

RESOLUCIÓ

3.4.A Transport públic



DRET A LA MOBILITAT
CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

El dia 9 de maig de 2025 el ciutadà va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què exposava que té mobilitat reduïda amb una minusvalidesa acreditada i que necessita desplaçar-se amb caminador.

En data 7 de maig de 2025, sobre les 20.00 hores, en sol·licitar la rampa per pujar a l'autobús H8, va patir una atenció denigrant per part del conductor.

Exposa que el conductor va alçar la veu dient que per a ell no es posava en marxa la rampa i va remarcar que només era per a cadires de rodes i cotxes de nadons. El conductor va baixar de l'autobús per agafar el caminador i pujar-lo ell mateix amb una actitud força agressiva i van ser la resta de passatgers i la seva dona qui el van ajudar a pujar el graó del bus.

Va consultar telefònicament a TMB la seva normativa d'ús de les rampes i li van confirmar que també són per a caminadors portats per persones amb mobilitat reduïda. Vol que s'investigui aquest fet visionant les imatges del bus i, sobretot, que aquest tracte no el pateixi ningú més.

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 [Transports Metropolitans de Barcelona \(TMB\)](#) per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 15 de maig de 2025 es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 4 de juliol de 2025, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit recull el que actualment estableix la normativa pel que fa a l'ús de les rampes i les actuacions fetes en relació amb el conductor i el ciutadà que va presentar la queixa.

CONSIDERACIONS

TMB informa que l'article 4.3 del Reglament de viatgers de transport públic de superfície de l'àmbit de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB), que fa esment de l'ús de les rampes d'accessibilitat, va ser modificat i **aprovat pel Consell Metropolità de l'AMB, el 27 de febrer de 2024 i que es va publicar el mes d'abril de 2024.**

L'article modificat també autoritza les persones usuàries de caminadors a utilitzar les rampes d'accessibilitat, cosa que no s'hi preveia abans.

4.3. S'ha d'entrar i sortir dels vehicles per les portes que, respectivament, estiguin destinades a aquest efecte. Als autobusos adaptats per a persones amb mobilitat reduïda, les persones amb cadira de rodes, escúter o cadira de posicionament estan autoritzades a pujar per la porta central, a fi i efecte d'utilitzar la rampa d'accés. A l'interior del vehicle s'han de situar a l'espai reservat i senyalitzat convenient. També estan autoritzades a utilitzar la rampa situada a la porta central les persones usuàries de caminadors o *rollators*, que a l'interior del vehicle s'han de situar en un seient reservat, procurant plegar el caminador o el *rollator*. Les empreses prestatàries poden determinar les condicions d'utilització de la rampa d'accés per a altres casos concrets.

TMB informa que els conductors i les conductores, quan entren a l'empresa, reben una àmplia formació sobre molts temes, entre els quals el reglament de viatgers.

Igualment, mentre s'estan a l'empresa i de forma regular, reben formació sobre qüestions diverses, com ara gestió del conflicte, conducció eficient, etc. També assisteixen a les reunions de línia, on, periòdicament, s'informa el personal dels canvis i les modificacions que afecten el servei, com ara els canvis en els reglaments.

Durant la tramitació de la queixa, TMB informa que ha parlat amb el conductor que portava el vehicle el dia dels fets que la van motivar, i que aquest al·lega que no era conscient de la modificació del reglament que permet a les persones usuàries de caminadors poder fer ús de les rampes d'accessibilitat. Com que el canvi és relativament recent, és possible que el conductor encara no hagi assistit a cap sessió informativa on s'hagi explicat aquesta modificació, però TMB li ha recordat la normativa actual i l'obligació de complir-la.

D'altra banda, TMB ha informat el ciutadà d'aquestes actuacions i li ha demanat disculpes per les molèsties ocasionades, que espera que no es tornin a repetir.

Així doncs, TMB ha reconegut que l'actuació d'aquest conductor no va ser adequada ni conforme a la normativa actual. De tota manera, aquesta Sindicatura vol recordar que l'article 2 de l'esmentat **Reglament de viatgers reconeix els drets de les persones usuàries a ser tractades correctament pel personal** de les empreses prestatàries i a ser ateses en les peticions d'ajuda i informació que sol·licitin al personal, i que part de la queixa del ciutadà es refereix al tracte rebut pel conductor.

Per tant, aquesta **Sindicatura valora que l'actuació de TMB és adequada, però recorda la necessitat que el personal conegui la normativa i que s'ha de garantir que el tracte cap a la ciutadania usuària del servei sigui correcte en tot moment.** I per això recorda l'obligació que tot el personal rebi la formació adient sobre aquesta qüestió.

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 del conductor no va ser adequada, però que ha estat rectificada per part de TMB tal com ha sol·licitat el ciutadà.**



Això no obstant, aquesta Sindicatura emet la següent decisió:

- **Recordar a Transports Metropolitans de Barcelona (TMB)** la necessitat que el personal conegui el Reglament de viatgers dels serveis de transport públic de superfície i hi doni compliment.

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.