

RESOLUCIÓ

Espais i serveis públics



DRET A L'ACCESSIBILITAT I LA INCLUSIVITAT
CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 18 de juliol de 2025 el ciutadà va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- En data 22 de febrer de 2024 va presentar una instància a l'Ajuntament de Barcelona, en què sol·licitava que s'instal·lés un paviment podotàctil o un encaminament que connectés els semàfors de l'encreuament de la via Augusta i el carrer de Ganduxer amb l'entrada de l'estació de La Bonanova dels Ferrocarrils de la Generalitat.
- El ciutadà promotor de la queixa pateix una discapacitat visual severa i, atesa la urbanització de l'entorn d'aquesta estació, li és molt difícil tenir com a referència les parets de les façanes dels edificis per desplaçar-se amb seguretat.
- Segons deia, en no rebre resposta, va presentar tres escrits més per reiterar la seva petició. Posteriorment, en data 7 de gener de 2025, va obrir una fitxa IRIS a la qual sí que va rebre resposta, però que, al seu criteri, no donava compliment a les disposicions de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.



Actuacions fetes

Després d'examinar el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, la Sindicatura la va admetre a tràmit i va iniciar la instrucció de l'expedient.

Es va considerar convenient dirigir-se al **Districte de Sarrià - Sant Gervasi** per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada. El dia 27 de juliol de 2025 es va sol·licitar a aquest òrgan municipal la informació necessària per estudiar la queixa.

Rebuda la informació municipal, es van 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.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 26 de setembre de 2025 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa la tramitació donada als escrits presentats per la persona interessada.

CONSIDERACIONS

1. Les peticions presentades pel ciutadà

El Districte informa que, un cop consultada la base de dades municipal, hi consta que, a part de la instància de data 22 de febrer de 2024, el ciutadà va presentar, en data 31 de maig de 2024, una fitxa IRIS en què reiterava la mateixa petició que en la instància esmentada en primer lloc.

Pel que fa a la instància de data 22 de febrer de 2024, el ciutadà mateix manifesta que hi van contactar telefònicament des del Districte i el van informar que la petició que formulava estava en estudi.

A la fitxa IRIS de data 31 de maig de 2024 s'hi va donar resposta pel mateix canal el dia 28 de juny de 2024 i se li va respondre que, tal com se li havia indicat telefònicament, els serveis tècnics competents del Districte hi estaven treballant conjuntament amb

l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD) i que, tan bon punt es tingués una resolució o resposta a la seva sol·licitud, se li comunicaria.

En data 7 de gener de 2025 va presentar una altra fitxa IRIS per insistir en la seva petició. En data 24 de gener de 2025 el Departament de Comunicació del Districte li va donar resposta, també pel mateix canal. En aquest cas, se li va comunicar que **les gestions conjuntes entre els serveis tècnics del Districte i l'IMPD havien culminat en l'aprovació de la intervenció sol·licitada** i que aquesta s'executaria durant el segon o tercer trimestre d'aquest 2025.

Desconeixem en quina data es va acordar dur a terme la intervenció sol·licitada pel ciutadà. Tanmateix, tenint en compte l'interès que ell manifestava per aquesta qüestió, sembla que hagués estat més d'acord amb el principi de bona administració que fos l'Administració la que, de manera proactiva, hagués informat el promotor de la queixa de la culminació de les gestions amb l'IMPD.

En tot cas, el tractament de les peticions reiterades fetes pel ciutadà, que la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques no tracta de forma directa, està regulat en el Decret d'alcaldia S1/D/2017-2348, de 7 de juliol de 2017, d'aprovació de la nova regulació del sistema informàtic per a la gestió de comunicacions dels ciutadans, d'incidències, reclamacions, queixes, suggeriments, peticions de servei, consultes web i agraïments (IRIS).

Pel que fa a la seva tramitació, el servei competent ha de validar la queixa en un termini màxim de cinc dies, i el termini màxim de resposta és de trenta dies des de l'entrada de la comunicació al sistema IRIS. Aquest termini es pot ampliar quinze dies més, sempre que hi concorrin circumstàncies excepcionals i justificades, però, en aquest cas, s'ha de fer una comunicació intermèdia a la persona sol·licitant per explicar-li el motiu del retard.

Així doncs, amb la informació facilitada pel Districte aquesta Sindicatura conclou que **el tractament de les queixes s'ha fet d'acord amb la normativa aplicable.**

2. La petició concreta del ciutadà

Pel que fa a la petició d'un paviment podotàctil o un encaminament que connecti els semàfors de l'encreuament de la via Augusta i el carrer de Ganduxer amb l'entrada de



l'estació de La Bonanova dels Ferrocarrils de la Generalitat, el Districte informa que **està previst executar aquesta actuació abans que acabi el mes d'octubre del 2025**. Des del departament competent del Districte, s'informarà el ciutadà promotor de la queixa d'aquesta previsió.

En aquest punt, creiem oportú fer referència a la visita que aquesta Sindicatura, acompanyada de persones amb discapacitat visual i representats de l'ONCE, va fer pels carrers de la ciutat.

En aquesta visita vam poder comprovar, *in situ* i de primera mà, les dificultats, l'estrès i la inseguretat que un entorn poc adequat pot provocar en les persones cegues.

De bon començament, ja vam prendre consciència que desplaçar-se sense visió era una tasca molt complexa i plena d'obstacles que obligava a extremar l'atenció i a afinar especialment els altres sentits.

Val a dir que la principal referència que utilitzen les persones cegues per desplaçar-se són les parets de les façanes dels edificis. La dificultat més recurrent que vam constatar va ser la presència d'obstacles en el nostre recorregut, com ara:

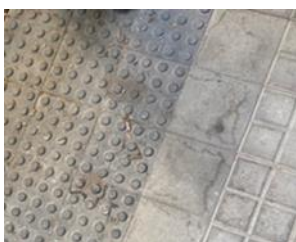
- la presència de vehicles de càrrega i descàrrega o de particulars mal estacionats o estacionats envaint les zones de pas,
- tanques mòbils en els locals de restauració,
- sortints de les façanes (taules de comerços, plantes, etcètera).

Aquest fet no només implica una inseguretat important en la relació amb l'entorn de les persones amb discapacitat visual, sinó que pot posar en perill la seva integritat física.

Vam poder comprovar la importància de l'anomenat *paviment podotàctil* per a les persones amb discapacitat visual. Aquest tipus de paviment té un relleu diferent al de la resta del carrer que permet que les persones amb ceguesa puguin detectar-los i obtenir informació rellevant sobre l'entorn per on caminen i, d'aquesta manera, garantir la seva seguretat.

Hi ha dos tipus de paviment podotàctil per reconèixer aquest entorn:

- el paviment amb un relleu de botons que serveix com a advertiment de punts de risc, com creuaments o canvis de direcció.
- el paviment amb relleu estriat o encaminament, que s'utilitza com a sistema de senyalització per facilitar l'orientació, ja que indica una línia de direcció, i per localitzar determinats elements. Quan les franges se situen en el sentit de la marxa, serveixen per trobar elements com passos de vianants o canvis de nivell i, quan les franges estan en sentit transversal al de la marxa, serveixen per advertir sobre l'existència d'un element rellevant (escales, rampes, etcètera).



Relleu de botons



Encaminament

Des de la Sindicatura de Greuges de Barcelona, volem insistir que per abordar aquests inconvenients és imprescindible que, quan es planifica l'espai urbà, els responsables municipals tinguin en consideració el parer i les necessitats de les persones amb discapacitats visuals. Això implica la participació activa d'aquest col·lectiu en el procés de disseny urbà i de distribució del mobiliari, de manera **que es garanteixi que els entorns urbans siguin inclusius, accessibles i segurs per a tota la ciutadania.**

3. Els drets de les persones amb discapacitat

La queixa presentada pel ciutadà no només té a veure amb el dret a una ciutat accessible sinó també amb el conjunt de drets de les persones amb discapacitat, recollits en la Convenció de l'ONU sobre els drets de les persones amb discapacitat, de 13 de desembre de 2006, ratificada per Espanya el 23 de novembre de 2007.

L'article 1 de la Convenció protegeix totes les persones que tinguin discapacitats físiques, mentals, intel·lectuals o sensorials que, en interactuar amb diverses barreres, vegin impedita la seva participació plena i efectiva en la societat en igualtat de condicions amb les altres persones.



D'altra banda, l'article 2 estableix el següent:

[...] per “discriminació per raons de discapacitat” s'entén qualsevol distinció, exclusió o restricció que tingui el propòsit o l'efecte d'obstaculitzar o deixar sense efecte el reconeixement, gaudi o exercici, en igualtat de condicions de tots els drets humans i llibertats fonamentals en els àmbits polític, econòmic, social, cultural, civil o de qualsevol altre tipus, inclosa la denegació dels ajustos raonables.

Per tant, segons el Conveni, hi ha discriminació per raó de discapacitat tant si s'acredita un propòsit de causar perjudici a la persona pel mer fet de tenir una discapacitat com si es constata que s'ha produït aquest resultat (l'efecte).

La Constitució espanyola (CE) i l'Estatut d'autonomia de Catalunya (EAC) disposen que els poders públics han de promoure les condicions perquè la llibertat i la igualtat de l'individu i dels grups en què s'integra siguin reals i efectives.

L'article 14.2 CE disposa que no pot haver-hi cap discriminació per raó de naixement, raça, sexe o **qualsevol altra circumstància personal** o social, i l'article 49 CE prescriu que els poders públics han de fer una política d'integració de les persones amb discapacitat i emparar-les en l'exercici dels seus drets.

En la mateix línia, l'article 40.5 de l'EAC encomana als poders públics garantir la protecció jurídica de les persones amb discapacitat i promoure'n la integració social, econòmica i laboral. També han d'adoptar les mesures necessàries per suplir o complementar el suport de llur entorn familiar directe.

L'accessibilitat, com a instrument per fer efectiu el principi d'igualtat a Catalunya, està continguda en la Llei 13/2014, de 30 d'octubre, d'accessibilitat i pel Decret 209/2023, de 28 de novembre, pel qual s'aprova el Codi d'accessibilitat de Catalunya, i que desplega les disposicions legals.

L'objecte de la llei és establir les condicions d'accessibilitat necessàries perquè els espais d'ús públic, els edificis, els mitjans de transport, els productes, els serveis i els processos de comunicació garanteixin l'autonomia, la igualtat d'oportunitats i la no-

discriminació de les persones amb discapacitat o amb altres dificultats d'interacció amb l'entorn.

Aquestes normes avalen amb rotunditat l'assegurament dels drets de les persones amb discapacitat i aposten d'una manera contundent per una actuació proactiva dels poders públics per continuar avançant en el dret a la igualtat i la integració de les persones amb discapacitat.

Volem afegir, a més, que **el principi de bona administració ha de ser l'eix vertebrador de les polítiques públiques** actuals, de les quals són elements fonamentals la protecció i la facilitació de l'exercici dels drets que assisteixen les persones amb discapacitat.

La perspectiva de la inclusió de les persones amb discapacitat implica, necessàriament, considerar-les com a titulars dels mateixos drets humans que la resta de la ciutadania, i correspon als poders públics adoptar totes les mesures al seu abast perquè aquesta igualtat sigui real i efectiva.

Els principis de **bona administració** i d'eficàcia dels serveis públics es recullen en l'article 41 de la Carta de drets fonamentals de la Unió Europea, 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. Aquests drets impliquen disposar d'una Administració que presti el màxim nombre de serveis amb els millors estàndards de qualitat i que, alhora, respecti els drets i els interessos legítims de la ciutadania i sigui capaç de resoldre els problemes d'una manera àgil i eficaç.

Així mateix, l'article IV de la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, aprovada l'any 2000, esmenta que **les persones amb discapacitat gaudeixen d'una assistència municipal particular**. L'article XXIII, que fa referència a l'eficàcia dels serveis públics com a indicatiu d'una bona administració, diu 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. Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, [l'actuació de la Regidoria del Districte de Sarrià - Sant Gervasi ha estat eficaç](#), en el sentit que ha acollit la petició formulada pel ciutadà promotor de la queixa.

Això no obstant, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- [Recomanar al Districte de Sarrià - Sant Gervasi](#) que continuï aplicant les mesures necessàries per garantir l'accessibilitat a l'espai públic de la ciutat.
- [Recomanar al Districte de Sarrià - Sant Gervasi](#) que, un cop s'hagi acabat l'actuació sol·licitada pel ciutadà, aquest en sigui informat puntualment.

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.

Aquesta resolució s'emmarca dins el compromís de l'Ajuntament de Barcelona amb els **objectius de desenvolupament sostenible (ODS)**, d'acord amb la mesura de govern sobre l'Estratègia d'impuls de l'Agenda 2030. Concretament, es relaciona amb els objectius **10 i 11 "Reducció de les desigualtats"** i **"Ciutats i comunitats sostenibles"**.