



RESOLUCIÓ

Mobilitat accessible



DRET A LA MOBILITAT
CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE



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

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 26 de gener de 2026, la ciutadana, representada pel seu fill, va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- Té reconeguda una discapacitat del 82%, amb barem de mobilitat. En data 2 de juny de 2025 va presentar una sol·licitud d'alta al servei de transport especial per a persones amb discapacitat.
- Com que no rebia cap resposta, el 13 de gener de 2026 va presentar una reclamació formal pel registre electrònic municipal invocant l'obligació de l'Administració de resoldre expressament tots els procediments dins termini.
- Com a resultat d'aquesta reclamació, l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat va resoldre un altre expedient que també tenia en tràmit, que era la sol·licitud de la targeta d'aparcament per a persones amb discapacitat. Així, li van concedir la targeta mitjançant resolució de data 16 de gener de 2026.
- No obstant això, en el moment de presentació de la queixa, la sol·licitud del servei de transport especial continuava sense cap resolució ni comunicació. Considera que la manca de resposta genera un perjudici real i directe, ja que es tracta d'un servei essencial de mobilitat per a una persona que en té greus dificultats.

Actuacions fetes

La Sindicatura va admetre la queixa a tràmit i en va iniciar l'anàlisi per determinar si s'havien respectat els [drets de la ciutadania](#) i els [principis de bona administració](#).

El dia 8 de febrer de 2026, la Sindicatura es va adreçar a l'[Institut Municipal de Persones amb Discapacitat \(IMPD\)](#) per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.



Resposta dels òrgans afectats

El dia 20 de març de 2026, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada.

Així mateix, s'han tingut en compte informes de l'IMPD relatius a altres expedients de queixa referents a la demora en la tramitació d'expedients de la seva competència, en concret els següents:

- informe rebut el 6 de març de 2025, expedient de la Sindicatura núm. 25Q165;
- informe rebut el 6 de novembre de 2025, expedient de la Sindicatura núm. 25Q1376.

CONSIDERACIONS

1. 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, es coneix com a *transport porta a porta*, s'adreça a persones amb dificultats greus de mobilitat.

Es tracta d'un servei complementari al transport públic regular per a aquells casos en què el transport públic disponible no sigui adaptat. 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 entre els anys vuitanta i noranta, quan la ciutat estava molt lluny de tenir la consideració d'accessible. Actualment, a Barcelona hi ha aproximadament 21.000 persones potencialment usuàries del servei de transport especial que han tramitat la sol·licitud per poder utilitzar-lo.

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 2009.¹

D'acord amb la normativa, els requisits per accedir a aquest servei són:

- Empadronament a la ciutat de Barcelona.

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



- Tenir un grau de discapacitat reconegut que superi el barem de mobilitat. En qualsevol cas, cal aportar el certificat de reconeixement o targeta acreditativa de la discapacitat en què consti que es té barem de mobilitat reduïda.
- Que el trajecte no es pugui fer en transport regular adaptat.

Tot i que la normativa menciona expressament que cal disposar prèviament de la targeta blanca, avui dia ja no cal obtenir cap targeta, però sí tramitar la sol·licitud d'alta corresponent en el servei.

Després de verificar que es compleixen els requisits legals d'accés al servei, es concedirà un número d'abonat a les persones usuàries amb què es podran fer les reserves corresponents.

2. El procediment de concessió del servei STE

El servei és gestionat per l'IMPD, que és l'organisme autònom de l'Ajuntament de Barcelona adscrit a la Gerència de l'Àrea de Drets Socials que té com a missió promoure activitats, programes i serveis per a les persones amb discapacitat de Barcelona.

El procediment de sol·licitud² del servei STE es pot iniciar de manera telemàtica o presencial a les oficines d'atenció a la ciutadania, com les dels districtes o la de plaça de Sant Miquel.

Pot fer el tràmit la persona que hagi d'utilitzar el servei o una persona que la representi. En el cas de persones menors d'edat a partir de 4 anys, poden fer el tràmit les persones progenitores, les persones tutores o les persones que n'ostentin la representació legal.

El procediment específic de concessió del servei no està regulat en una norma amb rang de llei, sinó en la normativa específica de l'IMPD que s'ha mencionat anteriorment, la qual **no inclou un termini específic** de resolució.

Per aquest motiu, és aplicable el termini general de resolució dels procediments iniciats a sol·licitud de persona interessada segons la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques:

Article 21. *Obligació de resoldre.*

2. El termini màxim en el qual s'ha de notificar la resolució expressa és el que fixa la norma reguladora del procediment corresponent.

² <https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20190001346>



Aquest termini no pot excedir els sis mesos, llevat que una norma amb rang de llei n'estableixi un de superior o així ho prevegi el dret de la Unió Europea.

3. Quan les normes reguladores dels procediments no fixin el termini màxim, aquest és **de tres mesos**. Aquest termini i els que preveuen l'apartat anterior s'han de comptar:

- a) En els procediments iniciats d'ofici, des de la data de l'acord d'iniciació.
- b) En els iniciats a sol·licitud de l'interessat, **des de la data en què la sol·licitud** hagi tingut entrada al registre electrònic de l'Administració o organisme competent per a la seva tramitació.

Per tant, **el termini legal aplicable és de tres mesos**, comptats des de l'entrada de la sol·licitud al registre de l'Ajuntament.

En aquest punt és rellevant fer referència a la **Carta de serveis de Drets Socials**³, actualitzada el 25 de setembre de 2025. En aquest document es fa referència als serveis que es presten a la ciutadania, així com als estàndards mínims de qualitat d'acord amb el que disposa l'article 59.3.d) de la Llei 19/2014, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, que regula el contingut mínim de les cartes de servei.

Pel que fa al servei d'atenció a les persones amb discapacitat, prestat per l'IMPD, es mencionen diversos procediments:

- Concessió de la targeta d'aparcament amb les diverses modalitats: individual, col·lectiva i especial.
- Concessió del servei de transport especial.
- Prestació del servei d'assessorament laboral per a la formació, orientació i inserció laboral en el mercat ordinari de les persones amb diversitat funcional.
- Concessió del servei d'assistent personal per a la vida independent.
- Prestació del servei d'atenció precoç a la infància de 0 a 6 anys amb discapacitat als districtes de Ciutat Vella i Nou Barris.

Quant a l'objectiu de gestió per a la tramitació del servei de transport especial, s'estableix en seixanta dies per al 90% dels expedients.

D'acord amb la informació d'aquest cas, i d'altres anteriors rebuts per aquesta Sindicatura, **l'IMPD no està complint ni el termini legal ni l'objectiu de gestió**.

³ <https://ajuntament.barcelona.cat/transparencia/sites/default/files/2025-10/DretsSocials%2020241115%20CaSAB%20-%20Carta%20de%20Serveis.pdf>



3. Els problemes de tramitació de l'IMPD

Els motiu principal de queixa és la demora de més de nou mesos en la tramitació de la sol·licitud.

El cas de la promotora de la queixa no és aïllat. De fet, aquesta Sindicatura ja s'ha pronunciat anteriorment sobre casos similars⁴ de demora en la tramitació de la concessió d'aquest servei, així com d'altres també dependents de l'IMPD.

L'informe de l'IMPD exposa que en data 20 de març de 2026, s'ha aprovat la concessió del servei a la persona promotora de la queixa. La demora s'ha produït principalment a causa de l'elevat volum de sol·licituds gestionades en els darrers mesos i d'incidències tècniques que han afectat temporalment el ritme habitual de tramitació.

L'IMPD també exposa que s'han reforçat els equips i s'estan implementant millores en els processos per normalitzar els terminis i assegurar una gestió més àgil en els mesos vinents.

Aquesta Sindicatura reconeix la notòria activitat de l'IMPD en la defensa dels drets de les persones amb discapacitat, així com la promoció d'activitats, programes i serveis, mitjançant els equips de treball propis i la col·laboració amb entitats, per a la millora de la qualitat de vida, l'autonomia personal i la vida independent d'aquestes persones.

No obstant l'anterior, és un fet que l'organització pateix unes deficiències estructurals que afecten la qualitat de la tramitació dels expedients, cosa que repercuteix en un endarreriment molt significatiu que no acaba de solucionar-se. La relació entre la demanda de servei i la capacitat de resposta no està equilibrada, ja que es parteix d'una manca de mitjans tant humans com tècnics.

DECISIÓ

D'acord amb la Carta municipal de Barcelona, aquesta institució té com a missió defensar els drets i les llibertats de la ciutadania i, amb aquesta finalitat, pot supervisar l'activitat de l'Administració municipal.

Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **l'actuació de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat no ha estat ajustada a dret ni eficaç.**

⁴ https://www.sindicaturabarcelona.cat/wp-content/uploads/202503_Dret-Accessibilitat-Mobilitat_atencio-i-irregularitats-servei-de-transport-especial-STE_25Q000154.pdf



Per tot el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura resol:

- **Recomanar l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat** que revisi els procediments de què és responsable, com la tramitació de sol·licituds d'alta en el servei de transport especial, per ajustar el termini de resposta establert legalment.
- **Recordar l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat** l'obligació de resoldre els expedients dins un termini raonable.

Aquesta resolució es comunicarà a la persona que va formular la queixa i a l'òrgan municipal competent. Per mitjà de l'informe anual d'aquesta Sindicatura, també se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal.

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".