



Ajuntament de la Vila Joiosa
Sr. alcalde-president
Hernán Cortés, 2
La Vila Joiosa - 03570 (Alacant)

=====
Ref. queixa núm. 1810093
=====

Assumpte. Barreres arquitectòniques contra la mobilitat de les persones amb discapacitats.

Excm. Sr. Alcalde-President,

Amb caràcter previ, hem d'indicar-li que aquesta institució és conscient de la situació d'excepcionalitat per la qual estan passant les administracions públiques com a conseqüència de la pandèmia per la COVID-19.

No obstant això, com vosté sap, el Síndic de Greuges, de conformitat amb la Llei 11/1988 de 26 de desembre, té encomanada la defensa dels drets i llibertats dels ciutadans, reconeguts en el títol I de la Constitució Espanyola i en l'Estatut d'Autonomia, quan aquests són vulnerats per una actuació irregular de l'Administració Pública Valenciana. La supervisió de l'activitat de les administracions públiques es manté, fins i tot, davant de la declaració de l'estat d'alarma.

D'acord amb el que estableix la Llei de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de desembre, del Síndic de Greuges, en el seu títol III, formulem la següent resolució.

1. Relat de la tramitació de la queixa i antecedents

Després de cinc mesos des que ens dirigírem a aquest Ajuntament per sol·licitar un informe a partir del qual iniciar la nostra investigació sobre la queixa de referència, plantejada al desembre de 2019 a instàncies del Sr. (...), hem d'emetre la resolució corresponent, ja que no podem esperar més la recepció d'aquell.

De l'escrit inicial i de la documentació aportada per la persona interessada es deduïa que el seu representat, el Sr. (...), amb DNI (...) i resident a la Vila Joiosa, presenta una greu discapacitat física que li impedeix l'accés a l'oficina bancària situada al carrer Pizarro, 7 (Bankia) d'aquest municipi.

Malgrat les reiterades queixes que ha presentat en l'oficina bancària esmentada, el Servei d'Atenció al Client de Bankia i el Banc d'Espanya, com també davant de

L'autenticitat d'aquest document electrònic pot ser comprovada en https://seu.elsindic.com		
Codi de validació: *****	Data de registre: 26/05/2020	Pàgina: 1
C/ Pascual Blasco, 1 03001- ALACANT Tel. 900 21 09 70 / 965 93 75 00 Fax: 965 93 75 54 www.elsindic.com correu electrònic: consultas_sindic@gva.es		

l'Ajuntament, encara no ha trobat una resposta positiva al seu problema. De fet, aquest consistori li va comunicar el passat 28/11/2019 que «(...) de les diligències practicades es conclou que aquesta oficina no te competències per raó de matèria ».

L'informe inicial, sol·licitat pel Síndic de Greuges el 13/12/2019, va ser requerit el 07/01/2020, el 03/02/2020 i el 28/02/2020. No obstant això, com hem dit a l'inici d'aquest escrit, en aquest moment l'Ajuntament no ha atès aquests requeriments.

La falta de resposta implica ignorar el contingut de l'article 19.1 de la Llei 11/1988, del Síndic de Greuges, perquè afirma que «Totes les autoritats públiques, funcionaris i organismes oficials de la Generalitat estan obligats a auxiliar el Síndic de Greuges en les seues actuacions, amb caràcter prioritari i urgent». Igualment, l'article 18.1 indica que:

Admesa la queixa, el Síndic de Greuges promourà l'oportuna investigació sumària i informal, per a l'esclariment dels pressupòsits d'aquesta. En tot cas donarà compte substancial de la reclamació a l'organisme o la dependència administrativa escaient amb la finalitat que el seu cap, en el termini màxim de quinze dies, remeta informe escrit. aquest termini serà ampliable quan concórreguen circumstàncies que així ho aconsellen, segons el parer del Síndic de Greuges.

En aquest expedient de queixa han transcorregut cinc mesos des que ens dirigírem a l'Ajuntament per reclamar aquesta informació inicial sobre l'assumpte plantejat, per la qual cosa no podem demorar més la formulació d'una resolució, i per a fer-ho haurem de considerar únicament la informació que la persona interessada ens va facilitar.

Per tant, arribats a aquest punt i després de la detinguda lectura de l'escrit inicial de queixa i la documentació que ens va remetre la persona interessada, passem a resoldre la present queixa amb les dades que consten en l'expedient.

2. Fonamentació legal

Com que l'actuació descrita podria no ser prou respectuosa amb els drets de la persona interessada, li demanem que considere els arguments que, com a fonament de les recomanacions i suggeriments amb què concloem, a continuació li exposem.

La Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat, de la qual l'Estat espanyol forma part, en el seu article 1 disposa que:

El propòsit de la present Convenció és promoure, protegir i assegurar el gaudi ple i en condicions d'igualtat de tots els drets humans i llibertats fonamentals per totes les persones amb discapacitat, i promoure el respecte de la seua dignitat inherent.

Les persones amb discapacitat inclouen aquelles que tinguen deficiències físiques, mentals, intel·lectuals o sensorials a llarg termini que, en interactuar amb diverses barreres, puguen impedir la seua participació plena i efectiva en la societat, en igualtat de condicions amb les altres.

L'article 3 del mateix document estableix els principis generals que inspiren l'actuació dels Estats part de la Convenció, i esmenta els següents:

L'autenticitat d'aquest document electrònic pot ser comprovada en https://seu.elsindic.com		
Codi de validació: *****	Data de registre: 26/05/2020	Pàgina: 2

- a) El respecte de la dignitat inherent, l'autonomia individual, inclosa la llibertat de prendre les pròpies decisions, i la independència de les persones;
- b) La no-discriminació;
- c) La participació i inclusió plenes i efectives en la societat;
- d) El respecte per la diferència i l'acceptació de les persones amb discapacitat com a part de la diversitat i la condició humanes;
- e) La igualtat d'oportunitats;
- f) L'accessibilitat;
- g) La igualtat entre l'home i la dona;
- h) El respecte a l'evolució de les facultats dels xiquets i les xiquetes amb discapacitat i del seu dret a preservar la seua identitat.

En els mateixos termes, l'article 4.1 assenyala una sèrie d'obligacions als Estats part, entre les quals destaquen les següents:

Els Estats part es comprometen a assegurar i promoure el ple exercici de tots els drets humans i les llibertats fonamentals de les persones amb discapacitat sense cap discriminació per motius de discapacitat. Amb aquesta finalitat, els Estats part es comprometen a:

- a) Adoptar totes les mesures legislatives, administratives i d'una altra índole que siguin pertinents per a fer efectius els drets reconeguts en la present Convenció;
- b) Prendre totes les mesures pertinents, incloses mesures legislatives, per a modificar o derogar lleis, reglaments, costums i pràctiques existents que constituïsquen discriminació contra les persones amb discapacitat;
- c) Tenir en compte, en totes les polítiques i tots els programes, la protecció i promoció dels drets humans de les persones amb discapacitat;
- d) Abstenir-se d'actes o pràctiques que siguin incompatibles amb la present Convenció i vetlar perquè les autoritats i institucions públiques actuen conformement al que s'hi disposa;
- e) Prendre totes les mesures pertinents perquè cap persona, organització o empresa privada discrimine per motius de discapacitat...

L'article 17 del text internacional rubrica que «tota persona amb discapacitat té dret al fet que es respecte la seua integritat física i mental en igualtat de condicions amb les altres».

Per part seua, l'article 20 assenyala que:

Els Estats part adoptaran mesures efectives per a assegurar que les persones amb discapacitat gaudisquen de mobilitat personal amb la major independència possible, entre aquestes:

- a) Facilitar la mobilitat personal de les persones amb discapacitat en la forma i el moment que desitgen a un cost assequible;

b) Facilitar l'accés de les persones amb discapacitat a formes d'assistència humana o animal i intermediaris, tecnologies de suport, dispositius tècnics i ajudes per a la mobilitat de qualitat, fins i tot posant-los a la seua disposició a un cost assequible.

(...)

d) Encoratjar les entitats que fabriquen ajudes per a la mobilitat, dispositius i tecnologies de suport al fet que tinguen en compte tots els aspectes de la mobilitat de les persones amb discapacitat.

L'article 25 estableix:

Els Estats part reconeixen que les persones amb discapacitat tenen dret a gaudir del més alt nivell possible de salut sense discriminació per motius de discapacitat.

Els Estats part adoptaran les mesures pertinents per a assegurar l'accés de les persones amb discapacitat a serveis de salut que tinguen en compte les qüestions de gènere, inclosa la rehabilitació relacionada amb la salut...

L'article 49 de la Constitució, referint-se a les persones amb discapacitat, ja va ordenar als poders públics que prestaren l'atenció especialitzada que requeriren aquestes persones i l'empara especial per al gaudi dels drets.

Una conseqüència d'aquesta especial necessitat de protecció i promoció de la igualtat de les persones amb discapacitat ha sigut la gradual creació d'un important cos legal tendent a garantir-la en els diversos àmbits susceptibles d'actuació dels poders públics.

D'aquesta forma, la Llei 13/1982, de 7 d'abril, sobre integració social dels minusvàlids, després d'establir en el seu article 1 que:

Els principis que inspiren la present llei es fonamenten en els drets que l'article 49 de la Constitució reconeix, per raó de la dignitat que els és pròpia, als disminuïts en les seues capacitats físiques, psíquiques o sensorials per a la seua completa realització personal i la seua total integració social, i als disminuïts profunds per a l'assistència i tutela necessàries

preceptua en el seu article 3 que:

Els poders públics prestaran tots els recursos necessaris per a l'exercici dels drets a què es refereix l'article 1, i constitueix una obligació de l'Estat la prevenció, les cures mèdiques i psicològiques, la rehabilitació adequada, l'educació, l'orientació, la integració laboral, la garantia d'uns drets econòmics, jurídics socials mínims i la Seguretat Social

afegeix a continuació que:

(...) a aquest efecte estaran obligats a participar, per a la seua efectiva realització, en el seu àmbit de competències corresponents, l'Administració central, les comunitats autònomes, les corporacions locals, els sindicats, les entitats i organismes públics i les associacions i persones privades.

Igualment, cal tindre present que, com ja va posar de manifest l'exposició de motius de la Llei 51/2003, de 2 de desembre, d'igualtat d'oportunitats, no-discriminació i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat, les persones amb discapacitat constitueixen un sector de població heterogènia, però totes tenen en comú que, en major

L'autenticitat d'aquest document electrònic pot ser comprovada en https://seu.elsindic.com		
Codi de validació: *****	Data de registre: 26/05/2020	Pàgina: 4

o menor mesura, requereixen garanties suplementàries per a viure amb plenitud de drets o participar en igualtat de condicions en la vida econòmica, social i cultural.

I a més, i insistint en la necessitat de garantir la plena integració social de les persones amb discapacitat, aquesta Llei 51/2003, de 2 de desembre, va elevar a la categoria de principi rector de la llei, entre altres, el de normalització, entès com «el principi en virtut del qual les persones amb discapacitat han de poder portar una vida normal, accedir als mateixos llocs, àmbits, béns i serveis que estan a la disposició de qualsevol persona normal».

A l'abric de les normes anteriorment enunciades, la Generalitat ha assumit com a propis els objectius anteriorment ressenyats, i ha dictat a aquest efecte nombroses normes legals que comparteixen, com a principi inspirador, el mandat constitucional de defensa i efectivitat real del principi d'igualtat. En aquest sentit, destaca de manera especial la Llei 11/2003, de 10 d'abril, sobre l'Estatut de les Persones amb Discapacitat.

Aquesta norma reconeix, en la seua exposició de motius, que un dels objectius essencials que ha de marcar l'actuació de la Generalitat consisteix a «donar una resposta adequada i coordinada a les necessitats de les persones amb discapacitat, amb la finalitat última de millorar les seues condicions de vida i assolir la seua integració sociolaboral».

Una conseqüència d'aquests mandats programàtics és la plasmació en aquesta norma del principi d'igualtat d'oportunitats, segons el qual els poders públics hauran de garantir:

(...) l'accés de les persones amb discapacitat als béns i recursos generals de la societat, si és necessari a través de recursos complementaris i, en qualsevol cas, eliminant tota forma de discriminació i limitació que siga aliena a la condició pròpia d'aquestes persones. En l'aplicació d'aquest principi, les administracions públiques tindran en compte les necessitats particulars de les persones o col·lectius de persones amb discapacitat, sobretot pel que fa al disseny i la provisió de serveis i recursos específics per a cadascuna d'elles, tot procurant garantir la cobertura territorial.

Per la seua banda, la Llei 1/1998, de 5 de maig, d'accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques, urbanístiques i de la comunicació, en el seu article primer estableix l'objecte d'aquesta llei i disposa que:

La present llei té per objecte garantir l'accessibilitat al medi físic en condicions tendents a la igualtat de totes les persones, siguen quines siguen les seues limitacions i el caràcter permanent o transitori d'aquestes, mitjançant:

La regulació d'uns requisits que permeten l'ús d'instal·lacions, béns i serveis a totes les persones i, especialment, a aquelles que de manera permanent o transitòria estiguen afectades per una situació de mobilitat reduïda o limitació sensorial.

El foment de l'eliminació de les barreres existents, mitjançant incentius i ajudes per a actuacions de rehabilitació, i dins d'una planificació que cal establir d'acord amb aquesta disposició.

L'establiment dels mitjans adequats de control, gestió i seguiment que garantisquen la correcta aplicació d'aquesta llei i de la seua normativa de desenvolupament.

La promoció dels valors d'integració i igualtat mitjançant un sistema d'incentius i de reconeixement explícit a la qualitat en les actuacions en matèria d'accessibilitat, com també la potenciació de la investigació i la implantació d'ajudes tècniques i

econòmiques per a facilitar l'ús de béns i serveis per part de persones amb limitacions físiques i sensorials.

La problemàtica plantejada pel present expedient de queixa ha de ser analitzada partint de les normes anteriorment expressades i, sobretot, dels principis i de la filosofia de què en provenen. El simple estudi de la normativa que sobre persones amb discapacitat ha sorgit a l'abric de la Constitució Espanyola i, especialment, del seu article 49, posa de manifest que l'objectiu final de l'actuació dels poders públics ha de perseguir, en aquest àmbit i en la mesura de les seues possibilitats, garantir la millora de la qualitat de vida d'aquest grup heterogeni de persones, mitjançant la consecució de la seua plena integració social i, per això mateix, mitjançant el ple assoliment de la seua igualtat efectiva amb la resta del cos social.

En aquest sentit, es pot afirmar, sense por d'errar a l'excés, que totes les obligacions i deures d'actuació que la legislació imposa als poders públics es troben directament destinats a l'assoliment d'aquests objectius. Per això mateix, i considerat a l'inrevés, l'actuació dels poders públics en aquest àmbit ha de ser analitzada i jutjada d'acord amb la contribució que aquesta realitze a la satisfacció d'aquells.

De la normativa anteriorment enunciada es dedueix que, a fi de satisfer el principi d'autonomia i a conseqüència del principi de responsabilitat pública, les administracions públiques han de garantir l'existència dels mitjans tècnics adequats per a garantir el dret a la dignitat i l'accessibilitat de les persones amb discapacitat, i promoure d'aquesta forma l'efectivitat del dret a la integració social, i permetre amb això la consegüent consecució de la millora en la qualitat de vida d'aquestes persones.

3. Consideracions a l'Administració

Sobre la base de les consideracions anteriors i de conformitat amb el que es disposa en l'art. 29. 1 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, reguladora del Síndic de Greuges, formulem a l'Ajuntament de la Vila Joiosa els següents **SUGGERIMENTS**:

1. Que, amb urgència, inste l'oficina bancària qüestionada en el seu respecte a la mobilitat de totes les persones i que adeqüe el seu accés, ajustant-se no sols a les normes citades i a les quals en l'àmbit local pogueren haver-hi, sinó als mínims principis de respecte i equitat per a qualsevol persona que desitge accedir a una oficina de servei públic com la que ens ocupa.

2. Que iniciï l'oportú expedient que comporte la resolució del problema detectat.

I RECOMANACIÓ:

3. Que estenga aquesta preocupació i interès a totes aquelles zones en la via pública o accessos públics en què es detecten punts que dificulten la mobilitat de les persones amb alguna discapacitat.

L'autenticitat d'aquest document electrònic pot ser comprovada en <https://seu.elsindic.com>

Codi de validació: *****

Data de registre: 26/05/2020

Pàgina: 6

De conformitat amb el que es preveu en l'article 29 de la Llei de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de desembre, li agraiem que ens remeta en el termini d'un mes el preceptiu informe en el qual ens manifeste si accepta les consideracions que aquesta institució li realitza o, si s'escau, que ens manifeste les raons que considere per a no acceptar-les.

Perquè en prenga coneixement, li faig saber igualment que, a partir de la setmana següent a la data en la qual s'ha dictat la present resolució, aquesta s'inserirà en la pàgina web de la institució.

Atentament,

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana