



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE SALAMANCA
ILMO. SR. ALCALDE
PLAZA MAYOR, 2
37002 SALAMANCA

Asunto: Transporte público urbano de Salamanca / deficiencias en la utilización de las rampas de acceso

Ilmo. Sr.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. una vez recibido el informe solicitado en relación con el expediente que se tramita en esta Institución con el número **32/2024**.

Es sabido que en los últimos años los municipios y las compañías de autobuses urbanos han realizado un importante esfuerzo por impulsar la renovación de las flotas de autobuses y por adaptarlas a criterios de accesibilidad, permitiendo así que el servicio sea cada vez más accesible para las personas con discapacidad o limitaciones de movilidad. Ahora los vehículos, con carácter general, cuentan con rampas y elevadores que facilitan el embarque de los viajeros, además de estar dotados de espacios adaptados y de sistemas visuales y sonoros de información para el usuario.

No se duda que los avances han sido muy significativos, beneficiando tanto a las personas con problemas de movilidad como a otros colectivos con discapacidad, así como al conjunto de los viajeros que habrán percibido la mejora en comodidad e, incluso, en puntualidad.

No obstante, continúan existiendo todavía eslabones en la cadena del transporte urbano que impiden alcanzar una accesibilidad total. Así, en ocasiones surgen problemas técnicos en los mecanismos destinados al embarque y desembarque que suponen discriminación en la utilización del servicio. En este sentido, como se recordará, se formuló una Resolución a ese Ayuntamiento como resultado de la Actuación de Oficio 976/2023 en la que recomendamos la implementación de actuaciones para garantizar un funcionamiento continuo y cada vez más eficiente de estos elementos de acceso.

En otras ocasiones, como hemos detectado en este expediente, los problemas vienen generados por el propio personal del transporte, que puede no facilitar el objetivo de la plena accesibilidad en su trato con el viajero. Se alega, en concreto, en esta queja



que alguno de los conductores de los autobuses correspondientes a las líneas XXX y XXX del transporte público urbano de Salamanca se ha negado al despliegue de las rampas de acceso, impidiendo, en consecuencia, la subida y bajada de personas con limitaciones de movilidad a estos vehículos.

Desarrolladas al respecto las gestiones de información oportunas con ese Ayuntamiento para determinar la realidad del problema de accesibilidad alegado, se ha remitido a esta Defensoría informe técnico (Departamento de Movilidad) en el que se señala lo siguiente: *“En contra de la creencia de muchos usuarios, la rampa es de uso exclusivo para aquellas personas con movilidad reducida que necesiten de una silla de ruedas para desplazarse ya sea convencional o eléctrica. El resto de viajeros debe subir por la puerta delantera (...)”*.

Pues bien, estando tales mecanismos de acceso afectados por el cumplimiento del Anexo V del Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad (Condiciones básicas de accesibilidad en el transporte urbano y suburbano en autobús), conviene destacar que el apartado 2.1.2. i) exige que los autobuses urbanos estén dotados de rampa motorizada o elevador y sistema de inclinación («Kneeling») para facilitar el acceso a las personas con movilidad reducida.

De esta exigencia se deduce, pues, que las rampas de acceso instaladas en estos vehículos están destinadas a garantizar la entrada y salida de la población con movilidad reducida, constituida por todas aquellas personas cuya movilidad está limitada debido a cualquier discapacidad física (sensorial o de locomoción, permanente o temporal) o mental, a su edad o a cualquier otra causa por la que tenga dificultades funcionales para utilizar el transporte colectivo o caminar con autonomía y precise una atención especial y la adaptación a sus necesidades, de conformidad con el Baremo de evaluación de las "Limitaciones en las actividades de movilidad" (BLAM) del Real Decreto 888/2022, de 18 de octubre, por el que se establece el procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad.

Ello supone que dentro de este colectivo de personas con limitada capacidad de movimiento o movilidad reducida no solamente se encuentren las personas usuarias de silla de ruedas, sino también otras personas que, por las circunstancias señaladas, tengan limitada su capacidad para moverse sin ayuda. Bien porque sean personas mayores o bien porque padezcan alguna discapacidad que de forma temporal o permanente les impida o dificulte su desplazamiento.

Todas ellas (entre las que están, por supuesto, las que utilizan silla de ruedas), son destinatarias de las rampas y elevadores instalados en los vehículos del transporte urbano.



Así pues, el criterio restrictivo expresado en el informe emitido por ese Ayuntamiento y, por ende, utilizado por el personal conductor del servicio de transporte urbano de ese municipio, supone una clara limitación del derecho a un desarrollo igualitario de la movilidad para todas aquellas personas que sin ser usuarias de silla de ruedas están aquejadas de una movilidad reducida.

La normativa europea¹ concede a los viajeros de autobús un nivel especial de protección, al considerarlos la parte más débil del contrato de transporte, estableciendo una serie de derechos generales aplicables en todos los servicios regulares. Entre ellos, la no discriminación y la asistencia obligatoria a las personas con discapacidad o con movilidad reducida sin costes adicionales.

Es necesario comprender, pues, que esta población debe poder ejercer sus derechos en igualdad de oportunidades, de lo que resulta la necesidad de evitar ese tipo de actitudes discriminatorias. Si no se eliminan las barreras del comportamiento y de la actitud personal, la cadena del transporte en autobús no podrá ser un servicio integral que se ofrece a todas las personas.

Es cierto que los gestores del transporte público han comprendido que la accesibilidad es un elemento fundamental en la mejora de la calidad del servicio, si bien solo parcialmente. Se suelen esforzar en renovar la flota de vehículos y en que ésta sea accesible; sin embargo, no siempre se entiende que la renovación del material móvil debe completarse con la modificación de las pautas y el comportamiento hacia el usuario, y especialmente hacia el destinatario de esas mejoras técnicas, que son las personas con discapacidad.

Por ello resulta preciso un mayor grado de comprensión por parte de los trabajadores del sector de las necesidades de los afectados a la hora de utilizar el servicio de autobús. En general, hace falta un mayor conocimiento de las discapacidades y de las soluciones que están en la mano de cada uno de los agentes que intervienen en la cadena de transporte, pues el comportamiento de los trabajadores es de gran importancia para mejorar la accesibilidad, y su colaboración y ayuda resultan imprescindibles para facilitar a los usuarios la utilización del servicio sin discriminación.

Y en concreto, tal y como actualmente se concibe el transporte, es el conductor el profesional que tiene un trato más directo con el usuario y, por lo tanto, el personal que tiene asignada la comunicación con los viajeros, siendo preciso que comprenda la diversidad de situaciones a las que tiene que hacer frente la población con limitaciones de movilidad y que asuma los requerimientos necesarios para conseguir una accesibilidad para todos.

¹ Reglamento (UE) nº 181/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo de 16 de febrero de 2011 sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar, aplicable desde el 1 de marzo de 2013.



Se entiende, por ello, que son necesarios no sólo autobuses que cumplan la normativa de accesibilidad, sino también “conductores comprensibles”; es decir, conductores que cumplan con los criterios operativos y de actitud necesarios para que la accesibilidad sea una realidad. Un autobús adaptado con los sistemas de accesibilidad (rampa, espacios adaptados, piso bajo, etc.) y un personal con una actitud favorable, dará seguridad y confianza a las personas con discapacidad, permitirá acortar los tiempos de embarque y desembarque de viajeros, incrementará el número de usuarios transportados, al tiempo que aumentará los ingresos y mejorará la productividad. En general, se obtendrá una mayor eficacia en la gestión de los servicios que beneficiará a todos².

Por todo ello, debemos concluir que, estando destinadas las rampas de acceso de los vehículos del transporte urbano a garantizar la entrada y salida de todas las personas como movilidad reducida (no solo las usuarias de silla de ruedas), resulta necesario fomentar cambios en la actitud hacia los usuarios con necesidades especiales por parte de los conductores, de forma que quede asegurado el acceso y utilización del servicio en condiciones de igualdad, evitando en todo caso una ruptura en el entendimiento entre estos profesionales y esos viajeros.

Así pues, y considerando que un transporte será accesible cuando permita a las personas satisfacer sus necesidades de desplazamiento de forma autónoma, se procede, al amparo de las facultades conferidas por el Estatuto de Autonomía de Castilla y León y por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común, a formular la siguiente Resolución:

ÚNICA: Que se vele por el cumplimiento de la normativa de accesibilidad en el transporte urbano de ese municipio, no sólo en lo referente a la adaptación del material móvil, sino también en relación con la necesidad de propiciar un cambio de actitud a favor de la no discriminación de las personas con limitaciones de movilidad en la utilización de ese servicio, trasladando a la empresa concesionaria la necesidad de:

a) cumplir las obligaciones establecidas en todos aquellos aspectos relacionados con la accesibilidad en el servicio;

b) lograr un grado de concienciación y comprensión adecuado por parte de los trabajadores del servicio sobre las necesidades de los viajeros a la hora de utilizar el autobús;

c) impartir a los profesionales (en especial, a aquellos con más contacto con los viajeros) la formación específica, adecuada y necesaria en materia de accesibilidad,

² Vega Pindado, P. *La accesibilidad del transporte en autobús: Diagnóstico y soluciones*. Editado por el IMSERSO



fomentando una actitud favorable para poder responder a las características de movilidad de todas las personas;

d) establecer los protocolos necesarios que determinen las pautas concretas destinadas al personal conductor para facilitar el objetivo de la plena accesibilidad en su trato con el viajero y el cumplimiento de los criterios operativos correspondientes.

e) supervisar la aplicación de dichas pautas y evitar la diversidad de comportamientos entre conductores.

Esta es nuestra resolución y así se la hacemos saber, con el ruego de que nos comunique de forma motivada la aceptación o no aceptación de la misma en el plazo de dos meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley Reguladora de la Institución.

Una vez realizadas las comunicaciones oportunas, se acuerda publicar la presente Resolución en la página web de esta Institución, previa disociación de los datos de carácter personal que contuviera.

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

EL PROCURADOR DEL COMÚN
Tomás Quintana López