

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

Queja	2202982
Materia	Servicios sociales
Asunto	Diversidad funcional. Ferrocarrils de la Generalitat. Accesibilidad
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1. Relato de la tramitación de la queja y antecedentes.

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, Dña. (...), con domicilio en Meliana (Valencia), presentó un escrito registrado el 23/09/2022, al que se le asignó el número de queja 2202982.

En su escrito manifiesta que la estación de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana (FGV) del municipio de Meliana no es accesible para los usuarios que se desplazan con silla de ruedas, como es el caso de su hijo. Esta circunstancia le conlleva graves inconvenientes en su vida diaria pues le impide acceder con libertad al servicio de metro. Hasta la fecha, la única respuesta que han obtenido es que puede usar el servicio de plataformas portátiles pero este servicio es deficitario en atención y en prestación y, además, no garantiza el derecho a la accesibilidad universal, debiendo comunicar con horas o días de antelación el uso de dicho transporte.

El pasado 16/09/2021, tras presentar una queja formal a Ferrocarrils de la Generalitat por esta circunstancia, se le remitió la siguiente respuesta:

En contestació a la vostra reclamació de 9 de setembre, interposada a l'Ajuntament de Meliana (2380) el dia 21 de juny de 2021, sobre l'accessibilitat de l'estació de Meliana, us informem que les instal·lacions de la xarxa de Metrovalencia figuren entre les més accessibles d'Europa, amb un percentatge d'un 98% de les nostres estacions.

No obstant això, la direcció d'FGV s'ha marcat com a objectiu l'absoluta accessibilitat de totes les seues instal·lacions, de manera que, amb la col·laboració amb la Fundació CEDAT, ha emprès diversos projectes de millora en els quals s'han tingut en compte tot tipus de diversitat funcional i discapacitat (mobilitat reduïda, sensorials i intel·lectuals) i s'han analitzat qüestions relacionades amb la circulació horitzontal i vertical i l'entorn urbanístic proper de les estacions. Aquestes millores s'estan realitzant progressivament, en funció dels mitjans disponibles.

En aquest sentit, respecte a la plataforma baixa a l'andana de l'estació de Meliana, us informem que en l'actualitat s'està redactant el projecte de "Plataformes PMR" de totes les estacions sense plataforma de la xarxa de Metrovalencia. L'execució d'aquestes plataformes depèn de l'adjudicació pressupostària i de la posterior licitació corresponent.

Alternativament, fins que aquestes actuacions no estiguen acabades, podeu sol·licitar l'ús de les plataformes portàtils disponibles a l'estació de Meliana. Amb aquesta finalitat Metrovalencia té establert un protocol d'assistència als viatgers que requerisquen fer ús d'aquestes plataformes per accedir a la unitat. Per a la seua activació el viatger ha de sol·licitar, al telèfon gratuït 900 46 10 46, l'assistència dels agents d'atenció al client amb la suficient antelació.

En qualsevol cas, us demanem disculpes i lamentem sincerament les molèsties ocasionades en l'accés al tren a l'estació de Meliana.

Posteriormente, el 30/11/2021, tras producirse nuevas incidencias, recibió desde Ferrocarrils de la Generalitat la siguiente respuesta:

En contestación a su reclamación WEB (3561) de 28 de noviembre de 2021, le informamos de que, respecto a la plataforma baja en el andén de la estación de Meliana, en la actualidad se está redactando el proyecto de "Plataformas PMR" de todas las estaciones a las que le falta de la red de Metrovalencia.

La ejecución de estas plataformas depende de la adjudicación presupuestaria y de la posterior licitación correspondiente.

Alternativamente, hasta que estas actuaciones no estén acabadas, puede solicitar el uso de las plataformas portátiles disponibles en la estación de Meliana.

En este sentido, desde el departamento competente nos informan de la no constancia de comunicación alguna referida a la solicitud de una rampa móvil y de asistencia para el pasado día 22 de noviembre en Meliana.

Posiblemente no se haya tramitado correctamente su comunicación por lo que le pedimos disculpas y lamentamos sinceramente las molestias ocasionadas a su hijo en el acceso al tren en la estación de Meliana.

Según la interesada, dichos problemas no se han subsanado.

Del análisis de los hechos descritos y la normativa aplicable se deducía que la presunta inactividad de Ferrocarrils de la Generalitat podría afectar a los derechos reconocidos a las personas con diversidad funcional, lo que faculta al Síndic de Greuges para intervenir en el presente supuesto, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 38 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y en el artículo 1 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

Consideramos que la queja reúne los requisitos establecidos en los artículos 22 a 30 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, por lo que se admitió a trámite y se resolvió la apertura del procedimiento de queja 2202982, de conformidad con lo determinado en el artículo 31 de la citada ley.

A fin de contrastar lo que la persona promotora expone en su queja, el 23/09/2022 solicitamos a Ferrocarrils de la Generalitat un informe detallado y razonado sobre los hechos que han motivado la apertura del presente procedimiento de queja, junto con su valoración sobre la posible afectación al derecho invocado, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

En particular, solicitamos información sobre los siguientes extremos que detallamos a continuación:

- ¿En qué situación se encuentra el desarrollo del proyecto de "Plataformas PMR"?
- ¿Cuándo prevé adecuar la estación de Meliana y hacerla accesible?
- ¿Cuál es el protocolo para disponer del uso de las plataformas portátiles?, ¿con qué antelación se ha de comunicar la necesidad de su uso?
- Cualquier otra aclaración o consideración que estime oportuna.

El 03/11/2022 recibimos en esta institución respuesta de Ferrocarrils con el siguiente contenido:

Respecto a las condiciones de accesibilidad de la estación de Meliana de la Línea 3 de Metrovalencia hemos de señalar que esa dependencia dispone de recorrido adaptado con rampa que permite acceder hasta el andén, y está dotada de interfono que permite comunicar cualquier incidencia, solicitar ayuda o información durante todo el horario de apertura de la estación. Del mismo modo, las personas usuarias del servicio de transporte público prestado por FGV en la red de Metrovalencia con discapacidad auditiva tienen a su disposición también el servicio de mensajería alternativa por WhatsApp.

Por otra parte, y en relación a la información solicitada por esa Institución sobre distintos extremos relacionados con la Queja promovida por Dña. (...), debemos informar en los siguientes términos.

1. SITUACIÓN ACTUAL DE DESARROLLO DEL PROYECTO DE "PLATAFORMES PMR".

Actualmente el proyecto constructivo de las plataformas para personas de movilidad reducida se encuentra totalmente redactado y aprobado, estando únicamente pendiente de licitar la ejecución de los trabajos, encontrándose esta sometida a la existencia de dotación presupuestaria suficiente para poder llevarla a cabo.

2. PREVISIÓN TEMPORAL PARA LA ADECUACIÓN DE LA ESTACIÓN DE MELIANA Y HACERLA ACCESIBLE.

Dado que la ejecución de los trabajos incluidos en el proyecto señalado en el punto 1 anterior se encuentra condicionado por los plazos legales exigidos por la legislación vigente en materia de contratación pública, así como la existencia de dotación presupuestaria suficiente que permita acometer los mismos, no podemos fijar con exactitud un horizonte temporal para el inicio de dichos trabajos, si bien la intención de esta Entidad es poder llevarlos a cabo en el menor tiempo posible.

3. PROTOCOLO PARA DISPONER DEL USO DE LAS PLATAFORMAS PORTÁTILES Y ANTELACIÓN CON LA QUE SE HA DE COMUNICAR LA NECESIDAD DE SU USO.

Desde el pasado 07.04.2022 está vigente la Orden de Servicio MOV-001-2022 cuyo objeto es establecer el "Protocolo de actuación en respuesta a las peticiones para la colocación de rampas portátiles en las paradas que no dispongan de plataforma PMR" la cual se acompaña como Anexo I al presente informe.

De acuerdo a lo establecido en el referido protocolo, la antelación mínima requerida para la prestación del servicio en las condiciones establecidas en el mismo es de 120 minutos, si bien también se encuentra recogido en dicho documento el procedimiento a seguir en caso de realizarse la solicitud con una antelación menor a esos 120 minutos. La Orden de Servicio MOV-001-2022 está relacionada con el "Protocolo de actuación para el traslado de personas en sillas de ruedas o con dificultades severas de movilidad en caso de avería de ascensores u otras incidencias" contenido en la Circular 4/2018 de la Dirección Gerencia de FGV publicada el 25.10.2018 y que se acompaña como Anexo II.

No obstante lo anterior hemos de señalar que la puesta en servicio de este protocolo se remonta al año 1997 cuando se publicó la Orden de Servicio 8/97 que tenía por objeto dar a conocer la dotación de pasarelas portátiles para facilitar el acceso a las unidades ferroviarias para las personas con movilidad reducida de las estaciones de Torrent y Empalme, y que se acompaña como Anexo III.

Remitimos dicho informe a la persona interesada el 03/11/2022 y nos trasladó alegaciones el 18/11/2022 que transcribimos:

Estos documentos aportados por FGV no aportan nada nuevo, todo lo expuesto ya ha sido comunicado como respuesta a mis quejas interpuestas ante FGV, Metrovalencia. Son protocolos internos para paliar la falta de accesibilidad, pero que no son eficientes.

Siguen supeditando la adecuación del andén de la estación de metro de Meliana a la existencia de partida presupuestaria, pero nunca se dota de partida presupuestaria, protocolos internos de actuación para mejorar la accesibilidad desde 1997!!!. Se está obviando que esta falta de accesibilidad es un delito, hay leyes de accesibilidad universal tanto a nivel estatal como autonómico que no se están cumpliendo. También se está incumpliendo la Convención de la ONU para personas con discapacidad, ratificada y firmada por el estado español.

Una opción de mejora, hasta que haya partida presupuestaria para la adecuación de andenes, sería disponer de un agente de metrovalencia de forma permanente en la estación de Meliana (y cualquier otra donde se precise) que podría colocar la plataforma cuando se necesite sin tener que llamar previamente. Pero han eliminado al personal, no hay nadie a quien acudir.

El servicio existente es deficiente hasta el extremo de que llamas para solicitar el servicio de rampa, te preguntan estación de destino y luego cuando llegas a ese destino el ascensor no funciona y nadie ha avisado de ello, A mi hijo le han llegado a enviar a tres estaciones distintas: llegó a la suya, Facultats, y el ascensor no funcionaba y nadie le avisó de ese hecho. Le enviaron a la estación anterior, Benimaclet, donde tampoco funcionaba el ascensor. De ahí le enviaron a la estación Alameda, donde si funcionaba el ascensor pero no con el control remoto que dispone para poder utilizar el ascensor por lo que necesitaba ayuda de una persona para poder llamar el ascensor y salir a la calle. Todo ello cuando está yendo a la Facultad a estudiar, perdiendo horas lectivas. Podría ser el trabajo, y podría ser despedido por incumplimiento de horario.

Abogan por utilizar como alternativa el servicio de taxi si hay cualquier incidencia, para poder llegar al destino requerido, Pero ello implica esperas, retrasos, es decir, no poder llegar a tu destino a la hora debida.

Nada definitivo ni concluyente aporta FGV, Metrovalencia, para solucionar el problema. Sólo son parches, y protocolos que no se cumplen, para paliar el hecho de que no hay accesibilidad en los andenes.

Los protocolos son de 1997, 2018 y el protocolo más reciente es de abril de 2022, pero no se cumple nada de lo que allí se expone. a mi me han contestado que no hay personal para realizar el servicio de colocación de la rampa portátil, no ha acudido nadie de Metrovalencia, ni se ha ofrecido el servicio de taxi adaptado como alternativa para realizar el viaje. Incluso he pedido poder hablar directamente con el coordinador de zona al negar el servicio y no me lo han permitido.

Podría anexar toda la legislación sobre accesibilidad universal en todos los ámbitos, si es necesario.

Deben dar ya una solución definitiva, dejarse de parches y protocolos y cumplir la ley.

Como entidad pública, debe cumplir la ley de accesibilidad universal, garantizar la igualdad de oportunidades y de acceso al transporte público.

2. Fundamentación legal

Llegados a este punto y tras el estudio de la información obrante en el expediente, procedemos a resolver la presente queja.

Pudiendo no ser la actuación descrita de la Administración lo suficientemente respetuosa con los derechos de la persona afectada, exponemos a continuación los argumentos que sirven como fundamento de las consideraciones con las que concluimos.

La concreción de los derechos de las personas con movilidad reducida (en adelante PMR) con relación al uso del transporte público avanza lentamente, a pesar de los avances en tecnología aplicada y desarrollo de los medios de transporte.

De ahí que desde distintos ámbitos se han ido concretando distintas normas con el objeto de resolver las situaciones de desigualdad de las personas con movilidad reducida.

La concreción de los derechos de las personas con movilidad reducida con relación al uso del transporte público avanza lentamente, a pesar de los avances en tecnología aplicada y desarrollo de los medios de transporte. De ahí que desde distintos ámbitos se han ido concretando distintas normas con el objeto de resolver las situaciones de desigualdad de las personas con movilidad reducida.

Tal y como recogíamos en la [Queja de Oficio 2202530](#), son numerosas las declaraciones y la legislación que fijan la accesibilidad como uno de los principios generales de los derechos de las personas con discapacidad. La accesibilidad en todos los ámbitos de la vida, y en especial en el transporte, facilita que las personas con discapacidad puedan vivir de forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida. Por tanto, la adopción de medidas que identifiquen y eliminen los obstáculos y las barreras de acceso son fundamentales.

Es evidente que nuestro cuerpo legislativo persigue estas situaciones estimadas como discriminatorias. Sin necesidad de ser exhaustivo y sólo como normas referenciales podemos citar las siguientes:

El artículo 13 del Tratado constitutivo de la Comunidad Europea habilita al Consejo para «adoptar acciones adecuadas para luchar contra la discriminación por motivos de sexo, de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual». El Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, en su artículo 10 establece que «en la definición e implementación de sus políticas y actividades, la Unión debe tener como objetivo combatir la discriminación basada en motivos sexuales, raciales, de origen étnico, religión o credo, discapacidad, edad u orientación sexual».

En nuestro país, en 1978, con la aprobación de la Constitución, se inicia una etapa de reconocimiento de los derechos de las personas con movilidad reducida. Así, se establece la obligación de las administraciones públicas de fomentar la igualdad y el desarrollo individual de las personas. Se afirma que corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social. Y específicamente se indica que los poderes públicos realizarán una política de previsión, tratamiento, rehabilitación e integración de los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a los que prestarán la atención especializada que requieran especialmente para el disfrute de los derechos que este Título otorga a todos los ciudadanos.

Por otra parte, el Estatut de Autonomia de la Comunitat Valenciana indica que se garantizará en todo caso a toda persona afectada de discapacidad, el derecho a las prestaciones públicas necesarias para asegurar su autonomía personal, su integración socio profesional y su participación en la vida social de la comunidad; y que la Generalitat procurará a las personas afectadas de discapacidad su integración por medio de una política de igualdad de oportunidades, mediante medidas de acción positiva, y garantizará la accesibilidad espacial de las instalaciones, edificios y servicios públicos.

La Ley 9/2009, de 20 de noviembre, de la Generalitat, de Accesibilidad Universal al Sistema de Transportes de la Comunitat Valenciana, indica que la actuación de las administraciones públicas en materia de transportes garantizará la accesibilidad al sistema de transportes de todas las personas, teniendo en cuenta las necesidades de movilidad de la totalidad de los ciudadanos y, en particular y especialmente con carácter preferente, de las personas que deban desplazarse temporal o permanentemente en silla de ruedas o con otro tipo de ayudas. E indica, además, que las empresas prestatarias de servicios públicos de transporte de carácter urbano o interurbano deberán atender las necesidades de movilidad de la totalidad de los ciudadanos en todos los vehículos que se integren en el servicio objeto de la autorización o concesión administrativa.

3. Consideraciones a la Administración

En su informe, Ferrocarrils de la Generalitat hace referencia a Órdenes, Proyectos, Protocolos, Circulares,... que no consiguen hacer efectivo el derecho a la accesibilidad universal en los andenes y estaciones. De hecho, y respecto al anunciado Proyecto "Plataformas PMR", comunica que está "pendiente de licitar la ejecución de los trabajos" pero no hay presupuesto para dicho fin, por lo que no saben cuándo iniciarán dichos trabajos.

Respecto al Protocolo de uso de las plataformas portátiles recuerda la necesidad de avisar de su uso con 120 minutos de antelación (aunque prevé atender avisos en menor tiempo).

Las alegaciones formuladas por la promotora de la queja son contundentes. Muchas palabras (escritos, informes, proyectos...) pero escasos hechos con efectividad. Las dificultades diarias en acceder a las estaciones y vagones limitan gravemente el derecho a la accesibilidad de todas las personas. Esta limitación no tiene como única consecuencia la limitación de desplazamientos en este transporte público, si no que limita la libertad de las personas con movilidad reducida en su acceso a la educación, trabajo, ocio, relaciones, ...

La entidad Ferrocarrils de la Generalitat ha de involucrarse de una manera plena en garantizar la libre circulación y plena accesibilidad de las personas con alguna discapacidad.

El simple estudio de la normativa que sobre personas con discapacidad ha ido surgiendo al abrigo de la Constitución Española y, en especial, de su artículo 49, pone de manifiesto que el objetivo final de la actuación de los poderes públicos ha de dirigirse a lograr la mejora de la calidad de vida de este grupo heterogéneo de personas, mediante la consecución de su plena integración social y, por ello mismo, mediante el pleno logro de su igualdad efectiva con el resto de la ciudadanía.

En este sentido, se puede afirmar que todas las obligaciones y deberes de actuación que la legislación impone a los poderes públicos se hallan íntimamente destinados a la consecución de estos objetivos. Por ello mismo, la actuación de los poderes públicos en este ámbito debe ser analizada y juzgada en función de la contribución que la misma realice a la satisfacción de aquéllos.

De la normativa anteriormente enunciada se deduce que, en aras a la satisfacción del principio de autonomía y como consecuencia del principio de responsabilidad pública, las administraciones públicas deben garantizar la existencia de los medios técnicos adecuados para garantizar el derecho a la dignidad y la accesibilidad de las personas con discapacidad, promoviendo de esta forma la efectividad del derecho a la integración social, permitiendo con ello la consiguiente consecución de la mejora en la calidad de vida de estas personas.

Atendiendo a todo lo anterior debe concluirse, con los datos obrantes en el expediente, que Ferrocarrils de la Generalitat no logra la accesibilidad de sus instalaciones para todas las personas, en especial para las que padecen una movilidad reducida. Tampoco logra atender de manera efectiva las demandas de apoyo requeridas por las personas que necesitan ayudas puntuales cuando los mecanismos previstos para lograr la accesibilidad no funcionan.

4. Resolución

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el artículo 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana, formulamos la siguiente Resolución de Consideraciones:

A FERROCARRILS DE LA GENERALITAT:

- 1 RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de consignar las dotaciones presupuestarias necesarias para hacer efectivo el derecho a la accesibilidad universal recogido en nuestra legislación.
- 2 SUGERIMOS** que actúe con celeridad en la adecuación de andenes y accesos a los servicios que ofrece para garantizar la plena accesibilidad a ellos, indicando plazos en los que prevé hacer efectivo dicho derecho en la totalidad de la red.
- 3 SUGERIMOS** que, mientras no ejecute las obras previstas para una completa accesibilidad en sus instalaciones, articule medidas eficaces y rápidas para atender las constantes incidencias que se producen y dificultan, o imposibilitan, no sólo la movilidad sino el desarrollo de la personalidad, en todas sus facetas, de cuantas personas padecen dificultades en su movilidad.
- 4 ACORDAMOS** que nos remita, en el plazo de un mes, según prevé el artículo 35 de la citada ley reguladora de esta institución, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación de las consideraciones que le realizamos indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.

Finalmente, **ACORDAMOS** que se notifique la presente resolución a la persona interesada y a Ferrocarrils de la Generalitat, y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana