

DECISIÓ DE LA SÍNDICA DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA PRESENTADA EN MATÈRIA D'ACCESSIBILITAT AL TRANSPORT I ESTACIONAMENT VEHICLES MOTOR.

TRAMITACIÓ

- El 24 d'agost de 2018 la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava el seu desacord amb la gestió i manca de resposta del servei de Transport especial "Porta a Porta".
- El 5 de setembre de 2018 la síndica de greuges va admetre a tràmit la queixa, ja que reunia els requisits reglamentaris, i va designar l'assessora corresponent perquè instruís l'expedient.
- La comprovació del fet presumptament greujós ha comportat, en síntesi, l'estudi de les circumstàncies concurrents, l'anàlisi de la normativa aplicable i l'observació de si s'havien aplicat els principis de bona Administració per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat. Amb aquesta finalitat, aquesta Sindicatura ha dut a terme les accions següents:
 - El 5 de setembre de 2018 l'assessora va iniciar l'anàlisi de la documentació oficial presentada per la persona interessada, amb qui va mantenir una conversa telefònicament i a qui va demanar informació i documentació complementària de la queixa presentada.
 - El 19 de setembre es va aportar documentació i durant el mes d'octubre es van efectuar contactes telefònics amb la promotora de la queixa per conèixer el resultat de noves demandes de servei efectuades.
 - En data 25 d'octubre de 2018 va demanar informe a l' Institut de Persones amb Discapacitat (IMPD) i una reunió per tractar el funcionament del servei de manera genèrica.
 - El 19 de novembre de 2018 es va rebre l'informe de l'IMPD en què es donava resposta a la demanda de la síndica de greuges només d'una manera parcial ja que restava la concreció de la reunió demanada i disposar de més informació en relació amb el servei.
 - En data 21 de novembre de 2018 es va efectuar una reunió amb el Gerent de l'IMPD.
 - El 28 de novembre de 2018 es va rebre documentació complementària per part de l'IMPD.
 - El 18 de desembre de 2018 té entrada resposta corresponent a un altre expedient de queixa amb informació que complementa aquest expedient.
- El 10 de desembre de 2018, l'assessora, a partir de la documentació oficial aportada per la persona interessada, la informació facilitada per l'IMPD i l'anàlisi dels fets, va emetre un informe proposta amb les consideracions següents.

CONSIDERACIONS

Descripció de la queixa

La promotora de la queixa s'ha dirigit a aquesta Sindicatura per posar de manifest les dificultats que té per poder fer ús del servei de Transport Especial "Porta a Porta" del qual té la condició de beneficiària.

La interessada exposa que té 84 anys i moltes dificultats per a desplaçar-se. Camina ajudada de bastó i té afectacions de salut (cor, pulmonars) que li dificulta la mobilitat. Explica que sobretot demana fer ús del servei “Porta a porta” per les diferents visites mèdiques que ha de realitzar a l’ambulatori i a l’Hospital de Sant Pau. Indica que en ocasions la seva filla pot fer les tramitacions per mitjà de la pàgina web, però que sovint viatja i no sempre pot fer el tràmit i que inclús, quan ha fet les tramitacions per aquest mitjà telemàtic li ha estat denegat el servei. De totes maneres, quan ha de fer les sol·licituds telefònicament ha d’invertir molt temps per a poder aconseguir contactar amb el servei i no sempre pot disposar de taxi. Sols ha aconseguit poder fer ús del “Porta a Porta” un cop darrerament que va començar a telefonar a les 8 en punt del matí. Afegeix que li és complicat seguir el calendari i els terminis per efectuar les peticions en funció del dia pel qual necessita el servei. També verbalitza que quan realitza les visites mèdiques li és difícil preveure l’hora pel retorn al domicili ja que ha de deixar un marge suficient per a si té esperes o endarreriments amb la visita mèdica, a banda que se li demana un interval mínim de temps.

A més d’aquesta queixa concreta, aquesta Sindicatura ha pogut copsar, per mitjà de diverses informacions i contactes, les dificultats que moltes persones i entitats manifesten que es produeixen per a efectuar la demanda i ús del servei “Porta a Porta”, tant per contactar telefònicament com per quan s’aconsegueix que hi hagi disponibilitat per la seva autorització.

Posició municipal

A partir de l’informe municipal i de la informació oficial aportada a aquesta Sindicatura, resulta que de manera prèvia a la informació objecte de petició, per part de l’IMPD s’exposa que, tal i com indiquen les normes d’ús del servei de transport especial porta a porta, aprovades pel Consell Rector de l’IMPD, **en els serveis fixes no es poden realitzar transports escolars ni sanitaris**. En aquest sentit es fa referència al fet que la persona que presenta la queixa fa menció al fet que fa ús del servei de transport per a les diferents visites mèdiques que ha de realitzar a l’ambulatori i a l’Hospital de Sant Pau, de manera que, i amb caràcter previ s’explicita que el “Porta a Porta” no és el transport idoni per donar resposta a la necessitat de transport que necessita la promotora de la queixa ja que, en concret, està prohibida la prestació de transports sanitaris fixes en el servei porta a porta.

S’explica que per no causar un greuge a la ciutadania els darrers anys s’han concedit aquests viatges però es creu que és el moment de replantejar aquest tipus de servei, tema que caldria tractar amb les autoritats que gestionen el transport sanitari, atès que es considera una irregularitat manifesta l’ús del servei Porta a Porta per a serveis sanitaris, i es posa de manifest que l’Administració n’hauria de ser conscient.

En relació a la demanda concreta motiu de la petició d’informació es respon:

1.- Dels paràmetres amb que es realitza el seguiment i control de la prestació del servei “Porta a Porta”.

S’indica que es realitza una atenció diària al transport i que es disposa d’una persona per resoldre’n totes les demandes, queixes, sol·licituds. Es realitza un control mensual

dels principals indicadors del transport: nombre de transports, nombre de persones que viatgen, tipus de transport i una anàlisi anual de les queixes rebudes: nombre i tipus, queixes de petició i de prestació. També es fa un anàlisi anual amb profunditat de tots els paràmetres: persones, viatges, queixes, cost.

2.- Del número de demandes rebudes del servei durant aquest any 2018 i si hi ha constància de les sol·licituds que no han pogut ser ateses.

S'informa que totes les demandes de transport fixes són ateses i es programen un cop a l'any i amb antelació. S'atorguen 500 serveis esporàdics diaris.

3.- Número de queixes rebudes pels gestors del servei o des de l'IMPD en relació al funcionament del servei aquest any 2018.

Es faciliten dades dels anys 2016 i 2017.

Queixes	2016		2017	
Petició del servei	329	19%	316	39%
Prestació del servei	1.362	81%	488	61%
Total:	1.691		804	
Total de Viatges	358.748		348.013	
% queixes/viatges	0,47%		0,23%	

4.- Número de persones que actualment poden fer ús d'aquest servei i si es disposa de dades sobre la seva tipologia (gent gran, persones amb discapacitat,...), sobre el tipus de servei que es demana i franja d'utilització.

En relació a aquestes dades, es facilita a aqueta Sindicatura documentació complementària sobre:

4.a.- Viatges esporàdics 2017:

L'any 2017 es van efectuar 348.012 serveis dels quals tenien la condició de fixos 172.770, corresponents a 954 persones i esporàdics 175.242 per a 5252 persones, tenint en compte que 514 casos coincidien persones usuràries de les dues tipologies de serveis.

Un 65,6% de les persones usuàries dels serveis esporàdics tenen 65 anys o més, amb una proporció molt elevada de dones vers homes.

D'aquests, un 84% dels usuaris fan el 31% de viatges (fins a 48 viatges l'any) i un 16% fan el 69% dels viatges. La freqüència d'ús indica que un 93% de les persones usuàries han fet entre 1 i 99 viatges durant l'any 2017, que representen el 51% del total de viatges esporàdics.

Una dada significativa és la destinació dels viatges, destacant que un 58% han fet algun viatge amb destinació a un centre de salut, dels quals un 20% corresponen a un CAP o un hospital.

El 90% dels viatges tenen origen i destí dins la ciutat de Barcelona i un 56% s'han realitzat amb vehicle adaptat. En concret, de les destinacions als centres de salut un 21% dels viatges han estat efectuats amb vehicle adaptat, dada que contrasta amb la resta de destinacions que s'han efectuat en un 79% amb vehicle adaptat.

4.b.- Document sobre l'avaluació de possibles mesures per incrementar el nombre de taxis adaptats a Barcelona. (Octubre de 2016).

Senyala que l'octubre de 2016, mancava 1 any per a finalitzar el termini de 10 anys des de l'entrada en vigor del RD 1544/2007, de 23 de novembre, que establia que els ajuntaments havien de promoure que almenys un 5 per cent de les llicències de taxis correspongessin a vehicles adaptats per a l'ús de persones amb mobilitat reduïda.

En concret s'informa que en aquell moment a l'Àrea Metropolitana de Barcelona el vehicles de taxi adaptats representaven menys de l'1% del total de les 10.523 llicències de taxi existents, proporció que verbalment s'informa que es manté.

5.- De l'increment d'usuaris potencials del servei durant aquest any 2018.

Responen que el nombre de viatgers el 2016 va ser de 5.608 persones i el 2017 de 5.692.

6.- Del número de vehicles que es disposa per a la prestació del servei i si hi ha establerta una ràtio en funció del número d'habitants o població destinatària del mateix.

Es disposa de 24 autocars, de prop de 75 taxis adaptats i de diferents taxis estàndard. La ràtio, recollida a la Llei d'Igualtat d'Oportunitats, No Discriminació i Accessibilitat Universal del 2007 és que el 5% del total de la flota de taxis de l'Àrea Metropolitana de Barcelona haurien de ser taxis adaptats. Aquesta dada s'incompleix.

7.- Si es preveu un canvi de condicions de prestació del servei i/o, entre altres la seva ampliació o redefinició.

El 2019 s'inicia una nova contractació del servei de transport especial porta a porta, en aquests moments ja s'ha licitat el servei d'autocars i en breu es licitarà el servei de taxis.

Normativa aplicable

L'article 49 de la Constitució espanyola diu que els poders públics emparen les persones amb discapacitat per a la consecució dels drets que aquest títol atorga a tots els ciutadans.

L'article 103 de la Constitució espanyola estableix que l'Administració pública serveix amb objectivitat els interessos generals i actua d'acord amb els principis d'eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació, amb submissió plena a la llei i al dret.

L'article 23.3 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya determina que totes les persones amb relació als serveis sanitaris públics i privats, tenen dret a ser informades sobre els serveis als quals poden accedir i als requisits necessaris per usar-los.

L'article 8 del Reial Decret 1544/2007 disposa que en tots els municipis els ajuntaments promouran que almenys un 5% de les llicències de taxi corresponguin a vehicles adaptats. Concreta que els titulars de les llicències sol·licitaran voluntàriament que el seu taxi sigui adaptat però que si el percentatge no es cobreix els ajuntaments exigiran a les últimes llicències que es concedeixen que el seu taxi sigui accessible. En aquest sentit es planifica que l'execució d'allò previst, no podrà superar el termini de 10 anys des de l'any de vigència d'aquesta norma, és a dir el 5 de desembre de 2007. S'afegeix que aquests autotaxis donaran servei de manera prioritària a persones amb discapacitat però en cas d'estar lliures per donar servei al conjunt de la ciutadania.

L'article 7 del Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social, diu que les persones amb discapacitat tenen els mateixos drets que els altres ciutadans i que les administracions públiques han de promoure les mesures necessàries perquè l'exercici en igualtat de condicions dels drets de les persones amb discapacitat sigui real i efectiu en tots els àmbits de la vida.

La Llei 13/2014, de 30 d'octubre, d'accessibilitat, en el seu preàmbul refereix que l'Estatut d'Autonomia de Catalunya i la Constitució espanyola disposen que els poders públics han de promoure les condicions perquè la llibertat i la igualtat de l'individu i els grups en què s'integra siguin reals i efectives. Altres articles de la mateixa normativa també disposen:

L'article 5c que correspon als municipis establir i coordinar els serveis de transport adaptat de viatgers.

L'article 19.1 que les administracions públiques han de vetllar perquè el sistema de transport públic compleixi les condicions d'accessibilitat necessàries que permetin a

totes les persones fer-ne ús amb seguretat, comoditat i autonomia, tenint en compte, d'una manera preferent, les necessitats de les persones amb discapacitat, de la gent gran i d'altres persones en situació de vulnerabilitat.

L'article 21 que les administracions públiques competents en l'àmbit del sistema de transport públic a Catalunya han d'elaborar i mantenir actualitzat un pla d'implantació progressiva de l'accessibilitat dels mitjans de transport destinats al transport públic de viatgers.

El capítol V, en relació amb l'accessibilitat dels serveis fa esment als serveis de salut i en relació amb els considerats d'ús públic estableix que han d'oferir condicions d'accessibilitat. L'article 28 recull que el personal d'atenció al públic ja de prestar orientació i ajuda personalitzada a les persones amb discapacitat que ho sol·licitin, si es requereix, per a poder fer ús del servei.

La convenció Internacional dels Drets de les Persones amb Discapacitat de les nacions Unides de 2006, va ser ratificada per l'Estat Espanyol i publicada al *Boletín Oficial del Estado* del d'abril de 2008. Fixa el compromís de promoure, protegir i assegurar el ple gaudi de les persones amb discapacitat i promoure el respecte a llur dignitat inherent. Així mateix, el Parlament de Catalunya, mitjançant la resolució 44/VII, del 19 de juny de 2007, va instar al Govern de la Generalitat a adoptar les mesures necessàries per complir la Convenció i va manifestar la seva voluntat de vetllar per garantir la igualtat d'oportunitats a les persones amb discapacitat, com a ciutadans de ple dret.

A fi que les persones amb discapacitat puguin viure de manera independent i participar plenament en tots els aspectes de la vida, els estats membres han d'adoptar les mesures pertinents per assegurar l'accés amb igualtat de condicions a l'entorn físic, el transport, la informació, etc. i altres serveis i instal·lacions oberts al públic o d'ús públic.

La Carta de Ciutadania. Carta de drets i Deures de Barcelona recull el dret a la protecció de la salut dels veïns de Barcelona en els termes previstos en la legislació sectorial aplicable. L'article 32.1 de la mateixa Carta, diu que totes les persones tenen dret a un sistema de mobilitat, pública i privada, i a un transport públic de qualitat i accessible que permeti arribar a totes les zones residencials, comercials i industrials, així com als punts d'interès general del municipi.

El Pla de mobilitat urbana de Barcelona 2013-2018 estableix, com un dels objectius, aconseguir l'accessibilitat universal en el transport públic.

La Llei del taxi va ser aprovada pel Ple del Parlament de Catalunya en la sessió del 25 de juny de 2003 i modificada posteriorment l'any 2015. Aquesta Llei recull la regulació global de l'activitat del taxi a tot Catalunya i, a la vegada, permet el desenvolupament d'un reglament adaptable a les diverses realitats territorials.

El Reglament metropolità del taxi s'aplica a l'àrea metropolitana de Barcelona i defineix els principis i les normes generals i bàsiques per a l'exercici de l'activitat del taxi en aquest territori. Segons informa l'AMB ha modificat l'article 27 (BOP 6.7.2018) eximint de l'aplicació de limitacions i excepcionalitats a aquells vehicles que puguin ser adaptats per al transport de persones amb mobilitat reduïda.

La Disposició Addicional Quarta fa referència a l'accessibilitat al servei per a totes les persones i la incorporació de vehicles adaptats.

Normativa d'ús del Servei Públic de Transport Especial. Aprovada pel Consell Rector de l'IMPD el 7 d'octubre de 2009.

Valoració i conclusions

El Servei Públic de Transport Especial de Barcelona és un servei de transport de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat de l'Ajuntament (IMD) i de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB).

Segons defineix la normativa d'ús, es tracta d'un servei complementari al transport públic regular quan el que hi ha disponible no és adaptat, circumstància que s'entén succeeix quan es dona alguna de les condicions següents:

- El vehicle, el tram del carrer i les parades d'origen i/o destinació no compleixen els requisits d'accessibilitat que estableix la normativa legal vigent.
- La distància del punt d'origen i/o destinació a la parada de transport públic regular és superior als 400 metres (per a persones que van en cadira de rodes manual) o als 100 metres (per a persones amb greus limitacions de mobilitat que no van en cadira de rodes).
- Cal fer més d'un transbordament.

Poden fer ús del servei les persones amb discapacitat i mobilitat reduïda empadronades a Barcelona, que disposin de la targeta d'usuari del servei (Targeta Blanca) i hagin de fer un viatge que no es pugui fer en transport regular adaptat.

No es fan serveis de transport escolar ni sanitari i els serveis poden ser fixos (es repeteixen en horaris, origen i destinació) i esporàdics, que no es poden programar fàcilment amb antelació.

El servei es presta amb autobusos adaptats i taxis que poden ser o no adaptats.

De la documentació que ha estat facilitada a aquesta Sindicatura, resulta significatiu:

1.- Segons es desprèn de la informació aportada des del mateix IMPD i del contingut de les **normes d'ús del servei, amb el Servei de Transport Especial no es fan serveis de transport escolar ni sanitari**, tot i que el cas que exemplifica la queixa i de les dades estadístiques es dedueix que els serveis amb destins sanitaris es presten de manera força habitual. S'ha de recordar que les dades corresponents a l'any 2017, posen de manifest que un 58% dels usuaris han fet algun viatge esporàdic amb destinació a un centre de salut, dels quals un 20% ha correspost a un CAP o un hospital. Cal tenir en compte que, segons s'informa, quan el servei es demana no s'ha d'especificar el motiu del transport sinó que aquest es dedueix de la direcció de destí.

Una dada important és el fet que un 65,6% de les persones usuàries d'aquests serveis tenen 65 anys o més.

Ara bé, resulta paradoxal que ni a la informació que figura en suport paper en el díptic informatiu del servei ni a la pàgina web de l'Ajuntament de Barcelona, no consta cap referència l'esmentada restricció del servei pels transports sanitaris o escolars.

Si bé des de l'IMPD es menciona que cal reconsiderar el servei, aquesta tasca i/o la valoració del seu redimensionament, aquesta síndica entén que ha de ser una tasca que tot i que promoguda des de l'IMPD ha de comptar amb la implicació d'altres serveis municipals i/o d'altres administracions vinculats amb la promoció de la gent gran i dels serveis sanitaris, de manera que si bé com s'indica des de l'IMPD *per no causar un greuge a la ciutadania els darrers anys hem concedit aquestes viatges*, cal garantir que aquest greuge no es produeixi de manera que *o bé s'inclouï amb la corresponent replantejament del servei i dels mitjans dels quals disposa o bé s'han de cercar* altres mecanismes que garanteixin a la ciutadania i en concreta a les persones amb diversitat funcional i/o amb d'edat avançada, l'accés al serveis bàsics com ara els de l'àmbit de la salut. Caldria valorar la incidència que la supressió d'aquest servei en l'àmbit sanitari podria comportar i fer un estudi i anàlisi complex i detallat (increment de visites mèdiques domiciliàries, baixada del nivell control i seguiment de salut de la població, ...). Les circumstàncies exposades també posen de relleu la importància que

ha de tenir alhora de planificar la xarxa de transport públic, la connexió amb els centres de salut (Caps i hospitals) sobretot en el cas dels autobusos que majoritàriament estan adaptats i, en principi, són el mitjà més utilitzat per les persones grans i/o amb problemes de mobilitat.

Fer menció al fet que des d'aquesta Sindicatura es va fer una gestió telefònica al 012 a títol d'informació de la Generalitat 012 per conèixer de quins recursos disposa una persona gran amb problemes de mobilitat per desplaçar-se a un centre sanitari i la resposta de la informadora, després d'identificar que la consulta s'efectuava per a l'àmbit de la ciutat de Barcelona, va ser comunicar l'existència del servei "Porta a Porta" el qual havia de demanar-se a l'Ajuntament previ compliment d'uns requisits determinats.

2.- El percentatge de queixes facilitades a la informació des de IMPD (804 d'un total de 348.013 l'any 2017, és a dir, un 0,23% no es correspon amb la percepció que aquesta Sindicatura té del servei de Transport Especial. Més enllà de les queixes que s'hagin pogut formalitzar, diferents informacions i explicacions rebudes en el marc de visites a barris de la ciutat o contactes amb entitats o amb ciutadans i ciutadanes coincideixen en posar de manifest els problemes de gestió i prestació del servei realització del servei (sobretot demandes no ateses), sobretot pel fet que no es pot arribar ni a formalitzar la petició, en especial si es formula telefònicament —molta gent gran té dificultats per fer tràmits via online—, com per la denegació tot hi haver aconseguit cursar la sol·licitud.

El desembre de 2017, amb motiu de la decisió vinculada a l'expedient de queixa 1142/16, sobre aquest mateix servei, des d'aquesta Sindicatura ja es va emetre una recomanació demanat la revisió i millora del seguiment de les incidències del servei. En aquest sentit des de l'IMPD es va informar que atenent a les recomanacions formulades s'havia procedit a fer un seguiment més exhaustiu dels serveis fixes —que era el motiu de queixa— i s'exposava que per aquest any 2018 es preveia contractar i adjudicar un nou sistema de transport especial que incorporés les millores en l'operativa del transport, l'adjudicació del servei i l'increment de taxis adaptats.

Donat que en aquest moment es coneix que ja s'està licitant la prestació del servei que es realitza en autobusos i que la part corresponent a taxis està en procés, no es avaluable quina incidència de millora ha pogut tenir el nou servei que s'informava havia d'estar licitat.

També caldria esbrinar si els mecanismes per comunicar les queixes i incidències per part dels usuaris són suficients o també pateixen les dificultats per establir contacte amb el servei quan es fa la demanda d'un servei.

3.- Des de l'IMPD s'ha posat de manifest la greu preocupació pel dèficit de taxis adaptats que pateix la ciutat de Barcelona, fet que esdevé un incompliment legal d'allò que estableix l'article 8 del Real Decret 1544/2007, un cop sobrepassat el termini de 10 anys legalment establert a fi que els Ajuntaments adoptessin mesures per fomentar que com a mínim, un 5% dels del total de les llicències de taxi fossin vehicles adaptats.

Segons dades facilitades des de l'IMPD, que remet a dades de l'EMT, de les 10.523 llicències existents el mes de juny de 2016 a l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) només 83 corresponien a vehicles adaptats per al servei accessible, equivalent a un 0,79% del total de llicències, de manera que per arribar a la ràtio del 5% establert pel RD 1544/2007, l'Àrea Metropolitana de Barcelona hagués hagut de comptar amb 526 llicències de vehicles adaptats, cosa que hauria requerit l'adaptació de 443 llicències abans del desembre de 2017.

Així mateix, i amb motiu d'una resposta de l'IMPD a una altre expedient de queixa sobre les tarifes dels taxis adaptats, s'informa que **el mes de setembre de 2018 a l'AMB hi ha 91 taxis adaptats d'un total de 10.521 llicències, cosa que significa el 0,86 de la flota**. Aquesta dada, i amb motiu de la recent informació rebuda en el marc de la supervisió d'un altre expedient de queixa, és ratificada per la mateixa Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) que manté en 91 el nombre de taxis adaptats a l'AMB.

En aquest sentit, des de l'AMB s'informa que l'any 2018 l'Institut Metropolità del Taxi ha modificat l'article 27 del Reglament del taxi per tal d'animar als taxistes a la compra de vehicles adaptats amb la introducció de la modificació de l'article 27 (BOP 6.7.2018) que proposen no sotmetre a algunes limitacions i excepcions —sobre el número de places dels vehicles, adquisició de motoritzacions dièsel, anys d'aplicació d'un vehicle a una llicència, vehicles de segona mà i transmissions— als vehicles adaptats per al transport de persones amb mobilitat reduïda que certifiquin la seva adaptació segons la normativa UNE 26494 o la normativa vigent que la substitueixi.

La Disposició Addicional Quarta del Reglament Metropolità del Taxi disposa que, l'EMT col·laborarà amb les administracions competents, amb participació de les associacions representatives del sector i el Consell Català del Taxi, en la progressiva incorporació de vehicles adaptats per prestar el servei de taxi a persones que es desplacen en cadira de rodes, tot tenint en compte la viabilitat, la rendibilitat i la qualitat de el servei. El mateix informe de l'AMB també senyala que aquesta Disposició Addicional estableix que *mentre el percentatge de vehicles no superi el dos per cent del total de vehicles aplicats a la llicència de taxi, les llicències aplicades als vehicles adaptats estaran eximides dels dies de descans setmanal sempre que en els dies de descans referits, prestin servei de taxi de forma exclusiva a persones amb mobilitat reduïda, per tant poden treballar tots els dies de la setmana*.

En aquest sentit, tot i que de les dades que es faciliten no es pot establir una relació directa entre aquells serveis que no poden ser realitzats i la manca de taxis adaptats —ja que també hi ha serveis que es poden realitzar amb vehicles no adaptats— cal que des de l'Ajuntament, des de l'AMB i l'Institut Metropolità del Taxi (IMET) es cerquin mesures urgents, més enllà dels incentius recentment regulats per animar als professionals del sector, per donar compliment, com a mínim, al percentatge legalment establert. A més a més, la presidència de l'IMET recau en la regidora de Mobilitat de l'Ajuntament de Barcelona i per tant, per la seva doble condició hauria de donar impuls a les aquestes mesures, tot i entendre que aquesta tasca ha de requerir els estudis de viabilitat implantació que siguin necessaris.

4.- Al 2009 les normes d'ús del servei "Porta a Porta" estableixen com a un dels elements definidors de la prestació del servei, el fet que s'hagi de fer més d'un transbordament. De les dades aportades per part de l'IMPD no es dedueix la incidència que la implementació de la nova xarxa ortogonal d'autobusos hagi pogut tenir sobre les demandes del servei, però si que es copsa per part d'aquesta síndica la preocupació que per a les persones amb problemes de mobilitat implica aquesta nova estructura del servei d'autobús. Per aquest motiu, atès que un dels eixos sobre els que es fonamenta la nova xarxa ortogonal, és la realització de transbordaments, aquesta Sindicatura considera que seria convenient un seguiment de la incidència del canvi de paràmetres de la xarxa d'autobús i una possible reconsideració d'aquest criteri, atès que la possibilitat de realitzar un transbordament s'incrementa amb el nou model.

Després de tot el que s'ha exposat cal tenir en compte que el Servei de Transport Especial "Porta a Porta" l'any 2012 va ser objecte d'un ampli estudi efectuat des d'aquesta Sindicatura, dins el marc de l'expedient 859/11, del qual van derivar

diverses recomanacions, algunes de les quals eren la seva regulació com a dret subjectiu, que es garantís l'assignació equitativa dels viatges i s'assegurés la prestació del servei a aquelles persones que no tenen una alternativa de transport regular.

Sis anys després d'aquell estudi, i tot i reconèixer la vàlua del servei, els aspectes que s'han assenyalat condueixen a una reflexió i al fet que aquesta Sindicatura consideri que, més enllà de donar resposta a una queixa particular, cal fer un seguiment d'aquest servei, el qual serà objecte d'una nova contractació l'any 2019, a banda d'instar, més enllà del propi servei, a l'administració a donar resposta al del dèficit global de taxis adaptats que pateix la ciutat que alhora implica un incompliment legal.

Per aquest motiu, tot i entendre que d'acord amb la informació i el marc que defineix el servei, la demanda de prestació de serveis de transport que ha originat la queixa i ha donat lloc al present expedient no s'adapti plenament a les condicions establertes del "Porta a Porta", —bàsicament pel seu destí, és a dir la realització de visites d'àmbit sanitari—, si des de l'IMPD se n'assumeix la prestació, aquesta s'ha de realitzar amb les garanties suficients de qualitat i més quan tampoc del contingut de la informació que es facilita a la ciutadania quedat clarament explicitat que aquest tipus de serveis sanitaris i escolars restin exclosos de ser utilitzats. A més a més, la queixa presentada ha permès posar sobre la taula diferents aspectes del servei "Porta a Porta" que han de ser objecte de reflexió, millora i treball i més tenint en compte el marc de la nova contractació.

I, per tant, emeto la següent

DECISIÓ

- Estimar en part la queixa plantejada ja que tot i que des de l'IMPD s'indica que no corresponia la prestació dels serveis sol·licitats, per tractar-se de demanades vinculades a l'àmbit sanitari, es considera que la concreció i/o possible redefinició o redimensionament del servei ha de ser objecte d'un estudi ampli del servei "Porta a Porta", però que mentre s'assumeix la prestació d'aquestes transports (sanitaris i/o escolars) s'han d'efectuar amb les màximes garanties de qualitat i el mínim d'incidències per a la seva demanda i concessió.
- Recomanar a l'IMPD a fer un seguiment complet de la prestació del servei, tenint en compte que es prestarà per mitjà d'una nova contractació i que caldria implementar mecanismes per analitzar les incidències, sobretot en relació a la dificultat de contactar amb el servei i les demandes que no poden ser assumides.
- Instar a l'IMPD així com a la resta de departaments i organismes implicats en l'àmbit de la mobilitat (Regidoria de Mobilitat), l'atenció a la gent gran i la salut (Àrea de drets Socials) als efectes que conjuntament s'estudiï una possible redefinició o redimensionament del servei que doni resposta a les necessitats de transport públic del conjunt de la ciutadania a banda que aquesta estigui informada de manera suficient.
- Instar a l'IMPD a fer un seguiment de l'impacte que sobre el servei "Porta a Porta" pugui significar el desplegament de la xarxa ortogonal als efectes que es valori si el fet que el trajecte necessiti més d'un transbordament té validesa atenent els canvis soferts amb la implementació de la nova xarxa d'autobús i, en funció dels resultats, s'adoptin les mesures adients.
- Instar a l'Ajuntament de Barcelona i en concret a la Regidora de Mobilitat, en tant que també presidenta de l'IMET a implementar les mesures necessàries a fi que la ciutat de Barcelona disposi del percentatge mínim d'un cinc per cent de taxis adaptats sobre el conjunt de les llicències de la ciutat.

Aquesta decisió es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i del seu contingut s'informarà la persona interessada.

Barcelona, 19 de desembre de 2018