



INFORME SOBRE AUTOPISTES: ASPECTES RELLEVANTS PER ALS USUARIS OCTUBRE 2015

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

INFORME
SOBRE
AUTOPISTES:
ASPECTES
RELLEVANTS PER
ALS USUARIS

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

Síndic de Greuges de Catalunya

1a edició: Octubre de 2015

Informe sobre autopistes: aspectes rellevants per als usuaris. Octubre 2015

Maquetació: Síndic de Greuges

Imprès sobre paper ecològic

Disseny original: America Sanchez

Foto portada: © Wikipedia

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ	5
2. XIFRES SOBRE LES AUTOPISTES	7
3. UNA REFLEXIÓ ENTORN DE LES AUTOPISTES COM A SERVEI PÚBLIC BÀSIC, ESSENCIAL O D'INTERÈS GENERAL	13
3.1. L'ESTATUT D'AUTONOMIA DE CATALUNYA	
3.2. LA NORMATIVA DE MOBILITAT	
3.3. LA NORMATIVA D'AUTOPISTES	
3.4. LA NORMATIVA DE CONSUM	
4. QUEIXES I GREUGES SOBRE AUTOPISTES A CATALUNYA	15
4.1. EL DESVIAMENT OBLIGATORI PER L'AUTOPISTA DE PEATGE C-32 QUAN LA CARRETERA C-31 (COSTES DEL GARRAF) ESTÀ TALLADA AL TRÀNSIT DE VEHICLES.	15
4.1.1. LES QUEIXES PLANTEJADES I LA INFORMACIÓ REBUDA PEL SÍNDIC	
4.1.2. LES FUNCIONS DE LES ADMINISTRACIONS AFECTADES	
4.1.3. EL REGLAMENT DE SERVEI DE L'AUTOPISTA C-32 I LES OBLIGACIONS D'INFORMACIÓ ALS USUARIS	
4.1.4. ELS FULLS DE RECLAMACIÓ A DISPOSICIÓ DELS USUARIS DE L'AUTOPISTA	
4.2. LA MODIFICACIÓ DEL SISTEMA DE DESCOMPTES DELS PEATGES PER PERMETRE QUE LES PERSONES AMB DISCAPACITAT PUGUIN GAUDIR-NE.	20
4.3. EL REQUISIT DE DISPOSAR D'UN TELETAC/VIA-T PER ACCEDIR ALS DESCOMPTES PER A VEHICLES DE BAIXES EMISSIONS EN LES AUTOPISTES DE LA GENERALITAT.	22
4.3.1. LA QUEIXA PLANTEJADA AL SÍNDIC I L'ACTUACIÓ D'OFICI	
4.3.2. EL SISTEMA DE DESCOMPTES DELS PEATGES EN LES AUTOPISTES DE LA GENERALITAT	
4.3.3. LA JUSTIFICACIÓ DE L'OBLIGACIÓ DE DISPOSAR D'UN TELETAC/VIA-T	
5. CONCLUSIONS: RECOMANACIONS I SUGGERIMENTS	27
5.1. SERVEI D'INTERÈS GENERAL	
5.2. XARXA VIÀRIA ÚNICA I COOPERACIÓ ENTRE ADMINISTRACIONS	
5.3. FINAL DE LES CONCESSIONS	
5.4. GRUP DE TREBALL	
5.5. TELÈFON GRATUÏT PER A INCIDÈNCIES I RECLAMACIONS	
5.6. INFORMACIÓ PER A L'USUARI ABANS D'ACCEDIR A L'AUTOPISTA	
5.7. FULLS DE RECLAMACIÓ A DISPOSICIÓ DELS USUARIS	
5.8. PROTOCOL SOBRE EL DESVIAMENT DE VEHICLES PER L'AUTOPISTA	
5.9. ACTUALITZACIÓ DEL REGLAMENT DE SERVEI DE L'AUTOPISTA	
5.10. PASSIS D'AUTOPISTA EN DIES DE TALL PROGRAMAT DE LA CARRETERA	
5.11. DESCOMPTES EN ELS PEATGES PER A LES PERSONES AMB DISCAPACITAT	
5.12. INFORMACIÓ SOBRE L'OBLIGACIÓ DE DISPOSAR DE TELETAC/VIA-T I ELS DESCOMPTES	
5.13. GRATUÏTAT TELETAC/VIA-T PER RAONS AMBIENTALS	

1. INTRODUCCIÓ

En els darrers mesos el Síndic de Greuges ha rebut diverses queixes que tenen com a denominador comú les autopistes, motiu pel qual s'ha considerat oportú tractar-les de manera conjunta en un únic document, i s'hi ha afegit un apartat dedicat a reflexionar sobre la consideració de les autopistes com a servei bàsic, essencial o d'interès general a partir de la diversa normativa aplicable.

En concret, els principals assumptes dels quals s'ocupa aquest document són els següents:

- El desviament obligatori per l'autopista de peatge C-32 quan la carretera C-31 (costes del Garraf) està tallada al trànsit de vehicles.
- La modificació del sistema de descomptes dels peatges per permetre que les persones amb discapacitat que no puguin obtenir el carnet de conduir per raó de la seva discapacitat puguin gaudir del descompte com la resta de conductors.
- El requisit de disposar d'un teletac/via-T per accedir als descomptes per a vehicles de baixes emissions en les autopistes de la Generalitat.

No es pot ignorar que l'evolució de la societat fa que els drets dels usuaris i els consumidors prenguin progressivament més relleu, especialment els drets relacionats amb la prestació de serveis que es consideren bàsics o essencials en la vida quotidiana de les persones.

Ahora, una part important d'aquests serveis bàsics o essencials ha evolucionat des de la seva configuració de servei públic reservat a l'Administració fins a la situació actual, en què els presten empreses privades en règim

de concessió –com és el cas de les autopistes– o en règim de lliure mercat. Tanmateix, la liberalització de la prestació d'unes activitats considerades essencials no pot comportar la disminució de drets i garanties per als usuaris.

Aquest procés de liberalització i privatització d'activitats i de serveis públics té com a principal conseqüència que l'Administració ja no és l'únic subjecte a qui l'ordenament atribueix obligacions de servei públic, sinó que també ho són, per l'activitat que desenvolupen, determinats sectors econòmics privats.

En aquest nou context, l'Ombudsman ha de controlar de manera directa les activitats del sector privat que comportin l'exercici d'obligacions de servei públic. Per això, l'Estatut d'autonomia de Catalunya, en l'article 78, encarrega al Síndic la supervisió de les empreses privades que gestionen serveis públics o acompleixen activitats d'interès general o universal o activitats equivalents de manera concertada o indirecta i la de les altres persones amb un vincle contractual amb l'Administració de la Generalitat i amb les entitats públiques que en depenen.

Finalment, cal fer constar que en aquest document s'utilitza el terme *autopistes* com a concepte que inclou les autopistes i les altres vies en règim de peatge existents a Catalunya, com ara el túnel del Cadí. Si no s'indica el contrari, en aquest document el concepte d'*autopistes de peatge* s'aplica a la xarxa d'autopistes i vies d'alta capacitat de Catalunya amb concessió atorgada per la Generalitat de Catalunya pel sistema de peatge explícit, és a dir, que, per contraposició a l'anomenat *peatge a l'ombra*, es financen mitjançant el pagament d'una tarifa per part dels usuaris, en funció del tipus de vehicle, durant un període determinat d'anys.

2. XIFRES SOBRE LES AUTOPISTES¹

La xarxa d'autopistes i vies d'alta capacitat canalitza els trànsits de llarg recorregut i de pas per Catalunya i bona part de les relacions interurbanes i, amb dades del mes de juny de 2015, suma 1.655 quilòmetres, és a dir, aproximadament un 14% del total de les carreteres catalanes en nombre de quilòmetres.

Tècnicament, la xarxa està composta majoritàriament per autopistes (41,6%) i autovies o vies preferents de doble calçada (46,9%), tot i que també inclou carreteres desdoblades (6,3%) i vies preferents d'una calçada en règim de concessió (5,2%).

D'acord amb el Text refós de la Llei de carreteres (aprovat pel Decret legislatiu 2/2009, de 25 d'agost), les carreteres de

Taula 1. Classificació tècnica de la xarxa d'autopistes i vies d'alta capacitat de Catalunya

Tipologia de via	Quilòmetres	Percentatge
Autopista	688,8	41,6
Autovia o via preferent de doble calçada	776,1	46,9
Carretera desdoblada	103,7	6,3
Via preferent d'una calçada	86,2	5,2
Total	1.654,8	100,00

Font: Departament de Territori i Sostenibilitat, juny 2015.

titularitat de la Generalitat de Catalunya es classifiquen funcionalment com a xarxa bàsica, xarxa comarcal o xarxa local i tècnicament com a vies segregades o carreteres convencionals.

La llei esmentada considera com a vies segregades les autopistes i les vies preferents (d'una o dues calçades) amb les apreciacions següents:

Les autopistes són carreteres destinades a la circulació exclusiva d'automòbils i senyalitzades com a tals que compleixen les característiques següents:

- No hi tenen accés directe les propietats confrontants, i les seves incorporacions i sortides estan dotades sempre de vies d'acceleració i de desacceleració, respectivament.
- No creuen ni són creuades a nivell per cap via de comunicació, ni servitud de pas.
- Tenen calçades diferents per a cada sentit de circulació, separades entre si per una

franja de terreny no destinada a la circulació o, en supòsits excepcionals, per altres mitjans.

Les vies preferents són carreteres d'una calçada o més, amb limitació d'accessos a les propietats confrontants i enllaços a diferent nivell.

En l'enllaç següent es pot consultar el mapa de la xarxa d'autopistes i vies d'alta capacitat de Catalunya (actualitzat el juny de 2015):

http://territori.gencat.cat/web/.content/home/03_infraestructures_i_mobilitat/01_carreteres/observatori_viari_de_catalunya_viacat/documents/mapes_juny_2015/m1_xarxaViacat_06_2015.pdf

Si es té en compte la titularitat, la xarxa viària catalana té 12.076 quilòmetres de carreteres (segons dades del 2014), dels quals la meitat correspon a vies de titularitat de la Generalitat de Catalunya; un 14,9%, a vies de titularitat de l'Administració General de l'Estat, i el 34,8% restant, a vies de les

¹ Les dades que s'inclouen en aquest apartat s'ha extret de la web del Departament de Territori i Sostenibilitat (consultada el 28 de setembre de 2015 a les 17 hores), excepte les de les taules 4 i 5.

administracions locals (essencialment, les diputacions).

Amb relació a la xarxa d'autopistes i vies d'alta capacitat, de 1.654 quilòmetres (segons dades del mes de juny de 2015), un 52,4%

correspon a vies de titularitat de l'Administració general de l'Estat; un 46,1%, a vies de titularitat de la Generalitat de Catalunya, i el 1,6% restant, a vies de les administracions locals

Taula 2. Titularitat de la xarxa d'autopistes i vies d'alta capacitat de Catalunya

Titular	Xarxa d'autopistes i vies d'alta capacitat		Total xarxa viària (2014)	
	Quilòmetres	Percentatge	Quilòmetres	Percentatge
Generalitat de Catalunya	762,3	46,1	6.081,0	50,4
Administració general de l'Estat	866,8	52,4	1.794,0	14,9
Administració local	25,7	1,5	4.201,0	34,8
Total	1.654,8	100,0	12.076,0	100,0

Font: Departament de Territori i Sostenibilitat, juny 2015.

En l'enllaç següent es pot consultar el mapa dels titulars de la xarxa d'autopistes i vies d'alta capacitat de Catalunya (actualitzat el juny de 2015)

http://territori.gencat.cat/web/.content/home/03_infraestructures_i_mobilitat/01_carreteres/observatori_viari_de_catalunya_viacat/documents/mapes_juny_2015/m3_titularitat_06_2015.pdf

Finalment, cal fer referència a les modalitats de gestió de la xarxa viària de Catalunya. La construcció i l'explotació de la xarxa d'autopistes i vies d'alta capacitat és gestionada de manera directa per l'Administració (en un 38,5%, segons dades de juny de 2015) o indirecta (el 61,5% restant), mitjançant diverses modalitats de concessió.

La modalitat més comuna és la concessió en règim de peatge explícit, que s'aplica en les vies en què se centra aquest document. En aquest cas, l'Administració adjudica la

construcció i l'explotació d'una via i l'empresa concessionària assumeix tots els costos que hi estan associats, amb el dret a percebre una retribució directa per part dels usuaris durant un nombre limitat d'anys.

Una altra modalitat és la concessió en règim de l'anomenat *peatge a l'ombra*, en la qual l'Administració directament retribueix el concessionari en funció del nombre de vehicles que transcorren per la via, sense que l'usuari hagi de pagar un peatge cada cop que transita per la via.

Així, un 40,8% de la xarxa d'autopistes i vies d'alta capacitat són vies objecte de concessió en règim de peatge explícit i el 20,7%, en règim de peatge a l'ombra. Així, de cara a l'usuari, el 59,2% de la xarxa d'autopistes i autopistes d'alta capacitat és lliure de pagament; percentatges que varien lleugerament si es consideren estrictament autopistes i autopistes: un 43,9% de peatge explícit i un 56,1% lliure de pagament.

Taula 3. Vies en règim de concessió

Via / Tram	Titularitat	Tipus de concessió	Societat concessionària	Finalització concessió
AP-7 Salou-Amposta	Estatat	Peatge explícit	AUMAR	2019
AP-7 la Jonquera-Salou	Estatat	Peatge explícit	ACESA	2021
AP-2 Lleida-Penedès	Estatat	Peatge explícit	ACESA	2021

Via / Tram	Titularitat	Tipus de concessió	Societat concessionària	Finalització concessió
C-32 Montgat-Blanes	Generalitat	Peatge explícit	INVICAT	2021
C-33 Barcelona-Montmeló	Generalitat	Peatge explícit	INVICAT	2021
C-16 Túnel del Cadí	Generalitat	Peatge explícit	Túnels Barcelona-Cadí	2037
C-16 Sant Cugat-Manresa	Generalitat	Peatge explícit	AUTEMA	2036
C-32 Castelldefels-el Vendrell	Generalitat	Peatge explícit	AUCAT	2039
C-16 Túnel de Vallvidrera	Generalitat	Peatge explícit	Túnels Barcelona-Cadí	2037
C-16 Manresa-Berga	Generalitat	Peatge ombra	CEDINSA Llobregat	2038
C-14 Reus – Alcover	Generalitat	Peatge ombra	Reus - Alcover	2038
C-35 Maçanet – Platja d’Aro	Generalitat	Peatge ombra	CEDINSA d’Aro	2038
C-17 Vic – Ripoll	Generalitat	Peatge ombra	CEDINSA Ter	2039
C-25 Eix Transversal	Generalitat	Peatge ombra	Eix Transversal	2040
C-15 Eix Diagonal	Generalitat	Peatge ombra	Eix Diagonal	2042

Font: Departament de Territori i Sostenibilitat, juny 2015.

En l'enllaç següent es pot consultar el mapa de les modalitats de concessió de la xarxa d'autopistes i vies d'alta capacitat de Catalunya (actualitzat el juny de 2015):

http://territori.gencat.cat/web/.content/home/03_infraestructures_i_mobilitat/01_carreteres/observatori_viari_de_catalunya_viacat/documents/mapes_juny_2015/m5_modalitats_06_2015.pdf.

Per contextualitzar de manera adequada les xifres anteriors, és convenient incloure

algunes dades referides a la xarxa viària a escala estatal.

En aquest sentit, el quadre següent recull, referides al 2013, les dades en quilòmetres per comunitats autònomes de la xarxa de carreteres, i suma els quilòmetres de les vies que són titularitat de l'Estat, de les comunitats autònomes, i de les diputacions provincials i els cabildos, i les distingeix segons la seva amplada de paviment i sistema de pagament.

Taula 4. Xarxa de carreteres de l'Estat, comunitats autònomes i diputacions segons l'amplada del paviment. Any 2013

Comunitat autònoma	Total general	Carreteres d'una calçada			Carreteres de doble calçada	Autovies i autopistes lliures	Autopistes de peatge	
		Total	< 5 m	5 a 6,99 m				≥ 7 m
Andalusia	23.546	20.860	2.649	9.517	8.694	229	2.208	249
Aragó	11.524	10.701	3.023	3.594	4.084	67	600	157
Astúries, principat d'	5.041	4.595	1.190	2.417	989	13	412	22
Balears, Illes	2.160	1.974	268	716	989	94	93	0
Canàries	4.252	3.930	525	2.307	1.097	89	233	0

Taula 4. Xarxa de carreteres de l'Estat, comunitats autònomes i diputacions segons l'amplada del paviment. Any 2013

Comunitat autònoma	Total general	Carreteres de una calçada				Carreteres de doble calçada	Autovies i autopistes lliures	Autopistes de peatge
		Total	< 5 m	5 a 6,99 m	≥ 7 m			
Cantàbria	2.569	2.340	187	1.448	704	3	227	0
Castella-la Manxa	19.679	17.838	1.566	7.086	9.186	25	1.602	214
Castella i Lleó	32.763	30.410	6.913	12.744	10.753	100	1.976	277
Catalunya	11.915	10.343	1.109	4.271	4.962	127	814	631
Comunitat Valenciana	8.276	6.845	509	2.751	3.586	288	775	367
Extremadura	9.166	8.400	873	2.402	5.125	72	694	0
Galícia	17.641	16.534	4.624	4.960	6.951	92	688	327
Madrid, comunitat de	3.340	2.352	71	812	1.468	212	616	161
Múrcia, regió de	3.524	2.862	276	1.210	1.376	93	454	115
Navarra, comunitat foral de	3.869	3.472	86	1.802	1.584	24	234	139
País Basc	4.175	3.575	799	1.280	1.496	68	285	248
La Rioja	1.857	1.688	194	569	925	4	46	119
Ceuta i Melilla	64	61	0	32	29	3	0	0
Total	165.361	148.778	24.861	59.920	63.998	1.602	11.955	3.026

Font: Servei General d'Explotació i Gestió de Xarxa, Direcció General de Carreteres, (Ministeri de Foment), conselleries de comunitats autònomes, diputacions i cabildos. Dades extretes de la web del Ministeri de Foment: http://www.fomento.gob.es/NR/rdonlyres/7969B675-C9C8-4D1F-B6CA-4ED86C78B81C/126264/Long_provin_2013.pdf

Com a complement del quadre anterior, i també referides al 2013, tot seguit s'indiquen les dades en quilòmetres per comunitats autònomes de la xarxa de

carreteres, però es recullen únicament i exclusiva les que són titularitat de l'Estat segons la seva amplada de paviment i sistema de pagament.

Taula 5. Xarxa de carreteres a càrrec de l'Estat segons amplada del paviment i per comunitat autònoma. Any 2013

Comunitat autònoma	Total general	Carreteres d'una calçada				Carreteres de doble calçada	Autovies i autopistes lliures	Autopistes de peatge
		Total	< 5 m	5 a 6,99 m	≥ 7 m			
Andalusia	3.354	1.594	17	197	1.380	118	1.393	249
Aragó	2.532	1.726	4	318	1.404	55	595	157
Astúries, principat d'	842	469	13	161	295	6	346	22
Balears, Illes	-	0	0	0	0	0	0	0
Canàries	-	0	0	0	0	0	0	0

Taula 5. Xarxa de carreteres a càrrec de l'Estat segons amplada del paviment i per comunitat autònoma. Any 2013

Comunitat autònoma	Total general	Carreteres d'una calçada			Carreteres de doble calçada	Autovies i autopistes lliures	Autopistes de peatge	
		Total	< 5 m	5 a 6,99 m				≥ 7 m
Cantàbria	575	345	3	54	288	3	227	0
Castella-la Manxa	3.726	2.124	5	134	1.985	21	1.366	214
Castella i Lleó	5.511	3.459	21	772	2.666	81	1.694	277
Catalunya	1.803	935	11	146	778	34	370	463
Comunitat Valenciana	1.945	857	10	246	601	118	603	367
Extremadura	1.593	981	3	258	720	36	576	0
Galícia	2.296	1.448	4	96	1.348	78	497	273
Madrid, comunitat de	768	106	2	40	64	7	494	161
Múrcia, regió de	557	143	0	26	117	12	287	115
Navarra, comunitat foral de	39	0	0	0	0	0	0	39
País Basc	83	0	0	0	0	0	0	83
La Rioja	421	255	0	3	252	1	46	119
Ceuta i Melilla	29	26	0	19	7	2	0	0
Total	26.073	14.468	93	2.470	11.905	573	8.493	2.539

Font: Servei General d'Explotació i Gestió de Xarxa, Direcció General de Carreteres. Ministeri de Foment. Dades extretes de la web del Ministeri de Foment: http://www.fomento.gob.es/NR/rdonlyres/7969B675-C9C8-4D1F-B6CA-4ED86C78B81C/126264/Long_provin_2013.pdf

3. UNA REFLEXIÓ ENTORN DE LES AUTOPISTES COM A SERVEI PÚBLIC BÀSIC, ESSENCIAL O D'INTERÈS GENERAL

Avui dia les autopistes constitueixen un servei públic necessari per a la vida quotidiana de moltes persones (especialment, per l'obligada mobilitat laboral) i tenen un ús generalitzat entre les persones, tant per raons laborals com turístiques o d'oci, com es pot constatar per l'ús intensiu que suporten en certes hores del dia i en determinats caps de setmana i períodes de vacances. Més enllà del trànsit local, les autopistes també són un element essencial en la mobilitat de mercaderies a escala regional, estatal i internacional.

D'acord amb això, és interessant fer tot seguit un recull de la normativa en què es fonamenten les consideracions que s'exposen en aquest document.

3.1. L'ESTATUT D'AUTONOMIA DE CATALUNYA

L'article 30 es dedica als drets d'accés als serveis públics i a una bona administració i determina que "totes les persones tenen dret a accedir en condicions d'igualtat als serveis públics i als serveis econòmics d'interès general. Les administracions públiques han de fixar les condicions d'accés i els estàndards de qualitat d'aquests serveis, amb independència del règim de llur prestació."

L'article 48, dedicat a la mobilitat i seguretat viària, determina el següent:

"1. 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 per a les persones amb mobilitat reduïda.

2. Els poders públics han d'impulsar, d'una manera prioritària, les mesures destinades a l'increment de la seguretat viària i la disminució dels accidents de trànsit, amb una incidència especial en la prevenció, l'educació viària i l'atenció a les víctimes."

L'article 49, que tracta de la protecció dels consumidors i usuaris, determina que "els

poders públics han de garantir la protecció de la salut, la seguretat i la defensa dels drets i els interessos legítims dels consumidors i usuaris."

Finalment, i pel que fa a les inversions en infraestructures, la disposició addicional tercera assenyala el següent:

"1. La inversió de l'Estat a Catalunya en infraestructures, exclòs el Fons de compensació interterritorial, s'ha d'equiparar a la participació relativa del producte interior brut de Catalunya amb relació al producte interior brut de l'Estat per un període de set anys. Aquestes inversions poden emprar-se també per a l'alliberament de peatges o la construcció d'autovies alternatives.

2. A aquest fi, s'ha de constituir una comissió integrada per les administracions estatal, autonòmica i local."

3.2. LA NORMATIVA DE LA MOBILITAT

El preàmbul de la Llei catalana de la mobilitat és especialment rellevant pel que fa a la contextualització de la mobilitat en la vida quotidiana de les persones i l'exercici del dret a la llibertat de moviments de les persones, i l'expressa de la manera següent:

"La mobilitat va esclatar com una de les característiques de les societats avançades durant els darrers anys del segle passat i tot apunta que serà un dels elements clau al segle que acabem de començar. Els índexs de motorització creixents, l'increment del tràfic de mercaderies i els primers senyals de saturació de l'espai aeri no són més que algunes mostres de com la nova societat que es configura basa bona part de l'activitat i el dinamisme en el moviment de persones i mercaderies en uns mercats cada vegada més globals i en un món més obert on tot és més proper.

La llibertat de moviment de persones i béns és també un dels fonaments en què es basa la creació de la Unió Europea i l'exercici d'aquest dret és un dels principals elements que dona sentit a la creació d'aquest àmbit comú d'intercanvi."

El legislador català ha incorporat a l'ordenament jurídic diversos principis

inspiradors de la mobilitat que són rellevants als efectes del que s'analitza en aquest document. Per això, del seguit de principis que recull l'article 2 de la Llei 9/2003, de 13 de juny, de la mobilitat, convé remarcar especialment els següents:

- el dret dels ciutadans a l'accessibilitat en unes condicions de mobilitat adequades i segures i amb el mínim impacte ambiental possible;
- la prioritat dels mitjans de transport de menor cost social i ambiental, tant de persones com de mercaderies;
- la implicació de la societat en la presa de decisions que afectin la mobilitat de les persones.

3.3. LA NORMATIVA D'AUTOPISTES

La normativa pròpia de les autopistes està encapçalada per la Llei estatal 8/1972, de 10 de maig, de construcció, conservació i explotació d'autopistes en règim de concessió.

L'exposició de motius d'aquesta llei declara que "el servei constitueix una activitat pròpia de l'Estat" i remet a la legislació de contractació administrativa (i, en concret, al contracte de concessió d'obra pública) per tot allò que fa referència al règim jurídic de les concessions.

En darrer lloc, l'article 3 de la Llei determina que "el servei objecte de la concessió constitueix una activitat pròpia de l'Estat que el concessionari gestiona, a nom seu i temporalment, sota la inspecció i la vigilància de l'administració concedent."

3.4. LA NORMATIVA DE CONSUM

El Codi de consum de Catalunya (Llei 22/2010, de 20 de juliol) considera que els transports i les comunicacions són un servei bàsic, és a dir, uns serveis de caràcter essencial i necessaris per a la vida quotidiana o que tenen un ús generalitzat entre les persones consumidores (article 251-2).

En aquest sentit, cal destacar que en el preàmbul del Codi de consum de Catalunya el legislador assenyala específicament que "en

matèria de serveis bàsics, s'ha considerat d'interès especial per a protegir millor les persones consumidores l'obligació de lliurar informació de la prestació, i també del lloc i els procediments establerts per a atendre les queixes o reclamacions."

Per aquest motiu, el Codi de consum de Catalunya (article 252- 4) inclou una sèrie de determinacions que són aplicables als serveis bàsics:

"1. Els prestadors de serveis bàsics han de lliurar a la persona consumidora la informació rellevant de la prestació per escrit o d'una manera adaptada a les circumstàncies de la prestació.

2. El prestador del servei ha de facilitar, en el moment de la contractació, una adreça física a Catalunya, on la persona consumidora pugui ésser atesa de manera ràpida i directa respecte a qualsevol queixa o reclamació sobre el servei, sempre que l'atenció a la persona consumidora no es faci al mateix establiment on s'hagi contractat. També ha de disposar d'un servei telefònic d'atenció d'incidències i reclamacions, que ha d'ésser de caràcter gratuït.

3. En els contractes s'ha d'informar del lloc on els usuaris poden tramitar les queixes o les reclamacions davant del prestador o prestadora del servei bàsic i del procediment per a fer-ho. També s'hi ha d'informar de si el prestador o prestadora del servei està adherit a una junta arbitral de consum i de la possibilitat de la persona consumidora d'adreçar-se a aquests organismes per a resoldre els conflictes.

4. En la informació precontractual i contractual s'ha d'indicar l'existència de compensacions, reemborsaments o indemnitzacions en cas que l'empresa incompleixi la qualitat del servei bàsic fixada per l'ordenament jurídic o per la mateixa empresa. També s'ha d'informar sobre els mecanismes per a dur a terme les mesures a què fa referència l'apartat 3 i sobre el mètode de determinació de l'import.

5. Les empreses que prestin serveis bàsics han de vetllar perquè els contractes d'adhesió es facilitin, a petició de les persones amb discapacitat, per mitjà d'un suport que els sigui accessible."

4. QUEIXES I GREUGES SOBRE LES AUTOPISTES A CATALUNYA

En els darrers temps el Síndic de Greuges ha rebut diverses queixes i consultes sobre les autopistes. Així mateix, no són poques les persones que també han fet arribar a aquesta institució el seu sentiment de greuge i d'indignació pel dèficit d'infraestructures viàries gratuïtes que té Catalunya en comparació amb altres zones de l'Estat i les decisions del Govern estatal de rescatar algunes vies de peatge. El rescat que s'ha produït en els darrers anys en autopistes del centre d'Espanya, i les compensacions des dels pressupostos de l'Estat de les pèrdues d'aquestes contrasta amb la manca de concreció que fins al dia d'avui s'ha donat a la disposició addicional tercera de l'Estatut d'autonomia de Catalunya del 2006, segons la qual l'Estat es comprometia a invertir a Catalunya per alliberar peatges o per construir vies ràpides alternatives lliures de peatges.

Els ciutadans també han exposat al Síndic consideracions diverses sobre el model d'infraestructures a Catalunya, la data final de les concessions existents sobre les autopistes, les pròrrogues que freqüentment s'han aplicat als terminis inicials, la viabilitat de rescatar les autopistes per part de les administracions públiques que tenen la titularitat de la via o el cost econòmic d'aquestes possibles actuacions sobre els pressupostos públics.

Sens perjudici d'això, a continuació es tracten les queixes referides als assumptes següents:

- El desviament obligatori per l'autopista de peatge C-32 quan la carretera C-31 (costes del Garraf) està tallada al trànsit de vehicles.

- La modificació del sistema de descomptes dels peatges per permetre que les persones amb discapacitat que no puguin obtenir el carnet de conduir per raó de la seva discapacitat puguin gaudir del descompte com la resta de conductors.

- El requisit de disposar d'un teletac/via-T per accedir als descomptes per a

vehicles de baixes emissions en les autopistes de la Generalitat.

4.1. EL DESVIAMENT OBLIGATORI PER L'AUTOPISTA DE PEATGE C-32 QUAN LA CARRETERA C-31 (COSTES DEL GARRAF) ESTÀ TALLADA AL TRÀNSIT DE VEHICLES

4.1.1. Les queixes plantejades i la informació rebuda pel Síndic

Durant els anys 2014 i 2015, el Síndic ha rebut diverses queixes (Q-001653/2014, Q-008835/2014, Q-009493/2014 i Q-002949/2015) que exposen la disconformitat amb el fet d'haver de pagar el peatge en els casos de desviament obligatori dels vehicles per l'autopista C-32 quan la carretera C-31 queda tallada en el tram de les costes del Garraf.

Els promotors de les queixes exposen que no són poques les vegades que s'impossibilita la circulació per la carretera C-31 a causa d'un accident, d'una prova esportiva o d'un altre tipus d'esdeveniment, de manera que es fa desviar de forma obligatòria el trànsit de vehicles cap a l'autopista C-32 i, per tant, s'ha de pagar l'import del peatge quan la voluntat de l'usuari no era utilitzar una via de pagament com l'autopista.

D'acord amb això, el Síndic va demanar informació sobre l'assumpte a la Direcció General d'Infraestructures de Mobilitat Terrestre (Departament de Territori i Sostenibilitat), al Servei Català de Trànsit (Departament d'Interior) i a l'empresa Abertis Infraestructuras SA.

El Departament de Territori i Sostenibilitat informa que "el criteri pel qual el Servei Català de Trànsit desvia la circulació respon a les situacions d'emergència o força major, derivades d'un tall total de la carretera C-31, i amb un termini de temps perllongat, en què no es dona dret a la concessionària a cobrar el peatge en aquest període. En cas contrari, o en restriccions parcials de circulació, s'aconsella l'ús de l'autopista tenint en compte que és una via de pagament."

El mateix Departament aporta un quadre amb les incidències ocorregudes a la C-31 durant els anys 2013 i 2014 i els motius d'aquestes:

Desviaments des de la C-31 cap a la C-32 amb petició del SCT							
Data	Incidència a C-31		Punts de desviament	Sentit	Hora		Nº vehicles afectats
	Motiu	Ubicació			Inici	Final	
22/02/2013	Accident		Sda. 31 i 42	Ambdós	7:50	8:10	146
24/04/2013	Incendi de Vehicle	Pk. 169	Sda. 31 i 42	Ambdós	21:45	22:35	38
12/11/2013	Accident	Pk. 172	Sda. 31 i 42	Ambdós	11:20	11:40	177
23/02/2014	Incendi de Vehicle	Pk. 164	Sda. 31 i 42	Ambdós	19:57	20:21	1
09/03/2014	Accident	Pk. 166	Sda. 31 i 42	Ambdós	17:20	17:44	81
13/06/2014	Incendi de Vehicle	Pk. 169	Sda. 31 i 42	Ambdós	0:08	2:35	201
25/09/2014	Accident	Pk. 173	Sda. 31 i 42	Ambdós	19:10	20:00	612
01/10/2014	Accident	Pk. 179	Sda. 31 i 42	Ambdós	9:20	9:48	225
15/10/2014	Accident	Pk. 165	Sda. 31 i 42	Ambdós	13:15	14:10	425
14/12/2014	Calamarsada i esllavissades	Pk. 166	Sda. 31 i 42	Ambdós	23:30	4:45	342

Desviaments des de la C-31 cap a la C-32 amb convenis o prova esportiva							
Data	Incidència a C-31		Punts de desviament	Sentit	Hora		Nº vehicles afectats
	Motiu				Inici	Final	
03/03/2013	Ral·li Cotxes Època		Sda. 31 i 42	Ambdós	12:10	13:05	166
10/11/2013	Pedalada Popular		Sda. 31 i 42	Ambdós	10:50	12:15	538
30/03/2014	Ral·li Cotxes Època		Sda. 31 i 42	Ambdós	-	-	278
04/05/2014	World Run - Wings for Life		Sda. 31 i 42	Ambdós	15:00	16:30	764
02/11/2014	Pedalada Popular		Sda. 31 i 42	Ambdós	-	-	1225
22/03/2015	Ral·li Cotxes Època i GFNY Barcelona		Sda. 31 i 42	Ambdós	8:25	12:13	1128

Per la seva banda, l'informe rebut del Servei Català de Trànsit afegeix una incidència a la llista anterior en data 18 de juny de 2014, de 12 a 12.20 hores. A més, el Servei Català de Trànsit informa del següent:

“En els casos d'afectació del trànsit a la carretera, el Servei Català de Trànsit actua amb el criteri de restablir la circulació en el menor temps possible i, en cas necessari, desviar-la per vies alternatives. El fet que les vies alternatives siguin de peatge no fa variar aquest criteri; per tant, a la C-31, en el tram conegut com les costes de Garraf, i en qualsevol altre tram de via de Catalunya que tingui una via paral·lela de peatge, s'actua de la mateixa manera.

Les afectacions al trànsit de tipus programat que afecten el pas general dels vehicles per qualsevol via han de disposar de l'autorització del Servei Català de Trànsit. Aquestes autoritzacions estan condicionades al fet que els organitzadors de l'esdeveniment del tipus que sigui es facin càrrec del cost del peatge d'aquells vehicles que hauran d'utilitzar la via de pagament com a alternativa a la via afectada (per exemple, el Ral·li Barcelona-Sitges de vehicles antics).

En les afectacions de trànsit sobrevingudes (per exemple, accidents de trànsit, vehicles avariats, etc.) s'actua en funció del tipus de situació que s'hagi produït. Si es tracta d'un tall total d'una via, s'utilitza la via alternativa més idònia (en

l'esmentat tram seria la C-32, pels anomenats túnels del Garraf). En aquests casos la valoració de la situació, la fan les unitats policials de la Divisió de Trànsit del Cos de Mossos d'Esquadra destacades al lloc de l'incident i la decisió del desviament es pren d'acord amb el responsable del Centre d'Informació Viària de Catalunya (CIVICAT), que és el centre de gestió del trànsit del Servei Català de Trànsit.

Quan la solució implica necessàriament el desviament del trànsit general per una via de peatge es comunica al centre de control corresponent del concessionari afectat per tal que ho tingui en compte i no faci el cobrament del peatge als vehicles desviats.”

Finalment, l'empresa Abertis Infraestructuras SA ha fet arribar un informe que assenyala el següent:

- No hi ha cap protocol subscrit entre el Servei Català de Trànsit, la Secretaria de Territori i Mobilitat (Departament de Territori i Sostenibilitat) i Aucat, empresa del grup Abertis que gestiona la concessió administrativa de construcció, conservació i explotació de l'autopista C-32, que inclou dos trams: el tram entre Castelldefels i Sitges i el tram entre Sitges i el Vendrell.

- No hi ha cap regulació concreta pel que fa al desviament de vehicles a l'autopista, però sí que hi ha una regulació concreta pel que fa a

l'exempció del peatge en l'article 44 del Decret 215/1973, de 25 de gener, que aprova el plec de clàusules generals per a la construcció, conservació i explotació d'autopistes. En concret, aquest precepte declara exempts del pagament de peatge els vehicles del Ministeri d'Obres Públiques, els vehicles de la policia de trànsit i de les forces d'ordre públic i autoritats judicials, i les ambulàncies i vehicles de servei contra incendis quan duguin a terme una missió en els terrenys de l'autopista. En els mateixos termes es pronuncia l'article 40 del Reglament de servei per a l'explotació de l'autopista C-32, túnels del Garraf (tram Castelldefels-Sitges), aprovat per Ordre del conseller de Política Territorial i Obres Públiques de data 2 de gener de 1992 (publicada en el DOGC, núm. 1537, de 3 de gener de 1992).

- Hi ha desviaments de trànsit de la C-31 a l'autopista C-32 en els casos de proves esportives/actes populars (Ral·li de Cotxes d'Època, pedalada popular, etc.) que comporten el tancament de la C-31. En aquests casos puntuals, hi ha un procediment acordat amb el Departament de Territori i Sostenibilitat consistent en la subscripció d'un conveni amb l'entitat promotora de la prova, prèviament autoritzat pel mateix Departament de Territori i Sostenibilitat (a través de la Subdirecció General de Relacions amb les Empreses Gestores d'Infraestructures Viàries), mitjançant el qual es lliuren passis de pas lliure per l'autopista als conductors afectats per la prova, i el cost d'aquests peatges és assumit per l'entitat organitzadora de la prova. El desviament no és obligat per al conductor, sinó voluntari.

4.1.2. Les funcions de les administracions afectades

Un cop vista la informació facilitada per les administracions i empreses afectades, cal analitzar les funcions que corresponen a cadascuna.

Pel que fa al Servei Català de Trànsit (Departament d'Interior), l'article 2 de la Llei 14/1997, de 24 de desembre, de creació del Servei Català de Trànsit, enumera, entre les funcions que li corresponen, la d'adoptar les mesures necessàries per garantir la seguretat

i la fluïdesa en el trànsit de les carreteres. Al costat d'aquesta funció essencial, el mateix precepte esmenta altres funcions que també corresponen al Servei Català de Trànsit:

- “Autoritzar les proves esportives que puguin afectar vies interurbanes o tinguin una incidència superior en el nucli urbà, sens perjudici de les competències municipals.
- Dictar directrius d'aplicació de la normativa de trànsit, de circulació de vehicles i seguretat viària, a les quals s'ha d'ajustar també la policia local, sens perjudici de les competències de les autoritats locals.
- Informar els usuaris i usuàries sobre el trànsit a les vies públiques.
- Planificar, dirigir i coordinar les actuacions per a la millora de la seguretat viària en els accessos a les vies urbanes i els grans nuclis de població, i en trams i punts perillosos i d'alta intensitat de trànsit, directament, en coordinació amb els altres departaments de la Generalitat o, si escau, amb l'Administració de l'Estat.”

Pel que fa al Departament de Territori i Sostenibilitat, titular de la infraestructura, cal tenir present que correspon a la Subdirecció General de Relació amb les Empreses Gestores d'Infraestructures Viàries, entre d'altres, la funció de proposar les mesures adequades per a la millora i racionalització de la gestió del servei públic. Així ho determina l'article 9 del Decret 170/2013, de 28 de maig, de modificació del Decret 342/2011, de 17 de maig, de reestructuració del Departament de Territori i Sostenibilitat. A més, la mateixa Subdirecció General també té la funció d'informar el Reglament d'explotació del servei públic i verificar-ne el compliment i l'actualització.

Finalment, també cal mencionar el que determina l'article 38 de la recentment publicada Llei estatal 37/2015, de 29 de setembre, de carreteres,² atès que es refereix als casos urgents o no en què cal desviar el trànsit per una autopista de peatge en règim de concessió. En concret, l'article esmentat assenyala el següent:

² Publicada en el BOE núm. 234, de 30 de setembre de 2015.

“Quan de les circumstàncies anteriors es derivi la necessitat de desviar el trànsit dels vehicles que es determini, per la totalitat o una part d’una autopista explotada en règim de concessió, el delegat del Govern en les Societats Concessionàries d’Autopistes Nacionals de Peatge pot acordar el dit desviament i, en aquest cas, amb l’informe previ del Ministeri d’Hisenda i Administracions Públiques i l’audiència del concessionari, ha de fixar les condicions d’ús de l’autopista amb caràcter temporal i establir la compensació que correspon al concessionari pels perjudicis que s’originin, sense que sigui aplicable l’article 24 de la Llei 8/1972, de 10 de maig, de construcció, conservació, explotació d’autopistes en règim de concessió.

En casos d’urgència l’acord al qual fa referència aquest paràgraf pot ser adoptat pel ministre de Foment, o l’autoritat en qui delegui, sense els tràmits precedents, per un termini màxim d’un mes, sens perjudici de la compensació a què pugui tenir dret el concessionari.”

4.1.3. El Reglament de servei de l’autopista C-32 i les obligacions d’informació als usuaris

L’empresa concessionària Aucat-Abertis, titular de la concessió administrativa per a la construcció, conservació i explotació de l’autopista, està obligada, igual que els usuaris i l’Administració, a complir el Reglament de servei de l’autopista C-32, aprovat per Ordre de 2 de gener de 1992, com preveu l’article 2.

Amb relació a la informació que cal facilitar als usuaris de l’autopista, el Reglament esmentat inclou les determinacions següents:

Article 28:

“La concessionària tindrà cura d’estar especialment dotada d’aquells mitjans i serveis que puguin contribuir més eficaçment a satisfer les necessitats del trànsit i les conveniències dels usuaris.

Per tal de complir el que preceptua aquest article, la concessionària estarà obligada a prestar l’adequat servei d’informació i a mantenir en correcte estat les àrees de manteniment i control, d’acord amb les funcions que tenen assignades.”

Article 29:

“Independentment del compliment de les normes establertes respecte a la senyalització de l’autopista per regular i facilitar la circulació, la concessionària s’ocuparà de fer arribar a l’usuari aquelles indicacions, notícies i informacions que puguin resultar més eficients en benefici de la seguretat i fluïdesa del trànsit, i per aconseguir l’ús més adient de l’autopista.”

Article 30:

“Per tal d’assolir els objectius assenyalats a l’article anterior, la concessionària podrà utilitzar els mitjans següents, sempre que no contradiguin cap disposició legal:

a) Ús de cartells i senyals mòbils d’acord amb la Delegació del Govern de la Generalitat.

b) Informació escrita, mitjançant entrega d’opuscles, mapes i documents similars en els accessos de la concessió, i molt especialment en les àrees destinades a la percepció del peatge.

c) Informació verbal facilitada als usuaris pels empleats de servei.

d) Qualsevol altre mitjà que la concessionària consideri idoni per a aquests fins.”

Article 31:

“Es considerarà d’interès preferent tota la informació que vagi destinada a facilitar recomanacions a l’usuari per a la millor utilització del servei i a crear costums que contribueixin a millorar la seguretat vial.”

Cal assenyalar que aquestes obligacions d’informació als usuaris per part de l’empresa concessionària es van veure reforçades des del moment en què el Codi de consum de Catalunya (aprovat per la Llei 22/2010, de 20 de juliol) va incorporar l’article 252-8,³ dedicat especialment als serveis de les empreses concessionàries d’autopistes de peatge.

Aquest precepte determina que “les empreses concessionàries d’autopistes de peatge de pagament directe per part de l’usuari o usuària estan obligades a garantir la seguretat de les

³ L’article 252-8 va ser afegit al Codi de consum de Catalunya per l’article 125 de la Llei 9/2011, de 29 de desembre, de promoció de l’activitat econòmica.

instal·lacions i a informar en els accessos a la concessió de les incidències que afectin la fluïdesa i la seguretat del trànsit.”

Per tant, el legislador català ha volgut dotar de rang legal l'obligació de l'empresa concessionària d'informació a l'usuari sobre les circumstàncies del servei, i especialment sobre allò que pot afectar la fluïdesa i la seguretat del trànsit. La rellevància d'aquest precepte es troba en la incorporació expressa de les autopistes de peatge en l'àmbit del consum, ja que el legislador català (amb competència exclusiva en matèria de consum) ha volgut incorporar els usuaris del servei al sistema de drets i garanties del Codi de consum de Catalunya.

4.1.4. Els fulls de reclamació a disposició dels usuaris de l'autopista

Algunes de les queixes rebudes per aquesta institució també posen de manifest la dificultat de l'usuari de l'autopista d'obtenir o de lliurar el full de reclamació.

Pel que fa a aquest aspecte, l'article 4 del Reglament de servei de l'autopista, de 2 de gener de 1992, determina el següent:

“A l'edifici de control, ubicat a l'àrea de peatge, la societat concessionària disposarà d'un llibre de reclamacions en el qual els usuaris podran formular les queixes que considerin oportunes. Aquest llibre serà foliat i visat per la Delegació del Govern de la Generalitat en la concessió.

Amb la periodicitat que indiqui la Delegació del Govern de la Generalitat en la concessió, i independentment de la facultat d'examen directe de l'esmentat llibre per part d'aquesta, la concessionària haurà de donar trasllat de les reclamacions efectuades, i afegirà el seu propi informe sobre aquestes, com també sobre les mesures adoptades, si escau.

Sens perjudici del que s'ha esmentat en l'apartat anterior, els usuaris podran elevar a la Delegació del Govern de la Generalitat qualsevol reclamació que, segons el seu criteri, no hagi estat degudament atesa per la concessionària. La Delegació del Govern de la Generalitat, segons escaigui, la resoldrà directament o la remetrà a l'òrgan de l'Administració al qual correspongui la seva resolució.”

L'article 123 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya atribueix a la Generalitat la competència exclusiva en matèria de consum, competència que inclou, en tot cas, la defensa dels drets de les persones consumidores proclamats per l'article 28 de l'Estatut, i també l'establiment i l'aplicació dels procediments administratius de queixa i reclamació.

L'article 211-14 de la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya, que s'emmarca dins dels requisits aplicables a qualsevol mena de relació de consum, és a dir, a qualsevol relació establerta entre, d'una banda, empresaris, intermediaris o l'Administració com a prestadora de béns i serveis i, d'altra banda, les persones consumidores, estableix que totes les empreses han de disposar de fulls de reclamació o denúncia, de conformitat amb la regulació reglamentària corresponent.

La finalitat essencial dels fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia és establir un procediment harmonitzat, sistemàtic i alhora senzill, a fi que les persones consumidores, de manera immediata al moment que duen a terme les seves relacions de consum, puguin formular fàcilment les seves queixes, reclamacions o denúncies en relació amb l'activitat duta a terme pels establiments comercials i en les activitats de prestació de serveis, sempre que pateixin alguna mena d'incidència, esdeveniment o circumstància que alteri el funcionament normal de les seves relacions de consum.

Per tot això, el Decret 121/2013, de 26 de febrer, pel qual es regulen els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia en les relacions de consum, tan sols exclou del seu àmbit d'aplicació els fedataris públics, els ensenyaments reglats, els serveis públics prestats directament per l'Administració i totes les activitats que disposen de normativa específica en matèria de fulls de queixa, reclamació o denúncia.

Tot i que el Reglament de servei de l'autopista C-32 estableix una regulació de les queixes i reclamacions que poden formular els usuaris i de la seva tramitació, des de l'òptica garantista dels drets de les persones que correspon adoptar a la institució del Síndic, cal defensar la necessària aplicació del règim previst en el Decret 121/2013 a l'autopista C-32 i, per

tant, garantir la disposició immediata dels fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia a les persones consumidores, a més de facilitar-los també per mitjà del web o correu electrònic que l'empresa concessionària habiliti a aquests efectes.

En aquest darrer cas, el decret esmentat obliga que “els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia disponibles per mitjans electrònics estiguin en un format accessible a l'efecte de poder ésser emplenats i tramesos per persones amb discapacitat.”

Finalment, i d'acord amb el que disposa el Codi de consum de Catalunya per als serveis que considera bàsics, el Decret 121/2013 determina que en les relacions de consum per mitjà de màquines automàtiques, la persona consumidora pot adreçar-se o bé al telèfon gratuït d'atenció d'incidències o reclamacions, o bé a l'adreça de l'oferent del bé o servei per sol·licitar que se li trametin els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia.

En qualsevol cas, es posa de manifest la necessitat d'actualitzar el Reglament de servei de l'autopista C-32 d'acord amb els nous requeriments en matèria de fulls de queixa i reclamacions i de la seva tramitació.

4.2. LA MODIFICACIÓ DEL SISTEMA DE DESCOMPTES DELS PEATGES PER PERMETRE QUE PERSONES AMB DISCAPACITAT PUGUIN GAUDIR-NE

En data 30 de maig de 2012 el Síndic va rebre una queixa (Q-03907/2012) d'una veïna de la Cerdanya en què exposava el seu desacord amb els nous requisits que s'exigeixen per gaudir dels descomptes en el túnel del Cadí.

La promotora de la queixa informava que un dels nous requisits que cal complir és disposar de carnet de conduir, requisit que exclou situacions com la de la promotora, que té reconegut més d'un 50% de grau de discapacitat a causa d'un greu problema a les vèrtebres i que li afecta les cames. Tal com acreditava per mitjà d'un certificat mèdic, la promotora no pot conduir un cotxe ni, possiblement, es podria considerar apta per obtenir un permís de conduir, tot i

que disposa de cotxe propi que condueix una altra persona, ja que el necessita per traslladar-se a Barcelona i fer-se els controls mèdics pertinents.

En vista d'això, el Síndic va demanar informació a l'empresa Túnel del Cadí SAC. A partir de la resposta rebuda, en data 9 de gener de 2013 el Síndic es va adreçar al conseller de Territori i Sostenibilitat per mitjà d'una resolució en la qual se suggeria l'adopció de les mesures oportunes per modificar l'actual regulació del sistema de bonificacions per permetre que les persones amb discapacitat que no puguin obtenir el carnet de conduir per raó de la seva discapacitat puguin gaudir de la bonificació del peatge com la resta de les persones que estan empadronades en aquells municipis.

Tot seguit, es reproduïen íntegres les consideracions que es feien en la resolució esmentada del Síndic de 9 de gener de 2013:

“Amb la darrera modificació del Decret 651/2006 per gaudir de la bonificació es requereix que la persona disposi de carnet de conduir, per la qual cosa la interessada, malgrat que reuneix tots els requisits, no pot gaudir d'aquest benefici.

Un cop admesa la queixa a tràmit, ens vam adreçar a l'empresa concessionària per demanar informació sobre els motius que justificaven la denegació.

L'empresa concessionària ens va informar que el motiu que va provocar l'enduriment de les condicions per gaudir de la bonificació va ser l'increment de nombre de residents que acreditaven l'empadronament, tot i que realment es tractava de persones amb segones residències i els trànsits bonificats es feien sempre en cap de setmana i festius.

La concessionària ens indica que no era just que tots els ciutadans catalans s'haguessin de fer càrrec dels trànsits de les persones que es desplaçaven per motiu d'oci i no per mobilitat obligada local.

D'altra banda, ens indicaven que la condició de resident es reconeixia a persones físiques que utilitzaven la via com a usuàries i que, per tant, havien d'estar en possessió del carnet de conduir.

L'enduriment de les condicions d'acreditació en aquest sentit estava fonamentat pel fet que s'havia detectat un elevat percentatge de persones grans sense carnet que realment eren residents i que "prestaven" les seves targetes als fills o familiars que no vivien a cap municipi de les comarques i que feien els seus trànsits en desplaçaments d'oci en dies festius.

L'empresa entén que una persona amb discapacitat que ha de viatjar constantment per fer visites mèdiques a la ciutat ho farà amb algú que també visqui al seu municipi i, per tant, tindrà acreditada la condició de resident, per la qual cosa gaudirà igualment de la bonificació del peatge.

L'empresa concessionària finalitza l'informe indicant-nos que han tingut moltes peticions en què curiosament els fills havien de viatjar des de Barcelona fins al municipi a recollir els pares o familiars per baixar-los a les visites mèdiques i tornar-los a pujar. Però quan s'analitzaven els trànsits d'aquestes persones observaven que sempre es feien de divendres a diumenge.

Davant la constatació d'aquesta pràctica incorrecta, l'Administració, en exercici de les seves competències, va arribar a la conclusió que per evitar aquest motiu de frau calia exigir el carnet de conduir vigent.

Així mateix, assenyala que han de ser molt estrictes en el compliment dels requisits fixats per la Generalitat de Catalunya.

Atès el contingut de la informació que ens va traslladar l'empresa concessionària, us vull fer arribar les següents consideracions i suggeriments:

D'una banda, no qüestiono els motius que poden justificar un canvi de regulació quan es constata de forma fefaent l'existència d'un ús irregular de les bonificacions que s'allunya de la finalitat que les justifica. De fet, una bona administració també comporta fer un control acurat d'aquests supòsits per eradicar-los.

Tanmateix, en aquest cas concret, condicionar l'existència d'una bonificació en el peatge al fet que la persona beneficiària disposi de llicència de conducció en vigor quan la persona té reconeguda una discapacitat que la fa no apta per conduir pot resultar una

exigència discriminatòria d'un col·lectiu de persones que precisament té greus dificultats de mobilitat.

En aquest sentit, us he de fer avinent que els poders públics estan obligats a fer una política d'empara per a les persones amb discapacitat en virtut de l'article 14 de la Constitució, que reconeix el principi d'igualtat davant la llei sense que pugui prevaler cap tipus de discriminació.

L'article 9.2 de la Constitució estableix que correspon als poders públics promoure les condicions perquè la llibertat i la igualtat de les persones siguin reals i efectives, i remoure les condicions que n'impedeixin o en dificultin la plenitud i facilitar la seva participació en la vida política, cultural i social.

També l'article 49 de la Constitució ordena als poders públics que prestin a les persones amb discapacitat l'atenció especialitzada que requereixin i l'empara especial per gaudir d'aquests drets, i l'article 53.3 determina que el reconeixement, el respecte i la protecció dels principis reconeguts en el capítol tercer han d'informar la legislació positiva, la pràctica judicial i l'actuació dels poders públics.

I en el mateix sentit també es pronuncia l'Estatut d'autonomia de Catalunya en els articles 40.5 i 39.2, respectivament.

Com així ha interpretat el Tribunal Constitucional, els principis rectors no es poden considerar com a normes sense contingut i s'han de tenir en consideració per informar l'actuació dels poders públics i d'interpretar les normes jurídiques.

La Llei 51/2003, de 2 de desembre, d'igualtat d'oportunitats, no-discriminació i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat, també disposa que s'han d'establir les mesures oportunes per garantir i fer efectiu el dret a la igualtat d'oportunitats de les persones amb discapacitat, i els poders públics han d'assegurar que les persones amb discapacitat –considerats de forma individual– puguin gaudir de tots els drets humans civils, socials, econòmics i culturals.

En conseqüència, denegar la bonificació del peatge d'una persona que compleix tots els

requisits per gaudir de la bonificació, però que per raó de la seva discapacitat no pot disposar de carnet de conduir vigent i creure que, en aquests casos, la persona viatjarà amb algú que també visqui al seu municipi i que, per tant, gaudirà de la bonificació, pot ser una interpretació excessivament restrictiva de drets d'aquest col·lectiu que pot afectar directament la dignitat de la persona.

Les persones amb discapacitat constitueixen un sector de la població que necessiten de garanties suplementàries per viure amb plenitud de drets o participar en condicions d'igualtat amb la resta de ciutadans en la vida econòmica, social i cultural del país.

Fent un paral·lelisme amb les exempcions fiscals per raó de discapacitat, l'article 93.1.e del Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, que aprova el Text refós de la Llei de les hisendes locals, estableix que estan exempts de l'impost de tracció mecànica els vehicles matriculats a nom de persones amb discapacitat per al seu ús exclusiu i aquesta exempció s'aplica si es mantenen aquestes circumstàncies, tant per als vehicles conduïts per persones amb discapacitat com els vehicles destinats a transportar-les.

Com podeu observar, la llei precisa que l'exempció comprèn tant els vehicles conduïts per persones amb discapacitat com els destinats a transportar-les i, per tant, el supòsit d'exempció de l'impost de tracció mecànica no exigeix que el conductor del vehicle sigui una persona amb discapacitat, sinó que sigui utilitzat per al seu ús exclusiu i que estigui matriculat a nom seu, i així ho ha interpretat la Direcció General de Tributs a través de la consulta núm. 653/2004, de 16 de març.

Per aquest motiu, us suggereixo que prengueu les mesures oportunes per modificar l'actual regulació del sistema de bonificacions per permetre que les persones amb discapacitat que no puguin obtenir el carnet de conduir per raó de la seva discapacitat puguin gaudir de la bonificació del peatge com la resta de les persones que estan empadronades en aquells municipis.

Tot això, sens perjudici que porteu a terme els controls addicionals oportuns per garantir que siguin les persones

discapacitades les que gaudeixin d'aquests beneficis i, si escau, prendre les mesures oportunes per eradicar el mal ús de la bonificació.

En aquest sentit, cal recordar que entre la documentació que l'empresa concessionària demana al sol·licitant del benefici s'inclou una declaració jurada de la veracitat de la informació que aporta. Aquest compromís de l'usuari també pot portar de forma explícita un advertiment sobre la possible responsabilitat en la qual es pot incórrer en cas d'utilització fraudulenta d'aquest benefici (sigui el titular o la persona que en gaudeix sense complir els requisits), sens perjudici de la investigació d'ofici en cas de dubte fonamentat i especialment quan teniu coneixement que l'ús es fa únicament els caps de setmana."

El Síndic no ha rebut cap resposta del Departament de Territori i Sostenibilitat a aquest suggeriment, tot i les reiteracions efectuades en dates 15 de març i 20 de novembre de 2013; 27 de maig, 23 de juny i 26 de novembre de 2014, i 23 d'abril i 21 de setembre de 2015.

Així mateix, també cal fer constar que en data 22 de gener de 2013 el Síndic va decidir iniciar l'actuació d'ofici 00342/2013 amb la finalitat d'analitzar l'extensió del suggeriment efectuat amb relació al túnel del Cadí en la queixa Q-03907/2012 a la resta d'autopistes i vies de peatge de Catalunya.

4.3. EL REQUISIT DE DISPOSAR D'UN TELETAC/VIA-T PER ACCEDIR ALS DESCOMPTES PER A VEHICLES DE BAIIXES EMISSIONS EN LES AUTOPISTES DE LA GENERALITAT

4.3.1. La queixa plantejada al Síndic i l'actuació d'ofici

El Síndic va rebre una queixa (Q-06760/2013) en la qual el promotor manifestava la impossibilitat de gaudir de les bonificacions en els peatges per tenir un vehicle poc contaminant si no disposava d'un dispositiu de pagament automàtic tipus teletac o via-T. El promotor de la queixa indicava que se li posava com a condició prèvia la contractació d'un teletac en una entitat

bancària i que no se li ofería la possibilitat de poder pagar amb descompte a les casetes manuals de les autopistes.

Per estudiar amb més profunditat aquest assumpte, el Síndic va decidir iniciar l'actuació d'ofici núm. 07355/2013.

4.3.2. El sistema de descomptes dels peatges en les autopistes de la Generalitat

Les autopistes de Catalunya objecte de concessió pel sistema de peatge explícit es financen mitjançant el pagament d'una tarifa per part dels usuaris, en funció del tipus de vehicle, durant un període determinat d'anys.

Des de l'1 de gener de 2012, i a càrrec dels pressupostos públics, la Generalitat de Catalunya aplica a la xarxa de la qual és titular un sistema de descomptes generals acumulatius per bonificar la mobilitat obligada i els comportaments eficients dels usuaris, és a dir, la recurrència en els trajectes (30%), l'alta ocupació (40%) i les baixes emissions dels vehicles (30%).

A més, des de l'1 de gener de 2014, l'Administració complementa amb altres descomptes específics en trams o concessions concretes en aplicació del Pla d'homogeneïtzació de peatges, a banda del fet que les empreses concessionàries també tenen la possibilitat d'establir descomptes comercials a part o la totalitat d'usuaris de la via.

El sistema esmentat de descomptes generals lligat a la mobilitat obligada i al comportament eficient dels usuaris en el conjunt de la xarxa d'autopistes de peatge de titularitat de la Generalitat de Catalunya es regula per mitjà del Decret 427/2011, de 27 de desembre, pel qual s'aprova el nou sistema de descomptes aplicables a les autopistes i vies en règim de peatge de titularitat de la Generalitat de Catalunya i s'actualitzen les seves tarifes i peatges.

Segons assenyala el Departament en el seu web,⁴ es tracta del primer sistema de descomptes aplicat a l'Estat espanyol que

premia els comportaments eficients (alta ocupació i baixa emissió), i que afavoreix la compartició del vehicle i la renovació del parc.

D'acord amb el Decret 427/2011, les tres modalitats de descomptes generals són:

Per recurrència (REC): 30% de descompte

S'aplica des del primer viatge als usuaris que fan més de setze viatges mensuals.

A la regió metropolitana de Barcelona s'aplica a les barreres següents:

- Barrera de les Fonts a la C-16 Sant Cugat – Terrassa
- Barrera de Vallcarca a la C-32 Castelldefels – Sitges
- Accés d'Alella, barrera de Vilassar i accés de Premià a la C-32 Montgat – Mataró
- Accés Mollet a la C-33

Per vehicle d'alta ocupació (VAO): 40% de descompte

S'aplica als vehicles amb tres ocupants o més.

Es pot gaudir a totes les barreres de les vies de peatge de titularitat de la Generalitat de Catalunya, a excepció del túnel del Cadí.

Per vehicles de baixes emissions (ECO): 30% de descompte

30% de descompte als vehicles elèctrics, GLP o d'hidrogen, o els vehicles amb nivells màxims d'emissions de CO² de 120gr/km per als motors de benzina o bioetanol i de 108gr/km per als motors biodièsel o gasoil.

A partir del 15 de setembre de 2015 aquest descompte s'ha ampliat fins al 100% per als vehicles elèctrics.⁵

Es pot gaudir a totes les barreres de les vies de peatge de titularitat de la Generalitat de Catalunya, a excepció del túnel del Cadí.

Excepte per als vehicles elèctrics a partir del 15 de setembre de 2015, aquests descomptes

⁴ http://territori.gencat.cat/ca/03_infraestructures_i_mobilitat/carreteres/observatori_viari_de_catalunya_viacat/3_tarifes_i_descomptes_a_les_vies_de_peatge_explicit/3_3_tarifes_peatges_i_descomptes/3_3_3_sistema_de_descomptes/ (consultada el 18 de setembre de 2015 a les 13 hores).

⁵ <http://territori.gencat.cat/ca/nota-premsa/?id=286890> (consultada el 18 de setembre de 2015 a les 13 hores).

són acumulables i, per tant, un vehicle o usuari pot arribar a gaudir de descomptes del 100%.

D'acord amb el Decret 427/2011, els requisits per accedir a aquests descomptes generals són els següents:

- Circular amb un vehicle lleuger, de dilluns a divendres no festius.
- Disposar de sistema de pagament telemàtic (TAC).
- Enregistrar-se prèviament al web ecoviaT (www.ecoviat.com) per acreditar el nivell d'emissions necessari per gaudir del descompte ECO.

El mateix Decret justifica en el preàmbul l'aprovació d'un nou sistema de descomptes específics homogeni per al conjunt de la xarxa d'autopistes de titularitat de la Generalitat de Catalunya en "la millora de la gestió de la mobilitat i l'eficiència ambiental, d'acord amb els estudis tècnics analitzats en el grup de treball sobre la gestió del sistema d'autopistes i dels peatges com a elements reguladors de la mobilitat."

4.3.3. La justificació de l'obligació de disposar d'un teletac/via-T

Sobre la possibilitat de pagar els peatges i gaudir dels descomptes sense la utilització del teletac, a instància del Síndic, el Departament de Territori i Sostenibilitat va comunicar al promotor de l'esmentada queixa que l'article 1 del Decret 427/2011 determina que seran beneficiaris els usuaris de vehicles que "emprin com a mitjà de pagament qualsevol sistema dinàmic teletac (OBE interoperable via T), implantat per la societat concessionària que permeti la verificació de la concurrència en els dits usuaris de les condicions establertes en aquest Decret."

El mateix article 1 afegeix que "per poder ser beneficiari del descompte ECO, els usuaris hauran d'haver-se inscrit en el 'Portal ECOVIA-T' gestionat per TABASA (www.ecoviat.cat)."

Segons va assenyalar el Departament, "el teletac és l'únic mitjà de pagament per poder gaudir d'aquest descompte" i "el motiu d'aquest fet es troba en la necessitat d'un mecanisme de control i seguretat dinàmic que permeti assegurar que gaudeixen del benefici les persones que realment hi tenen dret: s'associa la matrícula del vehicle que compleixi les condicions de vehicle eco a un teletac i d'aquesta manera no es requereix cap control per part dels cobradors del peatge, sinó que s'aplica de manera automàtica als usuaris, la qual cosa evita cues i congestions que es podrien generar si tots els usuaris que volguessin gaudir dels descomptes haguessin de passar per les vies manuals."

El Portal ECOVIA-T recull quina és la normativa reguladora oficial en aquesta matèria i enumera un total d'onze normes, entre directives europees, lleis, decrets i acords del Govern, bàsicament centrats en la millora de la qualitat de l'aire.⁶

La rellevància dels objectius ambientals relacionats amb la qualitat de l'aire és indiscutible, com també ho és la necessitat de l'Administració de la Generalitat d'adoptar mesures concretes per restablir els nivells de qualitat de l'aire a les zones on se superen els valors de referència legislatius, amb l'objectiu de preservar la salut de les persones i el medi. Així ho reclama la Directiva 2008/50/CE, de 21 de maig, relativa a la qualitat de l'aire ambient i a una atmosfera més neta a Europa, i així ho ha concretat el Pla d'actuació per a la millora de la qualitat de l'aire a les zones de protecció atmosfèrica, aprovat per l'Acord de Govern GOV/127/2014, de 23 de setembre.

L'àmbit d'aplicació d'aquest pla d'actuació està constituït pels municipis declarats zones de protecció especial de l'ambient atmosfèric pel Decret 226/2006, de 23 de maig, i per l'Acord de Govern GOV/82/2012, de 31 de juliol, i que són els següents:

Badalona, Barcelona, l'Hospitalet de Llobregat, Sant Adrià de Besòs, Santa Coloma de Gramenet, Castelldefels, Cornellà de Llobregat, Gavà, Martorell, Molins de Rei, Esplugues de Llobregat, el

⁶ <http://www.ecoviat.com/ca-ES/normativareguladora.aspx> (consultada el 18 de setembre de 2015 a les 13 hores).

Papiol, Pallejà, el Prat de Llobregat, Sant Andreu de la Barca, Sant Feliu de Llobregat, Sant Joan Despí, Sant Just Desvern, Sant Vicenç dels Horts, Viladecans, Badia del Vallès, Barberà del Vallès, Castellbisbal, Cerdanyola del Vallès, Montcada i Reixac, Ripollet, Rubí, Sabadell, Sant Cugat del Vallès, Sant Quirze del Vallès, Santa Perpètua de Mogoda, Terrassa, Granollers, la Llagosta, Martorelles, Mollet del Vallès, Montmeló, Montornès del Vallès, Pareds del Vallès i Sant Fost de Campsentelles.

Com s'ha exposat més amunt, són els pressupostos de la Generalitat de Catalunya els que assumeixen el cost dels descomptes aplicats en els termes que determina l'article 4 del Decret 427/2011. Així, aquest precepte exposa que "la Generalitat de Catalunya ha de compensar les societats concessionàries per les diferències d'ingressos per peatge que es deriven de l'aplicació de les mesures tarifàries i de descomptes que s'aproven per aquest decret".

Per això, cal valorar l'oportunitat d'incloure en el descompte per a vehicles de baixes emissions el cost que té per a l'usuari l'obtenció i el manteniment anual del sistema de pagament telemàtic (teletac o via-T), especialment per als vehicles d'usuaris de les autopistes que resideixen en algun dels esmentats municipis que han estat declarats com a zona de protecció especial de l'ambient atmosfèric.

Finalment, cal fer un recordatori de les obligacions d'informació que la normativa imposa a les empreses concessionàries també amb relació al sistema de descomptes en els peatges de les autopistes; en concret, l'article 4.9 del Decret 427/2011 assenyala el següent:

"Les empreses i societats concessionàries han d'informar els possibles usuaris dels nous peatges i de les característiques del sistema de descomptes aprovat per aquest decret, mitjançant la utilització dels sistemes habituals."

5. CONCLUSIONS: RECOMANACIONS I SUGGERIMENTS

D'acord amb el que s'ha exposat en aquest document, el Síndic s'adreça a les administracions públiques competents (especialment, el Departament d'Interior i el Departament de Territori i Sostenibilitat) i a les empreses concessionàries de les autopistes i altres vies de peatge, i exposa les recomanacions i els suggeriments següents:

1. Servei d'interès general

Les autopistes són un servei públic lligat a la llibertat fonamental de moviment de persones i béns que s'ha de prestar amb qualitat i d'acord amb els principis que determina la legislació sobre mobilitat, i amb ple respecte als drets de les persones usuàries.

2. Xarxa viària única i cooperació entre administracions

A Catalunya, hi ha autopistes i carreteres que són titularitat de la Generalitat de Catalunya (per exemple, les autopistes C-16 o C-32 i les carreteres C-17 o C-25) i d'altres que són titularitat de l'Administració de l'Estat (per exemple, les autopistes AP-7 o AP-2 i les carreteres N-II o N-340). Tanmateix, el principi de xarxa viària única hauria d'inspirar el sistema de peatges, tant des del punt de vista de la mobilitat com des de la percepció de l'usuari. Els peatges no han d'actuar únicament com a via de finançament de la concessió de l'autopista, sinó que també han de ser un instrument regulador de la mobilitat dels usuaris que incentivi els comportaments eficients i de menor impacte ambiental. La revisió anual de les tarifes dels peatges és una oportunitat idònia perquè el Departament de Territori i Sostenibilitat avalui com els peatges compleixen aquestes funcions.

Per això, és necessari recordar que les administracions públiques serveixen amb objectivitat els interessos generals i actuen d'acord amb els principis d'eficiència i d'eficàcia, es relacionen d'acord amb el

principi de cooperació i, en la seva actuació, pels criteris d'eficiència i de servei als ciutadans. Un exemple d'això és la prohibició del trànsit de camions per la carretera N-II a Girona i el desviament per l'autopista AP-7, que ha reduït notablement l'accidentalitat de la carretera, exemple que cal tenir ben present a l'hora d'analitzar situacions similars en altres vies, com succeeix en alguns trams de les carreteres N-240 i N-340.

3. Final de les concessions

Cal que les administracions públiques valorin acuradament l'opció de no allargar el termini de les concessions quan arribi la seva data de venciment. Totes les concessions de les autopistes, com a modalitat de gestió indirecta d'aquestes, tenen una data de finalització, tot i que per motius diversos ha estat habitual la pràctica de les administracions titulars (tant de l'Estat com de la Generalitat de Catalunya) de concedir-ne prorroques de diversos anys a canvi de noves inversions o ampliacions de la infraestructura. Per aquest motiu, cal que el Govern expliciti quins són els preparatius per a la recepció de les autopistes que, segons els terminis de cadascuna de les concessions, passin a ser gestionades directament per l'Administració pública, i que faci un estudi sobre els seus possibles peatges.

4. Grup de treball

La Resolució 408/X del Parlament de Catalunya demana al Govern de la Generalitat que constitueixi un grup de treball sobre la gestió de les autopistes i dels peatges com a elements reguladors de la mobilitat.

Cal que aquest grup de treball dugui a terme una anàlisi en profunditat sobre l'amortització de les inversions fetes a les autopistes per les empreses concessionàries. Alhora, cal que aquest grup de treball analitzi i faci públiques les actuacions necessàries i el cost econòmic que suposaria el rescat de les concessions sobre les autopistes i la seva gestió directa per part de les administracions competents. En aquesta línia, els plans de mobilitat de Catalunya

han d'incorporar una reflexió sobre el futur de les autopistes com a element cabdal de la mobilitat de les persones des d'una perspectiva d'interès general públic i que pal·liï els desequilibris territorials.

Atès que la implicació de la societat en la presa de decisions que afectin la mobilitat de les persones és un dels principis que assenyala la Llei 9/2003, de mobilitat, cal que es potenciï l'activitat d'aquest grup de treball i es facin públiques les seves conclusions, per tal que la ciutadania i la resta d'actors afectats puguin conèixer-les amb detall.

5. Telèfon gratuït per a incidències i reclamacions

Cal recordar que, d'acord amb el Codi de consum de Catalunya, les empreses prestadores de serveis bàsics (com ara les comunicacions i els transports) han de facilitar als usuaris un telèfon gratuït d'atenció d'incidències i de reclamacions.

En aquest sentit, és l'Agència Catalana del Consum (dependent del Departament d'Empresa i Ocupació) a qui correspon exercir la competència en matèria de protecció dels drets de les persones consumidores, competència que comporta el control i la disciplina de mercat dels diferents sectors d'activitat econòmica, especialment els serveis bàsics i els que tenen un gran volum de demanda per part dels usuaris, per mitjà d'actuacions informatives, inspectores i, si escau, sancionadores.

6. Informació a l'usuari abans d'accedir a l'autopista

És del tot essencial proporcionar informació acurada i completa a l'usuari sobre el nivell de servei de l'autopista abans d'accedir-hi, fins i tot anant més enllà del que determina el Codi de consum de Catalunya (article 252-8), que obliga les empreses concessionàries d'autopistes "a informar en els accessos a la concessió de les incidències que afectin la fluïdesa i la seguretat del trànsit". Hi ha accessos a les autopistes a Catalunya en els quals encara no es compleix aquesta obligació, vigent des del

desembre de 2011. Per això, cal que el Departament de Territori i Sostenibilitat faci la llista dels accessos pendents i, conjuntament amb les empreses concessionàries, adopti les mesures per donar compliment a l'obligació esmentada.

A més, cal aprofundir i intensificar la informació als usuaris perquè aquests puguin adoptar amb temps una decisió raonada i planificar, si cal, el seu nou recorregut o itinerari per mitjà de sistemes d'informació variable. A banda dels panels de missatges variables situats als accessos de l'autopista, aquesta informació s'hauria de donar per mitjà de pàgines web, xarxes socials, centres d'atenció al client 24 hores, emissores de ràdio locals i d'abast superior, apps, etc.

7. Fulls de reclamació a disposició dels usuaris

El Codi de consum de Catalunya i la normativa que el desplega declara el dret dels usuaris al lliurament, quan el demanin, d'un full oficial de reclamació o denúncia i remarca que els dits fulls han d'estar disponibles, també, per via telemàtica (article 126-9).

Per això, cal recordar l'obligació de les empreses concessionàries d'autopistes de lliurar els fulls de queixa, reclamació i denúncia als usuaris que ho demanin, a més de garantir una tramitació àgil de les queixes i reclamacions dels usuaris, i especialment per mitjà d'una pàgina web o d'una adreça de correu electrònic habilitada a aquest efecte.

8. Protocol sobre el desviament de vehicles per l'autopista

Cal establir un protocol entre el Departament d'Interior (Servei Català de Trànsit), el Departament de Territori i Sostenibilitat, l'empresa concessionària i els municipis afectats amb la finalitat d'objectivar els supòsits en què és procedent el desviament del trànsit d'una carretera cap a una autopista (per exemple, de la carretera C-31 a l'autopista C-32). Alhora, el protocol esmentat ha de determinar els casos en què no es cobrarà el peatge als vehicles desviats.

9. Actualització del reglament de servei de l'autopista

El Reglament de servei de l'autopista C-32 va ser aprovat per Ordre del conseller competent de data 2 de gener de 1992 i en el cos d'aquest document s'han exposat alguns aspectes que requereixen una actualització. D'altra banda, el Reglament de servei de l'autopista C-16 va ser aprovat en data 19 de maig de 1989 (DOGC núm. 1157, de 19 de juny) i el dels túnels de Vallvidrera i els seus accessos ho va ser en data 21 d'agost de 1991 (DOGC núm. 1497, de 25 de setembre).

Per això, cal que el Departament de Territori i Sostenibilitat adopti les mesures adequades per actualitzar els reglaments de servei de les autopistes, tenint en compte tota la normativa que s'ha aprovat posteriorment amb relació a la mobilitat, als drets dels usuaris de la infraestructura i posant un èmfasi especial en la garantia del dret a la informació sobre el nivell de prestació del servei.

10. Passis d'autopista en dies de tall programat de la carretera

Atès que per tallar una carretera per una prova esportiva o un esdeveniment festiu que comporta el desviament del trànsit per l'autopista el Departament de Territori i Sostenibilitat autoritza el conveni pertinent entre l'entitat organitzadora i l'empresa concessionària, cal garantir que es lliura un nombre de passis d'autopista suficient pel volum d'usuaris de la carretera el dia en què se'n programa el tall.

11. Descomptes en els peatges per a les persones amb discapacitat

Cal adoptar les mesures oportunes per modificar l'actual regulació del sistema de

descomptes en els peatges per permetre que les persones amb discapacitat, que no puguin obtenir el carnet de conduir per raó de la seva discapacitat, puguin gaudir del descompte del peatge com la resta dels conductors que estan empadronats en municipis en els quals s'aplica el mateix descompte. Tot i que aquesta situació es posa manifest amb referència al túnel del Cadí, cal que el Departament de Territori i Sostenibilitat analitzi si es produeix en altres autopistes o vies de peatge.

12. Informació sobre l'obligació de disposar de teletac/ViaT i els descomptes

La completa informació sobre el sistema de descomptes dels peatges és cabdal per aconseguir l'objectiu de bonificar els comportaments eficients i ambientals dels usuaris. Per això, cal informar de l'obligació de disposar d'un sistema de pagament telemàtic (teletac/ViaT) i, si escau, del seu cost d'emissió i manteniment per part de les empreses que el lliurin.

Així mateix, cal que les empreses concessionàries facin un èmfasi especial en la informació als usuaris del sistema de descomptes en els peatges de les autopistes que gestionen.

13. Gratuïtat del teletac/ViaT per raons ambientals

Cal que el Departament de Territori i Sostenibilitat adopti les mesures adequades per garantir la gratuïtat del cost d'emissió i de manteniment del teletac/ViaT en els casos de descomptes fonamentats en raons ambientals i de la qualitat de l'aire per a les persones empadronades als municipis que han estat declarats zones de protecció especial de l'ambient atmosfèric.

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

Síndic de Greuges de Catalunya
Passeig Lluís Companys, 7
08003 Barcelona
Tel 933 018 075 Fax 933 013 187
sindic@sindic.cat
www.sindic.cat

