



Generalitat de Catalunya
Departament de Territori

Reclamacions i denúncies en l'àmbit de l'accessibilitat als serveis de transport

Mataró, 16 de març de 2023

Consideracions prèvies

Context

- La meva relació amb l'accessibilitat.
- Profusió normativa / voluntat legislador vs realitat.
- L'aposta per l'accessibilitat universal i el disseny per a tothom (obra nova vs pre existències).
 - Hi havia cap alternativa?
 - Avenços i decepcions.
- Factors claus en l'accessibilitat universal al transport:
 - Infraestructura, material mòbil, el vincle entre ambdós, els sistemes d'informació, senyalització i orientació i la pròpia prestació del servei (+entorn).
- Properes fites:
 - **Nou Codi d'Accessibilitat.**
 - L'aposta per les eines digitals per millorar la **informació.**

Marc legal (I)

Pòrtic: inexorablement cap a l'accessibilitat universal?

Constitució Espanyola:

- Art. 9.2: Promoure les condicions per que la igualtat de l'individu sigui real i efectiva. Facilitar la seva participació.
- Art. 10: Drets Fonamentals i Declaració Universal de Drets Humans.
- Art. 14: Principi d'igualtat davant la Llei.
- Art. 49: Actuacions vers els disminuïts físics, sensorials i psíquics a fi que puguin gaudir dels drets fonamentals.

Normes internacionals, comunitàries, estatals i autonòmiques.

Transport per carretera, ferrocarril, aeri, marítim + legislació sobre accessibilitat amb afectacions concretes

- Participació en òrgans representatius.
- Condicions bàsiques d'accessibilitat. Prescripcions tècniques. Plecs de contractació. Material mòbil.
- Planificació de les infraestructures.
- Obligacions de les empreses transportistes: informació, prestació serveis sense discriminació, assistència, formació.
- Drets dels usuaris. Especial menció als drets de les persones discapacitades.
 - Indemnitzacions / Reclamacions: procediment i formularis.
- Règim sancionador.

RD 1544/2007, condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació per l'accés i utilització de les formes de transport per a persones amb discapacitat.



Marc legal (II)

Normativa europea (bus) I

□ RUE 181/2011, de 16 de febrer, sobre els drets dels viatgers en autobús i autocar.

- Principis:
 - Equivalència d'oportunitats.
 - Referència a la Convenció de Nacions Unides sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat: normes antidiscriminatòries i en matèria d'assistència durant els viatges.
 - Encàrrec als EM a fi que millorin les infraestructures existents: “disseny per a tots”.
 - Drets dels viatgers: informació del viatge en formats accessibles (grans caràcters, llenguatge senzill, Braille, comunicacions electròniques accessibles, tecnologia adaptativa i cintes d'àudio).
 - Obligació de consulta a les organitzacions representatives envers el contingut de la formació en matèria de discapacitats.
- Art. 1: Objecte: Normes aplicables: no discriminació i assistència obligatòria a les persones amb discapacitat o mobilitat reduïda.
- Art. 3. Definicions: condicions d'accés/persona amb discapacitat/persona amb mobilitat reduïda (sentit ampli).
- Art. 11. Accessibilitat i informació:
 - Cooperació amb les organitzacions representatives per establir condicions d'accés no discriminatòries.
 - Publicitat de les condicions d'accés no discriminatori.
 - Referència a les condicions d'accés en els viatges combinats (operadors turístics).



Marc legal (III)

Normativa europea (bus) II

- **Art. 12: Designació de les estacions pels EM** on s'hagi de proporcionar assistència a les persones amb discapacitats o PMR. Publicitat llista.
- **Art. 13:** Dret d'assistència en les estacions designades i en els vehicles.
- **Art. 14: Condicions per la prestació d'assistència:**
 - Comunicació antelació mínima de 36 h.
 - Acudir punt designat (entre 30 i 60 minuts abans hora sortida).
 - Comunicació necessitats al transportista en el moment de compra o reserva.
 - Obligació transportista i gestor estació adoptar mesures necessàries per facilitar la recepció de les notificacions d'assistència.
 - Si no hi ha comunicació prèvia, fer els esforços raonables per garantir la prestació d'assistència.
 - Designació de punt dins o fora estació per rebre les persones.
- Art. 16: Obligació d'establir procediments de formació en matèria de discapacitats (a conductors i resta personal).
- **Art. 17: indemnitzacions relacionades amb cadira de rodes** i altres equips de mobilitat per danys o pèrdua (cost de reparació o substitució). Fer esforços per posar a disposició equips de substitució temporal.
- Arts. 20,3, 24 i 25. Informació. Obligació del transportista i del gestor de l'estació, en format accessible.
- ANNEX I: Prestació d'assistència a les persones amb discapacitat o amb mobilitat reduïda.
- ANNEX II: Formació en matèria de discapacitats.
 - Sensibilització sobre la problemàtica de la discapacitat.
 - Formació sobre l'assistència a persones amb discapacitat.



Marc legal (IV)

Normativa europea (ferrocarril)

□ Reglament CE 1371/2007, de 23 d'octubre, sobre els drets i obligacions dels viatgers de ferrocarril.

- Principis:
 - Equivalència d'oportunitats.
 - Dret a la correcta informació sobre la possibilitat d'accés als serveis, material mòbil i instal·lacions del tren.
 - Utilització de sistemes visuals i auditius per informar dels retards.
 - Possibilitat de compra de bitllets al tren sense recàrrec.
 - Compliment ETI's a l'adquirir nou material mòbil o realitzar obres d'infraestructures.
- Art.1: Objecte de la norma: protecció i assistència que ha d'oferir-se a les PMR's que viatgin al tren.
- Art. 3: Definicions:
 - SIDRTF: dades sobre accessibilitat dels trens.
 - Persona amb discapacitat o persona amb mobilitat reduïda.
- Art. 18: Assistència: Especial atenció a les persones discapacitades i els seus acompanyants.
- **CAP V: PERSONES AMB DISCAPACITATS I PERSONES DE MOBILITAT REDUÏDA:**
 - Art. 19: Dret al transport.
 - Art. 20: Informació.
 - Art. 21: Accessibilitat.
 - Art. 22: Assistència a les estacions.
 - Art. 23: Assistència a bord del tren.
 - Art. 24: Condicions de prestació d'assistència:
 - Avís amb 48 h d'antelació. Si no s'avisa, fer tot el raonable.
 - Designació de llocs dins o fora de l'estació per a que es puguin adreçar les persones discapacitades.
 - Arribar entre 30 i 60 minuts abans de la sortida del tren.
 - Art. 25: Indemnització en relació amb l'equip de mobilitat i altre material específic. Sense limitacions econòmiques.
 - ANNEX II: Informació mínima que han de facilitar les empreses ferroviàries i els proveïdors de bitllets.
 - ANNEX III: Normes mínimes de qualitat del servei: prestació d'assistència.

Marc legal VI

Normativa europea (altres)

- **RUE 782/2021, de 29 d'abril, sobre els drets i obligacions dels viatgers de ferrocarril.**
 - Exempcions a les disposicions reglamentàries han de suprimir-se gradualment per complert i no es poden aplicar a la promoció de l'ús de la bicicleta.
 - Referència Convenció sobre els drets de les Persones amb Discapacitat de les NU: no discriminació i assistència.
 - Art. 18: Reintegrament i conducció per via alternativa: **formulari comú** en un format accessible.
 - Art. 19: Indemnitzacions: **formulari comú**.
 - CAP V: PERSONES AMB DISCAPACITAT I PERSONES AMB MOBILITAT REDUÏDA.
 - Condicions: **reducció avís a 24 h, ampliable pels EM a 36 h, fins el 30/06/26.**
 - EM podran exigir a empreses i administradors infraestructures ferroviàries que cooperin per crear i mantenir en funcionament finestretes úniques per persones amb discapacitat.
- **RUE 1300/2014, de 18 de novembre, sobre l'especificació tècnica d'interoperativitat (ETI) relativa a l'accessibilitat.**
- **Directiva 882/2019, de 17 d'abril, sobre els requisits d'accessibilitat dels productes i serveis.** Complementa les normes comunitàries ja vigents i que es contenen en els Reglaments que regulen els drets dels viatgers. A més, s'enfoca principalment **en l'accés a les web's dels prestadors dels serveis i als terminals de venda de títols**, a més de tota la resta de prestacions ja previstes (informació, assistència, indemnització). Aplicable a partir del 28 de juny de 2025. Informes sobre la seva aplicació a més tardar el 28 de juny de 2030 i, posteriorment, cada cinc anys.



Xarxa de transport públic per carretera

- La xarxa d'autobusos interurbans que són competència de la Generalitat de Catalunya, està formada per un total de 844 línies, amb un total de 60 operadors, i que corresponen a diferents tipologies de serveis.
- L'any 2019 es van comptabilitzar 1.420 vehicles destinats a línies interurbanes, dels quals un 88,4% estan adaptats per a persones amb mobilitat reduïda.
- Revisió Plans d'Innovació i Millora (2023). Nous requeriments en relació amb el material mòbil.

PERCENTATGE DE VEHICLES ADAPTATS (2012-2019)					
	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	TOTAL
2012	83,40%	90,00%	68,00%	87,50%	84,30%
2013	84,60%	92,00%	73,70%	92,20%	86,50%
2014	84,50%	92,00%	68,80%	90,80%	85,80%
2015	85,00%	91,50%	71,60%	96,30%	87,10%
2016	85,00%	91,00%	74,20%	96,70%	87,00%
2017	85,00%	92,00%	74,20%	96,70%	87,20%
2018	85,00%	92,00%	70,00%	99,00%	87,20%
2019	85,00%	92,00%	87,10%	99,00%	88,40%
Δ19/09	1,60%	2,00%	19,10%	11,50%	4,10%
Δ19/18	0,00%	0,00%	17,10%	0,00%	1,20%

Xarxa de transport ferroviari

Estacions FGC

- Es consideren accessibles aquelles estacions que permeten l'accés d'una persona en cadira de rodes des del carrer o aparcament al vestíbul i andanes.
- Línia **Barcelona-Vallés**: Totes les estacions es troben adaptades a persones amb mobilitat reduïda des de l'any 2017.
- Línia **Llobregat Anoia**: Totes les estacions es troben adaptades a persones amb mobilitat reduïda.
- Línia **Lleida-La Pobla**: Totes les estacions es troben adaptades a persones amb mobilitat reduïda.



Xarxa de transport ferroviari

Estacions Rodalies de Catalunya

Taula 38. Resum de l'accessibilitat a estació per a PMR a la xarxa de Rodalies de Catalunya

	Accés Vestíbul / Refugi / Marquesina	Accés andanes	Accés tren (68 cm andana-carril)	Accessibilitat estació
Accessible	176	173	178	154
No accessible	12	26	22	46
s/d	12	1	0	0
Total	200	200	200	200

Font: Rodalies, adif

* Dades d'accessibilitat actualitzades a 2021.

Xarxa de transport ferroviari

Estacions Transports Metropolitans de Barcelona (TMB)

- ❑ La xarxa de Transports Metropolitans de Barcelona té quatre línies (L2, L9 L10 i L11) que des de la seva posada en servei van tenir totes les estacions adaptades.
- ❑ A la resta de línies (L1, L3, L4 i L5) s'estan adaptant totes les estacions per tal de disposar d'una xarxa accessible al 100% per a persones amb mobilitat reduïda. En concret, queden 13 estacions per adaptar, però es troben en obres (Espanya línies L1 i L3, Margall línies L4 i L5) o bé en redacció del projecte de millora d'accessibilitat.

GRAU D'ACCESSIBILITAT A LES ESTACIONS DE LA XARXA DE TMB (novembre 2021)

LÍNIA	ESTACIONS	ADAPTADA	EN PROJECTE	OBSERVACIONS	% ADAPT.
L1	30	26	Plaça de Sants Espanya Urquinaona Clot	- Actualització de projecte en licitació - Obres en execució - Projecte en redacció - Actualització de projecte impulsada	86,67%
L2	18	18	--	--	100,00%
L3	26	24	Espanya Vallcarca	- Obres en execució - Executada primera fase (ascensor vestibul-andanes) i adjudicada amb previsió d'inici d'aquesta primavera la segona fase (ascensor carrer-vestibul)	92,31%
L4	22	18	Maragall Verdaguer Urquinaona Ciutadella - Vila Olímpica	- Obres en execució - Actualització de projecte en licitació - Projecte en redacció - Projecte d'adaptació del vestibul existent en redacció (es va redactar un projecte per fer un segon vestibul que no ha prosperat)	81,82%
L5	26	23	Plaça de Sants Maragall Verdaguer	- Actualització de projecte en licitació - Obres en execució - Actualització de projecte en licitació	88,46%
L9/L10	32	32	--	--	100,00%
L11	5	5	--	--	100,00%
TOTAL	159	146	13		91,82%

Font: DVPDT

Xarxa de transport ferroviari

Material mòbil FGC

- El material mòbil dels FGC està destinat de manera específica a cada xarxa, ja que cadascuna d'aquestes té unes característiques específiques d'amplada de via, electrificació, etc.
- Línia **Barcelona-Vallès**: El parc de la línia Barcelona- Vallès està constituït actualment per 46 unitats elèctriques que donen servei a les diverses línies. Tot el parc mòbil de la línia es troba adaptat a persones amb mobilitat reduïda.
- Línia **Llobregat-Anoia**: El parc de la línia Llobregat- Anoia està constituït actualment per 42 unitats elèctriques que donen servei a les diverses línies. Tot el parc mòbil de la línia es troba adaptat a persones amb mobilitat reduïda.
- Línia **Lleida-La Pobla**: El parc mòbil de la línia Lleida- La Pobla està constituït actualment per 2 unitats dièsel que donen servei a les diverses línies. Tot el parc mòbil de la línia es troba adaptat a persones amb mobilitat reduïda.

Xarxa de transport ferroviari

Material mòbil TMB i Rodalies de Catalunya

- El parc de la xarxa de Transports Metropolitans de Barcelona, TMB, disposa d'un total de 183 trens de cinc cotxes i 3 trens de 2 cotxes. Tot el parc mòbil es troba adaptat a persones amb mobilitat reduïda.
- El parc de la Xarxa de Rodalies de Catalunya està constituït per 271 trens. Hi ha un 79% del parc adaptat a persones amb mobilitat reduïda.

Taula 34. Distribució del parc de material mòbil a la xarxa de Rodalies de Catalunya

Sèrie	Any de construcció	de Accessibilitat	Línies habituals en servei	Nombre de trens	de %
447	1992 – 2001	Sí, reformades	R1, R3, R4 i Regionals	130	48,0%
448	1987 – 1989	No	Regionals	18	6,6%
449	2008 – 2011	Sí, d'origen	Regionals	19	7,0%
450	1988 – 1994	No	R2	12 *	4,4%
451	1988 – 1994	No	R2	12	4,4%
463	2004 – 2010	Sí, d'origen	R2	8	3,0%
464	2004 – 2010	Sí, d'origen	R2	1	0,4%
465	2004 – 2010	Sí, d'origen	R1, R2, R3, R4, R7 i R8	57	21,0%
470	1974 – 1986	No	Regionals	14	5,2%
			TOTAL	271	100%
			TOTAL ADAPTAT	215	79%

* es tracta de 6 composicions indeformables de 6 cotxes, però estan considerades com a composicions dobles (2 trens)

Font: Pla de Rodalies 2020-2030

Denúncies sobre accessibilitat 2022

Transport públic

☐ Ferrocarril:

- Queixes bústia del Departament de Territori (3)
- Queixes al Síndic de Greuges (3)
- Casuística:
 - Mal funcionament megafonia interior d'un tren (1).
 - Problemes accés estacions (3):
 - Rubí, Blanes, Les Franqueses del V.
 - Mal funcionament ascensors (2).

☐ Autobús / Autocar:

- 4 queixes / denúncies voluntàries (bústia i/o llibre de reclamacions vehicle). Total de 375.
- Casuística:
 - Malgrat haver avisat amb 24 h antelació truquen per dir que el bus que passarà no serà accessible (Osona).
 - Bus e3 no funciona la rampa per tal que pugui un cotxet amb un nadó.
 - Dificultat per accedir al bus Garraf amb una cadira de rodes elèctrica.
 - Mal funcionament rampa.

Canals d'entrada de denúncies, suggeriments, queixes, reclamacions

Reclamacions sobre els mitjans de transport i les seves infraestructures

Diversitat i multiplicitat de vies:

- Fulls de reclamacions oficials.
- Oficina Virtual de Tràmits de la Generalitat (OVT).
- Bústia suggeriments conseller.
- Bústies electròniques de les diferents unitats o serveis dels Departaments.
- Formulari de reclamació davant la Junta Arbitral del Transport.
- Formulari Agència Catalana de Consum.
- Formulari d'atenció a l'usuari (AMB).
- Pàgines webs dels operadors (TMB, Renfe).
- Síndic de Greuges.

Diferenciar entre denúncia, queixa, suggeriment i reclamació:

- Reclamació davant la Junta:
 - Contingut econòmic.
 - Basada en un contracte de transport o d'activitat auxiliar o complementària.

La Junta Arbitral del Transport de Catalunya

Què és la Junta Arbitral del Transport?

- ❖ Regulació legal: arts. 37 i 38 LOTT :
 - És un instrument de **protecció i defensa** de les parts que intervenen en el contracte de transport.
 - És un òrgan mixt de l'Administració Pública.
 - Adopta decisions executables, d'obligat compliment i en única instància, sobre controvèrsies que es plantegin en l'execució dels contractes de transport.
 - Submissió expressa / presumpta

La Junta Arbitral del Transport de Catalunya

Competències de les Juntes Arbitrals

Objectiva: Resoldre controvèrsies mercantils en el compliment de contractes de transport terrestre i d'altres que tinguin per objecte la prestació d'activitats auxiliars i complementàries del transport regulades a la LOTT (art. 1).

Amb els efectes previstos a la legislació general sobre arbitratge :

- a) **Cosa jutjada.**
- b) **Non bis in idem.**
- c) **Inimpugnabilitat**
- d) **Única instància.**
- e) **Executable judicialment**

***Important:** Exclusió de les controvèrsies de caràcter penal, laboral, tributari.

La Junta Arbitral del Transport de Catalunya

Competència territorial de les Juntes Arbitrals (Art. 7 ROTT)

- ❖ Localització geogràfica de les Juntes. Localització geogràfica en el cas de Catalunya (Decret 135/1991). Desplegada Territorialment.
- ❖ Criteris d'atribució de la competència territorial (art. 7.2 ROTT):
 - Autonomia de la voluntat: pacte previ exprés i per escrit entre les parts per sotmetre's a una JAT o Tribunal en concret.
 - Origen o destinació del transport.
 - Domicili de l'empresa prestadora del servei.
 - **Domicili del consumidor o usuari.**
 - Lloc on estigui les mercaderies: supòsits de peritació, dipòsit i venda.

La Junta Arbitral del Transport de Catalunya

El procediment arbitral de transports

Característiques generals

- ❖ **Procediment específic:** únicament aplicable a les controvèrsies mercantils relacionades amb el transport terrestre o multimodal. De mercaderies o de persones.
- ❖ Procediment **regulat al ROTT**. No és un arbitratge privat, és un **arbitratge institucional**.
- ❖ Procediment de resultat. **No mediació**, tot i que es poden dictar laudes per mutu acord.
- ❖ Procediment **exempt de formalitats** especials. No cal assistència jurídica ni procurador. Presentació escrita i acreditació de la legitimació de les parts.
- ❖ **Procediment gratuït**. No té taxes associades. Possibilitat d'imposar costes: temeritat, mala fe.

La Junta Arbitral del Transport de Catalunya

El procediment arbitral de transports

Finalització del procediment: el laude arbitral. Temini, forma i contingut (Art. 37 LA)

La Forma i el contingut del laude arbitral:

- Sense formalitats especials.
- Mínims:
 - Escrit
 - Signat pels àrbitres
 - **Motivat**
 - Data i lloc (art. 26 LA)
 - Estructura (contingut)
- Notificacions. Procediment Administratiu (Llei 39/2015).

La Junta Arbitral del Transport de Catalunya

El procediment arbitral de transports

Anul·lació i revisió del laude (Art. 40 i 41 LA) / Execució del laude

- ❖ Naturalesa de l'acció d'anul·lació.
- ❖ Termini per interposar l'acció d'anul·lació: 2 mesos.
- ❖ Òrgan davant el que interposar l'acció d'anul·lació: TSJ.
- ❖ Canal pel qual es dirimirà l'acció d'anul·lació: judici verbal.

- ❖ Procediment: celeritat, eficàcia, procediment contradictori amb garanties, però sense necessitat d'assistència lletrada ni representació obligatòria.
- ❖ Termini: 20 dies des de la notificació.
- ❖ Requisits: certificat.
- ❖ Òrgan competent: Jutjat de primera instància.



La Junta Arbitral del Transport de Catalunya

Principals contractes de transport celebrats per consumidors: Paqueteria.

- Responsabilitat objectiva del transportista.
- Limitació de responsabilitat per danys o pèrdua (1/3 IPREM dia * Kg).
- Exempcions de responsabilitat (arts. 48 i 49 LCTT).
- Dolo o culpa greu equiparable.
- Assegurança / Declaració d'especial interès en el lliurament.
- Drets del destinatari.
- Les reserves en el lliurament de la mercaderia.
- Retards en el lliurament.
- Límit de responsabilitat per retard: preu del transport.
- L'auge imparable de l'e-commerce: principals problemàtiques.
- Els paquets postals.

La Junta Arbitral del Transport de Catalunya

Principals contractes de transport celebrats per consumidors: mudança.

- Autonomia de la voluntat de les parts.
- Deure d'informació del transportista / especial posició.
- Importància dels documents de la mudança: Pressupost previ + Inventari. Finalitat: seguretat jurídica.
- Obligacions principals + obligacions accessòries: (Trasllat + custòdia + càrrega i descàrrega, estiba i desestiba) //// Muntatge, desmuntatge + armat, desarmat + embalatge, desembalatge + preparació dels béns + col·locació al lloc indicat per l'usuari.
- Contractació d'assegurança.
- Responsabilitat objectiva.
- Límits de responsabilitat del transportista (20*IPREM dia*m3).
- Exempcions de responsabilitat.
- Reserves: manifestes / no manifestes. Conseqüència de la no formulació de reserves en termini: pèrdua de l'acció.
- El dipòsit de mobles: guardamobles.

La Junta Arbitral del Transport de Catalunya

Principals contractes de transport celebrats per consumidors: lloguer de vehicles

- Assegurances:
 - Problema assegurances: tipus d'assegurances.
 - Franquícia / fiança.
 - Contractació a través de plataforma digital: assegurança sobre la franquícia.
- Danys en els vehicles:
 - Check in / Check out: importància de fer-ho conjuntament.
 - Exigir factura de reparació.
- Benzina:
 - Modalitats: ple/ple (fiança) /// ple/buit (càrrec per dipòsit) /// mateix nivell (fiança).
 - Càrrec per repostatge benzina. Prova : factura últim repostatge.
- Retorn fora d'hora d'oficines:
 - responsabilitat? Demanar mesures de seguretat existents de l'aparcament temporal.
 - Prova estat vehicle.
- Càrrec per neteja especial del vehicle.
- Problemes amb el pagament: targetes de crèdit / targetes de dèbit.
- Càrrec per gestió / assessorament en tramitació de multes.
- Càrrec per tramitació d'expedients de danys.
- Entramat de franquícies de les grans empreses de lloguer de vehicles.
- Clàusules de no sotmetiment a arbitratge.



La Junta Arbitral del Transport de Catalunya

Principals contractes de transport celebrats per consumidors: transport de viatgers

- **Carretera:**
 - Dret d'informació: arts. 24 i 25 RUE 181/2011
 - Responsabilitat sobre els equipatges i els “bultos de mà” a l'autobús. L'article 23 de la LOTT i el Reglament UE 181/2011 (mobilitat, accessibilitat, informació, responsabilitat).
 - Accident
 - Pèrdua / robatori
 - Cancel·lacions, retards superiors a 120 min en serveis de + de 250 km, overbooking. Alternatives: recorregut addicional o reemborsament.
 - Cancel·lacions, retards en serveis inferiors a 250 km: condicions generals o límit: preu del transport.
 - Danys personals? SOVI i SRCO
 - <https://www.mitma.gob.es/transporte-terrestre/derechos-de-los-pasajeros/derechos-de-los-viajeros-de-autobus-y-autocar-en-la-union-europea>
- **Ferrocarril:**
 - Condicions generals RENFE: rodalies, mitja distància, llarga distància.
 - Reglament CE 1371/2007, LSF, RSF.
 - <https://www.renfe.com/es/es/informacion-legal/sociedades/viajeros/tipos-trenes/condiciones-generales-renfe-viajeros>
- **Exclusions:** marítim, aeri. Junes Arbitrals de Consum / AESA.

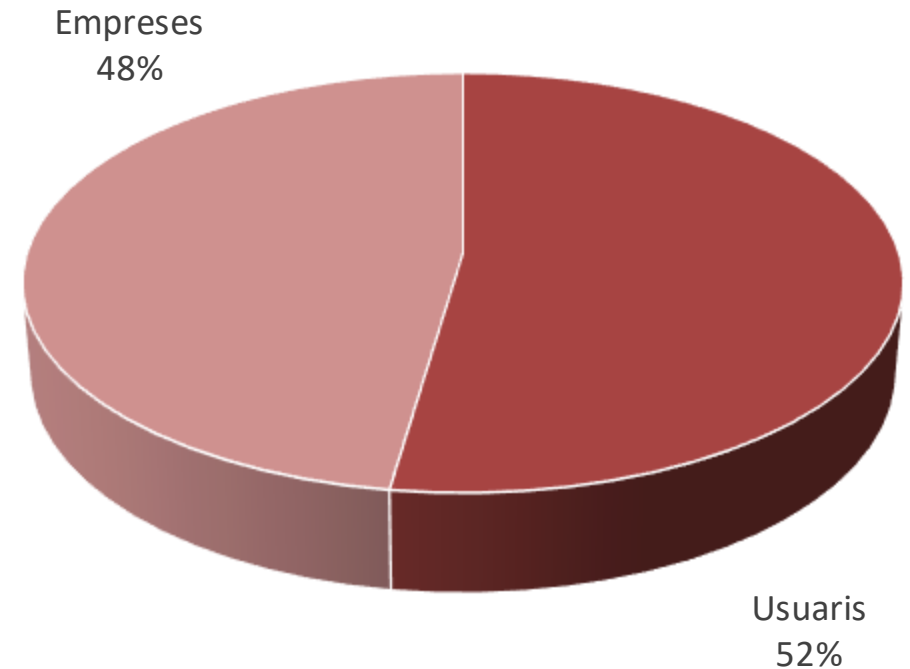
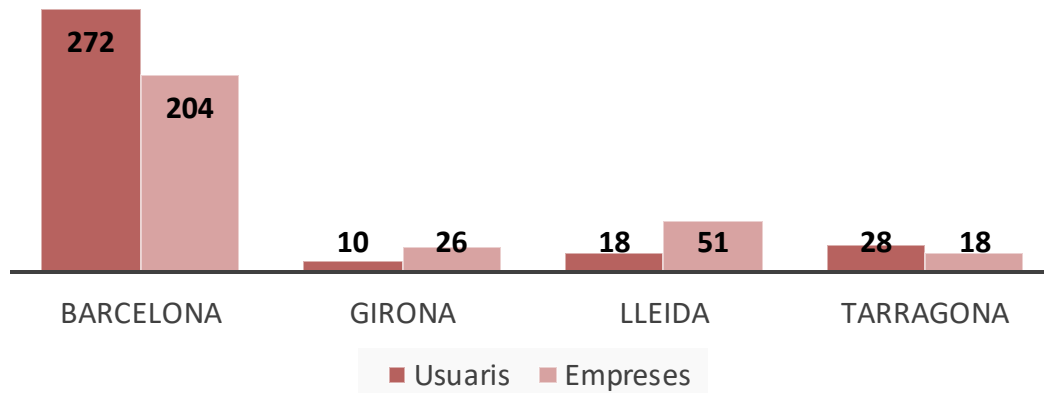


Junta Arbitral del Transport de Catalunya – Catalunya 2022

Total reclamacions registrades

ANY 2022

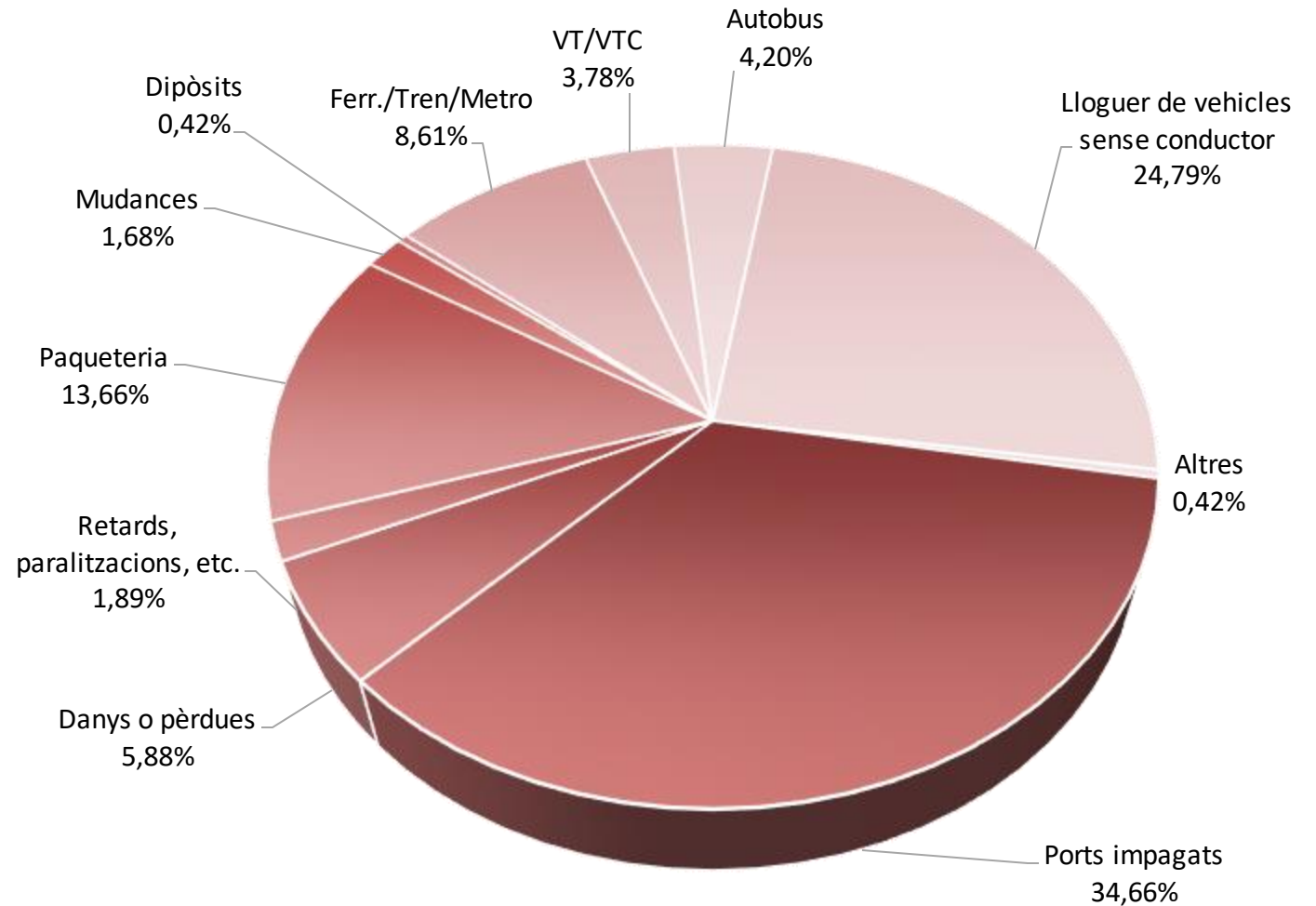
	BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA	CATALUNYA
USUARIS	272	10	18	28	328
EMPRESSES	204	26	51	18	299
TOTAL	476	36	69	46	627



Junta Arbitral del Transport de Catalunya – Barcelona 2022

Total reclamacions registrades

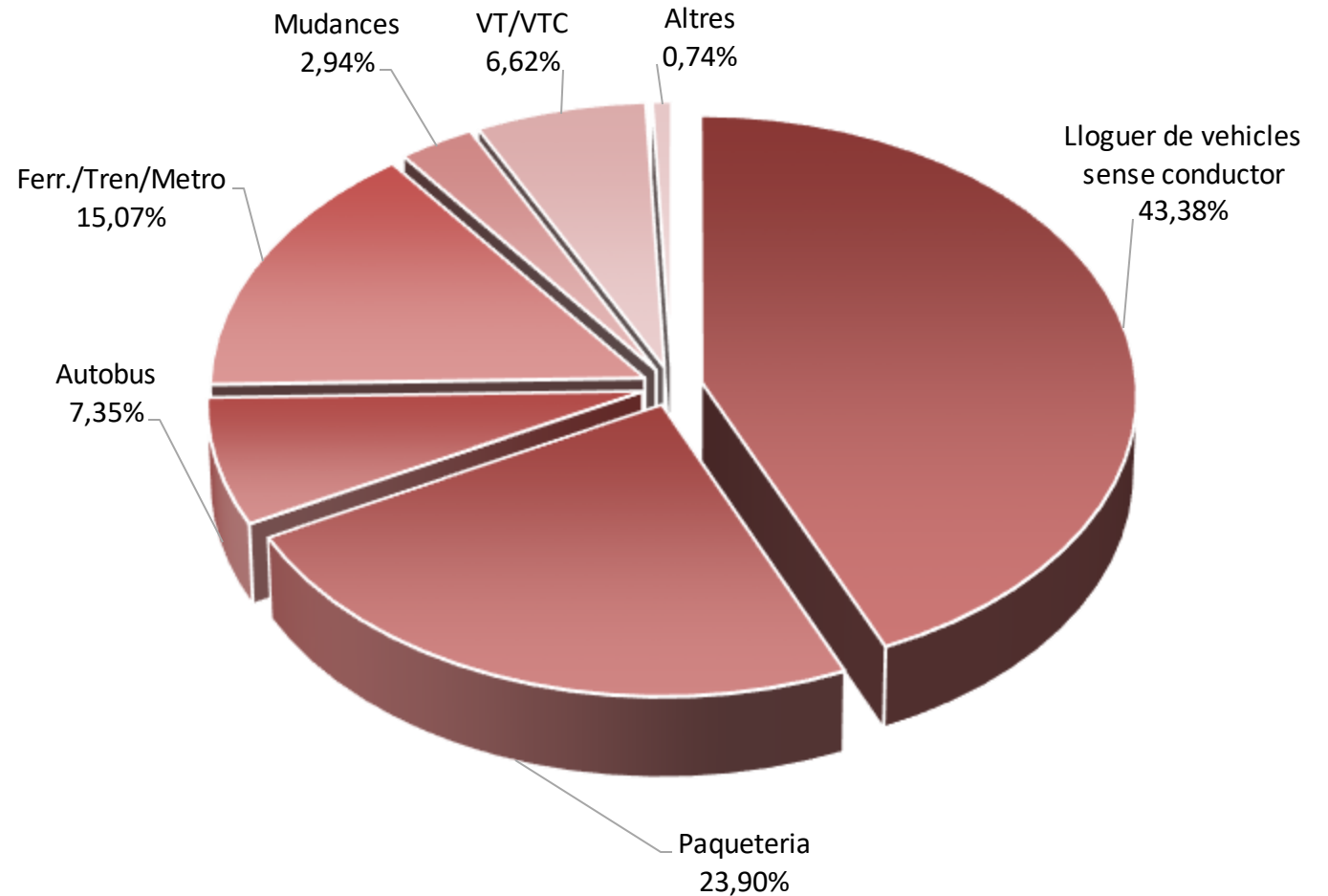
TOTAL RECLAMACIONS	476
PORTS IMPAGATS	165
DANYS O PÈRDUES	28
RETARDS, PARALITZACIONS, ETC.	9
LLOGUER VEHICLES	118
PAQUETERIA	65
FERR. / TREN / METRO	41
AUTOBUS	20
VT/VTC	18
MUDANCES	8
ALTRES	2
DIPOSITS	2



Junta Arbitral del Transport de Catalunya – Barcelona 2022

Reclamacions d'usuaris registrades

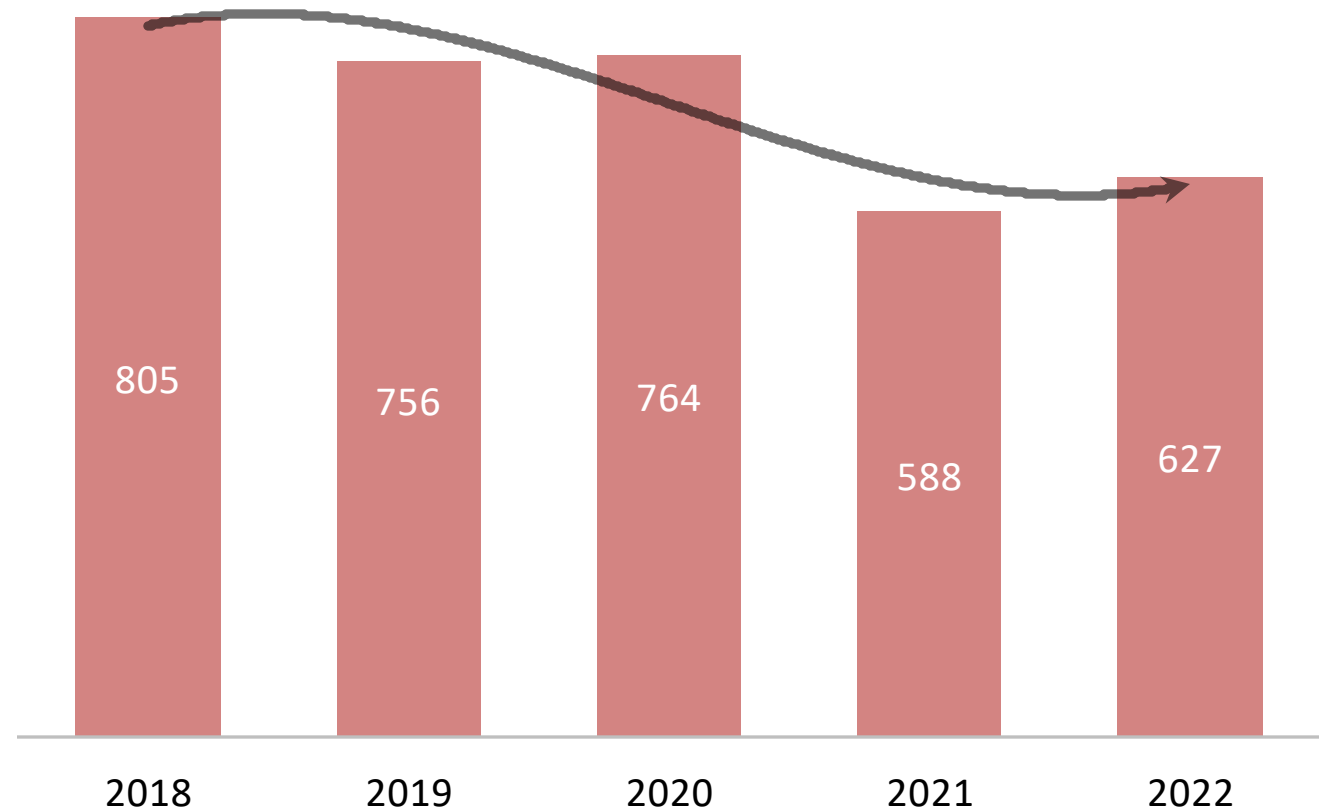
LLOGUER VEHICLES	118
PAQUETERIA	65
AUTOBUS	20
FERR. / TREN / METRO	41
MUDANCES	8
VT/VTC	18
ALTRES	2



Junta Arbitral del Transport de Catalunya – Catalunya 2022

Històric de registre de reclamacions

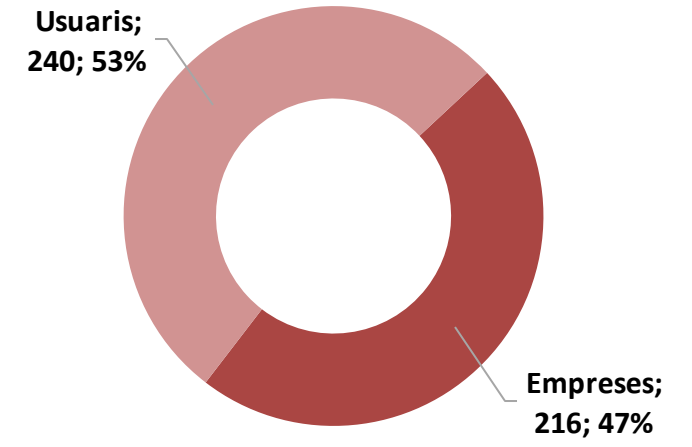
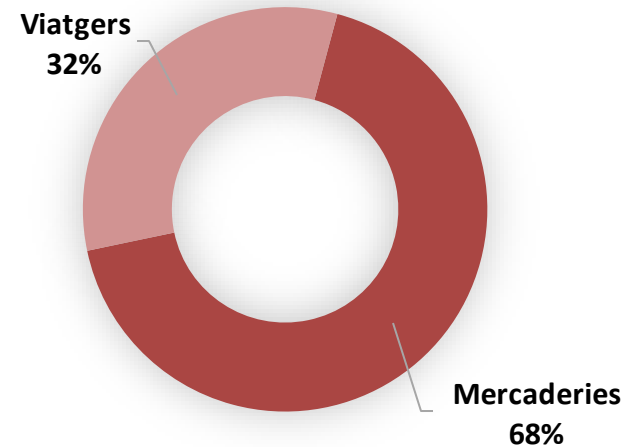
	2018	2019	2020	2021	2022
Barcelona	632	625	619	507	476
Girona	66	43	53	36	36
Lleida	35	34	15	4	69
Tarragona	72	54	77	41	46
TOTAL	805	756	764	588	627



Junta Arbitral del Transport de Catalunya – Barcelona 2022

Vistes orals celebrades ANY 2022

TOTAL	456
MERCADERIES	308
Ports impagats	181
Danys o pèrdues	100
Retards lliuraments	11
Altres causes	16
VIATGERS	148
Ports impagats	0
Retards	4
Pèrdues d'equipatges	6
Altres causes	138

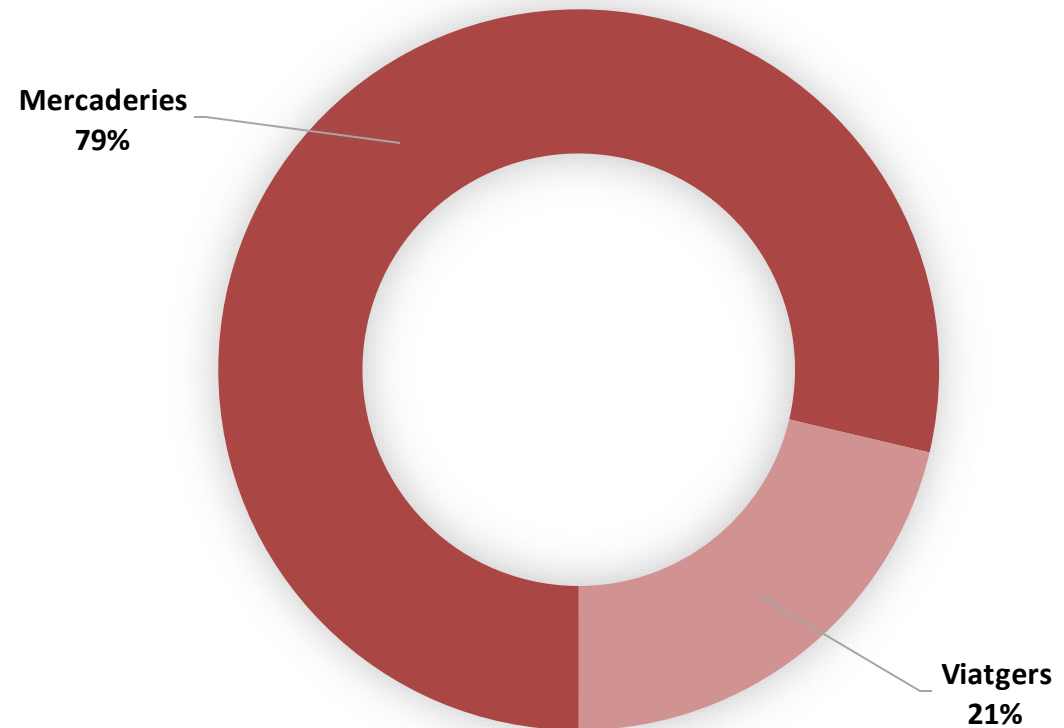


*** 62 vistes orals celebrades telemàticament per videoconferència**

Junta Arbitral del Transport de Catalunya – Barcelona 2022

Laudes arbitrals dictats ANY 2022

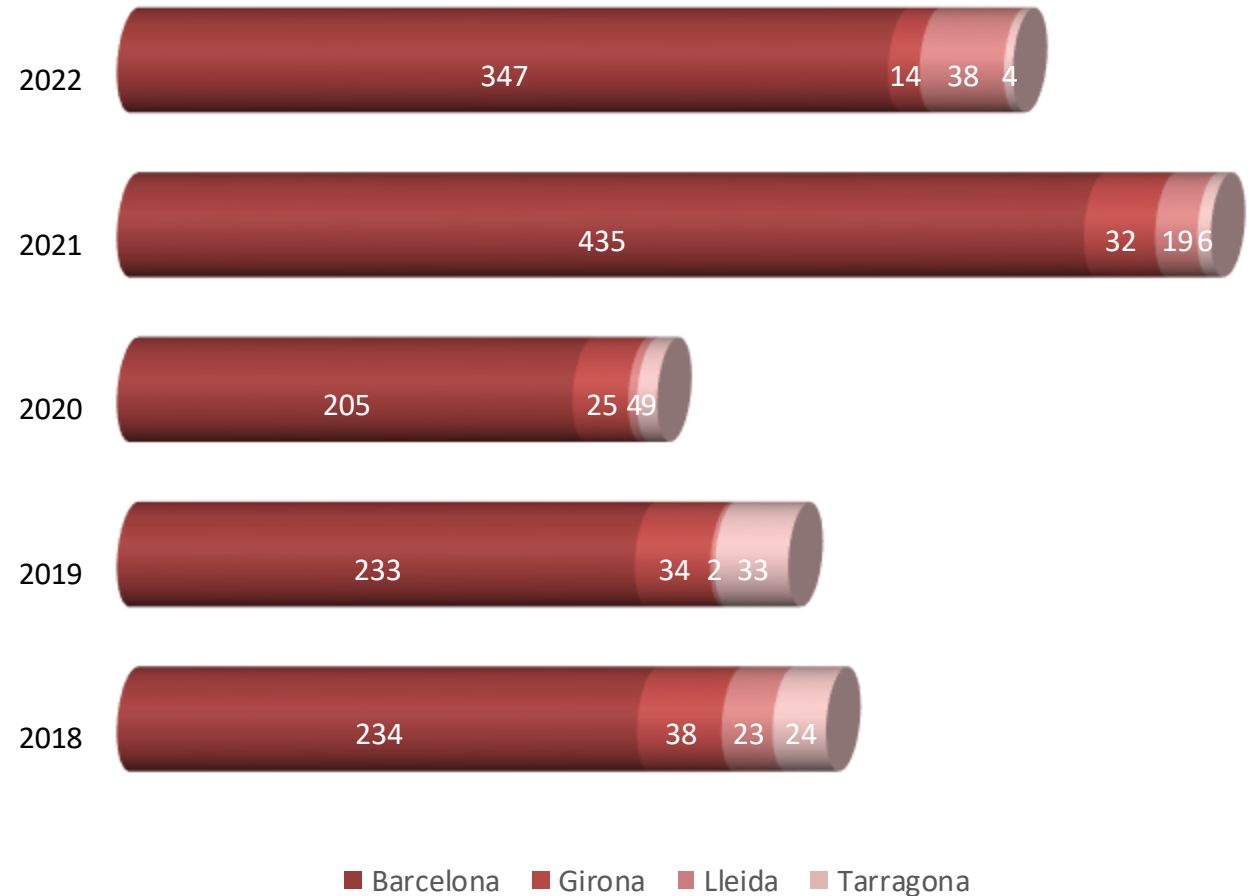
	Nº	Import
MERCADERIES	253	794.780 €
Ports impagats	166	620.438 €
Danys o pèrdues	78	161.538 €
Retards lliuraments	9	2.593 €
Altres causes	4	211 €
VIATGERS	94	58.551 €
Ports impagats	0	- €
Retards	4	178 €
Pèrdues d'equipatges	6	5.617 €
Altres causes	93	52.756 €
TOTAL	347	853.331 €



Junta Arbitral del Transport de Catalunya – 2018 - 2022

Històric comparatiu laudes dictats

	2018	2019	2020	2021	2022
Barcelona	234	233	205	435	347
Girona	38	34	25	32	14
Lleida	23	2	4	19	38
Tarragona	24	33	9	6	4





Generalitat de Catalunya
Departament de Territori

Moltes gràcies!