

## Incompliment de la normativa sobre l'accessibilitat del transport públic

Enguany el Síndic ha rebut queixes sobre les condicions d'accessibilitat dels vehicles, les infraestructures, la parada o l'estació i les condicions del servei, en les quals s'han posat de manifest aquestes dificultats, i la necessitat de continuar treballant per aconseguir una accessibilitat real.

La utilització dels serveis de transport constitueix un element essencial per garantir la plena igualtat de les persones amb discapacitat, perquè la mobilitat és un aspecte rellevant per fer possible l'accés a les diverses activitats de la vida de les persones i, per tant, n'afavoreix la integració.

La promoció de la igualtat i l'autonomia de les persones amb discapacitat ha de constituir un objectiu preferent de totes les administracions públiques i, en aquest sentit, s'ha de destacar la importància d'impulsar totes les accions necessàries per assegurar l'accessibilitat dels entorns, els productes i els serveis.

Durant els últims anys les administracions i les entitats de gestió de transport han fet esforços importants per a la millora de les condicions d'accessibilitat dels transports públics, però encara són moltes les dificultats amb què es troben les persones amb discapacitat per utilitzar de manera autònoma els mitjans de transport.

**Els dèficits d'accessibilitat en els mitjans de transport impedeixen a algunes persones amb discapacitat de fer-ne ús**

De vegades les mesures necessàries per millorar l'accessibilitat poden entrar en conflicte amb altres objectius, també favorables als ciutadans; per exemple, si la realització de les obres per a l'adaptació d'una parada d'autobús implica eliminar algun espai destinat a aparcament. Amb relació a això, el Síndic ha exposat que convé fer una ponderació d'interessos, de manera que, davant la impossibilitat de compatibilitzar tots dos objectius en una situació concreta, l'interès particular cedeixi davant l'interès general, de

manera que s'afavoreixi la utilització del transport públic i es garanteixi el compliment de la normativa d'accessibilitat.

També s'han rebut altres queixes amb relació a problemes tècnics en els vehicles i al manteniment insuficient, o a dificultats per la reducció de serveis de transport interurbà en determinades temporades, que afectaven de manera especial les persones amb mobilitat reduïda.

Arran d'aquestes situacions, el Síndic ha suggerit al departament competent en matèria de transports que consideri l'ampliació dels serveis amb vehicles adaptats i s'asseguri que en els períodes de reducció de serveis no en resulten perjudicades les persones amb mobilitat reduïda. Igualment, li ha recordat la importància d'intensificar les actuacions de supervisió del funcionament del servei, de manera que, a més de l'adaptació de la flota de vehicles, es garanteixi la possibilitat que les persones amb mobilitat reduïda en puguin fer un ús efectiu, i que es faci una avaluació específica de les reclamacions presentades per les persones usuàries per valorar la qualitat del servei prestat.

### Queixa 02994/2009

Una persona exposa una queixa per l'accessibilitat deficient de l'estació de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC) Manresa-Viladordis. Indica que aquesta estació ha estat recentment adaptada, però que no s'han pres mesures per garantir un itinerari d'accés als vagons accessible per persones usuàries de rodes i amb altres problemes afegits. Exposava que no pot fer ús del lector de targeta per obrir la porta d'accés, que el sistema de comunicació falla sovint i que tampoc no rep el suport adequat per part del personal.

FGC informa que l'estació de Manresa-Viladordis és gestionada de manera remota, per la qual cosa la proximitat entre el personal d'atenció i els usuaris no es pot garantir en tot moment i que, per salvar les dificultats que això pot generar, s'han establert els sistemes d'interfonia, d'emergència, de megafonia i de circuit tancat de televisió perquè l'usuari tingui accés a l'atenció des del Centre de Comandament Integral (CCI).

El Síndic, després de comprovar les deficiències exposades en la queixa, recorda la vulnerabilitat especial de les persones amb discapacitat, i la necessitat que les administracions posin tots els mitjans al seu abast per reduir al màxim possible les dificultats amb què es poden trobar diàriament. Per això, suggereix que s'adoptin les mesures adequades per garantir el funcionament continu dels mitjans que permeten la comunicació dels usuaris amb el CCI, i també que les demandes d'assistència fetes per persones amb discapacitat siguin ateses amb immediatesa i, si és possible, de manera personalitzada. Finalment, atès que FGC informa de l'existència de canals complementaris que permeten a l'usuari posar en coneixement del CCI la seva necessitat d'assistència personal amb antelació, suggereix que s'informi sobre això la promotora de la queixa i, amb caràcter general, totes les persones usuàries.

Finalment, de la resposta de l'Administració se'n desprèn que FGC ha facilitat a la promotora de la queixa aquesta informació sobre els canals per accedir al CCI, però no que els hagi donat a conèixer amb caràcter general a tots els usuaris. Per tant, el Síndic considera parcialment acceptat el seu suggeriment.

[Pàgines extretes de l'Informe Anual 2010. Clica aquí per accedir-hi.](#)