



ESTUDIO SOBRE LAS
CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD DEL
TRANSPORTE PÚBLICO DE AUTOBÚS
EN EUSKADI





Plaza Simón Bolívar 9 bajo
01003 Vitoria-Gasteiz
Tel.: 945 225 516
www.eginez.org
info@eginez.org



Paseo Ondarreta 5 bajo
20018 Donostia-San Sebastián
Tel.: 943 316 770
www.elkartu.org
elkartu@elkartu.org



Blas de Otero 63 bajo
48014 Bilbao
Tel.: 944 053 666
www.fekoar.com
fekoar@fekoar.com





ASOCIACIÓN COORDINADORA DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA DE EUSKADI

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	4
OBJETO DEL ESTUDIO	6
METODOLOGIA: PARTICIPACIÓN ACTIVA Y CADENA DE ACCESIBILIDAD	8
INFORMACIÓN Y DATOS RESULTANTES	11
DIMENSIÓN CUALITATIVA DEL ESTUDIO	22
CONCLUSIONES GENERALES Y DÉCALOGO DE PROPUESTAS	29
ANEXO	33



INTRODUCCIÓN



01

Elkartean (Asociación Coordinadora de Personas con Discapacidad Física de Euskadi) somos una organización del Tercer Sector Social de Euskadi, presente en los tres Territorios de Euskadi a través de egina-ren eginez (Araba) fekoor (Bizkaia) y elkartu (Gipuzkoa).

Nuestro objetivo principal es la consecución de una sociedad plenamente inclusiva en la que las personas con discapacidad física podamos desarrollarnos y participar en condiciones de igualdad con el resto de la ciudadanía. En este marco, la defensa y promoción de las condiciones de accesibilidad universal de los bienes, servicios y productos ha constituido y constituye uno de los ejes fundamentales de nuestra actuación, dado que la accesibilidad se configura como un derecho fundamental para garantizar nuestra plena participación en la comunidad.

Por tanto, este estudio aborda la necesidad de asegurar e impulsar las condiciones de accesibilidad universal del transporte público de Euskadi, en este caso los servicios de autobuses, y lo hace poniendo en el centro de la actuación la participación de las propias personas con discapacidad usuarias como instrumento de empoderamiento y compromiso colectivo en la defensa y promoción de los derechos legalmente reconocidos.

En definitiva, a través de este Estudio continuamos con nuestra labor reivindicativa de transformación social desde la convicción de que los resultados obtenidos nos permitirán al propio colectivo, así como a las instituciones públicas y privadas y a la ciudadanía en su conjunto, avanzar en la consecución de una sociedad plenamente inclusiva garantizando los derechos reconocidos en la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, desde el reconocimiento y el respeto a la diversidad.

OBJETO DEL ESTUDIO



02

El estudio ha tenido por objeto general el análisis de las condiciones de accesibilidad universal existentes en el transporte público de autobús de Euskadi, para contar así con la información objetiva necesaria que permita exigir la adopción de las medidas necesarias para garantizar el acceso y utilización del transporte público por toda la ciudadanía en condiciones de igualdad.

En cuanto a los objetivos específicos del análisis, se resumen en los siguientes:

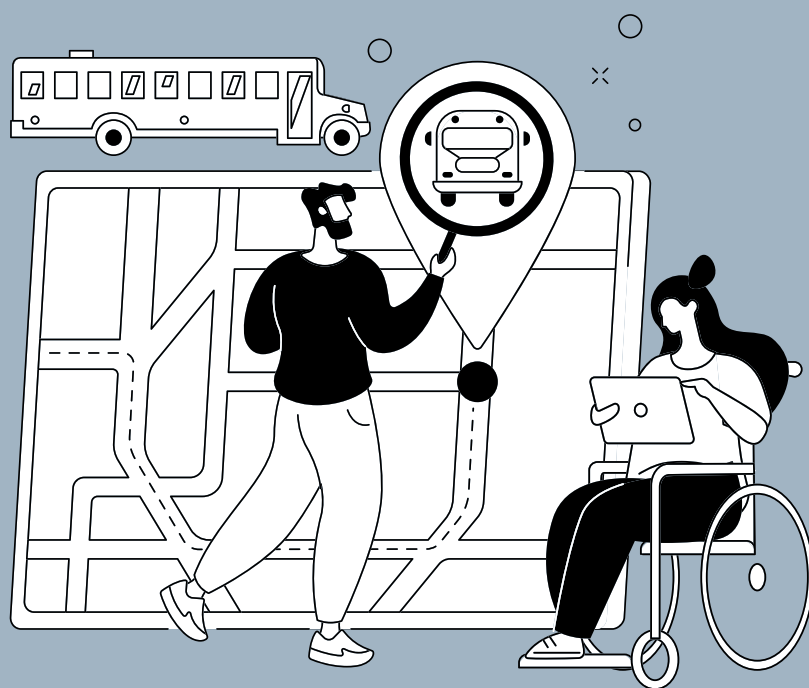
- Determinar el grado de cumplimiento de las condiciones de accesibilidad universal legalmente previstas en el servicio de autobuses interurbanos entre las tres capitales de Euskadi.

- Sistematizar información cuantitativa y cualitativa sobre la utilización de los autobuses interurbanos para determinar las propuestas de mejora correspondientes.

- Impulsar la participación de las propias personas con discapacidad física usuarias del servicio en el análisis, reivindicación y seguimiento de las medidas de promoción de la accesibilidad universal en el transporte público.

- Disponer de datos y conclusiones con el objeto de diseñar las medidas necesarias que permitan concienciar al conjunto de la ciudadanía y a las instituciones competentes sobre la necesidad de garantizar bienes, servicios y productos accesibles para todas las personas.

METODOLOGIA: PARTICIPACIÓN ACTIVA Y CADENA DE ACCESIBILIDAD



03

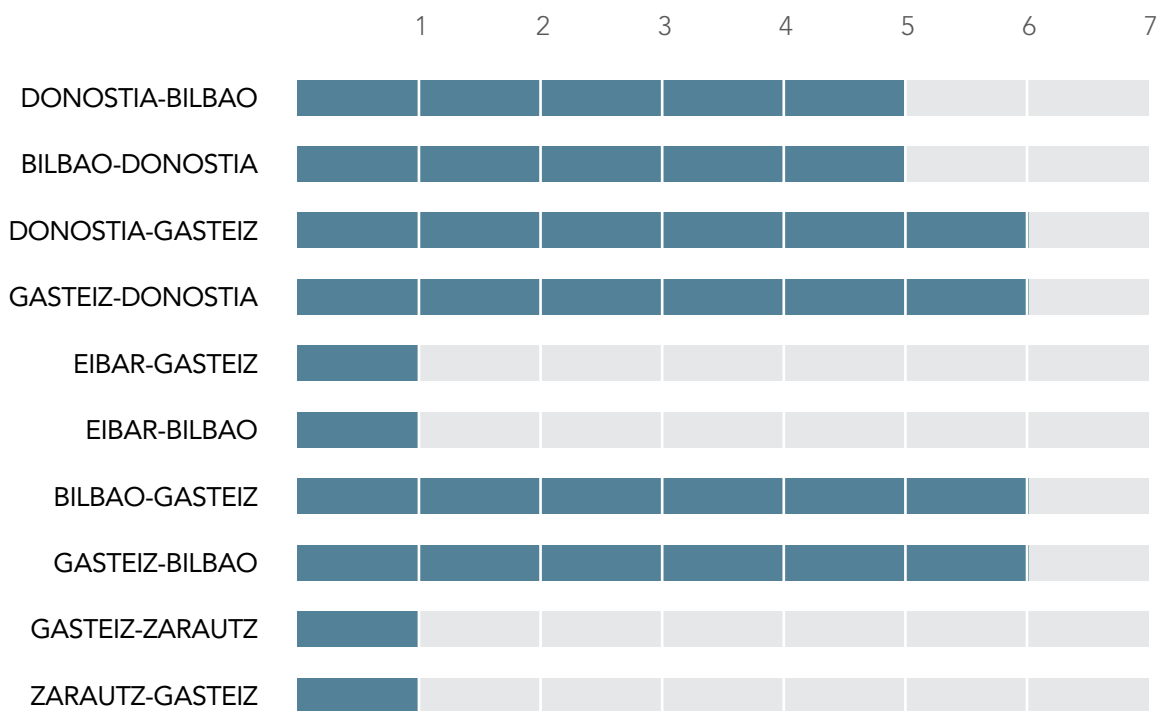


HAN PARTICIPADO
**16 PERSONAS CON
 DISCAPACIDAD** QUE HAN
 REALIZADO UN TOTAL DE
37 DESPLAZAMIENTOS
 EN AUTOBÚS

El estudio se ha realizado a través de la metodología participativa, es decir, promoviendo la participación activa de las personas con discapacidad usuarias del transporte público de autobús en el análisis de sus condiciones de accesibilidad. Para ello se han llevado a cabo diversos desplazamientos entre los tres Territorios para recabar información relativa a aspectos como: compra de billetes, condiciones de accesibilidad en los vehículos, uso de la rampa o plataforma elevadora, espacio y asientos reservados, movilidad interior, aviso de llamada, aviso acústico para las personas con discapacidad visual, trato del personal, accesibilidad en las estaciones, etc.

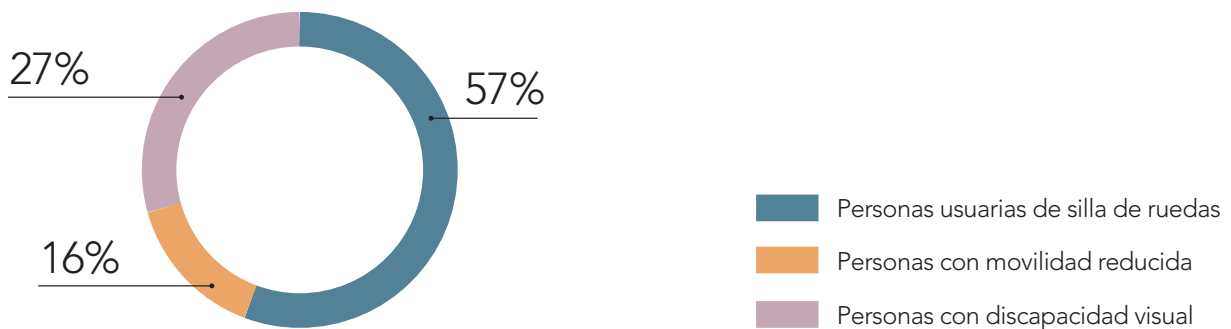
En concreto han participado 16 personas con discapacidad (10 personas usuarias de sillas de ruedas, 3 personas con movilidad reducida no usuarias de silla de ruedas, y 3 personas con discapacidad visual) que han realizado un total de 37 desplazamientos en autobús, con la siguiente distribución en cuanto a los recorridos:

GRÁFICO: Desplazamientos



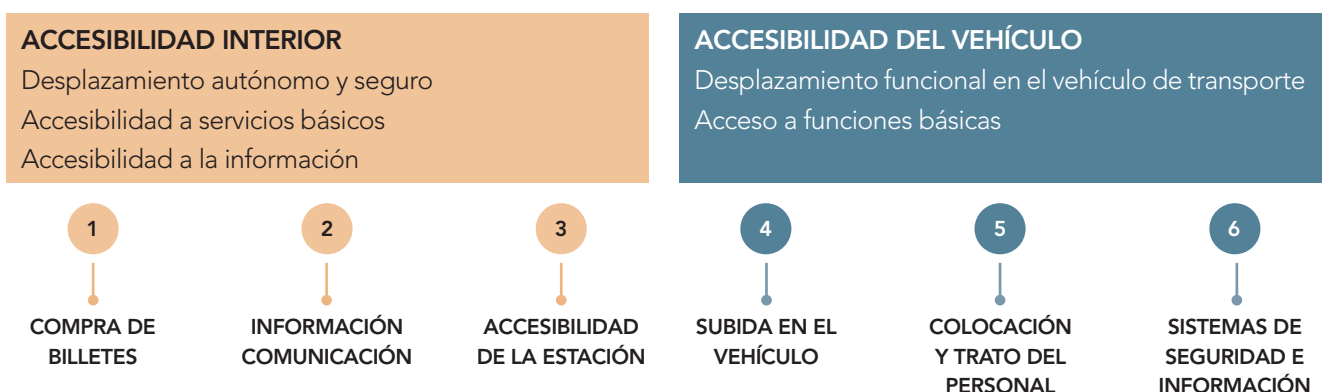
Por otra parte, se ha promovido que los desplazamientos se realicen por personas con diferentes tipos de discapacidad con el objeto de incorporar al estudio la perspectiva y condición del mayor número de personas, teniendo en cuenta en todo caso la representatividad y objeto social de Elkartean.

GRÁFICO: Representatividad del tipo de discapacidad en los desplazamientos



El trabajo se ha llevado a cabo tomando en cuenta el concepto de cadena de accesibilidad, definida en la norma UNE 170001. Accesibilidad Universal como “el conjunto de elementos que, durante el proceso de la interacción del usuario con el entorno, permiten el desarrollo de las actividades previstas en él”. Por tanto, se ha abordado el análisis de los diferentes elementos o factores que inciden en el servicio de autobuses que comunican los tres Territorios: compra de billetes, información y comunicación, estación, acceso al vehículo, ubicación, trato del personal, sistemas de seguridad.

IMAGEN: Cadena de accesibilidad



INFORMACIÓN Y DATOS RESULTANTES



04

A continuación, se muestra la información recopilada a través de los desplazamientos realizados, incorporando en tres ámbitos los distintos elementos que integran la cadena de accesibilidad en el uso de los autobuses: la adquisición de billetes, las condiciones de accesibilidad del propio vehículo, y las de las distintas estaciones de autobuses.

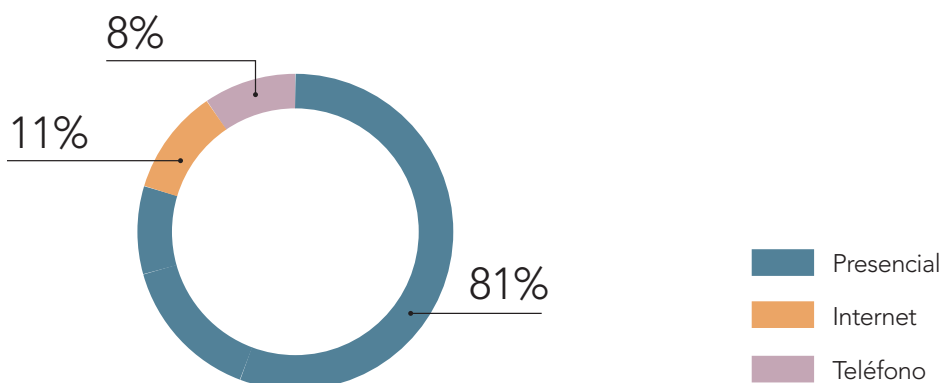
4.1. ADQUISICIÓN DE BILLETES

En este apartado se ha analizado la forma de adquisición de los billetes por las personas que han participado en el estudio, contemplando para ello las tres posibilidades: internet, telefónica y presencial.

De la información obtenida se deriva la clara limitación que constituye para las personas con discapacidad la adquisición de manera telemática, a pesar de ser esta la opción más ágil, rápida y cómoda de planificar un viaje en autobús. Así, se ha podido adquirir el billete por internet en solo 4 viajes en los cuales no necesitaban ningún servicio mientras que las personas con discapacidad lo han tenido que hacer de manera presencial en 30 desplazamientos y 3 por teléfono (las adquiridas por teléfono requerían en todo caso la posterior recepción presencial).

EN TOTAL EN EL 89%
DE DESPLAZAMIENTOS
LA PERSONA CON
DISCAPACIDAD SE HA VISTO
OBLIGADA A ACUDIR DE
MANERA PRESENCIAL PARA
ADQUIRIR EL BILLETE

GRÁFICO: Forma de adquisición de los billetes



EN NINGUNO DE LOS VIAJES REALIZADOS SE HA PODIDO ADQUIRIR DE MANERA TELEMÁTICA EL BILLETE PARA VIAJAR EN PLAZAS RESERVADAS PARA PERSONAS USUARIAS DE SILLA DE RUEDAS O EN ASIENTOS RESERVADOS PARA PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA

Asimismo, cabe señalar que las páginas web no permiten la adquisición de billetes para viajar en las plazas reservadas para personas usuarias de silla de ruedas, ni en los asientos reservados para las personas con movilidad reducida. A lo largo del estudio las personas con discapacidad usuarias de silla de ruedas han realizado 14 intentos para la compra de billetes, sin que en ningún caso se haya culminado el proceso de forma satisfactoria. De la misma manera, en ninguno de los viajes la persona acompañante ha podido obtener el billete gratuito en calidad de acompañante de persona con movilidad reducida.

Para acreditar esta realidad, cabe señalar que la propia página web de Avanza Mobility ADO establece lo siguiente:

COMPRA DE BILLETES A TRAVÉS DE INTERNET DE PERSONAS DISCAPACITADAS USUARIAS DE SILLAS DE RUEDAS.

Las personas discapacitadas usuarias de sillas de ruedas no podrán adquirir billetes a través de la pasarela de compra por internet www.gipuzkoa.avanzagrupo.com.

Ello se debe al protocolo de actuación aplicado en Avanza Movilidad Gipuzkoa, S.A.:

Con el fin de adecuar el autobús a sus necesidades, la persona discapacitada que precise desplazarse en silla de ruedas en un servicio de largo recorrido, más de 40 kilómetros, deberá notificarlo a esta empresa con una antelación de al menos 24 horas de la hora fijada, pudiendo para ello realizar dicha notificación tanto en el teléfono de Atención a Clientes 900 12 14 00 (en horario de lunes a domingo de 07.30 a 21.30 horas) o en cualquiera de nuestras taquillas.

Los billetes para este colectivo de personas usuarias de silla de ruedas se expendrán en las taquillas de Avanza Movilidad Gipuzkoa, S.A. previo cumplimiento del protocolo anteriormente indicado.

4.2. CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN EL VEHÍCULO

Garantizar las necesarias condiciones de accesibilidad universal de los autobuses resulta fundamental para hacer posible un desplazamiento adecuado de las personas con discapacidad entre los tres Territorios de Euskadi. Es por ello por lo que el estudio ha concedido una especial relevancia a los diferentes elementos de los vehículos, desde un enfoque fundamentado en el conocimiento basado en la experiencia de las propias personas usuarias.

PLATAFORMA O ELEMENTO MECÁNICO DE ELEVACIÓN

Los autobuses interurbanos que prestan servicio en Euskadi son de piso alto, lo que conlleva la necesidad de disponer de plataformas o mecanismos de elevación para las personas con movilidad reducida para acceder al vehículo.

A este respecto, resulta relevante que, en un porcentaje del 15%, las personas con discapacidad han manifestado que han tenido algún problema para acceder al autobús, especialmente por las características y condiciones de las plataformas, así como por las dificultades en la maniobrabilidad para el acceso a los espacios reservados para las personas usuarias de silla de ruedas o de los asientos para las personas con movilidad reducida.

EL 15% DE PERSONAS HA TENIDO DIFICULTADES PARA ACCEDER AL AUTOBÚS

EN EL 69% DE CASOS EN LOS QUE HA HABIDO IMPEDIMENTOS EN EL SERVICIO, NO SE HA OFRECIDO UNA ALTERNATIVA DE TRANSPORTE

A pesar de las dificultades constatadas en un número cualitativamente importante de desplazamientos para acceder al autobús o en otros aspectos vinculados con el viaje (por ejemplo, ausencia de plaza reservada para personas usuarias de silla de ruedas o de asientos reservados para personas con movilidad reducida), en el 69% de casos no se ha ofrecido otra alternativa de desplazamiento, a pesar de tratarse de una obligación legal cuando concurren las circunstancias establecidas.

Más allá de la gravedad del dato señalado desde un punto cuantitativo, cabe señalar que las carencias observadas en el propio acceso al autobús han determinado en un importante número de casos una incomodidad y sensación de inseguridad que ha incidido en todos los aspectos del viaje, tal y como se señalará en el apartado correspondiente a las valoraciones subjetivas de las personas participantes.

ACCESIBILIDAD EN EL INTERIOR DEL AUTOBÚS

EN NINGÚN CASO SE GARANTIZA EL ESPACIO LIBRE MÍNIMO DE 1,50M DE DIÁMETRO PARA LA MANIOBRRA DE GIRO PARA LAS PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA

→ El interior del autobús es muy pequeño y la zona del pasillo está a diferente altura. Si se accede en silla de ruedas, una vez dentro, el espacio para poder maniobrar es muy estrecho. Solo una persona refiere que se ha colocado el "cajón" obligatorio en el pasillo para facilitar la maniobra. Las demás personas se han encontrado con un espacio insuficiente. El Decreto 68/2000 establece que en todos los casos que sea necesario una maniobra de giro, ha de garantizarse un espacio libre mínimo de 1,50m de diámetro, circunstancia que no se da en ninguno de los desplazamientos analizados.

LA MAYORÍA DE LOS VEHÍCULOS NO GARANTIZAN LA EXISTENCIA DE CUATRO ASIENTOS PARA PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA Y DOS ESPACIOS PARA PERSONAS USUARIAS DE SILLA DE RUEDAS

→ En la mayoría de los autobuses se constata que hay solo dos asientos reservados para personas con movilidad reducida, y no cuatro como establecen las normas vigentes en materia de accesibilidad, y solo un espacio para personas usuarias de silla de ruedas en lugar de las dos exigidas.

EN EL 53% DE LOS DESPLAZAMIENTOS EL VEHÍCULO NO DISPONÍA DE ANCLAJES O LA/EL CONDUCTORA/ CONDUCTOR DESCONOCÍA COMO UTILIZARLOS

→ El 21% de las personas usuarias refieren que el vehículo no disponía de anclajes, y otro 32% que el personal de conducción no sabía colocarlos, teniendo en alguna ocasión que parar el autobús en el camino por haberse puesto incorrectamente y, en consecuencia, volver a colocarlos. En una ocasión el chófer dijo que *"como la silla se frena, no es necesario colocar anclajes"*.

NINGÚN AUTOBÚS DISPONE DE SISTEMA DE RETENCIÓN, Y HABITUALMENTE EL SUELO NO ES TOTALMENTE ANTIDESLIZANTE

→ Se constata que ninguno de los autobuses dispone de sistemas de retención. Además, en casi todos los casos el suelo no es totalmente antideslizante y las sillas suelen moverse bastante durante el recorrido, creando sensación de inseguridad.

LOS AUTOBUSES NO DISPONEN DE AGARRADEROS CERCANOS A LOS ESPACIOS RESERVADOS PARA PERSONAS USUARIAS DE SILLA DE RUEDAS

- No existen agarraderos cercanos a los espacios reservados para las personas usuarias de silla de ruedas, lo que impide poder asirse y tener la seguridad requerida.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN EL INTERIOR DEL AUTOBÚS

EL ESPACIO RESERVADO PARA PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA NO ESTÁ ADECUADAMENTE SEÑALIZADO

- La señalización del espacio reservado para las personas con movilidad reducida no es accesible para todas. No suele estar visible el asiento reservado, por lo que en muchas ocasiones es ocupado por una persona a la que no corresponde creando situaciones de enfado, conflicto y enfrentamiento entre las personas usuarias.

EL SISTEMA DE INFORMACIÓN SONORA NO SE ACTIVA

- En lo que respecta a la información sonora, el 100% de las personas participantes han mencionado que normalmente no está en funcionamiento. La información que se ofrece va atrasada en muchas ocasiones, o se dice el nombre de la parada en el momento en que sale de la misma, generando incertidumbre en las personas que necesitan esa información.

NO HAY INFORMACIÓN EN BRAILLE NI CONTRASTE ADECUADO

- No hay información en Braille, ni contraste adecuado para las personas con discapacidad visual.

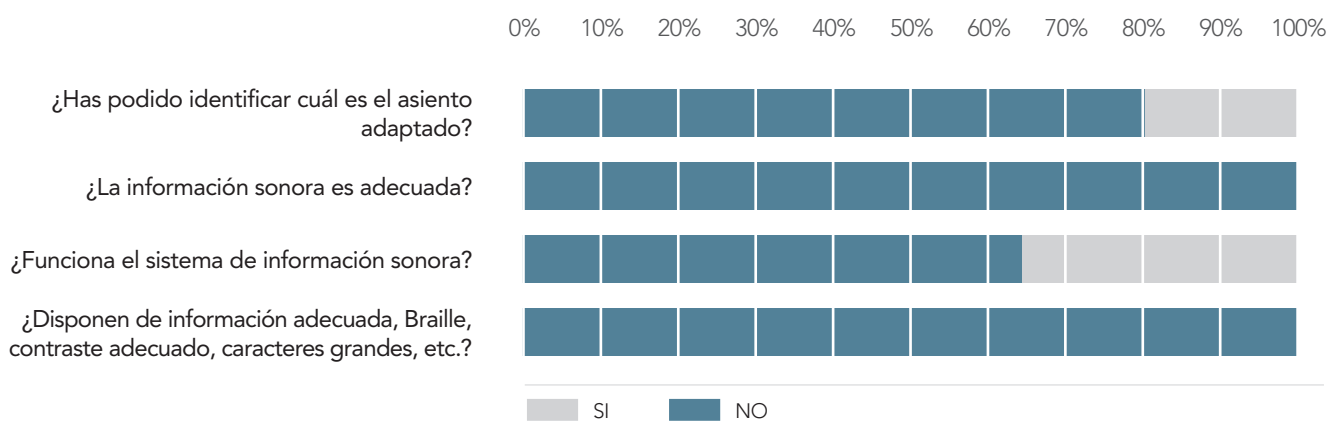
EL 80% DE PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA HAN TENIDO DIFICULTADES PARA IDENTIFICAR LOS ASIENTOS RESERVADOS

- El 80% de las personas con movilidad reducida no han podido identificar de manera fácil y adecuada el asiento adaptado dentro del vehículo debido a las carencias existentes en materia de señalización.

EL 64% HAN TENIDO DIFICULTADES PARA OBTENER INFORMACIÓN SOBRE HORARIOS Y PARADAS ACCESIBLES

- El 64% de las personas participantes en la investigación refieren que no existe información adecuada sobre los horarios y paradas accesibles.

GRÁFICO: Resumen de datos relativos a la accesibilidad de la información y comunicación



4.3. CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN LAS ESTACIONES

Los desplazamientos en autobús realizados por las personas con discapacidad participantes en el estudio han permitido recopilar también información relativa a las condiciones de accesibilidad de las estaciones de autobuses de las tres capitales. Se recoge a continuación, sin ánimo de realizar un análisis exhaustivo de las infraestructuras de transporte, las principales cuestiones detectadas.

ACCESO

- El acceso que presenta mayores dificultades es el de la estación de Donostia-San Sebastián, dado que dispone de una rampa sin ningún tipo de descansillo a pesar de su extensión, sin barandillas-pasamanos a ambos lados.
- La estación de Bilbao presenta dificultades en alguno de sus accesos, concretamente desde los andenes de la estación del metro de San Mamés, ya que para poder llegar a las dársenas las personas con movilidad reducida deben coger cuatro ascensores.

PUERTAS

- Ninguna de las estaciones tiene contraste y señalización adecuada en las puertas.

SEÑALIZACIÓN

- Ninguna de las estaciones cumple con la normativa vigente en cuanto a la señalización. Así, en las puertas acristaladas la señalización por medio de bandas señalizadoras no es la adecuada, y la señalización en el suelo (franjas señalizadoras) tampoco cumple con las condiciones necesarias.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- En ninguna de las estaciones se utiliza la información sonora, con el consiguiente perjuicio, especialmente, para las personas con discapacidad visual.

MOSTRADORES

- A pesar de la existencia de mostradores que cumplen con las condiciones técnicas de accesibilidad, se observa que en ocasiones se encuentran cerrados, o bien inutilizados por emplearse para colocar información o diverso material.
- Se ha observado que solo un mostrador tenía debidamente señalado el bucle magnético.

ASCENSORES

- La información que se ofrece en relación con los ascensores no es la adecuada. En el caso de Bilbao, hay que coger dos ascensores para llegar a las dársenas; sin embargo, no está señalado en ningún sitio o la señalización no es la adecuada. En algunos casos falta información en Braille ya que solo se utiliza en la botonera, pero no en toda la demás información ofrecida. En general no hay información clara y no se usan pictogramas, que podrían ser muy útiles para todas las personas, también para muchas personas extranjeras, con desconocimiento de los idiomas, que transitan por el lugar.
- No todos los ascensores tienen franja podotáctil en el acceso.
- Tampoco todos los ascensores disponen de espejo en el interior para garantizar las maniobras de las personas usuarias de silla de ruedas.
- No existen formas de comunicación para personas con discapacidad auditiva. (videoportero).

- En algunos casos no hay, junto al ascensor, letrero informativo de la planta en la que se encuentra la persona.
- En los ascensores de Donostia-San Sebastián falta información luminosa en el exterior.
- La estación de Vitoria-Gasteiz es la única que no dispone de postes con información de cada dársena en braille.

SALAS DE ESPERA

- En las salas de espera de las estaciones de Bilbao y Donostia-San Sebastián no existen espacios reservados para las personas usuarias de silla de ruedas, ni asientos reservados para personas con movilidad reducida con las condiciones técnicas legalmente exigidas.
- No se dispone de bucles magnéticos ni información sonora.

DÁRSENAS

- Las puertas de acceso a la zona de dársenas no disponen de información sonora.
- Las bandas señalizadoras de las puertas acristaladas no cumplen con las condiciones técnicas de accesibilidad legalmente establecidas, y en algunos casos no tienen zócalo protector.
- La estación de Donostia-San Sebastián es la única que dispone de postes con información de cada dársena en Braille.
- La estación de Vitoria-Gasteiz carece de señalización de peligro en las dársenas.
- La estación de Donostia-San Sebastián cuenta con un número determinado de dársenas con las dimensiones necesarias que permiten ser utilizadas por personas usuarias de silla de ruedas para subir al autobús o bajarse del mismo, incumpliendo el principio de accesibilidad universal al no garantizarse el uso de todas las dársenas existentes en la infraestructura.

ASEOS

- Las puertas en algunos casos no disponen de zócalo protector y, en general, los pestillos son pequeños, generando dificultades para las personas con limitaciones para la manipulación.
- En algunos casos no existe aseo accesible en la agrupación de elementos por cada sexo, habiendo únicamente un aseo accesible para ambos sexos.
- En el caso de la estación de Bilbao, en algunos de los aseos reservados no existen barras de apoyo o están a menor altura de la legalmente establecida.
- La grifería en los aseos de Vitoria-Gasteiz no es de tipo monomando.
- El mecanismo de descarga de la cisterna no está a la altura indicada en ningún caso.
- Muchos de los aseos carecen de espejo, y cuando existe, en algún caso carece de la inclinación necesaria.
- No todos los aseos reservados tienen urinarios a menor altura.
- Los distintos elementos del aseo (toallero, jabonero, colgador, etc.) están colocados a diferentes alturas, incumpliendo en algunos casos la altura a la que deben estar situados.
- Ninguno de los aseos dispone de sistema de cierre con señal visual de ocupado.
- Tanto en los aseos de Vitoria-Gasteiz como de Donostia-San Sebastián, no hay sistema de alarma para aviso al personal.
- En general, se utiliza interruptor de luz automatizada, estando prohibido su uso ya que el tiempo de encendido en general es muy corto y causa problemas a las personas con movilidad reducida.
- En ocasiones los pictogramas utilizados son difíciles de diferenciar.

APARCAMIENTOS

- Las plazas reservadas para personas con movilidad reducida de las estaciones de Vitoria-Gasteiz y Donostia-San Sebastián no cumplen con las dimensiones legalmente exigidas, y en algunos casos no disponen de área de acercamiento.

→ Los cajeros o máquinas de cobro de la estación de Donostia-San Sebastián no cumplen con las condiciones técnicas de accesibilidad legalmente establecidas.

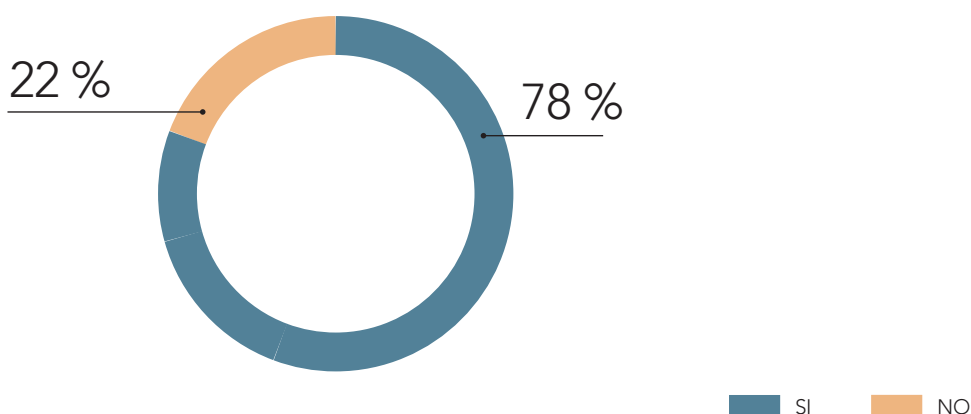
4.4. VALORACIÓN DE LA ACTUACIÓN DEL PERSONAL DE CONDUCCIÓN

De cara a garantizar la utilización del servicio por las personas viajeras, y en especial por las personas con movilidad reducida de una manera satisfactoria tiene una importancia relevante la actuación del personal de conducción de los autobuses.

Las personas que han participado en el estudio han valorado en que medida ha sido adecuada la actuación de estas y estos profesionales en los distintos aspectos que inciden en el viaje, teniendo en cuenta el desempeño de tareas que tienen encomendadas (manipulación de la plataforma elevadora, anclaje de las sillas de ruedas, garantizar la reserva de los asientos para personas con movilidad reducida, etc.), como los factores vinculados con el trato y la actitud personal.

Tras analizar las respuestas se ha concluido una satisfacción de carácter general, en cuanto a la actuación del personal de conducción puesto que el 78% la califica como correcta pero no nos podemos olvidar, que el 22% de las personas que han participado muestran su disconformidad ante situaciones intolerables.

GRÁFICO: Actuación correcta del personal de conducción



DIMENSIÓN CUALITATIVA DEL ESTUDIO



05

El estudio ha tenido un enfoque eminentemente participativo, concediendo en consecuencia especial relevancia a la implicación de las propias personas con discapacidad en el uso del servicio público de transporte de autobús y la consiguiente recogida de información y de sus valoraciones subjetivas.

Por tanto, el aspecto cualitativo cobra especial importancia en el análisis de un servicio público que resulta fundamental para garantizar la inclusión y participación comunitaria de las personas con discapacidad, y que pretende impulsar las mejoras necesarias en las condiciones de accesibilidad de los distintos aspectos vinculados con el transporte de autobús interurbano en Euskadi.



ES INJUSTO, NO TIENE SENTIDO QUE NO PODAMOS COMPRAR POR INTERNET

El proceso de **adquisición de billetes** ha suscitado numerosas valoraciones de las personas participantes debido a su complejidad y tratamiento discriminatorio con respecto al resto de personas viajeras. Así, han puesto de manifiesto la imposibilidad de la compra del billete por internet en el caso de las personas con movilidad reducida, señalando que *“cuando compras el billete por internet en ningún momento pregunta si tienes algún tipo de necesidad, solo muestra el descuento cuando insertas la tarjeta de Lurraldebus. Esto no significa que el autobús sea accesible, por ello no podrán comprar por internet las personas invidentes o usuarias de silla de ruedas”,* o que *“en la página web de PESA se dice expresamente que las personas con movilidad reducida no podemos comprar el billete por internet, solo nos queda la opción de compra en la taquilla, y eso después de haber avisado por teléfono con dos días de antelación a qué hora vamos a coger el autobús. Es injusto, no tiene sentido que no podamos comprar por internet”*.

La propia página web para la compra de billetes presenta carencias de accesibilidad, especialmente para las personas con discapacidad visual, tal y como reflejaba una persona al trasladar que *“la página es poco accesible, lo que impide comprar billete de forma online. Tampoco da la opción a coger el billete de la persona acompañante”*. La alternativa telefónica no ha obtenido siempre resultado positivo, dado que se ha dado la situación de que *“he llamado por teléfono sin ningún resultado”* *“He mirado en la*

página web pero no es muy accesible”, o “llamamos por teléfono, y nos derivaron a ventanilla. Hubiera querido adquirirlo por internet”.

Cuando la única opción para adquirir los billetes ha sido de manera presencial en ventanilla, también se han producido dificultades para las personas con movilidad reducida, dado que *“el punto de información tenía dos ventanillas, una adaptada y la otra no; a la hora de solicitar información no usaron la ventanilla adaptada”.*

Las personas con movilidad reducida han de comunicar el viaje con una antelación mínima, lo que *“me impide comprar un billete o planificar un viaje de forma espontánea”,* como podría hacerlo cualquier otra persona. En los mismos términos se manifiesta otra persona, al señalar que *“hay una cosa que me indigna sobremanera. ¿Por qué tengo que avisar con dos días de antelación para que quiten los asientos y me hagan espacio en el autobús? Existe el riesgo de que no quiten los asientos y yo no pueda viajar, que no es algo puntual, ocurre bastantes veces. No tengo posibilidad de decidir sobre la marcha qué autobús voy a coger, dependiendo del día. Y a la ida puedo prever, ¿pero para la vuelta? No sé a qué hora terminará una reunión, o una sobremesa después de una comida, o quizás empieza a llover y quiero volver antes, o estoy a gusto y quiero tomarme una cerveza con amigas y amigos. Es muy injusto que no pueda improvisar, limita mucho mis planes. Todos los autobuses deberían tener como mínimo una plaza (con suficiente espacio) para las sillas de ruedas, siempre, sin tener que pedirlo. Y si alguien ha reservado una plaza, en ese caso una segunda plaza para la persona que no ha reservado”.* Sin embargo, el cumplimiento de este protocolo no garantiza plenamente que el servicio se desarrolle sin incidencias, dado que no siempre se comunica de manera adecuada al personal de conducción; es el caso de una persona participante, que señala que *“estaba un poco nerviosa, porque cada vez que viajo hay problemas con la comunicación entre las empleadas y los empleados y la conductora y el conductor, porque casi nunca les comunican que va a viajar una persona con movilidad reducida, y es ahí donde comienzan los problemas”.*



CASI NUNCA COMUNICAN
A LAS/LOS CONDUCTORES
QUE VA A VIAJAR UNA
PERSONA CON MOVILIDAD
REDUCIDA, Y ES AHÍ
DONDE COMIENZAN LOS
PROBLEMAS

Merece especial mención la situación vivida por dos personas con discapacidad usuarias de silla de ruedas al no permitírse-

les viajar en el autobús juntas: *“llamamos a autobuses La Unión en Vitoria-Gasteiz para reservar dos plazas para sillas de ruedas y nos lo deniegan argumentando que solo puede ir una silla. Ante nuestra insistencia de ilegalidad nos dicen que llamarán a la central y que ya nos devolverán la llamada. Llamamos para decir que solo una silla y que si tienen que ir dos tiene que ser en dos autobuses distintos”*.

Por lo que se refiere a las **condiciones de accesibilidad del autobús**, uno de los aspectos que más preocupación genera a las personas con movilidad reducida es el acceso al vehículo a través de la plataforma elevadora y la posterior maniobra para situarse en la plaza reservada para las personas usuarias de silla de ruedas. Así, una de las personas manifiesta que *“la plataforma para subir al autobús por la parte de atrás es un poco escasa y da sensación de inseguridad, aunque nunca me ha pasado nada al subir o bajar, pero no me siento seguro. El problema es una vez que la plataforma ya ha subido, no hay espacio para girar, el pasillo está a un nivel inferior al del suelo de los asientos, se entra de frente y hay que girar hacia la derecha para ponerse mirando hacia delante y hacer este giro es muy peligroso porque el suelo de los asientos es estrecho y existe el riesgo de que la rueda salga de esta superficie y la silla caiga hacia el pasillo. Las sillas de ruedas a motor necesitan un radio de giro que no existe. Además, solo quitan una fila de asientos y no hay suficiente espacio para hacer la maniobra, y colocarse”; “hay que hacer virguerías para girar con la silla de ruedas a motor. Algunas veces me he quedado medio atravesado sin poder girar del todo y he viajado así. Mis sensaciones: incertidumbre ante el viaje. ¿Habrán quitado la fila de asientos? ¿Podré viajar? ¿Habrán quitado una o dos filas? ¿Tendré espacio suficiente? y lo peor: ¿cómo me las arreglaré hoy para girar, no me caeré al pasillo? Y cuando ya voy viajando, pienso ¿cómo me las arreglaré para, girar salir, montar en la plataforma y bajar del autobús? ¿tendré que ir hacia atrás porque no me da para hacer el giro y montar de frente en la plataforma? ¿tendré que entrar de espaldas en una plataforma que está a 3 metros de altura?”*.

En esta misma línea, resulta significativo el incidente sufrido por una de las personas participantes: *“una vez subida la plataforma no han puesto la caja para tapar el hueco que genera el pasillo y facilitar la maniobra de la persona usuaria de silla de ruedas. Por esta razón y porque el espacio de maniobra dentro del bus es diminuto, me he caído al pasillo”*.

La plataforma presenta carencias de funcionamiento en determinadas ocasiones, y así se ha constatado en el estudio: *“a la ida, no funcionaba la rampa. Pero al instante se me ofreció viajar en otro bus adaptado, a la misma hora. Otras veces la dificultad viene derivada por el desconocimiento o falta de formación del propio personal de*

conducción responsable de manipular la plataforma, tal y como señala una de las personas con discapacidad: “el conductor no sabía cómo funcionaba la plataforma y tuvo que llamar a un compañero para que le ayudara”.

En lo referido al interior del autobús, varias personas han referido que *“el pasillo es muy estrecho, problemático para las personas con movilidad reducida, y además no hay sitios donde agarrarse”; “el pasillo es tan estrecho que he tenido que ir de lado”.*

La configuración y condiciones de los espacios para las personas usuarias de silla de ruedas y de los asientos para las personas con movilidad reducida han sido también objeto de valoración por las personas con discapacidad. Así, se ha resaltado que *“varias veces me ha pasado que no habían avisado al personal conductor de que iba una persona en silla de ruedas, a pesar de que yo ya había avisado por teléfono, y la conductora o el conductor no había retirado los asientos del autobús de forma que no había sitio para mi silla de ruedas a motor”,* o que *“el autobús no estaba preparado para la recepción de una PMR, lo cual motivó un retraso del bus”* *“asiento de la persona acompañante bastante separado de mí”.* Junto con ello, se ha señalado en varias ocasiones que *“no hay asientos reservados para personas con movilidad reducida, y cuando los hay no están debidamente señalizados”.*

En relación a los anclajes de las sillas de ruedas se han reflejado diversas quejas por la ausencia de anclajes o lo inadecuado de los mismos: *“siempre hay lío con los anclajes y las conductoras y conductores dicen que es por culpa del modelo de mi silla de ruedas, o porque los anclajes están duros...”;* *“sí disponen de anclaje, pero no los colocan porque dicen que la silla de ruedas a motor apagada ya se frena sola y no es así, creen saber más que las propias personas con discapacidad”;* *“me imagino que los tendría, pero como íbamos justos de tiempo, no me ancló”.* *Los anclajes son rígidos. No son de cuerda. Esto hace que sean más complicados de poner. Según decreto estatal, hay que viajar contrario a la marcha y con un reposacabezas. Ni una cosa ni otra. Tampoco hay barra horizontal a modo de asidero. El botón de solicitud de parada, según la posición de la persona usuaria, puede quedar o muy adelante, o muy atrás”;* *“se me ha soltado uno de los anclajes durante el viaje. El personal de la conducción no tiene formación para anclar los diferentes modelos de silla”;* *“el sistema de anclaje no es bueno, no sirve para sujetar las sillas de ruedas a motor, es mejor un sistema de cintas que se anclen en el suelo”.*

Por lo que respecta a las condiciones de accesibilidad de las estaciones, el aspecto más reiterado, especialmente por las personas con discapacidad visual, es la ca-



LAS PANTALLAS DE
INFORMACIÓN SON
PEQUEÑAS, Y LA GRANDE
ESTÁ LEJOS COMO
PARA QUE LO VEA UNA
PERSONA DE BAJA VISIÓN

rencia detectada en lo referido a los sistemas de señalización y comunicación. Así, se ha puesto de manifiesto que *“las pantallas de información son pequeñas, y la grande está lejos como para que lo vea una persona de baja visión. No hay personal que te indique o te ayude, las personas de información te dicen unos cuantos números de andenes y te tienes que buscar la vida”, o que “en la estación la información es únicamente visual, lo que imposibilita el acceso de personas con baja visión; me ha resultado imposible localizar el andén sin ayuda, ya que solo se puede identificar de manera visual”.*

También se han señalado carencias en lo relativo a la iluminación al considerar que *“la estación es muy oscura, con una iluminación insuficiente. Además, se trata de una estación muy grande en la que una persona con baja visión no puede identificar la localización de taquillas, baño, ascensores, etc., ya que solo se puede identificar de manera visual”.*

El 78% de las personas participantes han mostrado, con carácter general, su satisfacción con la actuación del personal de conducción. Sin embargo, el 22 % ha mostrado su disconformidad donde se refleja la necesidad de profundizar en sus conocimientos sobre las necesidades de las personas con discapacidad y la manera de abordar los distintos aspectos que intervienen en el desarrollo de un desplazamiento en autobús cuando se trata de personas con movilidad reducida. Por ejemplo, una persona señala que *“ha tenido paciencia en anclarme, a pesar de no tener ni idea de cómo hacerlo”,* mientras que en otros casos se expone la insatisfacción con la actitud del personal profesional dado que *“en la subida no ha puesto la caja para eliminar el hueco existente, a la vuelta le ha comentado mi acompañante que tienen que poner la caja (ya que ella sabe que es obligatorio). La chofer ha contestado “tiene que acostumbrarse, porque no tenemos caja, tiene que practicar”.* Al margen de los comentarios innecesarios, al final ha bajado a mirar si tenía la caja y la tenía, elemento que ha colocado mi acompañante”, o *“el chofer se puso histérico al verme, porque no sabía que tenía una PMR, entre enfado y golpes intentaba manipular” (la plataforma) ”.*

Como se ha indicado en el párrafo anterior el 22% de las y los participantes han demostrado su disconformidad por situaciones intolerables. Concretamente, el desconocimiento mostrado en el uso de la plataforma o en el anclaje de las sillas de ruedas, dado que *“la conductora o el conductor no sabía cómo funcionaba la plataforma y tuvo que llamar a un compañero para que lo ayudara”*. También, cuando el personal de conducción tiene conocimiento de que una persona viajera tiene la condición de persona con movilidad reducida, con la consiguiente sensación de incomodidad de la propia persona con discapacidad: *“falta comunicación entre las personas trabajadoras. Cuando la conductora o el conductor no sabe que va a llevar a una persona con movilidad reducida, se fastidia porque al momento de sacar la plataforma no sabe si va a funcionar y se genera una tensión, por el atraso que se da en ese momento y tiene que estar pidiendo disculpas a las pasajeras y pasajeros. Y yo sintiendo una incomodidad como si fuera la culpable de todo y son ellas y ellos por falta de coordinación”*.



CONCLUSIONES GENERALES Y DÉCALOGO DE PROPUESTAS



06

El estudio ha permitido acreditar que, a pesar de los avances producidos en las condiciones de accesibilidad del transporte público en autobús interurbano, existen todavía importantes obstáculos que impiden que las personas con discapacidad podamos viajar en condiciones de igualdad.

Aspectos como la compra de billetes, el acceso al autobús, el desenvolvimiento en el interior del mismo, los espacios reservados para las personas usuarias de silla de ruedas, los asientos reservados para las personas con movilidad reducida, las propias condiciones de accesibilidad de las infraestructuras de transporte o la actitud del personal de conducción, han presentado carencias relevantes que han impedido en ocasiones realizar el desplazamiento con las debidas condiciones de accesibilidad, seguridad e igualdad.

Por tanto, resulta necesario abordar el conjunto de medidas que a continuación se señalan en modo de decálogo, dado que ello permitirá garantizar de manera plena y efectiva los derechos reconocidos en la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad:

1

Garantizar el cumplimiento real y efectivo de las normas vigentes en materia de accesibilidad del transporte, tanto en lo referido a los autobuses, como a las infraestructuras y los servicios vinculados con el uso de este medio de transporte público.

2

Garantizar la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad en la adquisición de billetes, dando la oportunidad de obtener el título de manera telemática, por teléfono o de forma presencial, prestando especial atención a la necesidad de garantizar procedimientos y mecanismos que nos permitan la adquisición a través de internet de billetes para ocupar el espacio para personas usuarias de silla de ruedas o de asientos para personas con movilidad reducida.

3

Garantizar mecanismos y procedimientos que nos permitan a las personas con discapacidad viajar en autobús sin sujetarnos necesariamente a un protocolo que incluya el aviso anticipado u otros requisitos que supongan un trato diferente y discriminatorio con respecto al resto de personas viajeras.

4 Garantizar un acceso seguro, cómodo, digno y accesible de las personas con movilidad reducida a los autobuses, incidiendo especialmente en el impulso de la innovación en el diseño de plataformas elevadoras y mecanismos de acceso a los vehículos, para evitar que las personas con discapacidad vivamos el acceso como una acción de riesgo y caracterizada por la inseguridad.

5 Garantizar la existencia de espacios reservados para personas usuarias de silla de ruedas y de asientos reservados para personas con movilidad reducida, que cumplan con las condiciones técnicas de accesibilidad, debidamente señalizadas y comunicadas mediante un itinerario accesible, así como provistas de los elementos de anclaje adecuados para garantizar la seguridad de las personas viajeras.

6 Garantizar el cumplimiento de las condiciones técnicas de accesibilidad legalmente establecidas en lo relativo a la señalética e información en el vehículo, con especial incidencia en la disposición y activación de los sistemas de información sonora.

7 Garantizar la capacitación del personal de conducción en todos los aspectos vinculados con el uso del transporte por las personas con movilidad reducida, tanto en lo referido a la utilización de los elementos mecánicos de acceso al vehículo, su adecuado mantenimiento, la manipulación de los anclajes, así como del conjunto de necesidades de las personas con discapacidad para el ejercicio del derecho al transporte accesible. Formar también al personal de atención al público con relación a los derechos de las personas con discapacidad y las necesidades que podamos presentar.

8 Garantizar las condiciones de accesibilidad legalmente establecidas en las estaciones de autobús, tanto en lo referido a los espacios, como a los dispositivos y servicios prestados en las instalaciones, incluyendo en todo caso las necesarias medidas en materia de información y comunicación.

9 Garantizar en los tres Territorios de Euskadi la existencia y funcionamiento efectivo de mesas o comisiones de seguimiento formadas por todos los agentes que intervinimos en el uso del transporte público por las personas con movilidad reducida.

da (instituciones públicas, operadores privados, organizaciones del Tercer Sector Social que representamos a las personas con discapacidad, etc.) , con el objeto de diseñar, hacer seguimiento y evaluar políticas y medidas dirigidas a garantizar las condiciones de accesibilidad universal en el transporte, así como para promover la participación de las propias personas con discapacidad en el diseño de productos y servicios relacionados con el transporte.

10

Impulsar que la contratación pública se convierta en instrumento efectivo para promover las condiciones de accesibilidad universal en el transporte público, incorporando asimismo medidas de seguimiento, inspección y, en su caso, sanción, cuando se produzcan incumplimientos de las obligaciones legal y contractualmente establecidas.



ANEXO

INFORME SOBRE CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD EXIGIBLES EN EL TRANSPORTE INTERURBANO DE PERSONAS VIAJERAS POR CARRETERA (AUTOBÚS) EN LA CAPV.

→ I. OBJETO DEL INFORME

El objeto de este informe es contextualizar jurídicamente el estudio realizado con el objetivo de analizar las condiciones de accesibilidad del transporte público en Euskadi.

Se van a estudiar las condiciones de accesibilidad exigibles a los propios vehículos, a las estaciones de personas viajeras, y al espacio público urbanizado.

Quedan fuera de este informe las condiciones de accesibilidad exigibles en la CAPV al transporte urbano y suburbano de personas viajeras (entre ellos los autobuses para el transporte suburbano-interurbano diseñados para permitir el transporte de personas viajeras de pie en el pasillo o en zonas acotadas) y a las estaciones/paradas vinculadas a este transporte.

→ II. NORMATIVA APLICABLE

Dependiendo de cuál sea el origen y destino del transporte interurbano de personas viajeras por carretera que discorra por la CAPV, la normativa aplicable en materia de accesibilidad es diferente.

Con carácter general:

- a) Al transporte de personas viajeras por carretera que discorra íntegramente por el territorio de la CAPV, se le va a aplicar la normativa autonómica, siempre que respete la normativa estatal mínima básica para garantizar las condiciones de accesibilidad (artículo 1 de la Ley del Parlamento Vasco 4/2004 en relación con los artículos 148.1.5ª CE y 10.32 del Estatuto de Autonomía del País Vasco).

La normativa autonómica puede mejorar el mínimo estatal, pero en ningún caso empeorarlo; si no respeta ese mínimo básico estatal, se aplicará este último (así resulta de la Disposición Final tercera del Real Decreto 1544/2007, y así lo interpretó la Sala de lo Contencioso-Administrativo del TSJ en Sentencia nº 414/2013 –en relación con las marquesinas del tranvía de Vitoria-Gasteiz-).

La normativa autonómica aplicable, siempre que respete el mínimo básico estatal, es la siguiente:

- Ley del Parlamento Vasco 4/2004, de 18 de marzo, de Transporte de Viajeros por Carretera y Decreto del Gobierno Vasco 51/2012, de 3 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de Transporte de Viajeros por Carretera (en adelante, Reglamento Vasco de Transporte de Viajeros por Carretera).
 - Ley 20/1997, de 4 de diciembre, sobre Promoción de la Accesibilidad (respetando los mínimos básicos del Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social).
 - Decreto del Gobierno Vasco 68/2000, de 11 de abril, por el que se regulan las normas técnicas sobre condiciones de accesibilidad de los entornos urbanos, espacios públicos, edificaciones y sistemas de información y comunicación [(respetando los mínimos básicos del Real Decreto 505/2007, de 20 de abril (por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones) y de la Orden TMA/851/2021, de 23 de julio (por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y la utilización de los espacios públicos urbanizados)].
 - Decreto del Gobierno Vasco 126/2001 de 10 de julio, por el que se aprueban las Normas Técnicas sobre Condiciones de Accesibilidad en el Transporte (respetando los mínimos básicos del Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre).
- b)** Al transporte interior (con origen y destino dentro del territorio español) de personas viajeras por carretera que discurra por el territorio de más de una Comunidad Autónoma, se le va a aplicar la normativa estatal (Disposición Final Segunda de la Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres en relación con los artículos 149.1.21ª CE y 12.9 del Estatuto de Autonomía del País Vasco). La normativa estatal aplicable es la siguiente:
- Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres y Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de dicha Ley (en adelante, Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres).
 - 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 (en adelante TRLGDPD).

- Real Decreto 505/2007, de 20 de abril, por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones.
- Orden TMA/851/2021, de 23 de julio, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y la utilización de los espacios públicos urbanizados.
- Documento Básico SUA-9 "Accesibilidad" del Código Técnico de la Edificación.
- 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 y sus modificaciones, en relación con la Disposición Adicional Quinta del Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público.

→ III. DISTRIBUCIÓN COMPETENCIAL EN MATERIA DE TRANSPORTE. ANTE QUIÉN RECLAMAR

1. DISTRIBUCIÓN COMPETENCIAL

- a) La CAPV es competente para la regulación y para el otorgamiento de autorizaciones de los servicios públicos regulares y discrecionales de transporte interurbano de personas viajeras por autobús cuando todo su recorrido discorra por el territorio de la CAPV (artículos 148.1.5ª CE y 10.32 del Estatuto de Autonomía del País Vasco y Sentencias del TC 37/1981, de 16 de noviembre y 97/1983, de 15 de noviembre), sin perjuicio de la distribución interna de competencias con las Instituciones Forales.
- b) Frente a ello, la Administración del Estado es competente para la regulación en materia de transporte por carretera que discorra por el territorio de más de una Comunidad Autónoma, correspondiendo a la CAPV la ejecución de la normativa estatal en materia de transporte de personas viajeras que tengan su origen y destino dentro del territorio de la Comunidad Autónoma (artículos 149.1.21ª CE y

12.9 del Estatuto de Autonomía del País Vasco y Sentencias del TC 37/1981, de 16 de noviembre y 97/1983, de 15 de noviembre).

Al hilo de lo anterior, la Administración del Estado ha transferido y/o delegado a las CCAA una serie de competencias en materia de transportes interurbanos que discurran por el territorio de más de una Comunidad Autónoma [Acuerdo de la Comisión Mixta de transferencias en materia de transportes mecánicos por carretera y ferrocarril (Real Decreto 1148/1981, de 19 de junio, BOE nº 171, de 18 de julio de 1981, y Decreto del Gobierno Vasco 90/1981, de 30 de julio, BOPV nº 54, de 13 de agosto de 1981), Sentencias del TC 37/1981, de 16 de noviembre y 97/1983, de 15 de noviembre, y Ley Orgánica 5/1987, de 30 de julio].

Como consecuencia de ello, también corresponden a la Administración de la CAPV (sin perjuicio de la distribución interna de competencias con las Instituciones Forales):

- la concesión, autorización y explotación de los servicios regulares de transporte interurbano de personas viajeras en autobús cuando su recorrido discorra predominantemente por el territorio de la CAPV, previo pronunciamiento favorable de la Administración del Estado (artículo 4 de la L.O. 5/1987);
 - y la autorización de los servicios discrecionales de transporte interurbano de personas viajeras en autobús cuyo recorrido discorra parcialmente por el territorio de la CAPV si (artículos 5 y 6 de la L.O. 5/1987):
 - refiriéndose la autorización a un concreto vehículo, este tiene su residencia en la CAPV;
 - no refiriéndose la autorización a un vehículo concreto, la empresa (o sucursal) a la que vaya referida la autorización tiene su domicilio en la CAPV.
- c)** Dentro de las competencias de la CAPV, las Instituciones Comunes de la CAPV se reservan las competencias de legislación (en cuanto sea de su competencia), desarrollo normativo, alta inspección, planificación y coordinación en materia de transportes por carretera, y corresponden a los Órganos Forales de los respectivos Territorios Históricos las competencias de ejecución en materia de transportes por carretera (artículo 10 de la Ley 27/1983, de 25 de noviembre, de Relaciones entre las Instituciones Comunes de la Comunidad Autónoma y los Órganos Forales de sus Territorios Históricos).

En consecuencia, en lo que aquí interesa, corresponde a las Diputaciones Forales:

- la creación, concesión, ampliación, supresión, etc de los servicios regulares de transporte interurbano de personas viajeras en autobús (y la autoriza-

ción de la adscripción y desadscripción de los vehículos en los servicios), siempre que discurra por el territorio histórico correspondiente todo su recorrido o la mayor parte de él (siempre que sea competencia de la CAPV, aunque trascienda de esta);

- aprobar/autorizar el establecimiento de estaciones terminales de autobuses en el territorio histórico correspondiente, aprobando el proyecto que presente el Ayuntamiento correspondiente.
 - La distribución de competencia en materia de transporte por carretera e infraestructuras de transporte entre la CAPV y las Instituciones Forales se regulan en los artículos 4 y 44 de la Ley Vasca 4/2004, de 18 de marzo, de transporte de viajeros por carretera y 10 de la Ley 27/1983, de 25 de noviembre, de Relaciones entre las Instituciones Comunes de la Comunidad Autónoma y los Órganos Forales de sus Territorios Históricos, en relación con:
 - Acuerdo de la Comisión Mixta de transferencias en materia de transportes mecánicos por carretera y ferrocarril aprobado por Real Decreto 1148/1981, de 19 de junio, BOE nº 171, de 18 de julio de 1981 y Decreto del Gobierno Vasco 90/1981, de 30 de julio, BOPV nº 54, de 13 de agosto de 1981, en relación con los Decretos del Gobierno Vasco 36/1985, de 5 de marzo (Álava), 57/1985, de 5 de marzo (Vizcaya) y Decreto 46/1985, de 5 de marzo (Guipúzcoa);
 - y Acuerdo de la Comisión Mixta de transferencias en materia de transportes de 10 de mayo de 2021 aprobado por Real Decreto 476/2021, de 29 de junio, BOE nº 161, de 7 de julio de 2021 y Decreto del Gobierno Vasco 171/2021, de 6 de julio, BOPV nº 133, de 7 de julio de 2021, en relación con los Decretos del Gobierno Vasco 1/2022, 2/2022 y 3/2022 (Álava, Vizcaya y Guipúzcoa respectivamente), todos ellos de 11 de enero, y todos ellos BOPV nºs 9 de 14 de enero de 2022.
- d) Por último, en lo que al transporte interurbano se refiere, es responsabilidad del respectivo Ayuntamiento la accesibilidad del espacio público urbanizado. Además, normalmente, los Ayuntamientos respectivos son los que suelen construir y explotar las estaciones de personas viajeras para el transporte interurbano (sin perjuicio de la necesaria autorización previa de la Diputación Foral correspondiente).

2. RECLAMACIONES

Sentada la anterior distribución competencial, las eventuales reclamaciones por incumplimiento de la normativa de accesibilidad se deben plantear:

- ante la Administración que haya otorgado la concesión correspondiente, si se trata de una reclamación por incumplimiento de la normativa de accesibilidad en los autobuses;
- ante la Administración/nes que haya/n autorizado y/o aprobado el proyecto correspondiente, si se trata de una reclamación por incumplimiento de la normativa de accesibilidad en una infraestructura de transporte (estaciones);
- ante el Ayuntamiento correspondiente si se trata de una reclamación por incumplimiento de la normativa de accesibilidad en el espacio público urbanizado.

→ **IV. CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD DEL TRANSPORTE INTERURBANO DE PERSONAS VIAJERAS POR CARRETERA**

Para que el transporte interurbano de personas viajeras por carretera en autobús sea accesible, deberán ser accesibles:

- los propios vehículos o coches (elementos móviles);
- las infraestructuras de transporte (marquesinas, paradas, estaciones de autobús);
- y el espacio público urbanizado para llegar a dichas infraestructuras de transporte;

Se analiza a continuación qué requisitos se exigen con carácter general a las infraestructuras de transporte, al espacio público urbanizado para acceder a ellas y a los vehículos (en función de si el recorrido del transporte interurbano excede o no del territorio de la CAPV), para considerar que unos y otros son accesibles.

1. INFRAESTRUCTURAS DE TRANSPORTE

El Decreto del Gobierno Vasco 126/2001, de 10 de julio, establece que las normas en él contenidas solo son aplicables a los edificios, instalaciones y mobiliario destinados "a todos los transportes públicos de viajeros competencia de las administraciones vascas y a los que discurran íntegramente dentro de la Comunidad Autónoma Vasca".

No obstante, en la medida en que previsiblemente tales edificios, servicios, instalaciones y mobiliario sirvan tanto para los transportes competencia de la CAPV como para los que sean competencia de la Administración del Estado, y en la medida en que, en cualquier caso, por estar en la CAPV, a tales edificios, instalaciones y mobiliario también les resultan aplicables las condiciones técnicas de accesibilidad del Decreto del Gobierno Vasco 68/2000. Todos los edificios, instalaciones y mobiliario destinados al transporte público de personas viajeras por carretera que se ubiquen en la CAPV tienen que cumplir en todo caso la normativa autonómica en materia de

accesibilidad (respetando siempre las condiciones mínimas básicas establecidas por la normativa estatal).

De hecho, en cuanto a las condiciones técnicas de accesibilidad de las marquesinas, paradas y estaciones de personas viajeras, el artículo 3 del Decreto del Gobierno Vasco 126/2001, de 10 de julio, se remite a los Anejos II, III, IV y V del Decreto del Gobierno Vasco 68/2000.

Con carácter general, las principales condiciones técnicas de accesibilidad de las infraestructuras de transporte, conforme a dicha normativa, son las siguientes:

a) Marquesinas y paradas:

- Se instalarán de forma que en uno de sus laterales y en la zona de espera y andén exista una franja libre de obstáculos con una anchura de 1,80m.
- Toda parada de autobús estará cercana a un vado peatonal.
- La parada de autobús se puede realizar sacando una plataforma desde la acera que tenga un bordillo a una altura de 20 cm, disminuyendo así la diferencia de altura entre el pavimento y el autobús.
- Los asientos se situarán a una altura accesible, con respaldo y reposabrazos.
- Las máquinas expendedoras cumplirán las condiciones mínimas de accesibilidad en la comunicación y los dispositivos de pago estarán a una altura accesible.

b) Estaciones de autobuses:

- Accesos e intercomunicación (mínimo básico estatal):
 - Existirá, al menos, una puerta accesible de acceso a la estación y otra de entrada a los andenes, en su caso.
 - La intercomunicación del edificio principal hasta cada una de las dársenas y andenes se realizará a través de itinerarios accesibles (existirá un itinerario peatonal interior accesible en la estación, que deberá conectar el acceso adaptado de la estación con los puntos esenciales de la misma (venta de billetes, información, aseos, cafetería y andenes).
 - En las terminales de personas viajeras, "siempre que ello resulte posible y proporcionado", las vías de evacuación de uso general serán accesibles a todas las personas, teniendo en cuenta la normativa de protección contra incendios en edificios públicos.

- Itinerario peatonal accesible (en interior de edificación):
 - Los itinerarios principales dentro del edificio quedarán libres de obstáculos en 1,80 m de ancho (excepto puertas) y 2,20 m de altura, sin ser invadidos por mobiliario, radiadores, etc.
 - Pavimento duro, compacto y antideslizante.
 - La accesibilidad en la comunicación vertical deberá realizarse mediante elementos constructivos o mecánicos utilizables por las personas con movilidad reducida de forma autónoma.
 - Los espacios de comunicación horizontal permitirán el desplazamiento y maniobra de todas las personas (se evitarán los desniveles, y si existen se salvarán con rampas).
 - Puertas: A ambos lados de la puerta existirá un espacio libre horizontal no barrido por las hojas de la puerta, que permita inscribir un círculo libre de obstáculos de 1,80 m (admitiéndose radio de giro de 1,20 m de diámetro en los pasillos con esa anchura). Anchura mínima del hueco de paso de 0,90 m para las puertas de dos hojas, en la que habitualmente se abra o de 1,20 m para las de apertura automática. Si son puertas con dispositivos de accionamiento manual (picaporte, tiradores), estos deberán situarse a una altura accesible. Si son puertas automatizadas, el tiempo programado de apertura será el adecuado para el paso de la persona con movilidad reducida y no superará los 0,5 m/seg.
 - Pasillos principales con anchura libre mínima de paso de 1,80 m.

- Rampas (en interior de edificación):
 - Anchura mínima de 1,80 m.
 - Longitud máxima del tramo sin rellano es de 10 m. Pendiente máxima del 8% (hasta el 10% si es \leq de 3 m de longitud), recomendándose el 6 %. Rellanos intermedios, longitud mínima de 1,80 m.
 - Accesos deben permitir una maniobra de giro de 1,80 m de diámetro.
 - Pavimento antideslizante; Protección lateral en las rampas; pasamanos en ambos laterales, a doble altura, si la longitud de la rampa es $>$ de 2 m.
 - Tapices rodantes: anchura libre mínima de 1 m, con pasamanos a ambos lados a 90,5 cm de altura, prolongándolos 45 cm al principio y final de la escalera; Tendrán una superficie horizontal al principio y al final de la rampa de 1,50 m de longitud como mínimo.

- Escaleras (en interior de edificación):
 - Altura libre mínima de paso bajo las escaleras de 2,20 m.
 - Dotadas de contrahuella.

- Dispondrán de pasamanos a ambos lados si la anchura es $>$ de 1,20 m, y pasamanos a doble altura si la anchura de la escalera es $>$ de 2,40 m.
 - Sin peldaños aislados y prohibidos solapes de escalones.
 - Escaleras mecánicas: anchura libre mínima de 1 m, con pasamanos a ambos lados a 90,5 cm de altura, prolongándolos 45 cm al principio y final de la escalera; como mínimo 2 escalones enrasados a la entrada y salida de las mismas.
- Pasamanos:
- Fijación firme. Diseño anatómico. Se rematarán de forma que se eviten los enganches.
 - Serán dobles y se prolongarán 45 cm en los extremos de las rampas /escaleras garantizando la cobertura de todo el tramo de escalera / rampa.
- Ascensores:
- Las plataformas de acceso tendrán unas dimensiones que permitan inscribir un círculo libre de obstáculos de 1,80 m de diámetro.
 - Las dimensiones de los ascensores que se utilicen como parte del itinerario accesible de la persona viajera deberá permitir su uso a usuarias y usuarios de sillas de ruedas con su equipaje, acompañadas o acompañados de una persona (mínimo básico estatal). La cabina tendrá unas dimensiones mínimas de 1,40 m x 1,10 m (profundidad x anchura) si es de una única puerta (si hay varios ascensores agrupados, al menos uno de ellos tendrá estas dimensiones). Si la cabina tiene entrada y salida por distinta dirección, tendrá unas dimensiones mínimas de 1,80 m x 1,50 m (profundidad x anchura). (Las dimensiones de la cabina de la normativa autonómica mejoran el mínimo básico estatal, por lo que se está a la normativa autonómica).
 - Pavimento antideslizante.
 - Pulsadores de llamada por presión, entre 0,90 m y 1,20 m de altura.
 - Diferencia entre el pavimento de la cabina y el de la plataforma de acceso \leq a 20 mm, y separación entre uno y otro \leq de 35 mm.
 - Puertas automáticas, con el tiempo de apertura necesario para que las personas con movilidad reducidas puedan entrar y salir sin precipitación. Anchura libre mínima de paso con las puertas abiertas de 0,90 m.
 - Botonera que cumpla accesibilidad en la comunicación.
- Aseos:
- Se reservará uno para cada sexo por cada 10 o fracción.
 - En espacios destinados a la distribución de aseos se podrá inscribir un círculo libre de obstáculos de 1,80 m de diámetro.

- La anchura mínima de paso en las puertas será de 0,90 m.
 - Pavimento antideslizante en seco y en mojado.
 - La cabina del inodoro adaptado tendrá unas dimensiones que permitan inscribir un círculo libre de obstáculos desde el suelo hasta 0,70 m de altura, de 1,50 m de diámetro (recomendándose 1,80 m). Con sistema de alarma a una altura del suelo de 0,40 m, tipo cordón o similar.
 - En el interior de la cabina del inodoro adaptado, se colocará un lavabo sin pedestal a 0,80 m de altura (con un espacio libre inferior mínimo de 70 cm x 50 cm -altura x profundidad-, mínimo básico estatal, CTE); Inodoro a altura entre 45-50 cm, con espacio de transferencia a ambos lados (mínimo básico estatal, CTE).
- Mobiliario: los pasos principales entre mobiliario serán de 1,80 m. El mobiliario tendrá un diseño tal que pueda ser utilizado por personas en sillas de ruedas y se colocará de forma tal que no presente dificultades o peligro para las personas usuarias de bastones o con problemas de visión.
 - Mostradores y ventanillas: han de cumplir las condiciones técnicas del punto de atención accesible.
 - Máquinas expendedoras: cumplirán las condiciones mínimas de accesibilidad en la comunicación y los dispositivos de pago estarán a una altura accesible.
- c)** Además, como mínimo básico estatal, el Anejo IX del Real Decreto 1544/2007 establece, entre otras, las siguientes:
- En las instalaciones de transporte público “de entidad tal que su gestión lo permita” se dispondrá de un servicio asistencial, debidamente formado, para atender a las personas con discapacidad en su tránsito por la instalación, facilitarles la información que precisen y atenderles en la expedición de billetes.
- No se define cuáles son esas “instalaciones de transporte público de entidad tal que su gestión lo permita”. A falta de una definición en la norma, se considera que, al menos, debería ser exigible en las estaciones e intercambiadores con un tráfico superior a 1.000.000 de personas viajeras anuales y las de capitales de provincia, por analogía con el artículo 5.1 del Real Decreto 1544/2007.
- Se permitirá la entrada y estancia en los edificios y dependencias de uso públicos de los perros-guía y de asistencia debidamente identificados. Se habilitarán en la medida de lo posible lugares para que los perros-guía y de asistencia puedan realizar sus necesidades fisiológicas.

Estas condiciones del Anejo IX del Real Decreto 1544/2007 ya son exigibles.

Sin embargo, las condiciones mínimas básicas del Anejo IV del Real Decreto 1544/2007, en las estaciones e intercambiadores preexistentes a la entrada en vigor del Real Decreto 1544/2007 con tráfico igual o inferior a 1.000.000 de personas viajeras anuales (y que no sean capital de provincia) solo serán exigibles a partir de mayo de 2025 (en los de tráfico superior a 1.000.000 de personas viajeras anuales o que sean capital de provincia ya son exigibles).

2. ENTORNO URBANO CIRCUNDANTE:

En la medida en que se ubique en el CAPV, el entorno urbano deberá cumplir las condiciones técnicas de accesibilidad del Anejo II del Decreto del Gobierno Vasco 68/2000 (o, en su caso, para entornos preexistentes, las del Anejo V del citado Decreto), respetando en todo caso las condiciones mínimas de accesibilidad establecidas en la Orden TMA/851/2021, de 23 de julio, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y la utilización de los espacios públicos urbanizados.

Con carácter general, las principales condiciones técnicas de accesibilidad del entorno urbano circundante, son las siguientes:

a) Itinerario peatonal accesible:

- La anchura mínima de paso libre de obstáculos será de 2 m y la altura mínima libre, de 2,20 m.
- La pendiente longitudinal será $\leq 6\%$ La pendiente transversal será como máximo del 2% –se recomienda 1,5%–.
- Pavimento duro, sin resaltes y antideslizante.
- Se cubrirán los alcorques de los árboles. Rejillas enrasadas.
- Se garantizará la continuidad de los itinerarios peatonales accesibles en los desniveles con rampas, vados peatonales y/o ascensores accesibles.

b) Rampas accesibles:

- Longitud máxima del tramo sin rellano de 9 m (mínimo básico estatal). Anchura mínima de 2 m. Pendiente máxima del 8% y pendiente transversal máxima del 1,5%.

- Accesos deben permitir una maniobra de giro de 1,80 m de diámetro. Rellanos intermedios, longitud mínima de 2 m.
- Pavimento antideslizante; Protección lateral en las rampas; pasamanos en ambos laterales.
- Tapices rodantes: anchura libre mínima de 1 m, con pasamanos a ambos lados a 90,5 cm de altura, prolongándolos 45 cm al principio y final de la escalera; Tendrán una superficie horizontal al principio y al final de la rampa de 1,50 m de longitud como mínimo.

c) Ascensores:

- Las plataformas de acceso tendrán unas dimensiones que permitan inscribir un círculo libre de obstáculos de 1,80 m de diámetro.
- La cabina tendrá unas dimensiones mínimas de 1,40 m x 1,10 m (profundidad x anchura) (si hay varios ascensores agrupados, al menos uno de ellos tendrá estas dimensiones). Si la cabina tiene entrada y salida por distinta dirección, tendrá unas dimensiones mínimas de 1,80 m x 1,50 m (profundidad x anchura); pavimento antideslizante.
- Pulsadores de llamada a altura accesible.
- Diferencia entre el pavimento de la cabina y el de la plataforma de acceso \leq a 20 mm, y separación entre uno y otro \leq de 35 mm.
- Puertas automáticas, con el tiempo de apertura necesario para que las personas con movilidad reducidas puedan entrar y salir sin precipitación. Anchura libre mínima de paso con las puertas abiertas de 0,90 m.

3. ELEMENTOS MÓVILES (AUTOBUSES) Y CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

3.1. Transportes interurbanos de personas viajeras por carretera a los que se aplique la normativa autonómica.

- a)** Para los transportes interurbanos de personas viajeras por carretera a los que se aplique la normativa autonómica, las condiciones técnicas de accesibilidad exigibles a los autobuses son las siguientes (las establecidas por el Decreto del Gobierno Vasco 126/2001, respetando en todo caso el mínimo básico establecido por el Real Decreto 1544/2007):
- Se considerarán accesibles los coches (tanto de piso alto como de piso bajo) que reserven dos espacios para personas usuarias de sillas de ruedas y cuatro asientos por coche o vehículo para personas con movilidad reducida (no usuarias de sillas de ruedas), próximos a las puertas de acceso y adecuadamente señalizados.

- En los asientos reservados se instalará el símbolo internacional de la accesibilidad.
- Los asientos reservados serán los últimos en venderse siempre que ninguna persona con movilidad reducida los solicite con anterioridad.
Se ofrecerán plazas de ocupación preferente en todas las clases. En caso de que un modo de transporte solo contara con plazas de ocupación preferente en clases superiores (preferente, club, etc), la persona con discapacidad tendrá derecho a utilizarlas abonando únicamente el precio del billete de clase inferior (turista, etc) –mínimo básico estatal-.
 - Las personas podrán embarcar y desembarcar de los medios de transporte de manera autónoma. A tal efecto:
 - Los autobuses de piso bajo dispondrán de sistemas de arrodillamiento lateral, de forma que la altura piso-plataforma no supere los 25 cm, y de rampa escamoteable (de igual anchura que el hueco libre de la puerta en que se instale). En las proximidades de la puerta de embarque existirá un timbre de aviso al personal de conducción, ubicado a una altura entre 90 y 120 cm. Durante el tiempo de funcionamiento de la rampa se emitirá una señal acústica y luminosa.
 - Los autobuses de piso alto tendrán una plataforma elevadora que salve el desnivel entre la calzada exterior o andén y el piso del autocar y dispondrán de una silla de ruedas para facilitar el acceso a las personas con movilidad reducida. Durante el tiempo de funcionamiento de la plataforma se emitirá una señal acústica y luminosa.
 - Los asideros y barras ubicados en el interior de los vehículos deberán ajustarse a las características antropométricas y de comunicación recogidas en el Decreto 68/2000. En el interior del autobús, las barras de sujeción deben ofrecer una continuidad desde la puerta de embarque hasta la salida.
 - Los sistemas de información-comunicación del autobús deberán cumplir las condiciones de accesibilidad en la comunicación.
Los dispositivos de alarma de uso público en situaciones de emergencia serán accesibles a personas con discapacidad (mínimo básico estatal).
 - En todos los vehículos de los servicios de transporte público serán aceptados los perros-guía y de asistencia debidamente identificados (acceso gratuito).

b) Además, por normativa mínima básica estatal:

- En todo caso, las órtesis y los dispositivos que pueda precisar una persona viajera con discapacidad se transportarán gratuitamente en bodega, y de forma estable y segura.
- En autobuses y servicios de líneas con un tráfico igual o superior a 1.000.000 de personas viajeras por km y año o cuya ruta más larga supere los 100 km, resulta obligada la posibilidad de adquisición electrónica de billetes por internet, en las líneas que tengan 10 o más vehículos adscritos.

- Y además de todo lo anterior, en servicios con un tráfico mayor a 750 personas viajeras día, también resulta exigible, como mínimo básico estatal, lo siguiente (Real Decreto 1544/2007):
 - Cuando una operadora tenga que resolver una posible incidencia en el servicio que le obligue a utilizar un vehículo de apoyo, deberá organizar la operación teniendo en cuenta que los servicios extraordinarios tienen que prestarse en condiciones de dignidad y accesibilidad para las personas viajeras con discapacidad, procurando, en la medida de lo posible:
 - vehículos de apoyo accesibles;
 - medios para resolver la transferencia entre el vehículo averiado y el de apoyo;
 - y, en su caso, de apoyo accesible.
 Se evitará la utilización, salvo en circunstancias excepcionales, de medios improvisados como el traslado "a pulso" de personas viajeras con necesidades intensas de apoyo (personas usuarias de sillas de ruedas, etc).
 - Las empresas operadoras que deban prestar atención al pasaje, establecerán procesos de formación para su tripulación, a fin de que puedan asistir y auxiliar a las personas pasajeras con discapacidad.
- c)** Las condiciones de accesibilidad establecidas por la normativa autonómica serán exigibles a las autorizaciones, concesiones y licencias solicitadas con posterioridad a la fecha de la entrada en vigor del Decreto del Gobierno Vasco 126/2001, debiendo incluirse en los pliegos (artículo 24.2.b) del Reglamento Vasco de Transporte de Viajeros por Carretera).

En el caso de concesiones anteriores a la entrada en vigor de dicha normativa, al amparo del TRLGDPD, deberían poder ser exigibles aquellas condiciones mínimas básicas de accesibilidad en el transporte de la normativa estatal que conforme al régimen transitorio de dicha normativa estatal resulten exigibles (y es que algunas condiciones mínimas de accesibilidad de dicha normativa estatal solo son exigibles a las nuevas concesiones que se hayan otorgado a partir de la entrada en vigor del Real Decreto 1544/2007, es decir, a partir de mayo de 2012).

En particular, salvo error u omisión, a las concesiones anteriores a la entrada en vigor de la normativa autonómica, deberían serle exigibles:

- en servicios de líneas con un tráfico igual o superior a 1.000.000 de personas viajeras por km y año o cuya ruta más larga supere los 100 km, las condiciones de accesibilidad en el material móvil del Anejo IV.2.1.a), b), c), f) e i) del Real Decreto 1544/2007 y, para los vehículos nuevos que se hayan incorporado a dichos servi-

- cios desde 2012, también las del Anejo IV.2.1.d), e), g) y h) del Real Decreto 1544/2007 (Artículo 5 del Real Decreto 1544/2007).
- en servicios de líneas con un tráfico inferior a 1.000.000 de personas viajeras por km y año y cuya ruta más larga no supere los 100 km, las condiciones de accesibilidad en el material móvil del Anejo IV.2.1.b), c), f) e i) del Real Decreto 1544/2007 y, para los vehículos nuevos que se hayan incorporado a dichos servicios desde 2012, también las del Anejo IV.2.1.d), e), g) y h) del Real Decreto 1544/2007 (Artículo 5 del Real Decreto 1544/2007).
 - y, en todo caso, las medidas transversales que resulten obligadas (en función de la entidad del tráfico de la línea) del Anexo IX del Real Decreto 1544/2007.

3.2. Transportes interurbanos de personas viajeras por carretera a los que se aplique la normativa estatal.

Para los transportes interurbanos regulares de personas viajeras por carretera a los que se aplique la normativa estatal, las condiciones técnicas de accesibilidad exigibles a los autobuses son las establecidas por los Anexos IV.2 y IX del Real Decreto 1544/2007 en relación con el artículo 5 del citado Real Decreto.

Ahora bien, el mínimo básico estatal exigible no es el mismo en función de la entidad del servicio (cantidad anual de personas viajeras) o longitud de la ruta, ni en función de si se trata de concesiones nuevas o anteriores a la entrada en vigor del propio Real Decreto.

En esencia, las condiciones mínimas de los Anexos IV.2 y IX del Real Decreto 1544/2007 son las siguientes:

- a)** Condiciones del Anexo IV.2 del Real Decreto 1544/2007.
- Condiciones exigibles en servicios de líneas regulares con un tráfico igual o superior a 1.000.000 de personas viajeras por km y año o cuya ruta más larga supere los 100 km:
 - a) Condiciones exigibles en todo caso desde mayo de 2012 (apartados 1.b), 1.c), 1.f) y 1.i) del Anejo IV.2 del Real Decreto 1544/2007).
 - b) Reserva de plazas para personas con discapacidad cercanas a los accesos al vehículo.
 - c) El piso del vehículo no podrá ser deslizante.
 - d) Acceso gratuito a perros-guía o de asistencia identificados de acuerdo con la normativa aplicable que acompañen a invidentes o personas con otra discapacidad.

- e) Las órtesis y los dispositivos que pueda precisar una viajera o un viajero con discapacidad se transportarán gratuitamente en bodega”.
- Condiciones exigibles a todos los vehículos que se incorporen a los servicios desde mayo que se vienen prestando en virtud de concesiones anteriores a la entrada en vigor del Real Decreto 1544/2007) (apartado 1.d), 1.e), 1,g) y 1h) del Anejo IV.2 del Real Decreto 1544/2007):
 - a) Habrá barras, asideros u otros elementos destinados a facilitar desde el exterior las operaciones de acceso y abandono del vehículo. Estarán fuertemente contrastados con el resto del vehículo.
 - b) Los bordes de los escalones u otros obstáculos que pueda haber deberán estar adecuadamente señalizados.
 - c) Señalización interior de los elementos de acceso y abandono del vehículo.
 - d) En el caso de proyección audiovisual durante el itinerario, esta se proporcionará subtitulada.
- Condiciones exigibles desde mayo de 2015 (apartado 1.a del Anejo IV.2 del Real Decreto 1544/2007):
 - a) Posibilidad de adquisición electrónica de billetes por Internet en las líneas que tengan 10 o más vehículos adscritos.
 - Condiciones exigibles en las concesiones de los servicios que se otorguen a partir de mayo de 2012 (apartados 2 y 3 del Anejo IV.2 del Real Decreto 1544/2007), que deberán necesariamente incluirse en los pliegos (apartado 4 del Anejo IV.2 del Real Decreto 1544/2007 y artículos 68.3º. b) y 71. 2º del Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres):
 - “1. Los servicios cuyo itinerario exceda de una comunidad autónoma, además de los requisitos previstos en el apartado anterior, deberán cumplir en todas sus expediciones los siguiente:
 - a) Accesibilidad para personas que viajen en su propia silla de ruedas, así como los medios necesarios para el acceso al vehículo de las viajeras y viajeros en la silla.
 - b) Información sonora y en texto en el interior de los vehículos cuando sea necesario informar a las viajeras y viajeros.
 - c) Reserva de espacio gratuito para los utensilios, ayudas, aparatos o mecanismos que constituyan una ayuda técnica de las personas con discapacidad.

2. En los servicios cuyo itinerario discorra íntegramente dentro de una comunidad autónoma o en las ciudades de Ceuta y Melilla y dispongan de 10 o más vehículos adscritos, el 10% de estos, como mínimo deberá cumplir los requisitos establecidos en el apartado 2”

b) Condiciones exigibles en servicios de líneas regulares con un tráfico inferior a 1.000.000 de viajeros por km y año y cuya ruta más larga no supere los 100 km: se considerarán condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación solo las normas del Anexo IV.2 apartados 1.b) al 1.i), 2.c), 3 y 4 del Real Decreto 1544/2007, transcritas en el apartado a) precedente (en las mismas condiciones y plazos que para las rutas de más tráfico o de mayor longitud de ruta).

b) Condiciones del Anexo IX del Real Decreto 1544/2007.

Para las infraestructuras y servicios con un tráfico mayor a 750 viajeras o viajeros al día son de obligado cumplimiento, principalmente, las siguientes condiciones mínimas de accesibilidad, como medidas transversales (Anexo IX del Real Decreto 1544/2007):

- En las instalaciones de transporte público “de entidad tal que su gestión lo permita” se dispondrá de un servicio asistencial, debidamente formada o formado, para atender a las personas con discapacidad, en su tránsito por la instalación, facilitarles la información que precisen y atenderles en la expedición de billetes -Anexo IX.2- (No se define cuándo se entiende que la entidad es tal que su gestión lo permite. Por analogía con el artículo 5 del Real Decreto 1544/2002, al menos debería considerarse que así sucede en las estaciones que tengan más de 1.000.000 de viajeras y viajeros anuales y en las que sean capitales de provincia).
- En todos los vehículos de los servicios de transporte público serán aceptados los perros-guía y de asistencia debidamente identificados. Viajarán junto a su dueña o dueño. Igualmente se permitirá su entrada y estancia en los edificios y dependencias de uso público de aquellos servicios. Se habilitarán en la medida de lo posible lugares para que los perros de guía y asistencia puedan realizar sus necesidades fisiológicas (Anexo IX.3).
- En los servicios e instalaciones “de entidad tal que su gestión lo permita” se adoptarán las siguientes medidas (Anexo IX.4):
 - a) Páginas de Internet. Si dispone de una página o sitio de Internet se procurará recopilar y concentrar en un enlace toda la información disponible que pueda ser de utilidad para las viajeras y viajeros potenciales con alguna discapacidad.
 - b) Folletos informativos específicos. Se pondrán a disposición de las y los posibles viajeras o viajeros con discapacidad folletos informativos, en los for-

- matos que los hagan útiles para el mayor número de discapacidades. Contendrán un extracto de la información precisa para preparar y realizar el viaje en las mejores condiciones posibles, derechos de la viajera o viajero con discapacidad, normas de seguridad, protocolos, etc.
- c) Otros medios. Si el servicio de transporte contara con otros medios de información, generales o convencionales, como guías impresas, estas incluirán una información al menos básica sobre la accesibilidad de sus infraestructuras, servicios disponibles, etc.
- El material auxiliar o las ayudas técnicas propiedad de las personas con discapacidad se almacenarán en lugar adecuado y de forma estable y segura (Anexo IX.5.2 in fine)).
 - En las terminales de viajeras y viajeros, "siempre que ello resulte posible y proporcionado", las vías de evacuación de uso general serán accesibles a todas las personas, teniendo en cuenta la normativa de protección contra incendios en edificios públicos (Anexo IX.6).
 - Cuando un operador u operadora tenga que resolver una posible incidencia en su servicio que le obligue a utilizar un medio de transporte de apoyo, deberá organizar la operación considerando que los servicios extraordinarios que procedan tienen que prestarse en condiciones de dignidad y accesibilidad para las viajeras y viajeros con discapacidad, procurando en la medida de lo posible:
 - Vehículos accesibles de apoyo.
 - Medios para resolver la transferencia entre un posible vehículo averiado y el de apoyo.
 - En su caso, alojamiento de apoyo accesible.

En los distintos servicios de transporte se dispondrá de los equipos y dispositivos que aseguren el viaje y la asistencia a las personas con discapacidad en condiciones de dignidad, así como de comodidad y seguridad razonables, evitándose la utilización, salvo en circunstancias excepcionales, de medios improvisados como el traslado «a pulso» de las viajeras y viajeros con necesidades intensas de apoyo (usuarias y usuarios de sillas de ruedas, etc.) (Anexo IX apartado 7 y apartado "condiciones de atención al viajero" del Real Decreto 1544/2007).

- Los dispositivos de alarma de uso público en situaciones de emergencia, serán accesibles en todo vehículo y, en la medida de lo posible, a las personas con cualquier discapacidad (Anexo IX.8).

- Las empresas operadoras que deban prestar atención al pasaje, establecerán procesos de formación para su tripulación a fin de que puedan asistir y auxiliar a las pasajeras y pasajeros con discapacidad, cualquiera que sea la situación (Anexo IX.9).
- En todos los medios de transporte público “en que sea factible” existirán plazas de ocupación preferente para personas con discapacidad. Se ofrecerán plazas de ocupación preferente en todas las clases. En el supuesto de que un modo de transporte solo contara con plazas de ocupación preferente en clases superiores (preferente, club, etc.), la viajera o viajero con discapacidad tendrá derecho a utilizarlas abonando solamente el precio del billete de clase inferior (turista, etc.). (Anexo IX.10).

(En la medida en que existan concesiones anteriores a la entrada en vigor del Real Decreto 1544/2007, a las que no resulta exigible que los autobuses adscritos sean accesibles, si no se han incorporado al servicio nuevos autobuses accesibles, podrán acogerse a la excepción por “no ser factible”).

Para las infraestructuras y servicios de pequeña entidad (que son las que tienen un tráfico igual o menor a 750 viajeras o viajeros al día, en promedio anual), de las anteriores medidas transversales del Anexo IX del Real Decreto 1544/2007 solo se considerarán condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación las indicadas en los puntos 3, 4.c), 5.2 in fine, 6, 8 y 10 del citado Anexo.

→ V. RESERVA A FAVOR DE PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA EN EL TRANSPORTE POR CARRETERA

- a) En los transportes interurbanos sujetos a la normativa autonómica se establece una reserva de dos espacios para usuarias y usuarios de sillas de ruedas, y de cuatro asientos por coche o vehículo para personas con movilidad reducida (no usuarios de sillas de ruedas), próximos a las puertas de acceso.
- b) En los transportes interurbanos sujetos a la normativa estatal, no se concreta cuántas han de ser las plazas reservadas o de ocupación preferente por personas con discapacidad:
 - Solo se señala que en concesiones nuevas (posteriores a mayo de 2012), en los servicios cuyo itinerario exceda de una Comunidad Autónoma, deberán cumplir accesibilidad para personas que viajen en su propia silla de ruedas y disponer de los medios necesarios para el acceso al vehículo de la viajera o viajero en la silla. Y lo mismo es exigible en el 10% de los vehículos adscritos a

concesiones nuevas de servicios en los que el itinerario discurra íntegramente dentro de una CCAA y dispongan de 10 o más vehículos adscritos (Anexo IV apartados 2 y 3 del Real Decreto 1544/2007).

- Y el Anexo IX del Real Decreto 1544/2007 se limita a señalar que “en todos los medios de transporte público en que sea factible existirán plazas de ocupación preferente para personas con discapacidad”, sin concretar cuántas tampoco.

Podría entenderse que, por analogía con el transporte suburbano-interurbano de viajeras o viajeros por carretera del Anexo V del Real Decreto 1544/2007, se establece una reserva de un espacio para usuarias o usuarios de sillas de ruedas, y de cuatro asientos por coche o vehículo para personas con movilidad reducida (no usuarias y usuarios de sillas de ruedas), próximos a las puertas de acceso. Pero lo cierto es que mientras la norma establece esa reserva expresa con carácter de mínimo básico para el transporte urbano y suburbano, no la establece con igual claridad para el transporte interurbano por carretera.

- c) Por otro lado, con carácter de mínimo básico (aplicable tanto a los servicios sujetos a la normativa autonómica como a los servicios sujetos a la normativa estatal) se establece que si un modo de transporte solo contara con plazas reservadas o de ocupación preferente por personas con discapacidad en clases superiores (primera clase, preferente, club, etc), la viajera o el viajero con discapacidad tendrá derecho a utilizarlos abonando solamente el precio del billete de clase inferior (turista). Anexo IX del RD 1544/2007.

→ VI. CONCLUSIÓN

- La normativa aplicable y, en consecuencia, las condiciones técnicas de accesibilidad exigibles a las infraestructuras de transporte urbano por carretera, al espacio público urbanizado y al material móvil (autobuses), así como el número de espacios reservados para usuarias y usuarios en sillas de ruedas y personas con discapacidad, es diferente en función de si el transporte interurbano de viajeras o viajeros por carretera en autobús de que se trate discurre o no íntegramente por el territorio de la CAPV.
- Las condiciones mínimas básicas exigibles en la normativa estatal (Real Decreto 1544/2007) difieren en función de la entidad del servicio (cantidad anual de viajeras o viajeros) o longitud de la ruta, y en función de si se trata de concesiones nuevas o anteriores a la entrada en vigor del propio Real Decreto.
- La normativa autonómica ha de respetar en todo caso las condiciones mínimas básicas estatales, pudiendo mejorarlas.



ASOCIACIÓN COORDINADORA DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA DE EUSKADI

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

ONGIZATE, GAZTERIA ETA
ERRONKA DEMOGRAFIKOAREN SAILA

DEPARTAMENTO DE BIENESTAR,
JUVENTUD Y RETO DEMOGRÁFICO