, els viatges dels serveis fixos, que es fan majoritàriament en microbusos, estan regulats en un contracte independent.

Els **serveis esporàdics** diaris disponibles ascendeixen a **400 viatges diaris**. Les persones usuàries poden reservar fins a quatre viatges en cada reserva. Els serveis

s'assignen directament per ordre d'entrada del registre de la reserva i es distribueixen de la forma següent:

- 300 serveis per a les reserves registrades per telèfon, i
- 100 serveis per a les reserves registrades pel formulari web.

Segons dades històriques, els serveis esporàdics del període 2016-2022 són els següents:

Serveis esporàdics	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Nombre de viatges	195.895	175.242	167.972	168.921	104.765	132.231	153.078
Nombre serveis diaris	535,23	480,12	460,20	461,53	287,03	362,28	419,39

Així mateix, d'acord amb dades facilitades per l'IMPD, destaca que **en un nombre significatiu de casos, el servei (tant fix com esporàdic) no s'arriba a prestar per raons imputables a les persones usuàries**, com ara per la no compareixença o la manca d'avís per anul·lar el servei, i lògicament l'IMPD ha d'abonar-los. Per tant, a més de la ineficàcia econòmica, aquestes situacions treuen possibilitats de reserva a la resta de persones usuàries.

Cal tenir en compte que el preu del trajecte que paga la persona usuària és l'import vigent del bitllet senzill de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, actualment 2,55 euros per trajecte, que cal abonar directament a la persona conductora. L'IMPD, però, paga un import d'entre 20 i 24 euros a l'empresa contractista per cada trajecte, s'hagi prestat o no.

A més, com hem dit, la no compareixença o la manca d'avís perjudica altres persones potencialment usuàries. D'acord amb el que relaten les persones promotores de la queixa, així com el que s'ha constatat per altres mitjans, els 400 serveis esporàdics disponibles diaris queden reservats en pocs minuts a partir de les 8.00 hores i, en conseqüència, **diàriament hi ha moltes persones interessades que intenten fer una reserva sense èxit i que es queden sense servei** per "manca de vehicles disponibles" (art. 4.c de la normativa d'ús de l'STE). Val a dir que el volum d'intents de reserva és una dada no es pot quantificar, ja que no hi ha un registre de les trucades que no aconseguen entrar en el sistema de reserves.

Quan el servei no es presta, l'alternativa que li queda a la ciutadania és l'oferta privada de taxi adaptat. L'empresa Taxi Amic, SL (coadjudicatària del servei públic STE) també presta aquest servei en el sector privat i, segons el que hem pogut acreditar mitjançant diverses trucades telefòniques, en dies i horaris diversos, les condicions del servei són força diferents quan es contracta el mateix servei de manera privada:

- Cost: és més de vuit vegades més car, en concret, 21 euros per trajecte.
- Disponibilitat de vehicles: en cap de les múltiples trucades la companyia ha indicat que no hi hagués un vehicle disponible, i en totes les ocasions s'ha pogut fer una reserva.
- Atenció telefònica: ha estat ràpida i eficaç, amb un mínim temps d'espera amb una música.

Així, podem concloure que **l'oferta actual dels servei esporàdics de l'STE no és suficient per cobrir les necessitats de l'univers de persones usuàries**. L'IMPD reconeix que l'alta demanda del servei i la limitada disponibilitat de vehicles adaptats restringeixen els serveis esporàdics disponibles.

En canvi, respecte als **serveis fixos** de taxi (que tenen com a límit màxim deu transports a la setmana, per exemple, anada i tornada de dilluns a divendres), es pot afirmar que majoritàriament les persones interessades aconseguen la reserva del servei per a tot l'any en un sol tràmit. Segons dades facilitades per l'IMPD en data 31 d'agost de 2023, només hi havia 31 persones en llista a l'espera de l'assignació de serveis per la no disponibilitat de vehicles.

El sistema té un calendari fix que s'obre cada 1 d'abril fins al 15 maig de cada any, si bé també hi ha un període extraordinari obert a usuaris/àries amb servei concedit en el període anterior i que no van fer la inscripció. Segons dades de l'IMPD, el total de persones usuàries és de 897.

L'informe de l'IMPD justifica que la prioritat de l'STE és cobrir els serveis fixos, que tenen com a destinació centres ocupacionals, centres d'atenció especialitzada, centres de dia per a persones amb discapacitat, etcètera, i això es fa majoritàriament mitjançant **microbusos**, que es regulen en un altre contracte. No obstant això, una part dels viatges fixos s'han de fer amb vehicles del contracte relatiu als vehicles de capacitat fins a nou places.

La normativa estableix que es poden utilitzar taxis no adaptats en els casos en els quals la persona usuària no necessiti un vehicle adaptat. També s'hi diu que els viatges amb taxi seran compartits per dues persones usuàries sempre que sigui possible, tant per als serveis fixos com per als esporàdics. D'acord amb l'informe de l'IMPD, durant l'any 2023, quant a serveis compartits, **el percentatge de serveis prestats en la modalitat de serveis fixos només va ser del 4% i no consta que en el cas dels esporàdics se'n presti cap.**

#### 4. L'atenció telefònica i la centraleta de reserves del servei esporàdic

Atès que la majoria de les queixes se centren en la impossibilitat o gran dificultat per contactar amb el servei de reserves telefòniques, és pertinent conèixer els recursos i els mitjans del servei d'atenció a les persones usuàries.

L'informe de l'IMPD exposa que l'entitat responsable de la gestió de les reserves de l'STE disposa dels recursos següents:

- Torn de matí:
  - 4 operadors/ores al telèfon, 3 de les quals atenen els serveis i 1 atén les anul·lacions de serveis
  - 1 operador/a en el formulari web, fins que s'acaba
  - 1 operador/a al correu electrònic, tramitant anul·lacions de serveis
  
- Torn de tarda:
  - 3 operadors/ores al telèfon, que atenen anul·lacions, trucades en cua d'espera o modificacions de serveis i també atenen la bústia de correu electrònic per tramitar les anul·lacions de serveis.

Com ja s'ha dit, l'únic criteri per filtrar les peticions és l'ordre d'entrada per telèfon o l'enviament del formulari web. Hi ha possibilitat de dues persones en cua d'espera.

Quant a dades sobre **reclamacions** respecte al sistema de reserva, l'IMPD aporta les dades que consten a l'IRIS del període 2016-2022:

Any	Desacord amb la demanda del servei de transport	Desacord amb la prestació del servei de transport especial
2016	78	56
2017	233	66
2018	554	11
2019	426	5
2020	117	7
2021	107	35
2022	356	301
<b>Total general</b>	<b>2.114</b>	<b>481</b>

D'acord amb informació facilitada per l'IMPD, la centraleta rep prop de 600.000 trucades al mes. Durant els primers quinze minuts del dia es reben més de 250 trucades que aconseguen una reserva de servei esporàdic.



## 5. Òrgans gestors del servei

El servei de transport especial és un cas de col·laboració interadministrativa entre l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) i l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat, cosa que és lògica atesa la cobertura territorial del servei, que, a més de Barcelona, inclou uns altres cinc municipis de la regió metropolitana.

En aquest punt, si bé l'article 5.1.c de la Llei 13/2014, del 30 d'octubre, d'accessibilitat atribueix als municipis la competència d'establir i coordinar el servei de transport adaptat, convé analitzar les **atribucions i recursos de cadascun** d'aquests ens que col·laboren per a la prestació efectiva del servei.

L'**AMB** és un ens local supramunicipal de caràcter territorial integrat pels municipis de la conurbació de Barcelona, entre els quals hi ha vinculacions econòmiques i socials que fan necessària la planificació de polítiques públiques i la implantació de serveis d'una manera conjunta. Va ser creat per la Llei 31/2010, del 3 d'agost, de l'Àrea Metropolitana de Barcelona. D'acord amb els articles 13 i 14 relatius a les competències de l'AMB, aquesta pot prestar els serveis i promoure les activitats que contribueixin a satisfer les necessitats i les aspiracions dels municipis que la integren.

A més de les competències pròpies, **l'AMB pot exercir les competències que hi deleguin els municipis**, amb la seva acceptació prèvia, i pot col·laborar-hi per mitjà de convenis, delegació de competències i qualsevol altre instrument que sigui adequat.

Quant a la competència pròpia sobre mobilitat i l'objectiu específic de fer de l'àrea metropolitana un àmbit més habitable i adaptat a les necessitats de la ciutadania,<sup>5</sup> l'AMB és l'encarregada de la gestió dels títols de tarificació social, com ara la targeta rosa metropolitana (adreçada a persones grans o amb discapacitat i pocs recursos econòmics), així com el passis metropolità d'acompanyant.

Al seu torn, l'**IMPD** és un ens municipal que, des d'un punt de vista organitzatiu, està adscrit a l'Àrea de Drets Socials, Cultura, Educació i Cicles de Vida. L'IMPD es va crear com a instrument de descentralització funcional, per a la prestació dels serveis públics municipals sobre la promoció i l'atenció a les persones amb discapacitat, de cara a la seva inclusió social.

D'acord amb el conveni interadministratiu vigent de col·laboració sobre polítiques i accions municipals referents als desplaçaments de persones amb mobilitat reduïda del municipi de Barcelona durant el període 2023-2027, les parts van acordar que **l'IMPD gestionés el servei i la relació amb els contractistes necessaris**. D'altra banda,

---

<sup>5</sup> <https://www.amb.cat/s/web/mobilitat/titols-i-tarifas/titols-socials-i-ambientals.html>

van acordar que les obligacions de l'**AMB** estiguessin més orientades a la **col·laboració, el suport i el cofinançament, excepte en allò relatiu a l'atenció i la gestió de les sol·licituds**, que l'AMB ha assumit mitjançant la societat AMB Informació i Serveis, SA.

Pel que fa al finançament, l'AMB es fa càrrec de fins el 52,03% i l'IMPD, fins el 47,07%.

Concepte	AMB (52,03%)	IMPD (47,07%)	TOTAL ANUAL
Aportació anual per al servei	3.060.490 €	2.821.802 €	5.882.292 €
Despeses de gestió de serveis prestats per AMB Informació i Serveis, SA	198.331,5 €	198.331,5 €	396.663 €
Despesa per desenvolupar l'aplicació informàtica de gestió del servei	35.000 €		35.000 €
<b>TOTAL ANUAL</b>			<b>6.313.955 €</b>

Font: Elaboració pròpia

De l'estudi del servei, aquesta Sindicatura ha constatat que hi ha qüestions relatives als criteris de prestació del servei que podrien millorar-ne la gestió i que s'han mencionat més amunt. No obstant això, també cal tenir en compte altres qüestions que podrien conduir a millorar la gestió del servei i, per consegüent, la garantia dels drets de les persones amb discapacitat.

D'una banda, convé reflexionar sobre si no seria més eficient que el conjunt de la mobilitat metropolitana, sigui en transport ordinari o sigui en transport especial, el gestionés una única Administració que, a més, ja té caràcter metropolità: l'AMB. Aquesta no només té expertesa suficient i recursos tècnics especialitzats en matèria de mobilitat, sinó que també és un òrgan supramunicipal que, per tant, està millor posicionat per prestar un servei que, *de facto*, és metropolità, atès que es presta a Barcelona i a cinc municipis més de l'àrea metropolitana. Així doncs, tant pel que fa a l'expertesa com pel que fa a l'abast territorial, l'AMB sembla un òrgan idoni per prestar el servei.

A això cal afegir-hi una altra qüestió que no és menor. L'informe de l'IMPD assenyala que un dels factors que determinen la capacitat d'absorció de la demanda del servei és la **disponibilitat pressupostària**. Si és així, aquesta Sindicatura es planteja si el finançament del servei no està infradotat i quina capacitat tenen els òrgans implicats per reforçar-ne el pressupost. D'acord amb les darreres dades dels pressupostos de l'AMB i de l'IMPD, respectivament, l'AMB disposa d'un pressupost anual de més de

1.200.000.000 euros l'any (pressupost 2024),<sup>6</sup> i l'IMPD de 18.300.000 euros aproximadament (pressupost 2024, pàg. 145).<sup>7</sup>

Així doncs, aquesta institució supervisora considera que, per garantir millor els drets de les persones amb discapacitat, cal repensar la decisió relativa a l'Administració responsable de la gestió d'aquest servei.

## 6. Transport sanitari

Una última qüestió controvertida de l'STE són els transports a centres mèdics.

Recordem que el punt 3 de la Normativa d'ús del servei públic de transport especial, aprovada pel Consell Rector de l'IMPD el 7 d'octubre de 2009, diu: "No es faran serveis de transport ni escolar ni sanitari".

D'acord amb l'informe de l'IMPD, els serveis de transport que tenen com a destí o origen un centre sanitari sí que es consideren transport sanitari i, tot i que la normativa preveu la denegació dels serveis amb aquest motiu, en l'actualitat (i també anteriorment) **l'IMPD facilita aquest tipus de transport** en la mesura de la seva capacitat i disponibilitat pressupostària. El volum d'aquest tipus de transport representa **més del 25% del total de serveis prestats**.

Cal destacar que durant la reserva el motiu de la necessitat del transport no consta en cap dels camps de les sol·licituds, ni és objecte de pregunta en les reserves telefòniques.

D'acord amb l'informe de l'IMPD, en realitat, **el transport a centres sanitaris està cobert pel "Servei sanitari no urgent" prestat pel CatSalut**, el qual es duu a terme en vehicles especialment condicionats i amb personal amb la formació adequada. L'enllaç d'informació del servei del CatSalut és:

<https://catsalut.gencat.cat/ca/coneix-catsalut/acces-sistema-salut/guiadus/canals/transport-sanitari-no-urgent/index.html>

---

<sup>6</sup> <https://www.amb.cat/web/amb/govern-metropolitana/economia-i-inversions/pressupost/dades-del-pressupost>

<sup>7</sup> [https://ajuntament.barcelona.cat/pressupostos2024/docs/2024/1.%20EXP.%202023-0024%20Pressupost%20General%202024\\_CeIH%2020.02.24.pdf](https://ajuntament.barcelona.cat/pressupostos2024/docs/2024/1.%20EXP.%202023-0024%20Pressupost%20General%202024_CeIH%2020.02.24.pdf)

Així doncs, aquesta Sindicatura considera que **cal reconèixer el servei de transport sanitari que l'IMPD està prestant en benefici de la ciutadania**, malgrat que no és competent per a aquest tipus de transports. No obstant això, considerem que caldria analitzar els motius pels quals la ciutadania no opta per recórrer al servei prestat pel CatSalut i traslladar les conclusions que s'obtinguin a l'Administració competent per tal d'abordar els possibles problemes detectats a fi de descongestionar l'STE prestat per l'IMPD.

## **7. La flota de taxis adaptats**

Abans d'acabar aquest pronunciament, considerem que és necessari fer una referència a la flota de taxis adaptats, la qual pot repercutir negativament en la prestació del servei de transport especial per a persones amb mobilitat reduïda.

El Reial decret 1544/2007, de 23 de novembre, pel qual es regulen les condicions bàsiques d'accessibilitat i no-discriminació per a l'accés i la utilització dels modes de transport per a persones amb discapacitat, va establir **que els taxis adaptats haurien de suposar un mínim del 5% de la flota autoritzada**.

Article 8. Transport en taxi adaptat.

1. A tots els municipis, els ajuntaments han de promoure que **almenys un 5 per cent**, o fracció, **de les llicències de taxi corresponguin a vehicles adaptats**, d'acord amb l'annex VII. Els titulars de les llicències han de sol·licitar voluntàriament que el seu taxi sigui adaptat; però, si no es cobreix l'esmentat percentatge, els ajuntaments han d'exigir a les últimes llicències que es concedeixin que el seu autotaxi sigui accessible.

2. Aquests autotaxis han de prestar servei de forma prioritària a les persones amb discapacitat, però, en el cas d'estar lliures d'aquests serveis, han d'estar en igualtat amb els altres autotaxis no adaptats per donar servei a qualsevol ciutadà sense discapacitat.

3. El que estableixen els anteriors apartats 1 i 2 **ho han de planificar els ajuntaments** abans de l'any des de l'entrada en vigor d'aquest Reial decret. L'execució del que estableixen els esmentats dos subapartats **no pot superar els deu anys**, després de l'entrada en vigor d'aquest Reial decret.

Segons dades facilitades per l'AMB a l'IMPD, ara per ara a la ciutat de Barcelona hi ha una flota de 318 vehicles adaptats de les 10.521 llicències de taxis, el que **representa un 3%** del total. L'any 2016 aquesta xifra se situava a l'entorn de l'1% a l'àrea metropolitana de Barcelona.

Aquesta Sindicatura de Greuges de Barcelona ha denunciat en múltiples ocasions l'incompliment crònic d'aquesta mesura.<sup>8</sup> Si bé s'hi observa una certa millora, una vegada més, volem insistir a **denunciar aquest incompliment**, ja que la qüestió està lluny d'haver-se resolt i s'hauria d'haver assolit el 5% de taxis adaptats el 2018, com a molt tard.

## 8. Conclusions

Després d'analitzar tota la informació que conté l'expedient, aquesta Sindicatura arriba a les conclusions següents:

- La **normativa municipal reguladora de les condicions d'ús del servei de transport adaptat** no s'ha modificat des de l'any 2009. Caldria valorar si, veient les disfuncions del servei, caldria modificar-la o bé adoptar algun tipus de regulació addicional que millori els criteris de prestació del servei.
- Actualment el sistema de reserves es basa únicament en un criteri: l'ordre d'entrada de les peticions amb èxit (75% trucades; 25% web). Des del punt de vista de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, convindria introduir **criteris d'equitat** que ajudessin a prioritzar els serveis disponibles entre les persones sol·licitants, com ara criteris de renda i de valoració del grau de discapacitat.
- Caldria explorar la viabilitat de gestionar el servei esporàdic amb noves estratègies (que, de fet, ja estan previstes en la normativa) com **que les persones usuàries poguessin compartir vehicle**, així com **reforçar el servei amb taxis no adaptats en els casos en què la persona usuària no requereixi un vehicle adaptat**.
- D'acord amb les dades del servei, **la demanda és molt superior a l'oferta** i en els anys vinents les previsions de necessitat de servei continuaran augmentant a causa de l'envelliment progressiu de la població barcelonina. Així doncs, és necessari valorar si la dotació assignada al servei és suficient per satisfer les necessitats de la ciutadania a la qual s'adreça.
- Tenint en compte que la mobilitat és una competència delegada a l'**AMB** i que l'**STE** es presta a cinc municipis metropolitans, a banda de Barcelona, convé reflexionar sobre quina és l'Administració més idònia per gestionar el servei.

---

<sup>8</sup> [https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/bitstream/11703/112688/1/20190306\\_Minim-taxis-adaptats\\_CAT.pdf](https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/bitstream/11703/112688/1/20190306_Minim-taxis-adaptats_CAT.pdf)

- Pel que fa al **transport sanitari**, caldria analitzar els motius pels quals la ciutadania no opta per recórrer al servei prestat pel CatSalut i traslladar les conclusions que s'obtinguin a l'Administració competent per tal d'abordar els possibles problemes detectats a fi de descongestionar l'STE prestat per l'IMPD.
- El **nombre de taxis adaptats** existents representa un 3% del total de llicències i, per tant, continua sent **inferior al** nombre que legalment es va establir fa més de quinze anys, que és el **5%**. És necessari donar resposta a aquest incompliment legal per tal de protegir el dret a l'accessibilitat i el dret a la mobilitat de tothom.

Finalment, aquesta Sindicatura considera oportú subratllar que, per a les persones beneficiàries de l'STE que pateixen limitacions greus de mobilitat, el taxi no és un luxe ni un caprici sinó una necessitat vital i, sovint, **l'única opció real. Les dificultats per accedir al servei són susceptibles de provocar aïllament o dependència** respecte de terceres persones que les puguin ajudar a desplaçar-se per la ciutat per fer tot allò que les persones amb mobilitat plena poden fer sense més, cosa que no és congruent amb els principis establerts en la normativa de referència, és a dir, fomentar l'autonomia personal desinstitucionalitzada i garantir la no-discriminació.

Al mateix temps, és una realitat que en els darrers anys la ciutat ha millorat les seves condicions d'accessibilitat i actualment la taxa d'accessibilitat del transport públic és molt favorable, especialment pel que fa a la xarxa de bus (que té un 100% d'accessibilitat) i el metro (el 93% de les estacions són accessibles amb ascensors entre andana i carrer).

Per això, considerem que és moment de fer una **reflexió en profunditat de les condicions d'ús del servei i de les millores aplicables a la gestió** amb l'objectiu de garantir la viabilitat del servei.

Les administracions han de garantir que les persones amb discapacitat puguin desenvolupar, d'una manera autònoma, les activitats de la vida diària i disposar de les mateixes oportunitats que la resta de la ciutadania. Quan es denega un servei porta a porta, es pot estar privant la persona interessada del seu dret a la igualtat d'oportunitats.

## **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'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat és millorable quant a garantir l'exercici efectiu del**

## **dret a la mobilitat de les persones usuàries dels serveis esporàdics de transport especial.**

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

- **Recomanar a l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat** que treballi, en coordinació amb els altres serveis competents, si escau, per fer canvis en la gestió del servei que ajudin a fer-lo viable en els termes següents:
  - Introduir criteris d'equitat que ajudin a prioritzar els serveis disponibles entre les persones sol·licitants, com ara criteris de renda i de grau de discapacitat.
  - Potenciar l'ús compartit de vehicles, així com reforçar el servei amb taxis no adaptats en aquells casos en què la persona usuària no necessiti un vehicle adaptat.
  - Introduir mesures correctives per disminuir l'elevada xifra de serveis no prestats imputable a les persones usuàries, com la no compareixença o la manca d'avís per anul·lar el servei.
- **Recomanar a l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat** que valori la possibilitat de consensuar que l'AMB assumeixi més responsabilitats executives quant a la gestió del servei, així com valorar si la dotació assignada per als quatre anys següents és adequada i suficient.
- **Recomanar a l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat** que estudiï els motius pels quals la ciutadania no recorre al servei de transport sanitari i que traslladi a l'Administració competent les conclusions que obtingui per tal de resoldre les disfuncions que es puguin estar produint.

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.