

NORMATIVA SERVEIS ESPORÀDICS TRANSPORT ADAPTAT PER A PERSONES DISCAPACITADES AMB MOBILITAT REDUÏDA DELS MUNICIPIS DE BADALONA, SANT ADRIÀ DE BESÒS I SANTA COLOMA DE GRAMENET.

1. Definició de servei esporàdic

Són serveis individuals de transport "porta a porta", que es necessiten alguna vegada, que poden tenir orígens i destinacions diverses i que, en general, no es poden programar amb molta antelació. Es tracta d'un servei complementari al transport públic regular, en els casos que aquest no estigui adaptat.

2. Usuaris

Persones que reuneixin les següents condicions:

- Tenir el certificat de reconeixement de disminució
- Superar el barem de mobilitat reduïda, o persones amb agudesa visual bilateral igual o inferior a 0,1 amb correcció, o una reducció concèntrica del camp visual igual o menor a 10 graus
- Estar empadronat a Badalona, Sant Adrià de Besòs o Santa Coloma de Gramenet
- Estar donat d'alta com a usuari d'aquest servei

3. Tràmit per donar-se d'alta

Per donar-se d'alta com a usuari d'aquest servei, caldrà dirigir-se a les adreces que s'indiquen a continuació per a cada un dels municipis:

Empadronats a Badalona

Servei Atenció Ciutadà (SAC) central

Adreça: Plaça Assemblea Catalunya, 9-11 **Telèfon:** 93-483 29 20

Email: sac@badalona.cat

Horari: dies laborables: de 9 a 14 hores i dijous de 15 a 20 hores

Oficina Municipal del Districte 1

Barris: Canyadó, Casagemes, Centre, Coll i Pujol, Dalt la Vila, Manresà

Adreça: Passatge de la Plana, 14

Telèfon: 93-464 47 92

Horari: de 10 a 13h, i dl., dt. i dj. de 17 a 20h.

Oficina Municipal del Districte 2

Barris: Nova Lloreda, Sant Crist, Sistrells

Adreça: Rambla de Sant Joan, 59-77 (Can Cabanyes)

Telèfon: 93-399 35 11

Horari: de 10 a 13h, i dl., dt. i dj. de 17 a 20h.

Oficina Municipal del Districte 3

Barris: Bonavista, Bufalà, Canyet, Les Guixeres, Mas Ram, Montigalà oriental, Morera, Pomar.

Adreça: Av. Bac de Roda, 42-48

Telèfon: 93-465 18 07

Adreça: C/ Tiana, s/n

Telèfon: 93-395 39 89

Horari: de 10 a 13h, i dl., dt. i dj. de 17 a 20h.

Oficina Municipal del Districte 4

Barri: La Salut

Adreça: Av. Marquès de Sant Mori, s/n.

Telèfon: 93-387 02 47

Horari: de 10 a 13h, i dl., dt. i dj. de 17 a 20h.

Oficina Municipal del Districte 5

Barris: Sant Antoni de Llefia, Sant Joan de Llefia, Sant Mori de Llefia

Adreça: Pl. Trafalgar, s/n (Torre Mena)

Telèfon: 93-399 06 11

Horari: de 10 a 13h, i dl., dt. i dj. de 17 a 20h.

Oficina Municipal del Districte 6

Barris: Congrés, El Remei, La Mora, Sant Roc, Artigues.

Adreça: Sant Joan Evangelista, s/n, 1a. planta (Mercat de Sant Roc)

Telèfon: 93-387 03 16

Horari: de 10 a 13h, i dl., dt. i dj. de 17 a 20h.

Oficina Municipal del Districte 7

Barris: Can Claris, Gorg, Progrés, Raval

Adreça: Av. Alfons XIII, 114 (Palau Municipal d'Esports)

Telèfon: 93-397 81 61

Horari: de 10 a 13h, i dl., dt. i dc. de 17 a 20h.

Oficina Municipal del Districte 8

Barris: Puigfred, La Pau, Lloreda i Montigalà occidental.

Adreça: Pl. Rafael Campalans, s/n (La Colina)

Telèfon: 93-383 39 08

Horari: de 10 a 13h, i dl., dt. i dc. de 17 a 20h.

Empadronats a Santa Coloma de Gramenet

- **Oficina d'informació i atenció al ciutadà – Plaça de la Vila, s/n**

Empadronats a Sant Adrià de Besòs

- **Oficina d'atenció al ciutadà de l'Ajuntament – Plaça de la Vila, 12, planta baixa.**

Documentació a presentar:

- 1) Full de sol·licitud que facilitarà l'oficina corresponent
- 2) Fotocòpia del certificat de reconeixement de la disminució, on consti que supera el barem de mobilitat reduïda
- 3) Fotocòpia del DNI

L'Ajuntament on l'usuari està empadronat és l'encarregat de fer els tràmits d'alta i de comunicar per escrit, en el termini màxim d'un mes, la concessió o la denegació del servei.

Si un usuari canvia de municipi de residència, haurà de comunicar a l'Ajuntament la baixa del servei. Si es trasllada a viure a Badalona, Santa Coloma o Sant Adrià, haurà de tramitar l'alta del servei al nou municipi.

No obstant, els Ajuntaments revisaran periòdicament el padró d'habitants, i donaran de baixa del servei els usuaris que no figurin empadronats en el seu municipi.

4. Sol·licitud de serveis:

S'ha de trucar a l'empresa encarregada del servei, al telèfon **93 298 10 58**, o per fax, al 93 296 72 13, en cas de persones amb disminucions auditives. També es pot enviar la sol·licitud per correu electrònic: serveis.pmr@baixbus.com

Els serveis es demanaran amb un antelació **màxima de 48 hores i mínima d'1 hora**, en el marc de l'horari d'atenció telefònica als usuaris, tret de casos en què coincideixin diversos dies festius continuats i sigui necessari efectuar la sol·licitud amb major antelació.

L'horari d'atenció telefònica als usuaris és:

- o De 8 a 21 h. els dies laborables
- o De 9 a 15 els dissabtes no festius

La confirmació o denegació del servei s'haurà de comunicar a l'usuari en temps real.

5. Àmbit Territorial

El servei es prestarà dins dels termes municipals de Badalona, Sant Adrià, Santa Coloma de Gramenet, Barcelona i L'Hospitalet de Llobregat, tant pel que fa als punts d'origen com pel que fa als punts de destinació.

Excepcionalment, s'inclou com a origen i destinació l'Hospital de Sant Joan de Déu a Esplugues de Llobregat.

6. Número de serveis que es poden realitzar.

Es poden realitzar un **màxim de 8 serveis al mes per usuari** (incloent els efectivament realitzats i els no anul·lats). S'entendrà per servei el viatge entre un punt d'origen i un punt de destí.

Circumstancialment, aquest màxim es pot veure reduït, en el cas que s'esgoti la capacitat del servei (veure apartat 11)

Aquesta quantitat es podrà revisar per acord de la Comissió Tècnica de Seguiment del Conveni interadministratiu firmat a l'efecte, en funció de les disponibilitats tècniques i econòmiques del servei.

Les associacions que defensen els drets de les persones amb mobilitat reduïda, amb seu a Badalona, Santa Coloma de Gramenet o Sant Adrià de Besòs, tenen dret com a entitat a 8 serveis al mes per realitzar gestions pròpies de l'associació, a efectuar per persones incloses en el cens de beneficiaris. Els respectius Ajuntaments confeccionaran una relació d'aquestes entitats

7. Horaris dels serveis:

- De 7 a 24 h, de dilluns a dijous feiners, diumenges i festius
- De 7 a 2 h. divendres, dissabtes i vigílies de festa

8. Incidències.

Anul·lacions.

Per anul·lar un servei s'ha de trucar al telèfon **93 298 10 58** o enviar un fax al 93 296 72 13.

És obligatori avisar de l'anul·lació del servei, en cas que no s'hagi d'utilitzar. S'entén com anul·lació la comunicació de la renúncia al servei **fins a 1 hora abans** de la inicialment concertada. Si l'anul·lació es produeix en un termini inferior, es considerarà com a *no presentat*, i per tant comptarà com a servei utilitzat.

Cada usuari del servei pot realitzar un màxim de 20 anul·lacions per any natural. Si se superen, hi pot haver una sanció d'un mes sense dret a utilitzar el servei de transport .

Modificació d'un servei sol·licitat

S'entén per modificació d'un servei sol·licitat qualsevol canvi que afecti l'hora de recollida, el punt d'origen o el punt de destinació.

Les modificacions es comunicaran a l'empresa encarregada del servei, dins de l'horari d'atenció als usuaris i es podran acceptar **fins a 1 hora abans** de la concertada.

No presentació

Es considera que un usuari no s'ha presentat a un servei sol·licitat quan no està present en el lloc i l'hora convinguts de recollida.

També es considera no presentació l'anul·lació d'un servei dins de l'hora anterior a la concertada.

Aquestes no presentacions computen com a viatge efectuat, als efectes del màxim de 8 serveis al mes.

Si un usuari demana en el mateix moment un servei d'anada i un de tornada, i en el primer viatge es produeix un servei "no presentat", l'usuari haurà de posar-se en contacte amb l'empresa encarregada del servei per confirmar si necessita el viatge de tornada.

Les no presentacions al servei per part dels usuaris ocasionen un perjudici a tot el col·lectiu, ja que generen unes despeses econòmiques i de recursos innecessaris. Per aquest motiu, l'acumulació d'un màxim de 5 no presentacions per any natural, pot generar una sanció d'un mes sense dret a utilitzar el servei de transport.

9. Acompanyant

L'usuari que ho necessiti podrà portar un acompanyant.

10. Recollida de l'usuari

Els usuaris s'hauran d'esperar davant del número del carrer on se'ls ha de recollir - no es trucarà al domicili -, i s'hauran d'identificar amb la presentació del DNI (o document acreditatiu equivalent).

- L'empresa avisarà els usuaris, al telèfon que tingui enregistrat (millor si és un mòbil), quan es prevegi que el taxi s'hagi de presentar amb retard al punt i hora concretats
- Igualment, en el cas que el servei es vegi alterat per causes de força major (avaria, accident, trànsit molt dens, etc.) l'empresa avisarà de l'incident a l'usuari.

11. Denegació del servei.

Es podrà denegar una sol·licitud de servei:

- Quan el sol·licitant no sigui beneficiari del servei
- Quan el beneficiari hagi esgotat el nombre màxim de viatges mensuals
- Quan el beneficiari estigui sancionat

- Per no haver vehicle disponible per a la realització del servei. En aquest cas, l'empresa podrà fer una altra proposta d'horari per a la realització del mateix servei.
- Per haver-se esgotat la capacitat del servei, per limitacions pressupostàries, o per ajustos en la distribució temporal del servei durant tota l'annualitat.

12. Vehicles

El servei es prestarà amb taxis adaptats. També es podran utilitzar taxis no adaptats en els casos que la discapacitat de l'usuari ho permeti.

13. Tarifes

Equivalent a l'import del bitllet senzill vigent per al transport públic de l'àmbit de l'Entitat Metropolitana del Transport (EMT) : 1,35 € €, any 2009, per passatger.

14. Reclamacions.

Els usuaris podran presentar per escrit als respectius Ajuntaments o al Consell Comarcal del Barcelonès (CCB), reclamacions per les deficiències que es puguin produir en el servei (retards del vehicle sense avís, no presentació del taxi, denegació del servei per falta de vehicle, deficient informació telefònica, etc.).

Amb la finalitat de respondre correctament les reclamacions, els usuaris hauran d'aportar informació al més detallada possible sobre:

- dia i hora de la petició
- dia, hora i destinació del servei
- breu explicació de la incidència