



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

EL JUSTICIA DE ARAGÓN

202400012040

27 DIC 2024

REGISTRO DE SALIDA

Exp: Q24/1088/10

**Excma. Sra. Alcaldesa-Presidenta
Ayuntamiento de Zaragoza**

Envío electrónico, destino ud. / ofic.:

L01502973 / O00015520

ASUNTO: Sugerencia relativa a la movilidad y accesibilidad de las personas con discapacidad en la ciudad de Zaragoza.

I.-ANTECEDENTES

PRIMERO.- El día 11 de julio tuvo entrada en esta Institución una queja del Comité de Entidades Representantes de Personas con Discapacidad (en adelante, CERMI), que versaba sobre la movilidad en la ciudad de Zaragoza y los problemas de accesibilidad a los que se enfrentan las personas con discapacidad.

SEGUNDO.- A la vista de la queja presentada, se acordó admitirla a supervisión efectuando la oportuna asignación del expediente para su instrucción. Con tal objeto, se envió con fecha 16 de julio de 2024 un escrito al Ayuntamiento de Zaragoza recabando información acerca de consideraciones y propuestas de CERMI relativas a la accesibilidad del transporte urbano en la ciudad de Zaragoza.

TERCERO.- La respuesta del Ayuntamiento de Zaragoza se recibió el 10 de octubre, y en ella se hizo constar, textualmente, lo siguiente:



«Ha tenido llegada en la Unidad de Transporte Público el citado expediente que recoge la solicitud de información, emitida por el Justicia de Aragón ante la entrada en dicha institución de una queja elevada por el Comité de Entidades Representantes de las Personas con Discapacidad de Aragón (CERMI Aragón) en materia de movilidad en la ciudad de Zaragoza.

Desde la Unidad de Transporte Público del Servicio de Movilidad Urbana del Ayuntamiento de Zaragoza, se informa por tanto sobre los aspectos solicitados, por dicho Comité que guardan relación directa con el servicio de transporte urbano accesible, siendo éstas las siguientes:

- *Trato adecuado por parte del personal en el transporte bus:*
 - *Existen serías dificultades en el transporte bus por el comportamiento, por falta de empatía, del colectivo de conductores hacia las personas con discapacidad: Se toma nota de la queja y se da parte de la misma a la empresa concesionaria del servicio de transporte urbano en Zaragoza para su conocimiento y efectos oportunos.*
- *Taxi accesible*
 - *El servicio se ha ido deteriorando y hacen falta más taxis. Hay una gran lista de espera: Habida cuenta de que la flota de taxis accesibles resulta insuficiente para acoger a la totalidad de los solicitantes que desean acceder al servicio, desde el Servicio de Movilidad se han propuesto varias alternativas:*

El Ayuntamiento de Zaragoza ofrece anualmente ayudas y subvenciones a la Asociación Provincial de Autotaxi de Zaragoza (APATZ) para la puesta en marcha o renovación de vehículos autotaxi adaptados que garanticen un acceso universal al servicio. Por ello, ya en el pasado ejercicio económico 2023, el Servicio de Movilidad Urbana ha elevado el importe de las ayudas económicas para cada uno de los titulares de las licencias de autotaxi que se acojan a los requisitos definidos en el correspondiente convenio.



Asimismo, con el objeto de tener más licencias adaptadas circulando cada día, desde el Servicio de Movilidad Urbana se le ha trasladado a la APATZ la propuesta planteada por la Cooperativa de Autotaxis de Zaragoza (Entidad que cuenta con mayor número de taxistas pertenecientes a su emisora de radio taxi y que disponen de autotaxi adaptado) la cual plantea liberar la viñeta de los Taxis Adaptados, procediendo a eliminar días de fiesta. Con ello intentamos dar mejor servicio, sacando más coches a la calle. La APATZ ha mostrado su negativa a llevar a cabo esta propuesta por lo que desde este Servicio Municipal, se ha adoptado la decisión de "congelar" temporalmente el acceso de los usuarios al transporte bonificado Taxi Accesible para no colapsar el servicio. No obstante, se siguen recibiendo y baremando solicitudes de acceso al mismo, lo cual implica un aumento en las listas de espera.

- *Transporte urbano accesible*
- *Poder verlos autobuses antes de que se adquieran: Sobre este punto se informa queja flota de autobuses urbanos se ha adquirido en cumplimiento de las condiciones básicas de accesibilidad en el transporte urbano referidas Dará material móvil por la normativa viciénte. Este documento contiene datos no especialmente protegidos. No obstante, se le han solicitado a CERMI los requisitos que desde dicha plataforma consideran son necesarios incluir en la futura flota de autobuses urbanos a adquirir, además de los ya existentes, con el ánimo de valorar su posible incorporación al citado material móvil, siempre y cuando presten conformidad con la normativa de accesibilidad en vigor.*
- *Tener validadora en la puerta central ya que es la puerta de entrada y salida de las personas con movilidad reducida: Desde la Unidad de Transporte Público se informa que se valorará la propuesta sugerida y se estudiará su viabilidad en aras de garantizar el mejor servicio posible a la ciudadanía.*
- *Señalización sencilla y fácil de comprender en trayectos, líneas, etc.:*



La malla de transporte público por autobús urbano dispone de unas 900 paradas. La red está equipada con carteles de información y mapas de servicio a bordo, postes y marquesinas que comunican al usuario la siguiente información: líneas que paran y sus itinerarios, horarios de las primeras y últimas salidas, frecuencias medias de las Ifneas, así como las variaciones puntuales de servicio (instalando avisos en marquesinas, soportes y autobuses afectados, web, etc.).

Las paradas de mayor uso o más relevantes para el trasbordo disponen de un panel de información dinámica (basado en el Sistema de Ayuda a la Explotación, SAE, del servicio) que permite visualizar la información del servicio, en tiempo real: el tiempo (en minutos) de aproximación de las líneas que tienen parada y otras incidencias de la Ifnea.

Esta información en tiempo real puede consultarse del siguiente modo: A través de la página web de Avanza: <https://zaragoza.avanzaaruDo.com/lineas-v-> horarios Accediendo a toda la información del servicio desde un dispositivo móvil o tablet mediante la instalación de la aplicación: Avanza Zaragoza 4.0. Consultando la información dinámica de los paneles (TÓTEMS) así como de los TIPS (pantallas de información dinámica) instalados en las marquesinas. Gran parte de estos elementos están dotados con el Sistema de Información Oral (SIO) para personas con discapacidad visual.

Toda la red (flota de autobuses, postes, tótems, marquesinas) está equipada con códigos Navilens. Para su detección a través del teléfono móvil es necesario tener instalada la aplicación Navilens App. Esta tecnología permite a las personas con discapacidad visual ser más autónomas ya que, mediante el escaneo del código de colores estratégicamente colocado, el usuario recibe información de forma auditiva indicándole en qué dirección debe ir y cuál es la situación de la persona respecto del cartel indicador, además de contener información de todo tipo relativa a la red de autobuses. La ventaja de este sistema es que, sin necesidad de enfoque, precisión y orientación, etc., se puede obtener una lectura rápida y por tanto recibir las señales acústicas de guiado pertinentes.



Asimismo, toda la flota de autobuses urbanos está equipada con sistemas de megafonía de forma que estos avisadores acústicos facilitan información al pasajero emitiendo locuciones al pulsar el botón de parada STOP. Este sistema de megafonía informa de la parada hacia la que se aproxima el autobús con suficiente antelación indicando así mismo la posible intermodalidad con la línea de autobús que corresponda.

El sistema SAE con el que estos vehículos están equipados, son compatibles con los Este documento contiene datos no especialmente protegidos del tranvía, por lo que permite compartir datos comunes y volcarlos en el centro de control para mayor información del usuario.

- *Gratuidad, para las personas de apoyo, cuando sea necesario para la persona con discapacidad: sobre este aspecto se informa que en la actualidad no está contemplada la exención de pago del título de transporte para este caso ni ningún tipo de bonificación adicional a las ya existentes. No obstante, se toma nota de la propuesta y se valorará su viabilidad.*

- *Facilitar la movilidad, para la persona con discapacidad, cuando por sus características no sea posible, la utilización del transporte público colectivo: Al respecto de esta petición, se informa que a día de hoy, los medios de transporte urbanos cumplen con los requisitos estipulados en el articulado definido en el "Rea/ 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", existiendo diversas opciones y/o alternativas para este tipo de perfil de viajeros, como por ejemplo el ofrecido mediante el servicio Taxi Accesible, siendo éste un medio de transporte accesible complementario y/o alternativo al ya prestado por los autobuses adaptados (PMRS) o "autobuses amarillos", por lo que el beneficiario no podrá estar dado de alta en ambos servicios a la vez al resultar incompatible. No obstante el Ayuntamiento garantiza con carácter general a todas las personas con grado de movilidad reducida severa un Servicio de Transporte Especial conforme a lo establecido en el RD 1544/2007 en su artículo 9. Para ello, la empresa concesionaria del contrato de gestión del servicio del*



transporte urbano de viajeros por autobús de la ciudad de Zaragoza, AVANZA SAU, ofrece un servicio de transporte colectivo para personas con movilidad reducida severa (PMRS). Por otro lado cabe mencionar, que tanto las paradas de autobús urbano como de tranvía, están comunicadas en la medida de lo posible con el resto del viario peatonal urbano con un itinerario accesible.

- *Marquesinas*

Respecto a las nuevas marquesinas con la pantalla central comentar que hay que acercarse al lado del bordillo de la calzada para ver cuánto tarda en llegar el bus. Esto puede provocar accidentes a toda la ciudadanía: Las marquesinas son elementos pertenecientes al mobiliario urbano cuyo contrato es gestionado por la Oficina de Gestión del Espacio Público de Servicios Públicos, quien podrá ampliar la información solicitada al respecto del diseño de dichos elementos.»

II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

Primera.- Debe agradecerse la detallada respuesta proporcionada por el Ayuntamiento de Zaragoza, al requerimiento de información efectuado por esta Institución.

Segunda.- Respecto al servicio de taxi accesible recogido en la queja, de la respuesta del Ayuntamiento se desprende que la flota de taxis accesibles existente en la actualidad es insuficiente para abarcar la demanda que se plantea en la ciudad de Zaragoza.

Como se detalla en la respuesta del Consistorio, se están buscando alternativas para poder proveer este servicio, como ayudas y subvenciones a la Asociación Provincial del Autotaxi de Zaragoza o «*liberar la viñeta de Taxis Adaptados, procediendo a eliminar días de fiesta*». Sin embargo y pese a los esfuerzos emprendidos para encontrar alternativas, la flota actual sigue siendo insuficiente, lo que ha conducido a una suspensión del acceso de los



usuarios al transporte bonificado de taxi accesible con el objeto de no colapsar el servicio y, por tanto, al aumento de la lista de espera correspondiente.

Por esta Institución, es conocido el trabajo del Ayuntamiento de Zaragoza en aras a aumentar el servicio de taxis accesibles, habiéndose dictado en su día una Sugerencia sobre el tema a la Corporación, en el Expediente 24/1091.

Dicha sugerencia, que precisamente versaba sobre la falta de taxis adaptados, exponía lo siguiente:

«Conviene señalar que el derecho a la movilidad, y en concreto a una movilidad accesible, está reconocido en la normativa autonómica y local, en aras de asegurar la igualdad de oportunidades y la no discriminación de las personas con discapacidad. En este contexto, el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, establece en su artículo 27 la obligación de garantizar la accesibilidad universal en los sistemas de transporte público, promoviendo que las personas con discapacidad puedan disfrutar plenamente de este servicio. Además, el Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, regula las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad, fijando en su artículo 8 criterios concretos para el transporte público en lo que respecta a la adecuación de vehículos y la provisión de taxis accesibles.

En el ámbito autonómico, la Ley 3/1997, de 7 de abril, sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad en Aragón, refuerza estos derechos, recogiendo en su artículo 11 la necesidad de que las administraciones públicas aragonesas promuevan medidas que garanticen la accesibilidad de las personas con discapacidad en el transporte público.

Por último, en lo que se refiere a la normativa local, el Reglamento Municipal del Servicio Urbano de Taxi de Zaragoza, en su artículo 26, establece la obligación del Consistorio de “instrumentalizar ayudas y subvenciones tanto para implementar nuevas tecnologías como para la adquisición de vehículos adaptados”.



En virtud de lo anterior, se concluye que tanto las normas estatales, autonómicas y locales imponen a las administraciones públicas la obligación de asegurar que el servicio de taxi sea accesible para todas las personas, en particular aquellas con movilidad reducida, todo ello, en línea además con lo previsto en el art.49 de la Constitución, que, como es sabido, ha sido modificado recientemente.

Es relevante destacar que la falta de taxis adaptados genera una discriminación a las personas con discapacidad, limitando su acceso en igualdad de condiciones a un servicio público esencial. La accesibilidad en el transporte no solo constituye un imperativo legal, sino un medio para que las personas con movilidad reducida ejerzan sus derechos con plenitud, participen en la vida comunitaria y puedan vivir y desplazarse de manera autónoma.»

Nos reiteramos en estas consideraciones respecto al servicio de taxi accesible de Zaragoza, para que nuevamente sean tenidas en cuenta por parte del Ayuntamiento de Zaragoza.

Tercera.- En relación con las cuestiones que CERMI detallaba en su escrito de queja, se toma nota de la buena disposición mostrada por parte del Ayuntamiento de Zaragoza en cuanto a valorar las propuestas sobre la validadora de permiso de transporte en la puerta central de los autobuses, la gratuidad del bono de transporte para las personas de apoyo a las personas con discapacidad y la consideración sobre el trato dispensado por parte de los conductores de autobús a las personas con discapacidad.

Cabe recordar que CERMI ejerce una función representativa de las personas con discapacidad en la Comunidad Autónoma de Aragón, actuando como plataforma unitaria de acción con el objeto de defender los derechos de estas personas y sus familias. Así las cosas, las propuestas que esta Asociación eleve al Ayuntamiento de Zaragoza son dignas de estudio y valoración, con el objeto de ofrecer el mejor servicio posible a la ciudadanía y que Zaragoza sea una ciudad accesible para las personas con discapacidad.



Es por ello que reiteramos la importancia de analizar con detenimiento, por parte del Excmo. Ayuntamiento de Zaragoza, las propuestas y consideraciones relacionadas con la validadora de permiso de transporte en los autobuses, la gratuidad del bono de transporte para las personas de apoyo cuando sea necesario para la persona con discapacidad y el trato dispensado en los autobuses a este colectivo.

III.- RESOLUCIÓN

Vistos los antecedentes de hecho y consideraciones realizadas, y en ejercicio de las facultades que a esta Institución confiere el artículo 22 de la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, he resuelto efectuar al Excmo. Ayuntamiento de Zaragoza las siguientes sugerencias:

Primera.- Que, en el ejercicio económico de 2025, se valore incrementar el importe de las ayudas económicas para los titulares de las licencias de autotaxi, con el objeto de dar un servicio de taxi accesible y eficaz y reactivar la lista de espera que existe en la actualidad, en orden a prestar un servicio específico a las personas con discapacidad; todo ello, habida cuenta de que la flota actual de taxis accesible puede resultar insuficiente.

Segunda.- Que se valoren las propuestas elevadas por CERMI relativas a la validadora de permiso de transporte en los autobuses; la gratuidad del bono de transporte para las personas de apoyo cuando sea necesario para la persona con discapacidad; y el trato dispensado en los autobuses a este colectivo, para así dar respuesta a las demandas de este colectivo y consolidar un servicio de transporte público accesible para las personas con discapacidad en la ciudad de Zaragoza.



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

Agradezco de antemano su colaboración y espero que en un plazo no superior a un mes me comuniquen si acepta o no las Sugerencias formuladas, indicándome, en este último supuesto, las razones en que funde su negativa.

En Zaragoza, a 27 de diciembre de 2024



**Concepción Gimeno Gracia
Justicia de Aragón**