

RESOLUCIÓ

Circulació i estacionament



DRET A LA MOBILITAT
CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 11 de març de 2025 la ciutadana va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què exposava els problemes per accedir a l'autobús en una parada ubicada al carrer del Marqués de Sentmenat - Can Bruixa (Districte de les Corts). En concret, exposava el següent:

- Té 81 anys, camina amb dificultat i pateix certs problemes de visió.
- Utilitza sovint la línia V5 en la parada de Can Bruixa - Comtes de Bell-lloc (codi 3522). L'autobús ha de pujar pel carrer dels Comtes de Bell-lloc i girar a l'altura del carrer del Marqués de Sentmenat, però sovint hi ha vehicles aturats indegudament en aquest angle (aprofitant un espai de reserva de motos) i això dificulta el gir.
- A més, alguns arbres del costat de la parada estan torts i això dificulta que el bus es pugui apropar a la vorera. També hi ha un espai on sovint hi ha cotxes estacionats indegudament.
- A causa d'aquests factors, és un fet que l'autobús no es pot arrambar a la vorera i, per això, quan s'atura deixa un espai a l'aire que suposa un perill a l'hora de pujar o baixar del bus, especialment per a les persones grans.
- El gener del 2025 va presentar una queixa en què demanava que es col·loqués una plataforma, com hi ha a altres parades, però l'Àrea de Mobilitat va respondre que no es considerava necessària perquè l'autobús té l'obligació d'aturar-se tocant la vorera.
- Va parlar amb una persona conductora de la línia V5 i li va confirmar que això no era viable per culpa de l'arbre i dels vehicles estacionats.



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 \(TMB\)](#), a l'[Àrea de Prevenció, Seguretat, Convivència i Règim Interior](#) i a [Barcelona de Serveis Municipals \(BSM\)](#) per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

Els dies 12 i 26 de març de 2025 es va sol·licitar a aquests organismes la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

Els dies 25 de març, 15 de maig i 5 de juny de 2025, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. Els escrits exposen les actuacions que ha dut a terme l'Ajuntament.

CONSIDERACIONS

1. Accessibilitat de la xarxa de bus

El principal motiu de queixa és el fet que les persones conductores, quan han d'aturar-se a la parada de bus identificada anteriorment, no poden fer-ho en la posició habitual, que és tocant la vorera.

En aquest sentit, l'informe de TMB confirma que les parades són accessibles i que **els autobusos han de poder posar-se en paral·lel i tan a prop de la vorera com sigui possible.**



Quant al cas concret, l'informe de TMB exposa que no tenien detectat el problema en aquesta parada i que tampoc no els consta cap incidència o caiguda. Això no obstant, arran de la queixa, **TMB va inspeccionar l'emplaçament i les condicions de la parada de bus i va constatar que la queixa té fonament** perquè hi ha dificultats per accedir a la parada: identifica, com a problema principal, la presència de dos arbres i d'un fanal que interfereixen en la maniobra de les persones conductores i els impedeix acostar-se al màxim a la vorera.

Pel que fa a la possible solució d'accionar la rampa retràctil dels autobusos, TMB exposa que, tal com es regula en el Reglament de viatgers dels serveis de transport públic de superfície de l'àmbit de l'àrea metropolitana de Barcelona,¹ aquest mecanisme està pensat per a persones específiques, com ara les que utilitzen cadira de rodes, escúters o caminadors, i no seria la solució adequada per solucionar el problema general que es planteja en aquesta parada.

En aquest punt cal mencionar que el compromís de TMB amb l'accessibilitat del transport públic és notori i que les seves pràctiques sovint han servit de referència a altres ciutats. N'és indicador el fet que **des del 2007 el 100% de la xarxa de bus està adaptada per a persones amb mobilitat reduïda.**

També destaca el Pla director d'accessibilitat universal² desplegat el 2010, en què s'informava d'una sèrie d'accions per garantir l'accessibilitat amb una cultura interna de "disseny per a tothom" i no com una fita reservada només a persones amb mobilitat reduïda. Entre les línies bàsiques d'actuació per a la xarxa d'autobusos es mencionava específicament la d'establir **"estàndards de parada per aconseguir un acostament del vehicle i un embarcament correctes"**.

Sens perjudici d'això anterior, cal tenir en compte que TMB disposa de més de 2.600 parades, i s'admet que algunes presenten alguns problemes d'accessibilitat per la seva ubicació. Sobre això, l'informe de TMB exposa que, en aquests casos, es treballa

¹ <https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client/guia-usuari/normativa-us-transport>

² <https://www.tmb.cat/documents/20182/111197/Pla+director+d%27accessibilitat+universal.pdf/74bc3ba8-4f3e-4a93-8827-5e3f535a0b24?t=1468937343000>



coordinadament amb l'Àrea de Mobilitat de l'Ajuntament per intentar resoldre aquestes dificultats.

Sens perjudici d'això anterior, cal tenir en compte que TMB disposa de més de 2.600 parades, i s'admet que algunes presenten alguns problemes d'accessibilitat per la seva ubicació. Sobre això, l'informe de TMB exposa que, en aquests casos, es treballa coordinadament amb l'Àrea de Mobilitat de l'Ajuntament per intentar resoldre aquestes dificultats.

L'informe conclou que amb aquesta queixa que confirma l'existència d'un problema en la parada de Can Bruixa - Comtes de Bell-lloc (codi 3522), **TMB contactarà amb l'Àrea de Mobilitat de l'Ajuntament per estudiar conjuntament una solució.**

2. Estacionament indegut de vehicles

Un altre factor indicat per la promotora de la queixa com a causa dels problemes dels autobusos per accedir correctament a aquesta parada de bus és la presència de vehicles estacionats indegudament.

La potestat sancionadora respecte dels estacionaments indeguts és competència de la Guàrdia Urbana i de Barcelona de Serveis Municipals (BSM). Dels informes d'aquests dos òrgans es confirma que l'Ajuntament ha imposat diverses denúncies per estacionament indegut a l'emplaçament: 21 denúncies des de l'any 2022. De les 8 corresponents al 2025 en tots els casos la grua municipal va actuar retirant els vehicles.

3. Coordinació dels serveis competents

La promotora de la queixa va demanar a l'Ajuntament que es valorés la possibilitat d'instal·lar una plataforma que salvés l'espai entre l'autobús i la vorera.

L'Àrea de Mobilitat va respondre molt ràpid, l'endemà, però sense fer cap gestió per verificar les condicions de la parada. Així, la resposta simplement reiterava l'obligació de la persona conductora d'acostar-se a la vorera:

Responem a la seva petició rebuda el 12 de gener de 2025, sobre marquesina nova BUS. Us informem que, en aquesta parada de bus, el bus ha d'aturar-se tocant la vorera i per això no necessita plataforma.

D'acord amb tot el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura conclou que, tal com exposa l'informe de TMB, **és essencial que els serveis competents es coordinin per cercar una solució al problema**: ha quedat acreditat que en les condicions actuals els autobusos no poden tocar la vorera quan s'aturen, tal com haurien de fer.

Per això, aquesta Sindicatura apel·la als **principis d'eficàcia i coordinació interadministrativa** previstos en l'article 3.1.k) de la Llei 40/2015 de règim jurídic del sector públic, el qual imposa a les administracions públiques l'obligació de servir amb objectivitat els interessos generals i actuar d'acord amb els principis d'eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació, així com de respectar, en la seva actuació i en les seves relacions, els principis de cooperació, col·laboració i coordinació interadministrativa.

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, **és necessari que Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) i l'Àrea d'Urbanisme, Acció Climàtica, Mobilitat, Pla de Barris i Serveis Urbans es coordinin per cercar una solució eficaç que garanteixi l'accés al bus a les persones usuàries de la parada de bus, en especial a les persones grans o amb dificultats de mobilitat.**

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

- **Recomanar a Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) i a l'Àrea d'Urbanisme, Acció Climàtica, Mobilitat, Pla de Barris i Serveis Urbans que es coordinin per solucionar el problema exposat al més aviat possible per tal que en aquesta parada els autobusos puguin fer la parada tocant la vorera.**

- Recomanar a l'Àrea d'Urbanisme, Acció Climàtica, Mobilitat, Pla de Barris i Serveis Urbans que s'informi la persona promotora de la queixa de les decisions adoptades i la data prevista d'implementació.

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 l'objectiu 11.2 "El 2030, més ecomobilitat, fonamentada en un sistema de transport públic de màxima qualitat, sostenible i inclusiu".