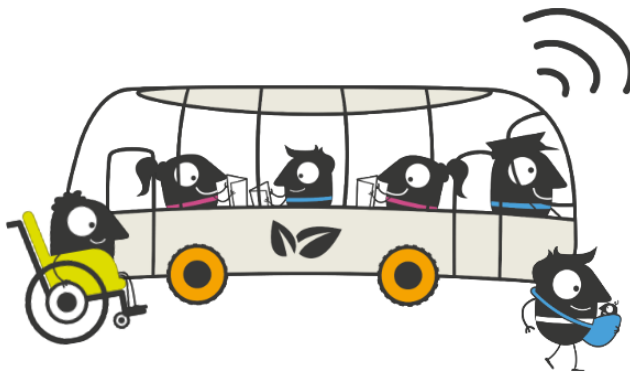


Dret a la Mobilitat Sostenible i Accessible: eines per a la denuncia efectiva



#DretMobilitat



Setembre 2024



Generalitat de Catalunya
Departament d'Igualtat
i Feminismes



Ajuntament de
Barcelona



ecom

www.ecom.cat



INDEX

Dret a la mobilitat sostenible i accessible.....	3
7 passos per reclamar una vulneració de drets.....	5
Diferències entre queixa, reclamació i denúncia.	6
Circuits de denúncies en vulneracions del dret a la mobilitat i el transport	7
Resum d'algunes competències, circuits de denúncia i escalada.....	8
Transport públic:.....	8
Transport privat:.....	11
El transport com a servei.....	12
Oficines de transport i Junta Arbitral	12
Qué és la Junta arbitral?.....	12
Com funciona la Junta Arbitral?.....	12
Normativa que empara el dret a l'accessibilitat en el transport	13
Model d'escrit per denunciar la vulneració d'un dret	14



Dret a la mobilitat sostenible i accessible

L'accessibilitat en el transport és un dret i necessitat bàsica, que facilita l'autonomia, la mobilitat, la inclusió i participació en la societat de totes les persones, pel que cal garantir la seva eficàcia i accés en igualtat de condicions i projectar des dels principis de "Disseny per a tothom".

A més a més, l'accessibilitat ha de ser integral: accessibilitat a tots **els àmbits (edificis, carrers, transport...)** **des de totes les perspectives** **ahora: sensorial, física i cognitiva** i al llarg de totes les etapes de la vida.

L'accessibilitat és imprescindible per un 10% de la població, fonamental per un 40% i acollidora per al 100%. Entre altres perquè totes les persones hem sigut infants i aspirem a ser grans.

Des que naixem les persones ens veiem inserides en un procés de socialització de gènere que ens fa viure de manera diferenciada entre dones i homes. Aquesta diferència sovint es converteix en una desigualtat estructural que se situa en la base de les relacions de gènere i es veu engreixat en quantes més capes d'opressió hi tinguis.

Discriminació múltiple i interseccional.

Estadísticament, sabem que hi ha més dones que homes amb discapacitat, que el percentatge de dones que fan els seus desplaçaments amb mobilitat activa (a peu, rodant o amb transport públic) és major als dels homes i que l'entorn de cures, tant de dones com d'homes, està altament feminitzat.

No obstant això, les polítiques de mobilitat es fan entorn de l'anomenada "mobilitat ocupacional / obligada" (que contempla estudis i treball assalariat) i els viatges relacionats amb la cura "s'amaguen" dins d'altres categories de la mobilitat personal quan moltes d'aquestes tasques (comprar menjar, visitar o acompanyar, passejar a nadons etc.) són el que es considera "mobilitat personal ineludible".

Que les tasques quotidianes més enllà de les laborals no entren en l'imaginari dels tècnics de mobilitat que dissenyen des de despatxos i pensant en el treball assalariat incideix directament en algunes qüestions com:

El traçat de la xarxa de transport i els horaris així com la disminució de la freqüència a les nits i els caps de setmana.



Tancament d'accessos accessibles a algunes estacions a les nits.

Manca d'espais reservats dins de la flota i que tinguin en compte a tota la ciutadania.

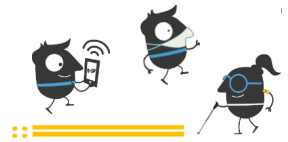
Manca de lloc on guardar els elements de suport, els cotxets de nadons o les cadires de rodes en el cas de fer transferència en un transport de llarga distància...

Manca de visió intermodal i d'aparcaments segurs per tota mena de bicicletes, també les adaptades, i patinets elèctrics.

Tot plegat, sense aquests espais específics i un transport accessible, segur i viable es genera una major **dependència del vehicle privat que**, al seu torn, **genera major dependència de l'entorn**, sobretot quan conduir no és una opció.

Moltes persones amb discapacitat física, sensorial i/o cognitiva no poden conduir o, debut al greuge econòmic comparatiu del cost de vida no disposen de vehicle propi i han de demanar favors a familiars i amics. La manca de transport públic en condicions i accessible crea una dependència innecessària del vehicle privat que a més a més té altres problemàtiques associades.

L'ús desmesurat de vehicles privats ha contribuït a la crisi climàtica i a arribar a nivells de contaminació molt alts que impacten negativament sobre la salut de totes les persones i especialment sobre infants, gent gran i persones amb malalties cardiorespiratòries.



7 passos per reclamar una vulneració de drets

1. Plantejar sempre les queixes, denúncies o reclamacions per escrit, identificant clarament i sintèticament:
 - Quina és l'acció o fet que vols posar de manifest?
 - Què reclames?
 - Quina normativa protegeix els drets que han estat vulnerats? (només si la coneixes; si no, hi ha entitats que et poden ajudar dient-te quines lleis o normes han estat vulnerades).
 - Les teves dades de contacte: nom i cognom, DNI/NIE, domicili a efectes de notificacions, correu electrònic i telèfon.
2. Si ho presentes en paper, cal presentar l'original al/s òrgan/s competent/s i que segellin una còpia conforme s'ha registrat l'escrit esmentat. Tanmateix, la majoria d'organismes permeten la presentació en línia. En aquest cas, t'aconsellem que et descarreguis i desis el comprovant d'enviament amb el número de registre corresponent.
3. La vulneració de drets es pot donar per part de l'Administració pública, per part de particulars, d'empreses, d'entitats... En aquest sentit, destaquem la importància de respectar l'ordre jeràrquic i **fer les queixes en escalada**.

És a dir, en cada cas, cal que comencis contactant amb l'organisme o la persona directament responsable de la situació i, a mesura que no reps resposta (o bé, reps una resposta inadequada), anar comunicant la situació a nivells superiors de decisió.

En aquest sentit, també et recomanem que t'informis sobre si l'organisme que ha vulnerat el teu dret té recursos específics per fer reclamacions; si és així, utilitza'ls. Així mateix, intenta utilitzar els canals de mediació, si existeixen.

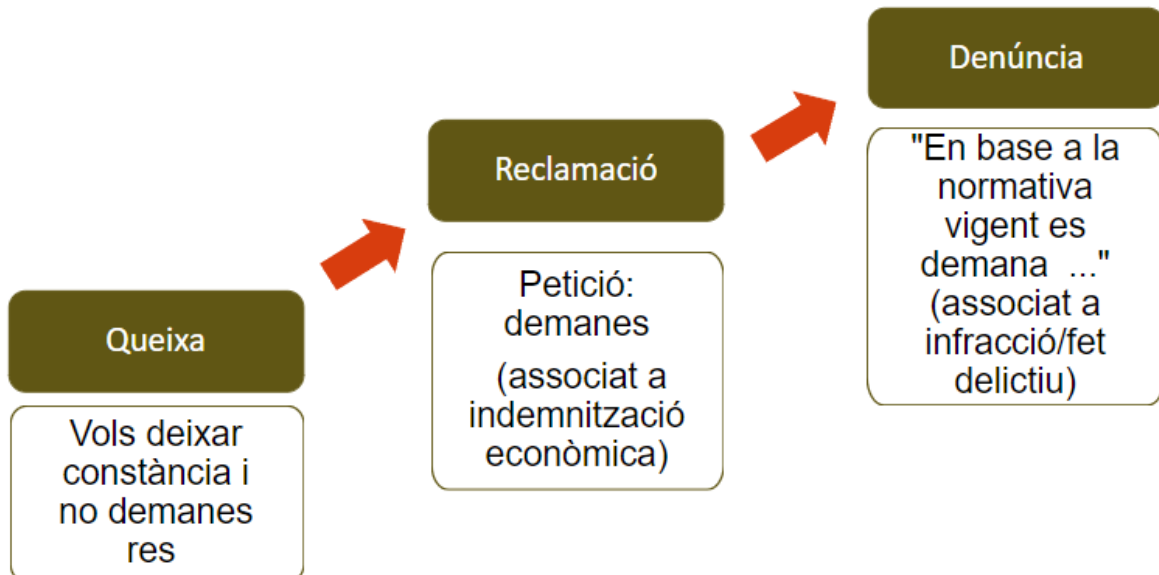
4. Si ets una persona sòcia d'alguna associació és important que els comuniquis per escrit els fets, per tal que puguin fer escrits de suport a la teva petició, així com transmetre-ho a alguna entitat de segon nivell (com, per exemple, la Federació ECOM i altres), per tal que tinguin constància d'ella per fer incidència política.
5. Si després d'aquestes accions no s'ha resolt la situació de forma positiva, tens la possibilitat d'accedir a la via judicial. En aquest sentit, et recomanem que un professional t'assessori sobre la viabilitat de reclamar per aquesta via. Tant des de l'ICAB com altres col·legis d'advocats, et poden orientar de manera gratuïta ([Enllaç al Servei d'Orientació Jurídica - Punts SOJ \(icab.es\)](#))
6. Pots valorar també dirigir-te als mitjans de comunicació especialitzats del sector de la discapacitat i/o als genèrics per denunciar públicament que s'ha vulnerat un dret (pots utilitzar l'apartat "cartes al director"), així com fer pressió a través de les xarxes socials.



Recorda fer-ho sempre que hagi primer realitzat els passos previs, podent acreditar que efectivament els fets han passat (tenir la reclamació prèvia), per tal d'evitar possibles problemes d'injúries o calúmnies.

- Finalment, és molt important que facis un seguiment de la queixa, la denúncia o la reclamació que has interposat. Segons la gravetat del fet que s'hagi produït, la resposta pot trigar més o menys. És necessari que vagis preguntant a l'organisme corresponent en quin punt es troba el teu expedient. Per aquest motiu, és important que tinguis sempre a mà el recull de tota la documentació que s'ha anat generant.

Diferències entre queixa, reclamació i denúncia.





Circuits de denúncies en vulneracions del dret a la mobilitat i el transport

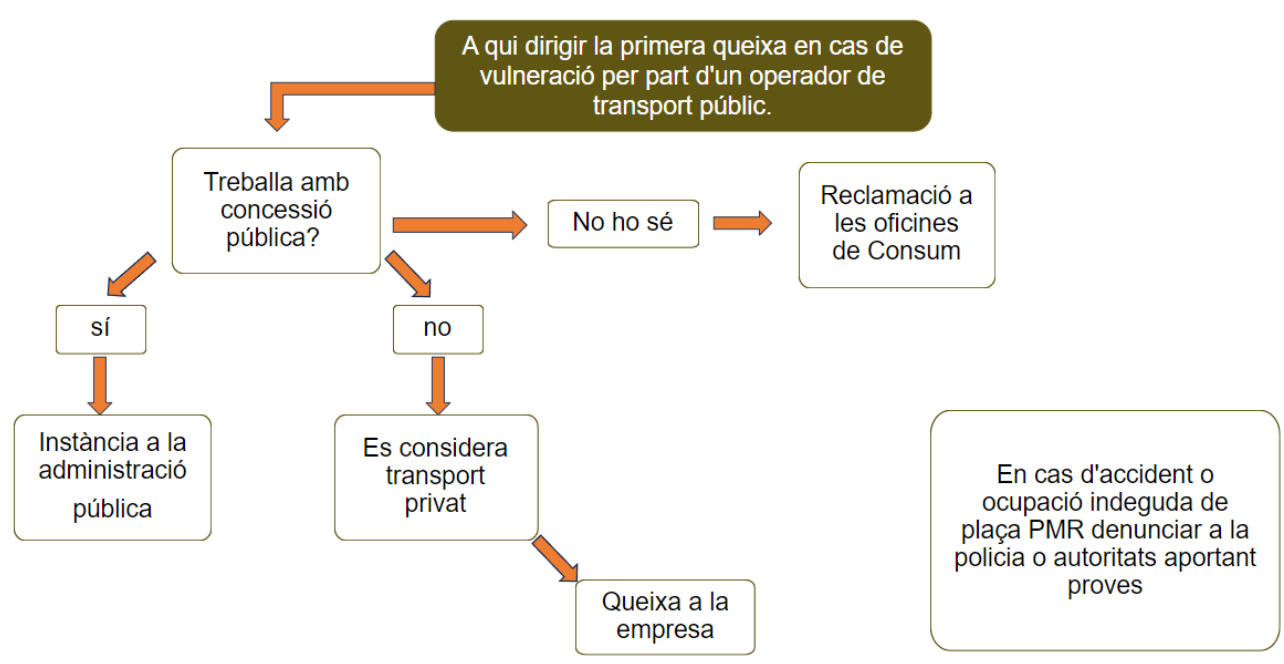
Quan es produeix una vulneració del dret a la mobilitat i el transport, hi ha diversos circuits o vies per presentar denúncies i queixes per tal de garantir que es respectin els drets de les persones afectades. Aquest dret està protegit per diverses normatives i regulacions tant a nivell estatal com autonòmic o local, i les persones poden recórrer a diferents canals depenent de la gravetat de la situació.

A continuació es detallen les principals vies per denunciar vulneracions en el dret a la mobilitat i el transport:

1. Presentació de queixes a l'empresa de transport.
2. Reclamació a les Oficines de Consum.
3. Denúncia a la policia o autoritats.
4. Queixa al Síndic de Greuges.
5. Procediment judicial als tribunals.
6. Suport d'ONG o associacions de defensa dels drets de mobilitat.
7. Centres especialitzats com el Centre LGTBI per vulneracions específiques.

Cada canal depèn del tipus i gravetat de la vulneració dels drets a la mobilitat, i és recomanable esgotar primer les vies de reclamació directa abans de recórrer a les instàncies judicials o administratives superiors.

Tant empreses com administració han de contestar en un temps generalment de 30 dies. Eixe serà el temps d'espera estàndard abans de continuar escalant la queixa en el cas que no sigui contestada.



Resum d'algunes competències, circuits de denúncia i escalada

Transport públic:

- Presentar la queixa l'operador/empresa o companyia que ha vulnerat el teu dret.
- Si la queixa fa referència a accessibilitat i no obtens resposta per part de l'empresa/operador o no es soluciona el problema, es pot realitzar directament la denúncia a través del departament de Drets Socials i Inclusió. Hi ha tres formularis diferents segons la tipologia de denúncia en matèria d'accessibilitat. El cas que ens ocupa seria el formulari *Denúncia d'accessibilitat en serveis públics; l'accés a la comunicació i gossos d'assistència*. A través d'aquest [enllaç](#) podreu accedir al formulari.

També es pot fer la denúncia a través del formulari que proporciona el Departament de Territori, Habitatge i Transició Ecològica de la Generalitat de Catalunya en relació a diverses temàtiques, sent una d'aquestes la mobilitat i transport. A través d'aquest [enllaç](#) podreu accedir al formulari.



- També ho pots comunicar al Síndic de Greuges de Catalunya i el Síndic/ca de Greuges del Municipi, en el cas que existeixi. A més a més, hi ha altres organismes específics en matèria de vulneració de drets, com l'Oficina per la No Discriminació ([OND](#)) si el fet s'ha produït a la ciutat de Barcelona i l'Oficina d'Atenció a la Discapacitat ([OADIS](#)) d'àmbit estatal, on podreu assessorar-vos i/o interposar la denúncia/queixa.
- Si després d'aquestes accions no s'ha resolt la situació de forma positiva, teniu la possibilitat d'accedir a la via judicial. Recomanem que un/a professional us assessori sobre la viabilitat de reclamar per aquesta via. Si pertanyeu a una associació, possiblement us podran orientar sobre quin despatx us pot portar el cas, inclús hi ha associacions que tenen convenis amb despatxos específics.

Us deixem alguns exemples de primers contactes amb empreses:

Transport públic - amb concessions de l'Administració pública

- Transport ferroviari amb concessió pública:

FGC: <https://www.fgc.cat/atencio-al-client/reclamacions/>

Apartat "Queixes i reclamacions" hi ha una casella específica anomenada "Incompliment de les condicions d'accessibilitat" pel motiu de la reclamació.

TMB METRO: <https://www.tmb.cat/es/atencion-al-cliente/gestiones/quejas-reclamaciones-sugerencias>

RODALIES:

https://ovt.gencat.cat/gsitfc/AppJava/generic/conqxsGeneric.do?webFormId=04&set-locale=es_ES

RENFE:

https://venta.renfe.com/vol/petitionPersonalData.do?petition_personal_data_origin=CLAIM

ADIF: És la propietària de la INFRAESTRUCTURA ferroviària (Rodalies, Renfe, AVE, Avlo, OUIGO, Iryo...) i la seva gestió: **inclou ascensors i servei**



d'assistència ACERCA anteriorment conegut com ATENDO.

<https://www.adif.es/contacto> o comunicacionweb@adif.es

O Llibre de reclamacions en les Oficines d'atenció al client de les estacions.

Si hi ha un tall o una incidència en la via i el operador habilita una segona opció (bus o taxi alternatiu) si aquesta segona opció falla la queixa segueix sent dirigida al operador del servei principal.

- Mobilitat dins del municipi amb concessió pública:
 - Transport públic municipal (metro, bus, tramvia, etc.)
 - Seu electrònica de l'Ajuntament o fer una instància

Conservar la instància, si no la han contestat 30 dies anem al Síndic de Greuges.

- Transport per carretera amb concessió pública:

TEISA <https://www.teisa-bus.com/ca/atencio-client>

AMPSA <https://ampsa.org/contacte>

SAGALES <https://canaldenuncias-sagales.i2-ethics.com/#/>

HIFE <https://www.hife.es/consultas-incidencias>

GRUP MOVENTIS [https://www.moventis.es/es/formulario-de-contacto?asunto=quejas_reclamaciones_y_sugerencias.](https://www.moventis.es/es/formulario-de-contacto?asunto=quejas_reclamaciones_y_sugerencias)



Transport privat:

- Transport privat – Empresa privada (alguns exemples)
 - Empreses d'autobusos o taxi --> circuit de denúncia a una empresa particular
- Enllaços:

[Contacte Autocars del Penedès, S.A.](#)

[Contacte Bus Garraf](#)

[Contacte Autocars Domènech](#)

[Contacte Igualadina](#)

[Contacte Empresa Plana](#)

[Contacte Izaro](#)

[Reclamacions Alsina Graells \(ALSA\)](#)

[Contacte Autocars Salvia](#)

[Contacte Cots Alsina](#)

[Contacte Autocars Gamón/LAX](#)

[Contacte Autocars Pons](#)

[Contacte Autocars Aler](#)

[Contacte Autocars Morell](#)

[Contacte Autocars del Pla](#)

[Contacte Autocars Agramunt SL](#)

[Contacte Autocars Solé Seró, S.L.](#)

[Contacte Avanza](#)

[Contacte Soler i Sauret, SA](#)

[Canal denúncies-DIREXIS](#)

[Contacte TUGSAL](#)

[Contacte-UTE Julià Travel-Marfina Bus](#)

[Contacte Monbus](#)



El transport com a servei

Oficines de transport i Junta Arbitral

Per un altre costat, com el transport és un servei i com a persona consumidora es pot posar una full de reclamacions i/o fer servir una còpia de la reclamació feta en línia per fer-la arribar a l'Agència Catalana de Consum.

En el següent enllaç pots trobar l'Oficina de Consum més propera al teu municipi: <https://consum.gencat.cat/ca/lagencia/organismes-de-consum/la-teva-oficina-de-consum/>

Recorda, abans de reclamar davant de l'Administració o posar una denúncia, has de fer una reclamació a l'empresa. D'això se'n diu reclamació prèvia.

Qué és la Junta arbitral?

La Junta arbitral de Consum de Catalunya (JACC) és un organisme adscrit a l'Agència Catalana del Consum que s'encarrega de tramitar les reclamacions que formulen els ciutadans d'arreu de Catalunya quan se senten perjudicats a conseqüència de la compra d'un producte o de la prestació d'un servei.

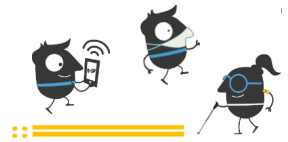
Com funciona la Junta Arbitral?

Acull reclamació, analitzat el tema i valorant en funció de la normativa vigent. Comença una mediació amb l'empresa implicada i informa si l'arbitratge de consum ha estat acceptat o no.

En cas de ser acceptat la tramitació és la següent:

1. El president de la Junta Arbitral de Consum designarà l'àrbitre o els àrbitres que coneixeran el conflicte.
2. Es constitueix l'òrgan arbitral format per un o dos advocats/es, dues persones tècniques en el tema a tractar (proves, al·legacions, etc.)
3. Se cita a les dues parts, i es procedeix, es un judici per la via administrativa.

Això dona pas a un "Laude" o sentència d'obligatori compliment.



Normativa que empara el dret a l'accessibilitat en el transport

Normativa general d'accessibilitat:

- Convenció Internacional sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat (concretament article 9 i 20). A escala estatal, es va anar adaptant la normativa mitjançant la Llei 26/2011, d'1 d'agost, d'adaptació normativa a la Convenció Internacional sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat.
- Llei 13/2014, de 30 d'octubre, d'accessibilitat.
- Reial Decret 1417/2006, d' 1 de desembre, pel que s'estableix el sistema arbitral per la resolució de queixes i reclamacions en matèria d'igualtat d'oportunitats, no discriminació i accessibilitat per raó de discapacitat.
- Decret 209/2023, de 28 de novembre, pel qual s'aprova el Codi d'accessibilitat de Catalunya.

Normativa específica sobre transport:

- Reial Decret 537/2019, de 20 de setembre, pel qual es modifica el Reial Decret 1544/2007, de 23 de novembre, pel qual es regulen les condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació per a l'accés i utilització de les maneres de transport per a persones amb discapacitat.
- Reial Decret 1544/2007, de 23 de novembre, pel qual es regulen les condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació per a l'accés i utilització de les maneres de transport per a persones amb discapacitat.
- Llei 9/2003, de 13 de juny, de la mobilitat.

Model d'escrit per denunciar la vulneració d'un dret

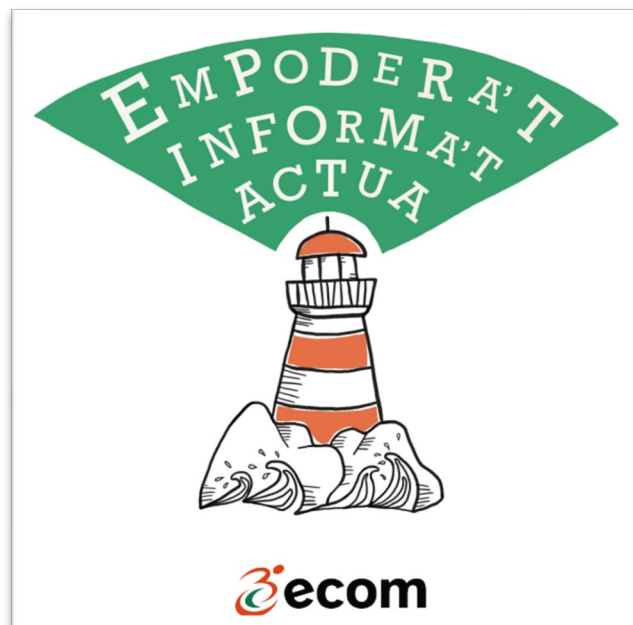
La majoria dels tràmits ja són de manera telemàtica i hi haurà un formulari específic per omplir (generalment se t'indicarà quina informació has d'escriure a cada camp). Això no obstant, pel cas que els camps no estiguin detallats o bé no hi hagi cap model oficial d'escrit, tingues en compte que l'escrit de denúncia ha de contenir:

- ✓ Les teves dades d'identificació personal i la teva signatura. Sobretot, recorda d'indicar un telèfon de contacte i el teu correu electrònic.
- ✓ Descripció breu dels fets que vols denunciar, indicant la queixa concreta i el que demanes. Indica la data i lloc en què va succeir, especificant l'adreça concreta. I si disposes d'informació addicional (resolució d'algun organisme, fotografies, etc.), la pots adjuntar.

A la següent pagina trobareu una plantilla del Model d'escrit per si la voleu fer servir.

Us deixem l'enllaç a la Guia de Defensa de Drets d'ECOM: [Versió de lectura fàcil de la guia pràctica per a la defensa dels drets de les persones amb discapacitat física.](#)

La Guia va per la tercera edició i ha sigut actualitzada aquest any 2024.





(Dades de la persona a la qual s'envia queixa)

..... (nom)
..... (càrrec)
..... (entitat /organisme)
..... (adreça)
..... (població)

..... (població), de de 202
(data de l'escrit)

Distingit/da Sr./ Sra.,

El meu nom és, amb DNI, amb domicili a
..... (població), carrer El meu telèfon
de contacte és i la meva adreça electrònica és
.....

Em dirigeixo a vostè amb la intenció d'informar d'una situació que va succeir el passat dia
....., a (ubicació dels fets)
en la qual es van vulnerar els meus drets com a persona amb discapacitat:

.....
.....
.....

(descriu breument el que va succeir).

La legislació següent evidencia que s'ha produït una vulneració en l'exercici dels meus drets:

.....
.....
.....

(relaciona quin dret s'ha vulnerat: salut, educació, treball... i quina és la normativa que reconeix aquest dret).

Com a responsable directe d'aquesta entitat/organisme, demano que tingui en coneixement aquest fet i que prengui les mesures necessàries per resoldre-ho i garantir que no torni a succeir en futures ocasions.

Resto a la seva disposició per col·laborar o ampliar qualsevol informació complementària que necessiti sobre aquest fet.

Agraeixo per endavant la seva atenció, i quedo a l'espera de rebre una resposta.

Cordialment,

(Nom i cognoms. Incloure-hi la signatura)

Data d'edició: Setembre 2024

Aquest document naix de les accions conjuntes [grups de treball territorials](#) per la defensa del dret a la mobilitat sostenible i accessible i ha estat possible gràcies al treball col·lectiu.

Si considereu que podem incloure més informació d'utilitat, contacteu amb: Noelia Garberí (ECOM) Correu electrònic: ngarberi@ecom.cat

Aquest document ha sigut possible gràcies a:



www.ecom.cat