

## **DECISIÓ DE LA SÍNDICA DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA PRESENTADA EN MATÈRIA D'ACCESSIBILITAT AL TRANSPORT**

### **TRAMITACIÓ**

- El 6 d'agost de 2018 el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava el seu desacord amb relació als increments de tarifes que s'apliquen des del sector del taxi –en concret taxis adaptats–, a les persones usuàries de cadires de rodes i les mancances d'oferta suficient de taxis adaptats a la ciutat de Barcelona.
- El 8 d'agost de 2018 la síndica de greuges va admetre a tràmit la queixa, ja que reunia els requisits reglamentaris, i va designar l'assessora corresponent perquè instruís l'expedient.
- La comprovació del fet presumptament greujós ha comportat, en síntesi, l'estudi de les circumstàncies concurrents, l'anàlisi de la normativa aplicable i l'observació de si s'havien aplicat els principis de bona Administració per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat. Amb aquesta finalitat, aquesta Sindicatura ha dut a terme les accions següents:
  - En el mes d'agost de 2018 per part de l'assessoria de la Sindicatura es va atendre la presentació de la queixa i es va iniciar el seu estudi.
  - El 14 d'agost de 2018 es va demanar informe a la Regidoria de Mobilitat i a l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD).
  - El 29 d'octubre de 2019 es va rebre l'informe de l'IMPD en què es donava resposta a la demanda de la síndica de greuges .
  - El 18 de desembre de 2019 es va rebre l'informe de la Quarta Tinència d'Alcaldia d'Ecologia, Urbanisme i Mobilitat que aportava l'informe de l'Institut Metropolità del Taxi (IMET) en que es donava resposta parcial a les demanades d'informació efectuades.
  - A banda de diferents contactes previs, en data 1 de març de 2019 es va mantenir una reunió amb representants de la Fundació Disgrup i de la Federació Ecom per tractar aspectes vinculats a l'àmbit de l'accessibilitat i, entre d'altres, l'aplicació de les tarifes als taxis adaptats.
  - El 10 d'abril de 2019 es va mantenir reunió amb la regidora de Mobilitat i es va tractar, entre altres matèries, dels taxis adaptats.
  - El 5 de juny de 2019 es va mantenir una reunió amb el gerent de l'IMPD i es va tractar, entre altres temes, dels taxis adaptats.
- El 29 de juliol de 2019 l'assessora, a partir de la documentació oficial aportada per la persona interessada, la informació facilitada per l'IMPD, la informació obtinguda per mitjà de la supervisió d'altres expedients de queixa relatius al servei Porta a Porta, les reunions mantingudes amb representants de la Fundació Disgrup i la Federació Ecom i l'anàlisi dels fets, va emetre un informe proposta amb les consideracions següents.

### **CONSIDERACIONS**

#### **Descripció de la queixa**

El promotor de la queixa planteja a la síndica que el servei de taxi adaptat per a persones amb mobilitat reduïda, de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, ja fa temps que cobra una tarifa diferent a les persones que es desplacen en cadira de rodes, concretament 13,90 euros de dilluns a divendres de 8 h a 20 h i 14,50 euros els caps de setmana, festius i nocturns de 20 h a 8 h (de dilluns a divendres). Aquesta tarifa no

està autoritzada per l'Institut Metropolità del Taxi i no s'hauria d'aplicar. Diu que, si es demana rebut d'aquest cobrament, no es fa.

Exposa que també s'aplica la tarifa de demanda de servei per emissora (7 € mínim), sense que hi hagi cap alternativa a mà alçada o parada de taxi, per tant és una altra tarifa que no s'hauria d'aplicar.

També fa referència al fet que, d'acord amb el Reial Decret 1544/2007, pel qual es regulen les condicions bàsiques d'accessibilitat i no-discriminació per a l'accés i la utilització de les formes de transport per a persones amb discapacitat, correspondrien a la ciutat de Barcelona més taxis adaptats dels que hi ha actualment. Aquesta insuficiència de taxis adaptats dona com a resultat, entre d'altres, el fet que en horari nocturn no es trobin taxis adaptats. En horari diürn, atès que bona part dels taxis adaptats es dediquen al servei Porta a Porta, també resulta difícil accedir-hi.

Manifesta que l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat va realitzar un estudi sobre el temps i les tarifes dels taxis adaptats, del qual no han derivat conseqüències.

### **Posició municipal**

A partir de l'informe municipal i de la informació oficial aportada a aquesta Sindicatura, resulta que:

#### **1. Des de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD) s'informa que:**

1.1. En relació amb el nombre de llicències de taxis adaptats, es posa de manifest que aquest és anormalment baix. Es fa referència al Reial decret 1544/2007, de 23 de novembre, que estableix l'obligació per als ajuntaments de promoure que almenys un 5 % de les llicències de taxis corresponguin a vehicles adaptats per a l'ús de persones amb mobilitat reduïda, en un termini de 10 anys després de l'entrada en vigor d'aquest Decret. S'indica que el mes de setembre de 2018 hi havia 91 taxis d'un total de 10.521 llicències, cosa que representa el 0,86 % de la flota.

1.2. L'IMPD informa que ha expressat en diverses ocasions la il·legalitat que representa el cobrament de tarifes abusives no regulades en els transports privats que es fan amb taxis adaptats. S'indica que aquest fet ha estat compartit amb tots els grups polítics i membres presents en el Consell Rector de l'IMPD, també amb els responsables de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) i també molt especialment, amb els màxims representants de l'Institut Metropolità del Taxi en diverses ocasions, i s'ha expressat la necessitat d'incrementar la flota de taxis adaptats i la necessitat de regular les tarifes de taxi abusives i il·legals, en els viatges privats en taxis adaptats, cosa que ha traslladat –en qualitat d'autoritat del taxi– ja que hauria de vetllar pel compliment de les tarifes aprovades establertes.

S'afegeix que a petició dels membres del Consell Rector, es van realitzar estudis referents al transport del taxi, que es van compartir i debatre amb els seus integrants.

Posteriorment l'assessoria d'aquesta Sindicatura va disposar del Document "Anàlisi de temps i tarifes de taxis adaptats", estudi encarregat per part de l'IMPD a l'octubre de 2016.

## **2. Des de la Regidoria de Mobilitat es remet resposta emesa per la Gerència de l'Institut Metropolità del taxi que informa:**

2.1. Les tarifes d'aplicació a persones en cadira de rodes que utilitzen el servei de taxi adaptat són les mateixes que estan establertes per a la resta de la ciutadania. No obstant això, a l'Àrea Metropolitana de Barcelona hi ha un servei que amb alguns ajuntaments es presta a preu de bitllet senzill d'autobús per a determinades persones, que prèviament l'ajuntament ha considerat que tenen un nivell de discapacitat establert. El diferencial del preu és assumit per les administracions.

2.2. A l'Institut Metropolità del Taxi (IMET) no li consta cap cobrament diferent de les tarifes aprovades.

2.3. L'IMET té tots els mecanismes de control que reglamentàriament estan establerts i són d'aplicació a tots els taxis de l'AMB, inclosos els adaptats.

2.4. Pel que fa als fets plantejats sobre unes tarifes aplicades diferents de les aprovades per al servei del taxi, no consta a l'IMET cap denúncia en relació amb aquest aspecte.

2.5. El nombre de taxis adaptats a l'AMB és de 91. L'any 2018 l'IMET va modificar el Reglament del taxi per incentivar els taxistes a comprar vehicles adaptats (modificació de l'article 27. BOP de 6.7.2018), per mitjà de la qual s'exclouen de determinades limitacions en relació amb la capacitat, motoritzacions, antiguitat, per a aquells vehicles adaptats per al transport de persones amb mobilitat reduïda que certifiquin la seva adaptació.

2.6. La disposició addicional quarta del Reglament Metropolità del Taxi estableix que mentre el percentatge de vehicles adaptats no superi el 2 % del total de vehicles aplicats a la llicència de taxi, les llicències aplicables als vehicles adaptats estaran eximides del compliment dels dies de descans setmanal sempre que, en els dies de descans referits, prestin el servei de taxi de forma exclusiva a persones amb mobilitat reduïda. Per tant les llicències de taxi adaptat poden treballar tots els dies de la setmana.

Es faciliten les dades relatives als serveis realitzats per l'emissora Taxi Amic, que és la que té un major nombre de taxis adaptats en servei (77), entre els anys 2011 a 2017, on es mostra l'increment 117.429 a 176.540 serveis respectivament.

S'adjunta a l'informe de resposta el document sobre les tarifes urbanes del taxi del 2018, amb IVA inclòs. Entre els diferents suplementos i especificats cal assenyalar que, entre altres conceptes, s'especifica la percepció mínima de carrera de servei de radioemissora de 7 €.

S'aporta també còpia de l'Ordre EMO/364/2014, de 16 de desembre, per la qual s'estableixen les tarifes aplicables als serveis interurbans de taxis del Departament de Territori i Sostenibilitat, dins el territori de Catalunya.

### **Normativa aplicable**

L'article 49 de la Constitució espanyola diu que els poders públics emparen les persones amb discapacitat per a la consecució dels drets que aquest títol atorga a tots els ciutadans.

L'article 103 de la Constitució espanyola estableix que l'Administració pública serveix amb objectivitat els interessos generals i actua d'acord amb els principis d'eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació, amb submissió plena a la llei i al dret.

L'article 48 de l'Estatut de Catalunya estableix que els poders públics han de promoure polítiques de transport i de comunicació basades en criteris de sostenibilitat, que fomentin la utilització del transport públic i la millora de la mobilitat, i garanteixin l'accessibilitat de les persones amb problemes de mobilitat reduïda.

L'article 19 de la Llei 13/2014, de 30 d'octubre, d'accessibilitat, en el seu preàmbul refereix que l'Estatut d'Autonomia de Catalunya i la Constitució espanyola disposen que els poders públics han de promoure les condicions perquè la llibertat i la igualtat de l'individu i els grups en què s'integra siguin reals i efectives. Aquests han de vetllar perquè el sistema de transport públic compleixi les condicions d'accessibilitat necessàries que permetin a totes les persones de fer-ne ús amb seguretat, comoditat i autonomia, tenint en compte d'una manera preferent les necessitats de les persones amb discapacitat, de la gent gran i d'altres persones en situació de vulnerabilitat.

L'article 21 del mateix text legal disposa que les administracions públiques competents en l'àmbit del sistema de transport públic a Catalunya han d'elaborar i mantenir actualitzat un pla d'implantació progressiva de l'accessibilitat dels mitjans de transport destinats al transport públic de viatgers.

L'article 7 del 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, diu que les persones amb discapacitat tenen els mateixos drets que els altres ciutadans i que les administracions públiques han de promoure les mesures necessàries perquè l'exercici en igualtat de condicions dels drets de les persones amb discapacitat sigui real i efectiu en tots els àmbits de la vida.

La Convenció Internacional dels Drets de les Persones amb Discapacitat de les Nacions Unides de 2006, ratificada per l'Estat espanyol i publicada al *Boletín Oficial del Estado* d'abril de 2008, fixa el compromís de promoure, protegir i assegurar el ple gaudi de les persones amb discapacitat i promoure el respecte a llur dignitat inherent. Així mateix, el Parlament de Catalunya, mitjançant la resolució 44/VII, del 19 de juny de 2007, va instar el Govern de la Generalitat a adoptar les mesures necessàries per complir la Convenció i va manifestar la seva voluntat de vetllar per garantir la igualtat d'oportunitats a les persones amb discapacitat, com a ciutadans de ple dret. A fi que les persones amb discapacitat puguin viure de manera independent i participar plenament en tots els aspectes de la vida, els estats membres han d'adoptar les mesures pertinents per assegurar l'accés amb igualtat de condicions a l'entorn físic, el transport, la informació, etc., i altres serveis i instal·lacions oberts al públic o d'ús públic.

L'article IV de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la ciutat, que va ser ratificada pel Plenari de l'Ajuntament de Barcelona el 21 de juliol de l'any 2000 estableix que els col·lectius i ciutadans i ciutadanes més vulnerables tenen dret a

gaudir de mesures específiques de protecció. L'article XX afegeix que les autoritats locals reconeixen el drets dels ciutadans i ciutadanes a tenir uns mitjans de transport compatibles amb la tranquil·litat a la ciutat i afavoreixen transports públics accessibles a tothom.

L'article XXII de la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat reconeix l'obligació de vetllar, per part de les ciutats, en els límits de les seves competències, per la protecció dels consumidors.

L'article 32 de la Carta de Ciutadania, Carta de Drets i Deures de Barcelona relatiu a la mobilitat accessible i de qualitat disposa que totes les persones tenen dret a un sistema de mobilitat pública i privada, i a un transport públic de qualitat accessible que permeti arribar a totes les zones residencials, comercials i industrials, així com als punts d'interès general del municipi.

El Pla de mobilitat urbana de Barcelona 2013-2018 estableix, com un dels objectius, aconseguir l'accessibilitat universal en el transport públic.

La Llei del taxi va ser aprovada pel Ple del Parlament de Catalunya en la sessió del 25 de juny de 2003 i modificada posteriorment l'any 2015. Aquesta Llei recull la regulació global de l'activitat del taxi a tot Catalunya i, a la vegada, permet el desenvolupament d'un reglament adaptable a les diverses realitats territorials.

El Reglament metropolità del taxi, aprovat el 22 de juliol de 2004 pel Consell Metropolità de l'antiga Entitat Metropolitana del Transport (EMT), defineix els principis i les normes generals i bàsiques per a l'exercici de l'activitat del taxi en aquest territori.

## **Valoració i conclusions**

Com a dada prèvia i en relació amb l'objecte del present expedient de queixa, indicar que la supervisió del present expedient se centrarà en les tarifes del servei de taxi adaptat, aspecte en essència que fonamentava la queixa formulada. La insuficiència de taxis, així com l'incompliment del percentatge legal d'un 5 %, establert a l'article 8 del Reial decret 1544/2007, ha estat objecte d'estudi, supervisió i recomanacions per part d'aquesta Sindicatura en una decisió recent, en què es posava de manifest l'incompliment del mínim legal establert del 5 % de taxis adaptats a la ciutat i en què demanava a l'Ajuntament de Barcelona, l'AMB i l'IMET, que cerquessin mesures urgents, més enllà dels incentius informats. Amb la present s'acompanya còpia de la nota de premsa emesa, de 6 de març de 2019, que pot consultar-se a la pàgina web de la Sindicatura (<http://www.sindicadegreugesbcn.cat/ca/premsa2>).

En relació amb l'aplicació de tarifes no regulades en l'àmbit del servei del taxi adaptat, en primer lloc, cal analitzar la normativa específica del taxi urbà, concretament l'article 9.9 del Reglament del taxi disposa que les **persones usuàries amb mobilitat reduïda** o que vagin acompanyades per infants **tenen dret**, a més dels drets de caràcter general reconeguts en la legislació de defensa dels consumidors i usuaris, **a rebre l'ajuda del prestador del servei per pujar o per baixar del vehicle i a carregar els aparells que aquestes necessitin per fer el seu desplaçament, com ara cadira de rodes o cotxes de nens destinats a aquest efecte.**

L'article 10.1 en relació a l'article 47 del mateix Reglament, estableixen l'obligació de les persones usuàries del servei de **pagar el preu segons el règim de tarifes vigents** (baixada de bandera, tarifa quilomètrica, la tarifa horària i els suplementos autoritzats) **aprovades per l'EMT**, amb autorització de la Comissió de Preus de Catalunya, que

garanteixin la cobertura de cost del servei i un benefici empresarial raonable. Aquestes són **obligatòries per als titulars de llicències, els conductors, els usuaris i les empreses de mediació**, ja siguin mitjançant emissores de radiofreqüència, sistemes de telefonia, aplicacions informàtiques per dispositius fixos o mòbils, o altres sistemes anàlegs. La recent modificació, de 17 de maig de 2019, permet a l'AMB fixar una tarifa a preu tancat que permeti el cobrament total o parcial dels serveis contractats a través d'emissores de radiofreqüència, de telefonia o altres d'anàlegs.

Tot i que la normativa permet l'EMT autoritzar, en la forma i les condicions oportunes, complements per a serveis especials -que s'han d'exhibir a l'interior del vehicle, en un lloc visible per a la comprovació de l'usuari- de la revisió de les tarifes vigents els anys 2018 i 2019 se'n desprèn que **els desplaçaments efectuats amb taxis adaptats, per a usuaris de cadires de rodes, no són objecte de complements ni suplementos** i, en conseqüència, se'ls han d'aplicar les mateixes tarifes i complements que la resta de passatgers.

Remarcar que l'article 53.3 del Reglament qualifica com infracció greu: incomplir el règim tarifari i, en especial, aplicar suplementos no autoritzats o per serveis no prestats o gratuïts i, en general, el cobrament abusiu. Sent competència dels òrgans de l'EMT, que estatutàriament s'atribueixen, la vigilància i la inspecció del servei urbà de taxi, en l'àmbit d'aplicació del Reglament, sense perjudici de les competències d'altres administracions en matèria d'inspecció (article 48 del Reglament).

Sobre la problemàtica exposada, tal com ja s'apuntava en l'informe "Anàlisi de temps i tarifes de taxis adaptats" de l'any 2016 de l'IMPD: *"resulta difícil valorar fins a quin punt es tracta de casos puntuals o és una pràctica habitual, ja que els usuaris són reticents a presentar queixes formals atès que l'oferta de taxis adaptats a Barcelona és reduïda i no volen generar un conflicte amb emissores i professionals als quals han de recórrer en el futur"*.

Certament, tot i no disposar de documentació acreditativa d'aquesta pràctica fraudulenta, com a resultat de les informacions rebudes per part de l'IMPD i de les entitats Ecom i Disgrup aquesta sindicatura ha pogut copsar aquesta realitat es manté malgrat el temps transcorregut des de l'informe de IMPD, les gestions efectuades des d'aquest institut per posar en coneixement la problemàtica explicada a les autoritats corresponents (en concret l'IMET) i les reunions de la Federació Ecom amb la Regidoria de Mobilitat per exposar i demanar respostes a la problemàtica global del servei de taxis adaptats.

Per tot el que s'ha posat de manifest i atenent les circumstàncies de les persones usuàries potencialment afectades, sobta que en l'informe de l'IMET, més enllà de la manca de constància de cobraments irregulars i l'absència de denúncies, no s'exposi cap acció concreta per verificar, identificar o inspeccionar d'ofici i, si es confirma, incoar els corresponents procediments sancionadors per una pràctica qualificada com a infracció greu del Reglament.

La Sindicatura entén que cal garantir el bon servei i funcionament del servei del taxi, i més tenint en compte que la queixa se centra en un col·lectiu que hauria de ser objecte d'una atenció especial per la seva vulnerabilitat.

Per tot el que s'ha exposat, atenent els indicis que permeten constatar l'existència d'aquesta pràctica fraudulenta; el marc normatiu establert, tant l'específic del taxi –que no vincula l'ús de cadira de rodes per part de les persones usuàries ni la prestació del servei per vehicles adaptats a cap tarifa ni complement especial–, com la Llei 13/2014, de 30 d'octubre, d'accessibilitat -que estableix que les administracions públiques han de vetllar perquè el sistema de transport públic compleixi les condicions d'accessibilitat necessàries que permeti a totes les persones fer-ne ús amb seguretat, comoditat i autonomia, amb atenció preferent a les necessitats de les persones amb discapacitat-; i que correspon als municipis establir i coordinar els serveis de transport adaptat de viatgers, entenc cal treballar per la resolució de la problemàtica que s'ha posat de manifest.

Finalment, fer referència a la tarifa mínima de 7 € establerta reglamentàriament per demanar el servei per emissora, al respecte destacar que per a les persones que necessiten el servei de taxis adaptats aquest cost és pràcticament inherent, ja que actualment, atenent el volum reduït de taxis adaptats de la ciutat, és quasi impossible optar a un taxi d'aquestes característiques lliurement al carrer o als punts de parada autoritzats. La Sindicatura creu convenient que per part dels organismes competents, mentre no es produeixi un increment prou significatiu de la flota de taxis adaptats que permeti accedir als mateixos en igualtat d'oportunitats a altres persones usuàries, es valori estudiar opcions o alternatives que permetin la minorar aquesta despesa en (com poden ser abonaments, reduccions i/o la nova opció de tarifa preu tancat, etc...).

Aquesta Sindicatura té com a missió valorar si s'ha produït un greuge i, considerats els fets i les normes aplicables, i la informació rebuda per part de l'IMPD, que ha treballat per posar en coneixement aquesta problemàtica i cercar respostes, la síndica conclou que l'actuació dels serveis competents (Àrea de Mobilitat de l'Ajuntament de Barcelona AMB i Institut Metropolità del Taxi (IMET) no ha estat ajustada a dret ni efectiva ni eficaç atès que no s'ha constatat que els organismes competents hagin realitzat accions, ni tan sols per verificar l'existència i/o grau d'afectació de la problemàtica exposada. Per aquest motiu, demana que es prenguin mesures i es treballi a fi que es pugui identificar, actuar i corregir la realització d'aquesta pràctica per garantir l'aplicació de les mateixes tarifes a totes les persones usuàries del servei i garantir el principi d'igualtat de condicions i d'accessibilitat al transport públic i en concret en el servei del taxi, que és una de les diferents opcions de les quals disposa la ciutadania per accedir al dret a la mobilitat.

I, per tant, emeto la següent

## **DECISIÓ**

- Estimar la queixa perquè aquesta síndica té suficients indicis que permeten deduir l'existència de pràctiques en relació amb el cobrament de tarifes a les persones usuàries de taxis adaptats que no s'ajusten a les tarifes establertes, i no s'ha constatat per part de l'organisme corresponent cap tipus de mesures ni de pràctiques a fi de verificar i constatar la bona pràctica del servei del taxi en relació amb les tarifes dels taxis adaptats.
- Recomanar al representant municipal a l'Institut Metropolità del Taxi que iniciï les accions corresponents a fi de verificar i detectar l'existència de la pràctica exposada i que, si és procedent, s'activin els mecanismes correctors.

- Recomanar al representat municipal a l'Institut Metropolità del Taxi que s'estudiï la viabilitat d'establir alternatives al cobrament de la tarifa mínima de demanda de servei per mitjà de radioemissora mentre aquesta sigui l'única via possible per accedir a un servei que es necessita que sigui prestat per taxis adaptats.

Aquesta decisió es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i del seu contingut s'informarà la persona interessada.

Barcelona, 19 d'agost de 2019