

**ESTUDI DEL SERVEI DE TRANSPORT
ESPECIAL
FUNCIONAMENT, TENDENCIES I
PREVISIONS**

Barcelona, març 2009



Ajuntament de Barcelona

**Institut Municipal de
Persones amb Discapacitat**

Introducció

Objectiu

1. El Transport Especial

- 1.1 Model Barcelona de transport especial. Condicions i requisits
- 1.2 El transport especial a l'entorn metropolità i a la resta de l'estat
- 1.3 Altres transports especials
- 1.4 Reglamentació vigent
 - 1.4.a. Del transport especial
 - 1.4.b. Del transport regular

2. Funcionament del Transport Públic Especial de Barcelona

- 2.1 Qui és l'usuari del Transport Especial. Evolució i característiques
 - 2.1.a. Usuaris potencials
 - 2.1.b. Usuaris que poden fer ús del servei.
 - 2.1.c. Usuaris que fan ús del servei.
- 2.2 Evolució dels serveis que es presten.
 - 2.2.a. Evolució i tipus de viatges.
 - 2.2.b. Viatges fixos.
 - 2.2.c. Viatges esporàdics.
 - 2.2.d. Viatges derivables i viatges derivats.
- 2.3 Dispositius especials
 - 2.3.a. Validació de les dificultats personals
 - 2.3.b. Validació de queixes i observacions respecte l'accessibilitat

2.4 Costos i finançament. Anàlisi i evolució.

2.4.a. Costos

2.4.b. Finançament.

2.5 Complexitat en la gestió.

2.6 Recull de manifestacions i d'opinions de persones amb discapacitats envers el model de transport a Barcelona.

3. Conclusions i propostes

3.1 Conclusions

3.1.a. Respecte dels usuaris. Projecció 2011

3.1.b. Respecte dels viatges. Tipus. Projecció 2011

3.1.c. Respecte del cost. Projecció 2011

3.1.d. Respecte de la legislació

3.1.e. Respecte al Model

3.2 Propostes

INTRODUCCIÓ

La mobilitat és considerada un dels principals elements per afavorir la integració de les persones amb discapacitat en les comunitats on resideixen. Tanmateix, els problemes en la mobilitat són la primera causa de discapacitat¹ a les nostres ciutats, i afecten les possibilitats que tenen aquestes persones per accedir als sistemes de transport públic regulars.

Amb l'objectiu d'afavorir l'accés de les persones amb discapacitat als diferents àmbits i serveis de la ciutat de Barcelona, l'Institut Municipal de persones amb Discapacitat (IMD) va iniciar l'any 1979 el servei públic de transport especial, dirigit a les persones amb discapacitat i mobilitat reduïda. Per endegar aquest servei, a finals de 1978 va ser necessari destinar un pressupost municipal de 9.625.000 pessetes per adquirir els primers 5 microbusos adaptats.

L'any 1991 l'IMD va signar un acord de col·laboració amb l'Entitat Metropolitana del Transport (EMT) per a la gestió del servei. Segons aquest acord, es va traspasar a l'EMT el material mòbil existent i es va establir que cada entitat finançaria el 50% del cost total del servei.

¹ INE. Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y situaciones de Dependencia (EDAD). Año 2008. (<http://www.ine.es/prensa/np524.pdf>)

L'any 2002 la Generalitat de Catalunya fa per primera vegada una aportació al pressupost que l'IMD dedica al transport especial, en el capítol de serveis socials especialitzats dins el conveni marc de serveis socials entre el Departament de Benestar i Família i l'Ajuntament.

El finançament del servei canvia de nou l'any 2003, quan l'EMT passa a aportar el 78% del cost del servei i l'IMD el 22% restant, com a resultat del Contracte-programa entre l'Autoritat del Transport Metropolità i l'Administració General de l'Estat (ATM-AGE), que per primera vegada inclou un pressupost destinat al transport especial de les persones amb mobilitat reduïda.

Així, al llarg d'aquests 30 anys s'ha estat treballant per facilitar la mobilitat de les persones amb discapacitat. Des d'un principi, la reivindicació del col·lectiu de persones amb discapacitat va ser l'adaptació del transport regular i de la via pública. Tot i que en els primers anys aquest repte semblava molt difícil d'aconseguir, l'IMD va optar per un model de transport públic regular adaptat, complementat per un servei especial.

Entre els anys 1995 i 2006, l'Ajuntament va aprovar i portar a terme el Pla d'Accessibilitat, que ha representat la progressiva adaptació del transport públic de superfície i subterrani amb el resultat d'un 87% de la via pública accessible i del 100% en el cas del transport de superfície de la ciutat. A dia d'avui, també cal dir que el 68% d'estacions de Metro disposa d'ascensors.

Durant tots aquests anys, el servei públic de transport especial ha continuat funcionant sense interrupció, com a servei complementari per cobrir els desplaçaments de les persones amb discapacitat quan els vehicles o els itineraris no són accessibles i, excepcionalment, quan tot i ser accessibles aquests elements, la persona amb mobilitat reduïda presenta unes dificultats especials.

Tenint en compte els antecedents i les necessitats existents a l'actualitat, cal fer una previsió per als propers anys del servei de transport especial, a fi de poder continuar facilitant, junt amb el transport regular adaptat, la mobilitat de les persones amb discapacitat i mobilitat reduïda.

OBJECTIU

Aquest estudi té per objectiu l'anàlisi dels diferents aspectes que incideixen en la prestació del Servei de Transport Especial de l'IMD i EMT a la ciutat de Barcelona, i l'estimació de les necessitats actuals, per tal de poder fer unes previsions adequades per als propers anys. El present informe també dona compliment a la proposició aprovada a la Comissió d'Acció Social i Ciutadania.

En aquest apropament, aprofundirem especialment en els elements que puguin indicar si el Servei de Transport Especial està responent al model actual, és a dir, si realment és i funciona com un servei públic complementari al transport regular accessible, o bé que ens indiquin la necessitat d'introduir modificacions en el servei, tal com canviar la normativa d'ús vigent, o bé, fer una revisió del model.

Un indicador que ens ha de dir que el servei de transport especial és un servei complementari és que ***la ràtio de viatges de transport especial per usuari ha de disminuir en millorar l'accessibilitat dels elements que intervenen en la mobilitat i el transport públic regular.*** Això no significa que disminueixi el nombre total de viatges, ja que hi ha un augment continuat de nous usuaris.

Per tant, a més d'estudiar quina és la demanda, les tendències, l'activitat, la gestió i el pressupost, també fem referència expressa a dos elements a tenir en compte:

- El coneixement que ha aportat l'atenció personalitzada que s'ha donat a alguns usuaris del servei des del mes d'octubre de 2008.

La Comissió Executiva de l'IMD del 14 de maig de 2008 va acordar tornar a aplicar la normativa d'ús i, al mateix temps, posar en funcionament dos dispositius especials: un per atendre les dificultats personals d'alguns usuaris, les quals els impedeixen utilitzar el transport regular adaptat, i l'altre per atendre les queixes relatives a l'accessibilitat. També es va aprovar un pressupost extraordinari a fi de poder atendre tota la demanda del servei.

Aquestes mesures es van acordar després de gairebé un any d'excepció en l'aplicació de la normativa d'ús, en resposta a les queixes que va provocar l'augment de demandes de transport especial que van passar a assignar-se al transport regular, perquè segons la informació de què es disposava es tractava de viatges accessibles.

- L'estat de l'accessibilitat a la Ciutat i les accions previstes en la millora d'aquesta, en el transport i en la via pública.

Tot i que Barcelona ja disposa en el moment actual d'una important xarxa viària i d'una infraestructura de transport adaptada, aquests sistemes es van ampliant i millorant, ja sigui amb les obres d'accessibilitat que s'estan fent en les estacions antigues i en les línies de nova construcció del Metro, com també a la via pública amb les obres previstes aquest any a través de l'anomenat Pla de Parades, entre altres.

1. EI TRANSPORT ESPECIAL

1.1. Model Barcelona de transport especial. Condicions i requisits.

El servei de transport especial de l'IMD de l'Ajuntament de Barcelona i de l'EMT té unes característiques pròpies i diferenciades del transport regular. Aquestes característiques són:

- Poden ser usuaris o usuàries les persones amb certificat de discapacitat, mobilitat reduïda i que estan empadronades a Barcelona.
- Es tracta d'un servei complementari per quan no hi ha transport públic regular adaptat per fer un trajecte. Solament es pot demanar quan:
 - No es disposi d'un bus, tramvia, metro, ni d'un itinerari accessible.
 - Per fer el viatge sigui necessari fer més d'un transbordament.
 - La distància que ha de recórrer la persona fins a la parada del bus, tramvia o metro per iniciar el trajecte, i la distància des de la parada fins al lloc de destí superi

els 450 metres si va en cadira de rodes i els 200 metres si utilitza bastons o crosses.

- És a demanda de les persones i solament el poden demanar les persones que tenen la targeta blanca. La targeta blanca és l'acreditació per poder utilitzar el transport públic especial.
- És un servei que es presta amb vehicles adaptats i de diferents capacitats: microbusos, minibusos i taxis. En alguns casos també taxis no adaptats.
- És un servei que prèviament no té establert recorreguts i horaris fixos, s'estableixen a partir de les peticions dels usuaris. Segons la demanda de l'usuari, en resulten dos tipus de serveis:
 - Fixos. Viatges que es repeteixen en hores, orígens, destinacions, freqüència i motiu. Aquests serveis es poden programar amb antelació
 - Esporàdics. Viatges que no tenen una freqüència establerta, i ni l'horari, ni orígens ni destinació són fixos. Per tant, no es poden programar amb gaire antelació.

Tràmits

- Per disposar de la targeta blanca.

La targeta blanca es pot tramitar a qualsevol Oficina d'Atenció al Ciutadà de Districte (OAC) i al Servei d'Atenció al Públic (SAP) de l'IMD.

- Per sol·licitar un viatge.
 - Per sol·licitar viatges fixos. Cal sol·licitar-los per escrit o correu electrònic. Cal renovar el servei anualment, dins del termini comprès entre l'1 d'abril i el 15 de maig.
 - Per sol·licitar viatges esporàdics. Es poden demanar per telèfon o correu electrònic amb una antelació mínima d'una hora i màxima de 48 hores. Les persones amb

discapacitat auditiva poden també adreçar la petició per fax.

Tarifes

El preu dels viatges és el mateix que en la resta del transport urbà.

- Quan s'utilitzen el microbusos: es poden utilitzar targetes individuals, multiviatge i la targeta rosa.
- Quan s'utilitza el taxi el preu del trajecte és el mateix que el d'un bitllet senzill i s'ha de fer efectiu al taxista en metàl·lic.

1.2. El transport especial a l'entorn metropolità i a la resta de l'estat

Es fa un breu recull de les característiques de serveis de transport especial en ciutats de l'entorn metropolità de Barcelona i d'algunes ciutats de l'estat espanyol.

Entorn metropolità

- **L'Hospitalet de Llobregat:** disposa de serveis fixos per anar a centres de serveis socials especialitzats per a persones amb discapacitat i barem de mobilitat reduïda fins als 65 anys. Els serveis esporàdics són també per a persones amb discapacitat i mobilitat reduïda, amb un màxim de 12 viatges al mes.
- **Badalona, Santa Coloma i Sant Adrià de Besòs:** fan serveis fixos per anar a centres de serveis socials especialitzats i per a persones amb discapacitat. Els serveis

esporàdics són per a persones amb discapacitat i mobilitat reduïda. Màxim 8 viatges al mes.

- **Esplugues de Llobregat:** dóna ajuts econòmics del 25 al 100% del cost pel transport a centres ocupacionals i especials de treball. Els serveis esporàdics són per a persones amb discapacitat i barem de mobilitat reduïda i que a més acrediten certes dificultats mitjançant un informe mèdic; no poden ser utilitzats com a transport escolar o sanitari.

Altres ciutats de la resta de l'Estat

- **Madrid:** existeix una ajuda individual per a cobrir totalment o parcial les despeses de taxi adaptat de les persones amb mobilitat reduïda que concedeix anualment la Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid. Es tracta d'un subsidi de mobilitat i compensació per despeses de transport per a persones amb greus dificultats per utilitzar transport col·lectiu i amb recursos econòmics que no superin el 70% del salari mínim.
- **València:** disposa d'un servei especial d'autobusos que fan serveis fixos i esporàdics amb un funcionament similar al de Barcelona. No obstant això, quan es considera que l'usuari pot utilitzar el transport regular es demana a aquest que passi un reconeixement mèdic. El grau de discapacitat determina la prioritat.
- **Saragossa:** Rutes fixes amb parades establertes (no "porta a porta") per anar a centres especials els dies feiners. Els caps de setmana fan serveis esporàdics en funció de la disponibilitat dels microbusos. No disposen de serveis de taxis.

- **Palma de Mallorca:** serveis fixos de transport per a persones amb mobilitat reduïda que no disposin de vehicle propi i necessitin acompanyament.
- **Pamplona:** *bono* taxis per a persones que no puguin accedir a transports col·lectius, que no disposin de vehicle propi i un patrimoni inferior a 100.000 €. Ajuda màxima de 108 € mes.
- **A Corunya:** *bono* taxi per a persones amb greus dificultats de mobilitat, que no siguin titular de vehicle i que tinguin rendes no superiors al SMI.
- **Còrdova:** disposa de transport especial per anar a centres especials i per a persones amb ingressos mínims i sense vehicle propi. El transport està gestionat per la Creu Roja.

1.3. Altres transports especials

En aquest apartat es fa referència a dos tipus de transports especials, l'escolar i el sanitari. Si bé aquests transports donen una cobertura diferenciada a la que presta el servei de transport especial de Barcelona, en alguns casos, ja sigui per dèficits o per certa ambigüitat en la reglamentació, és el nostre servei de transport especial qui rep les queixes i, fins i tot, qui cobreix uns serveis que pertanyen a altres tipus de transports especials.

El transport escolar

La finalitat del servei de transport escolar és facilitar el desplaçament gratuït als alumnes d'educació obligatòria quan s'hagin d'escolaritzar fora del seu municipi de residència, en un centre públic o privat concertat, ordinari o d'educació especial, proposat pel Departament d'Educació. (Decret 161/1996,

DOGC núm. 2208). En algunes ciutats, aquest transport també cobreix el desplaçament dins del mateix municipi per a alumnes d'educació especial.

Es preveu l'ús dels sistemes següents:

- Transport discrecional, amb reiteració d'itineraris
- Transport públic amb reserva de places
- Ajuts individuals de desplaçaments a les famílies

El transport sanitari

El transport sanitari té per objectiu el trasllat de persones que no es poden desplaçar per elles mateixes. La prestació d'aquest transport comprèn el transport especial de malalts quan hi concorren alguna de les circumstàncies especificades al Reial decret 63/1995, d'ordenació de les prestacions sanitàries del sistema nacional de Salut.

Hi ha dos tipus de transport, l'urgent i el no urgent.

- *Urgent*. És aquell que va des del lloc on s'ha produït l'emergència, es realitza amb urgència de temps i no es pot preveure quan serà requerit. Pot ser per traslladar una persona fins al primer centre amb capacitat per atendre el cas, o bé per fer el trasllat d'un pacient entre dos centres sanitaris.
- *No urgent*. És el transport programat, no urgent. Se sol·licita amb suficient antelació per permetre adequar els recursos disponibles. Es realitza entre el domicili d'un usuari i un centre, a la inversa o entre dos centres. Pels trasllats no urgents, les demandes es coordinen des de l'atenció primària i l'hospital.

1.4. Reglamentació vigent

A continuació fem un recull de la normativa que fa referència al transport especial, des de la primera normativa apareguda a Catalunya el 1987 fins a la normativa estatal aprovada el 2007. Per últim, fem un breu resum de la legislació existent que tracta de l'accessibilitat del transport regular.

1.4.a. Del transport especial

Àmbit autonòmic

La primera normativa que parla de transport especial és d'àmbit autonòmic. L'any 1987 es va aprovar l'ordre de 15 de juliol de 1987, en desplegament del Decret 27/1987 d'ordenació dels Serveis Socials de Catalunya, per mandat de la Llei 26/1985 de Serveis Socials de la Generalitat de Catalunya. En l'Annex 1 s'inclouen explícitament els "Serveis de transport adaptat per a persones disminuïdes" com a servei de Suport als Serveis Socials.

Més tard, en el Decret 284/1996, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials, dins els Serveis Socials d'atenció especialitzada apareixen els Serveis de transport adaptat com a "servei complementari de suport als serveis socials d'atenció especialitzada", per tal de possibilitar l'accés de les persones amb discapacitat a aquests serveis.

Per últim, i segons preveu la recent aprovada Llei 12/2007 de Serveis Socials, el Decret 151/2008 aprova la Cartera de Serveis Socials 2008-2009 amb una vigència quadriennal. Aquest decret considera el Servei de transport adaptat en la

mateixa línia que les anteriors normatives, és a dir, com un servei complementari de suport als serveis socials d'atenció especialitzada per a persones amb discapacitat en situació de dependència. Està considerat com a aportació no garantida i subjecta a disponibilitat pressupostària.

Àmbit estatal

La primera regulació que cal esmentar és el Real Decreto 1544/2007 que regula per primera vegada les condicions d'accessibilitat per l'accés i utilització dels mitjans de transport per a persones amb discapacitat, en desenvolupament de la Llei 51/2003 (LIONDAU).

Aquest decret disposa sobre el transport ferroviari, marítim, aeri, per carretera, urbà i suburbà, taxi adaptat i també sobre el servei de transport especial. Defineix el transport especial com un servei pensat expressament per transportar als ciutadans amb més greu discapacitat de qualsevol tipus que no puguin o no vulguin utilitzar els serveis de transport ordinari encara que siguin accessibles. Especifica que això pot succeir per la seva greu discapacitat intel·lectual o física (falta d'equilibri, de coordinació de moviments o incapacitat per a manipular d'una cadira de rodes, entre d'altres).

1.4.b. Del transport regular

La normativa que fixa les condicions bàsiques d'accessibilitat del transport regular per la no discriminació de les persones amb discapacitat és la llei estatal 13/1982 (LISMI) i, més tard, també la 51/2003, (LIONDAU); en l'àmbit autonòmic tenim la llei 20/1991 de promoció de l'accessibilitat i el Decret 135/1995 d'aprovació del Codi d'accessibilitat, que regulen sobre barreres arquitectòniques en el transport (BAT).

2. FUNCIONAMENT DEL TRANSPORT PÚBLIC ESPECIAL DE BARCELONA

En aquest apartat tractarem sobre qui és l'usuari del transport especial; l'anàlisi i l'evolució dels serveis que es presten; de l'atenció a l'usuari per les dificultats personals i per l'estat de l'accessibilitat; dels costos i el finançament del servei; de la gestió i del recull de manifestacions fetes per les persones amb discapacitat.

2.1. Qui és l'usuari del transport especial. Evolució i característiques.

2.1. a. Usuaris potencials

Els usuaris potencials del Servei de Transport Especial són el conjunt de persones que reuneixen els requisits per obtenir la targeta blanca, és a dir, les persones:

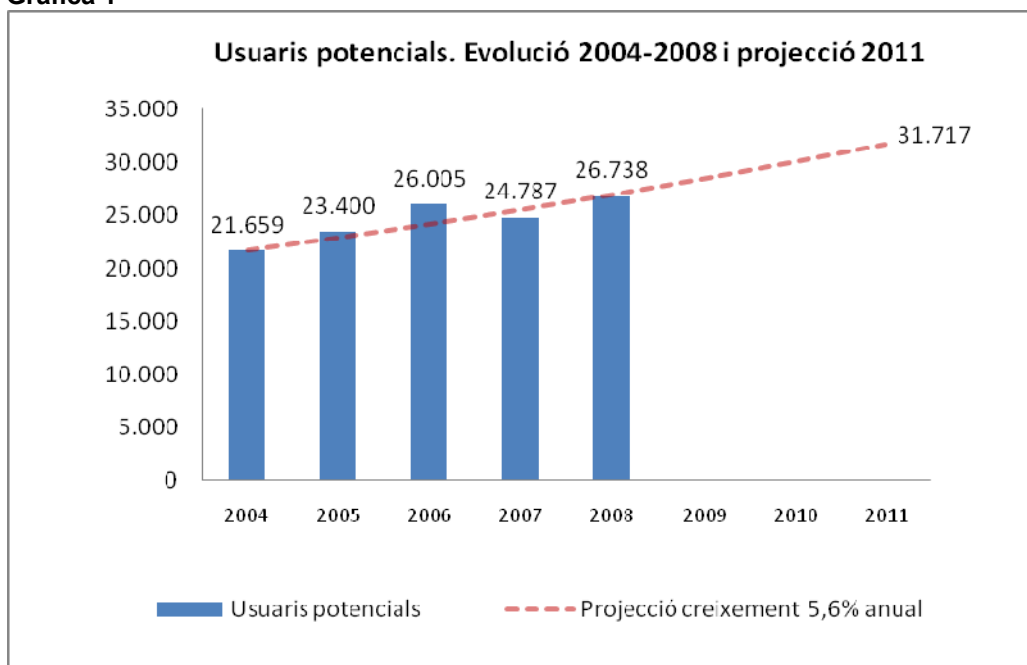
- empadronades a la ciutat de Barcelona
- amb certificat de discapacitat
- amb barem de mobilitat reduïda

Aquesta població és de 26.738 persones² segons les últimes dades disponibles (desembre 2008), i representa l'1,65% de la població de la ciutat de Barcelona.

Evolució

Tal i com es pot observar a la gràfica 1, s'estima que el 2011 aquest col·lectiu pot arribar a ser de 31.717 persones, tenint en compte que la mitjana de creixement anual és del 5,6%.

Gràfica 1



L'any 2007 es produeix una baixada a causa de la depuració de la base de dades.

El percentatge de població que representen els usuaris potencials en relació amb la població total de Barcelona creix a un ritme del 0,1% anual.

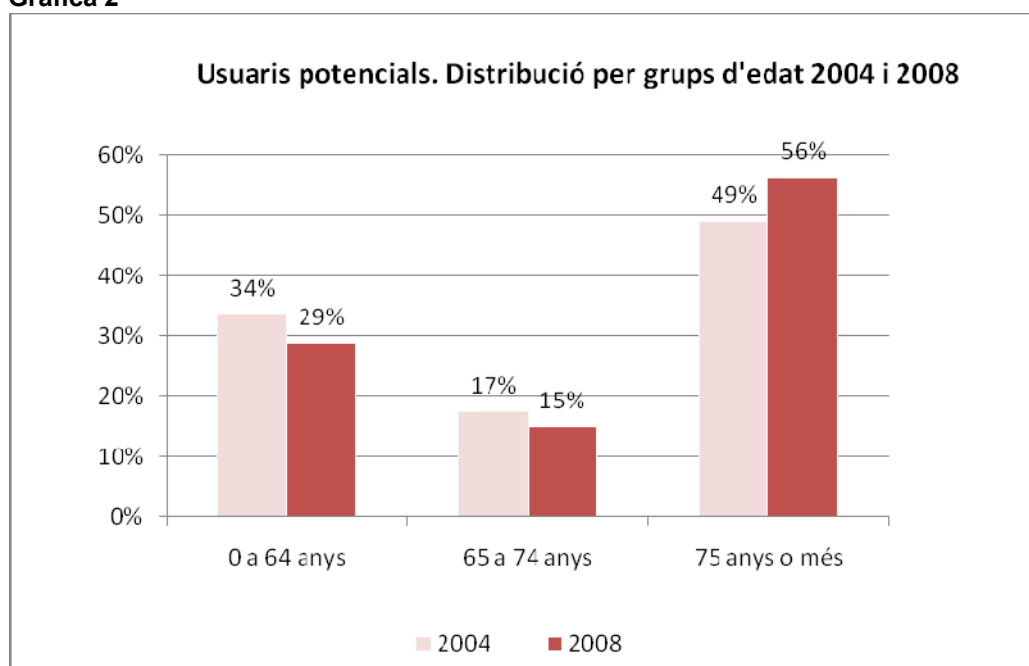
² Font: Departament d'Acció Social i Ciutadania. Secretaria General.

Característiques

Edat

La gràfica 2 mostra com ha canviat la distribució dels grups d'edats dels usuaris potencials entre els anys 2004 i 2008.

Gràfica 2



Les persones amb mobilitat reduïda són un col·lectiu envellit i amb tendència a l'envelliment:

- Grup de 0 a 64 anys: passen de ser el 34% l'any 2004 al 29% el 2008, mentre que en la població general de Barcelona³ aquest grup d'edat representa el 79%.
- Grup de 65 a 74 anys: passen del 17% al 15% entre el 2004 i el 2008, quan a la població total de Barcelona són l'11%

³ IDESCAT. Padró Continu 2007.

- Grup de 75 o més anys: passen del 49% al 56%, mentre el percentatge corresponent a la població de Barcelona és el 10%.

L'envelliment del col·lectiu pot ser degut al fet que es tracta de persones amb discapacitat sobrevinguda per motius d'edat, i és ara quan tramiten per primera vegada el certificat de discapacitat.

Gènere

La distribució per gènere dins el col·lectiu d'usuaris potencials actual és diferent a la de la població general de Barcelona en el cas dels dos primers grups d'edat:

- Grup de 0 a 64 anys: dins el col·lectiu d'usuaris potencials amb barem de mobilitat reduïda, el 55% són homes, mentre que aquest grup d'edat en la població total de Barcelona presenta un 50% d'homes i 50% de dones.
- Grup de 65 a 74 anys: el 52% són homes, percentatge superior al 44% d'homes en aquest grup d'edat per al total de Barcelona.
- Grup de 75 o més: en aquest cas, la distribució per gènere és molt similar, amb un 36% d'homes i 64% de dones (35% i 65% respectivament en el cas de la població total de la ciutat).

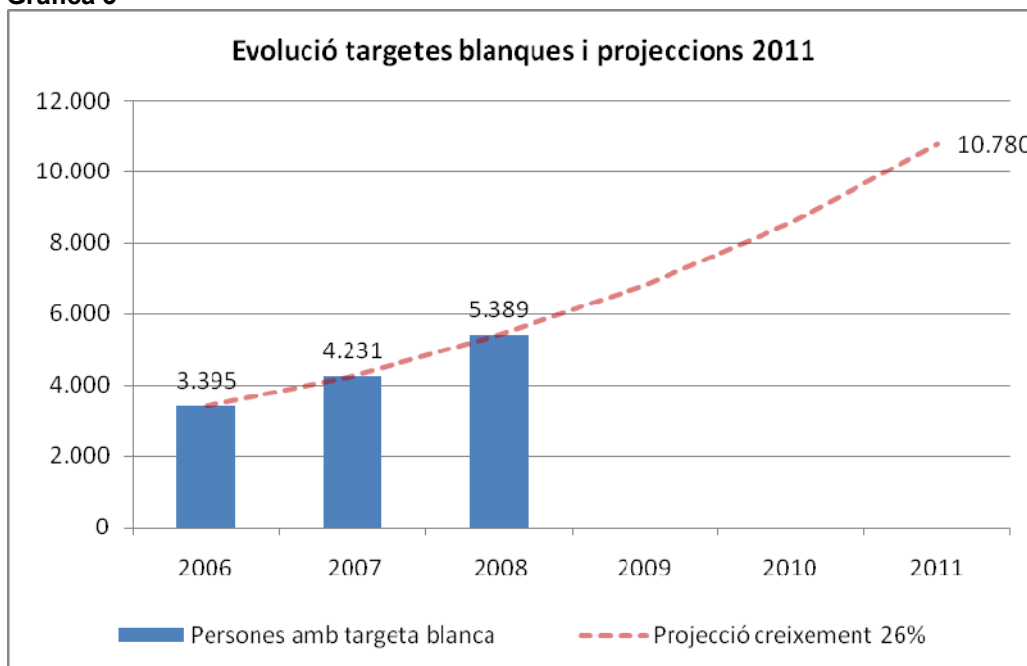
2.1.b. Usuaris que poden fer ús del servei.

Els usuaris que disposen de la targeta blanca conformen el col·lectiu de persones que poden fer ús del servei de transport especial. Són 5.389 persones en finalitzar l'any 2008.

Evolució

Podem veure l'evolució del nombre de targetes blanques des de l'any 2004 i la projecció a l'any 2011 a la gràfica següent:

Gràfica 3



- Aquest col·lectiu ha crescut des de 2006 a un ritme mitjà del 26%.
- Projecció per al 2011, amb un increment anual del 26%: 10.780 targetes.

Si posem en relació les persones que disposen de targeta blanca amb el total de persones que la podrien tramitar (persones amb discapacitat i barem de mobilitat reduïda), observem que l'any 2008, un 20% dels usuaris potencials han tramitat la targeta blanca, mentre que l'any 2006 aquest percentatge era del 13%.

Característiques

L'estructura d'edats de les persones que han demanat la targeta blanca durant el 2008 és molt similar a la dels usuaris potencials.

- Grup de 0 a 64 anys: són el 30% de les persones que han demanat targeta blanca durant el 2008. En anys anteriors, aquest grup d'edat representava el 50% de les persones que demanaven la targeta.
- Grup de 65 a 74 anys: en aquest grup es troba el 14% de les persones que han demanat targeta blanca durant el 2008. En anys anteriors, aquest grup d'edat representava el 13% de les persones que demanaven la targeta.
- Grup de 75 anys o més anys: engloba el 55% de les persones que han demanat targeta blanca durant el 2008. En anys anteriors, aquest grup d'edat representava només el 36% de les persones que demanaven la targeta.

La distribució per gènere dins el col·lectiu de persones amb targeta blanca és d'un 56% de dones i un 44% d'homes.

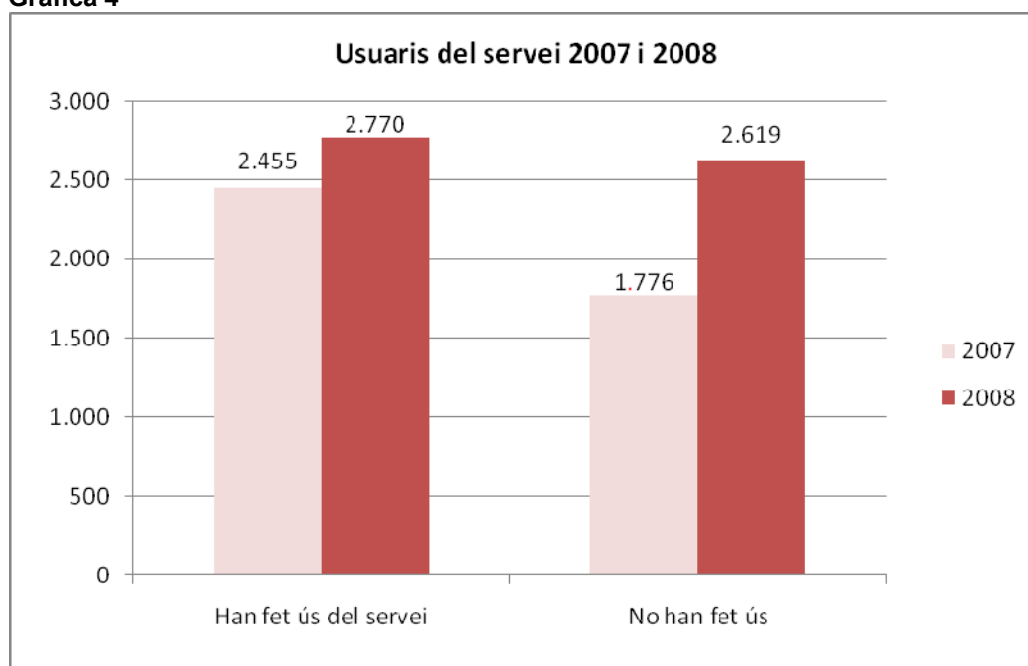
2.1.c. Usuaris que fan ús del servei

No totes les persones que poden fer ús del servei, és a dir, totes les persones que tenen targeta blanca, utilitzen el servei. Durant el 2008 han fet ús del servei 2.770 persones, és a dir, el 51% de les persones amb targeta blanca.

Evolució

A la gràfica 4 es pot veure el nombre d'usuaris que han fet ús del servei l'any 2007 i l'any 2008 i també el nombre d'usuaris que, tot i disposar de targeta blanca, no han utilitzat el servei.

Gràfica 4



L'any 2008, el nombre de persones que fan ús del servei s'incrementa el 13% respecte l'any anterior (315 persones), i passen de ser 2.455 a ser-ne 2.770.

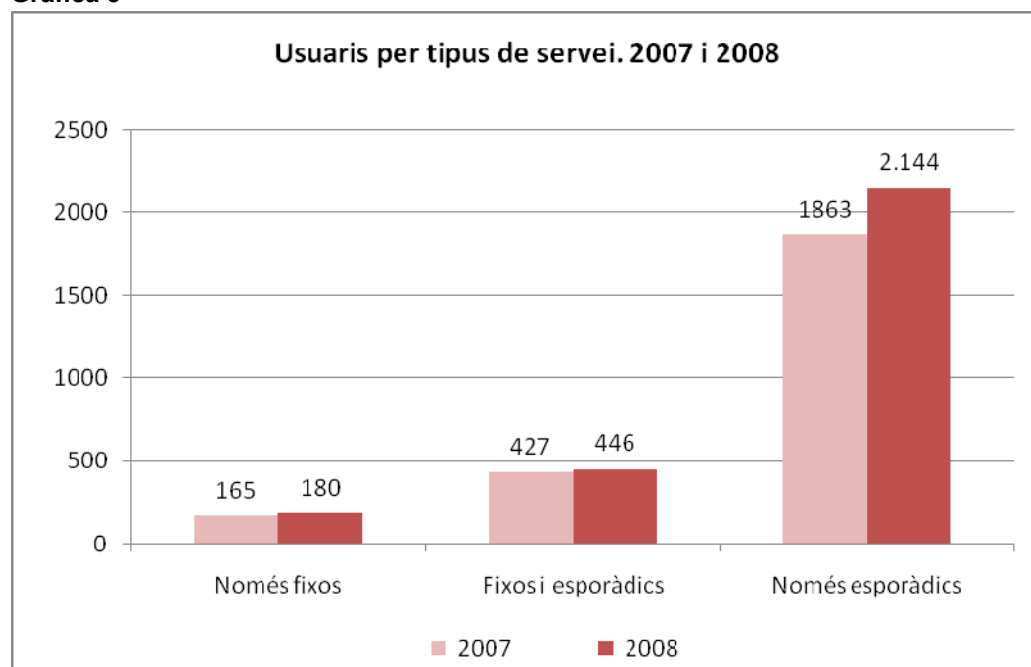
El nombre de persones que no fan ús del servei, en aquest cas s'incrementa el 47% (843 persones), i passa de 1.776 persones a 2.619.

Nombre d'usuaris per tipus de servei

Les 2.770 persones que han fet ús del transport especial en el 2008 han utilitzat serveis fixos, esporàdics o tots dos tipus de servei:

- Només serveis fixos: 180 usuaris l'any 2008, que representen el 7% dels usuaris.
- Serveis fixos i esporàdics: 446 persones han utilitzat els dos tipus de serveis, i representen el 16% del usuaris.
- Només serveis esporàdics: 2.144 persones, és a dir, el 77% dels usuaris.

Gràfica 5



Els increments del 2008 respecte l'any anterior han estat:

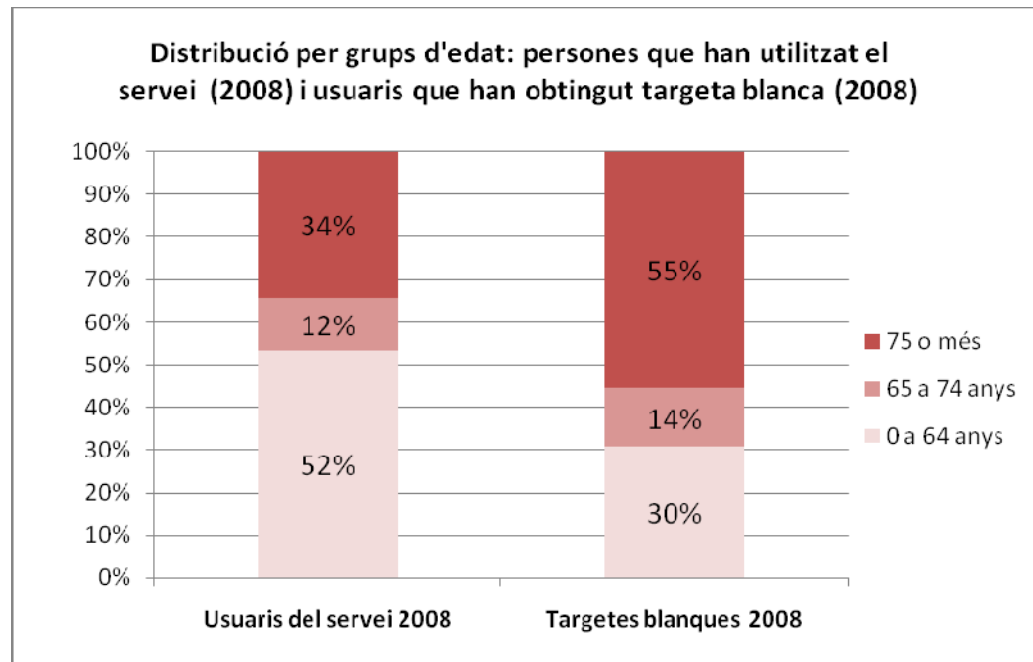
- 9% d'usuaris que fan només viatges fixos
- 4% d'usuaris, que fan serveis fixos i esporàdics
- 15% d'usuaris, que fan només serveis esporàdics

Edat de les persones que fan ús del servei

La distribució per edats dels usuaris del servei és diferent a la del total de persones que tenen targeta blanca.

A la gràfica 6 es pot comparar la distribució per edats de les persones que han utilitzat el servei durant el 2008, amb l'estructura d'edats de les persones que han obtingut la targeta blanca al llarg de 2008.

Gràfica 6



S'observa que les edats de les persones que fan ús del servei difereixen de les edats de les persones que han obtingut la targeta blanca:

- El 52% dels usuaris que fan ús del servei es troben en el grup de 0 a 64 anys, malgrat que aquest grup d'edat només representa el 30% de les persones que han obtingut la targeta blanca de 2008.
- El 34% dels usuaris que fan ús del servei són persones de 75 o més anys, tot i que eren el grup majoritari (55%) entre les persones que han obtingut la targeta blanca l'any 2008.

2.2. Evolució dels serveis que es presten.

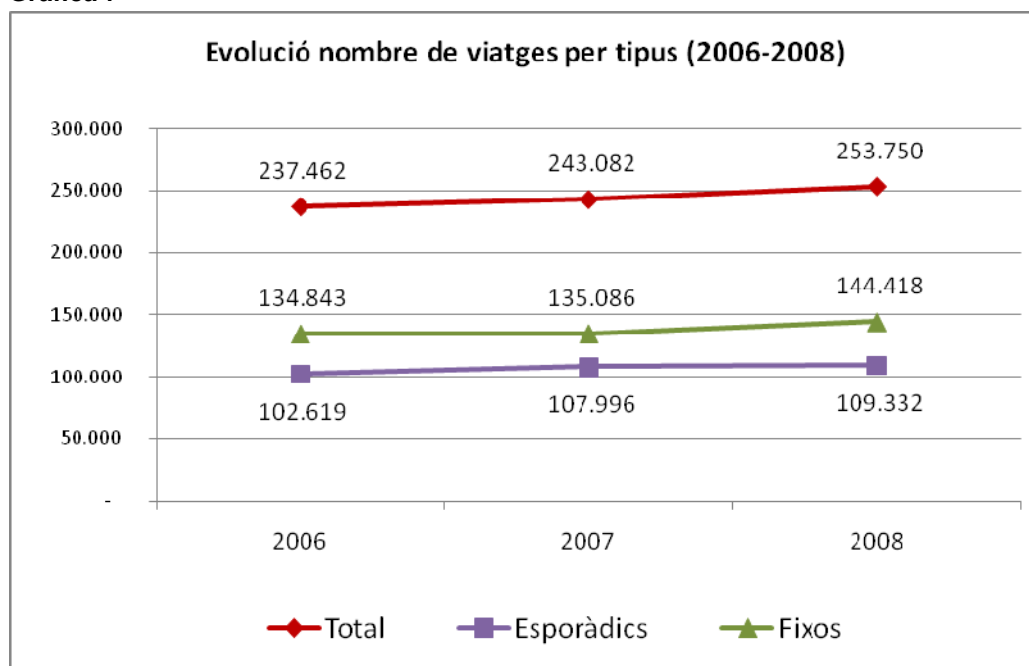
En aquest apartat s'analitza l'activitat del servei, és a dir, els viatges que es fan en total i el nombre de viatges que són fixos i esporàdics. També es ressalten algunes característiques amb relació al tipus de viatges.

2.2.a. Evolució i tipus de viatges

Evolució: període 2006-2008.

El nombre de viatges fets durant l'any 2008 ha estat de 253.750, dels quals el 57% són fixos (144.418) i el 48% són esporàdics (109.332). L'evolució entre el 2006 i 2008 es pot veure a la gràfica següent:

Gràfica 7



L'increment del nombre de viatges entre 2007 i 2008 ha estat d'un 4,4%, si bé ha sigut en el quart trimestre, quan s'ha registrat l'augment més significatiu (21%).

La mitjana de viatges per usuari/any ha estat de 99 serveis l'any 2007 i de 91,6 l'any 2008.

2.2.b. Viatges fixos.

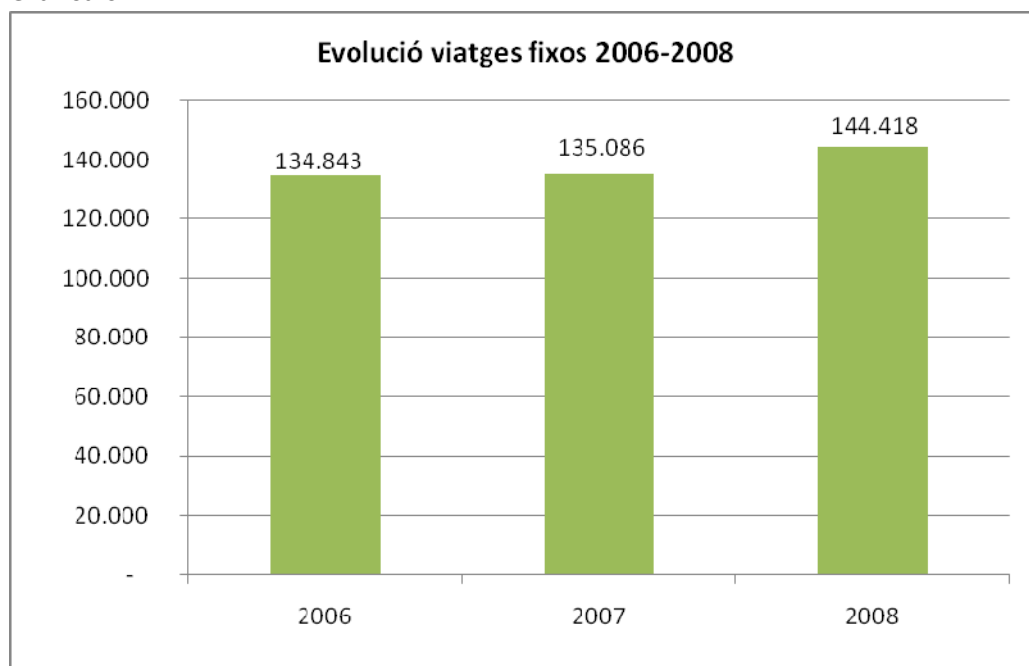
Evolució: període 2006-2008

Els viatges fixos són serveis estables en el temps, amb la variació de la data d'inici i finalització del servei. Es presten amb un calendari similar a l'escolar (de setembre a juliol i cada vegada més, a demanda de l'usuari, també a l'agost). L'any 2008 s'han efectuat 144.418 viatges, que suposen un increment

del 7% respecte l'any anterior, si bé ha sigut en el quart trimestre, quan s'ha registrat l'augment més significatiu (17%).

A la gràfica següent es pot veure l'evolució de l'any 2006 fins a l'any 2008:

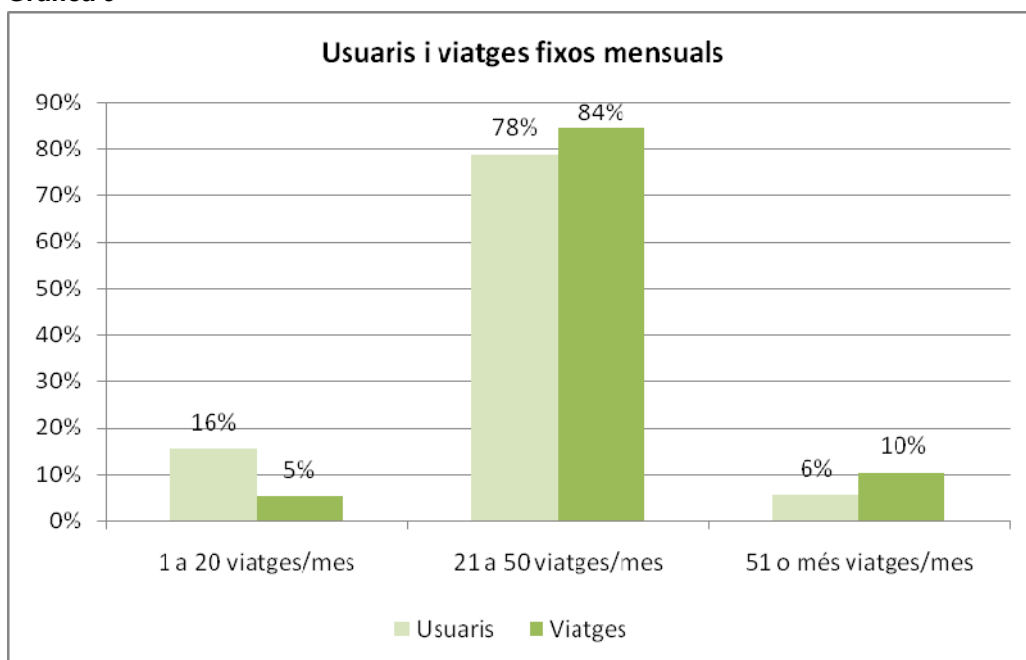
Gràfica 8



Usuaris i viatges mensuals

El total d'usuaris fixos l'any 2008 ha estat de 626 persones. A la gràfica següent es mostra la relació entre usuaris i nombre de viatges mensuals:

Gràfica 9



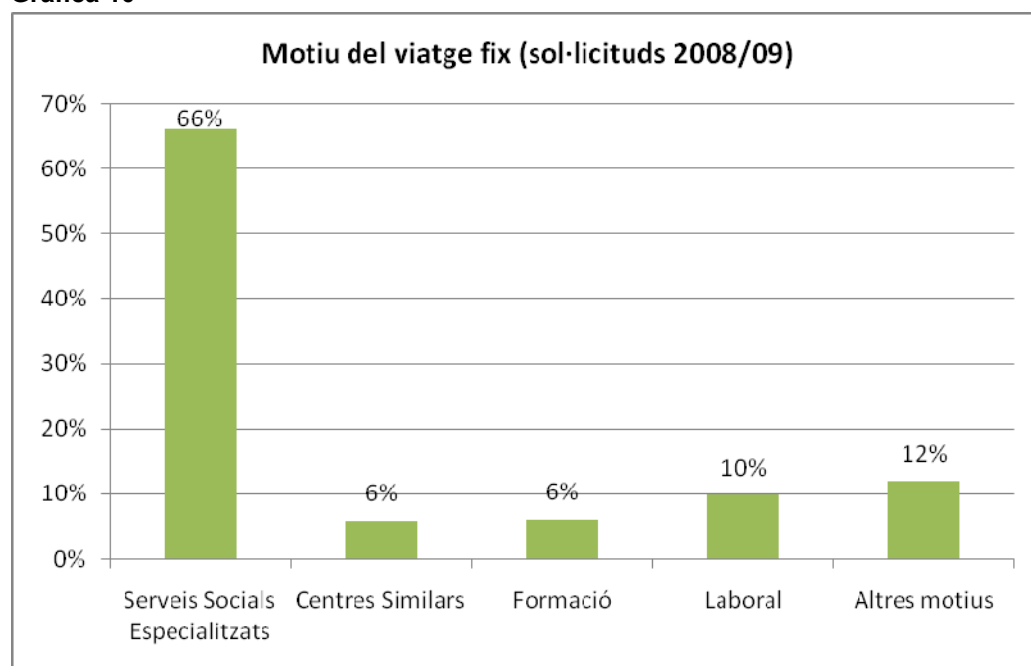
- El 16% dels usuaris fan d'1 a 20 viatges fixos al mes. Suposen el 5% del total de viatges mensuals.
La mitjana de viatges és de 13 viatges al mes.
- El 78% dels usuaris fan de 21 a 50 viatges fixos al mes. Suposen el 84% del total de viatges.
La mitjana de viatges per usuari és de 40 viatges al mes.
- El 6% dels usuaris fan 51 o més viatges fixos al mes. Suposen el 10% del total de viatges.
La mitjana de viatges per usuari al mes és de 69.

Com es pot observar, la situació més freqüent entre els usuaris de fixos és fer entre 21 i 50 viatges al mes, la qual cosa suposa que la majoria d'usuaris fa dos viatges els dies feiners.

Motiu del viatge

Segons la normativa, les sol·licituds de serveis fixos contenen els motius dels viatges demanats. La gràfica següent mostra quins són els motius en les sol·licituds de serveis fixos iniciats el setembre de 2008.

Gràfica 10



Una anàlisi més detallada mostra que:

- **Serveis socials especialitzats:** el 66% dels usuaris han sol·licitat un servei fix per assistir a un centre d'aquestes característiques. La distribució dels usuaris segons les tipologies de centres és la següent:
 - Centre Ocupacional: 39% dels usuaris
 - Centre de Dia per a persones amb Discapacitat: 14% dels usuaris
 - Centre de Dia d'Adults / Gent Gran: 13% dels usuaris

Els viatges a centres són el 74% dels viatges fixos.

- **Centres Similars** a centres de serveis socials especialitzats d'entitats privades o associatives i no tipificats com a serveis socials especialitzats, per tal de fer activitats de manteniment, formatives, manualitats, etc. Un 6% dels usuaris demanen viatges fixos per anar a aquests centres.

Els viatges a centres similars són el 4% dels viatges fixos.

- **Formació:** inclou la formació no obligatòria, ja sigui reglada o no reglada. Un 6% dels usuaris demanen viatges fixos per anar a centres de formació i universitats.

Aquests viatges representen el 5% dels viatges fixos.

- **Laboral:** el 10% dels usuaris de fixos han demanat viatges fixos per anar a treballar.

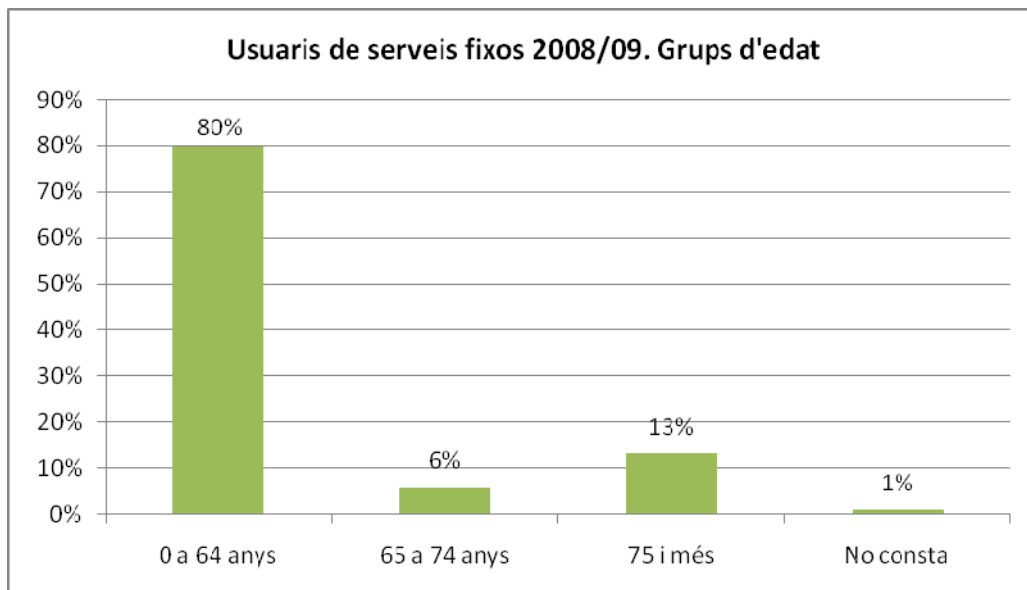
Els viatges per motiu laboral són l'11% dels viatges fixos.

- **Altres motius.** En aquesta categoria s'inclouen els viatges fixos per fer esport, activitats de lleure i rehabilitació sanitària, entre d'altres. L'han demanat el 12% dels usuaris i representen el 6% dels viatges.

Edat dels usuaris

Les persones que fan ús del serveis fixos pertanyen majoritàriament al grup d'edat de 0 a 64 anys. Aquesta distribució és gairebé idèntica l'any 2007 i el 2008.

Gràfica 11



- El 80% d'usuaris que utilitzen el servei fix són del grup de 0 a 64 anys.
- Un 6% dels usuaris que utilitzen el servei fix tenen entre 65 i 74 anys.
- El 13% d'usuaris que utilitzen el servei fix tenen 75 o més anys.

2.2.c. Viatges esporàdics

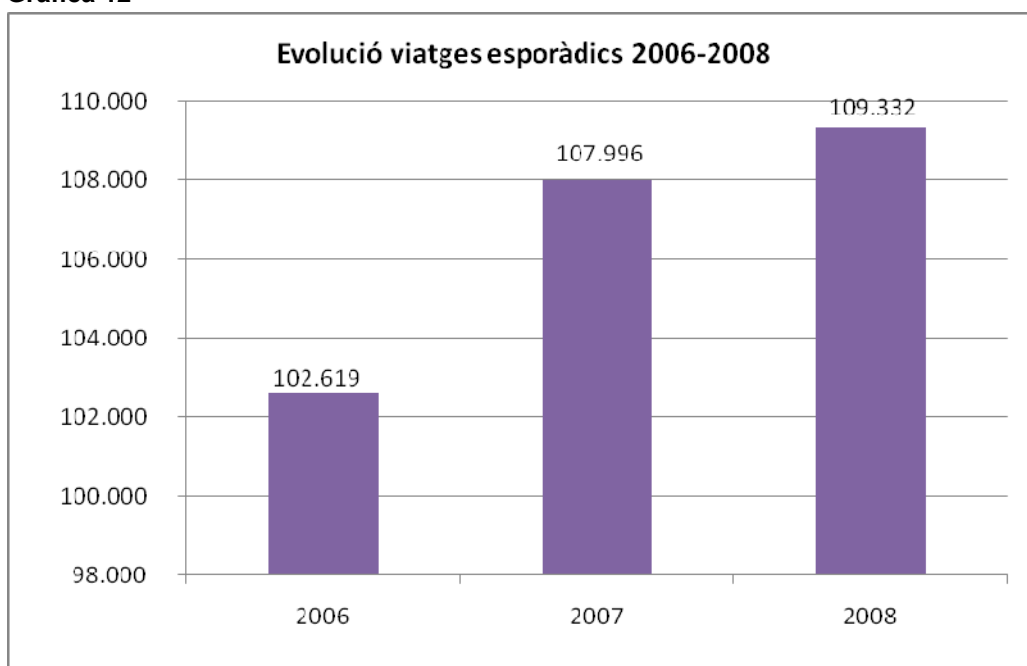
En aquest apartat s'analitzen els viatges esporàdics dels darrers tres anys i s'observarà amb més detall els que s'han fet durant el quart trimestre de 2008, ja que el pressupost extraordinari aprovat a la Comissió Executiva del passat mes de maig ha influït especialment en aquest tipus de viatges.

Evolució: període 2006-2008

L'any 2008 s'han efectuat 109.332 viatges esporàdics, que suposen un increment de 1.336 viatges més respecte l'any anterior. Durant el quart trimestre és quan s'ha concentrat l'augment, que ha arribat a ser del 25% respecte el mateix trimestre de 2007 en viatges esporàdics, el que representa uns 500 viatges diaris..

A la gràfica 12 es pot veure l'evolució del nombre de viatges esporàdics des de l'any 2006 fins al 2008.

Gràfica 12

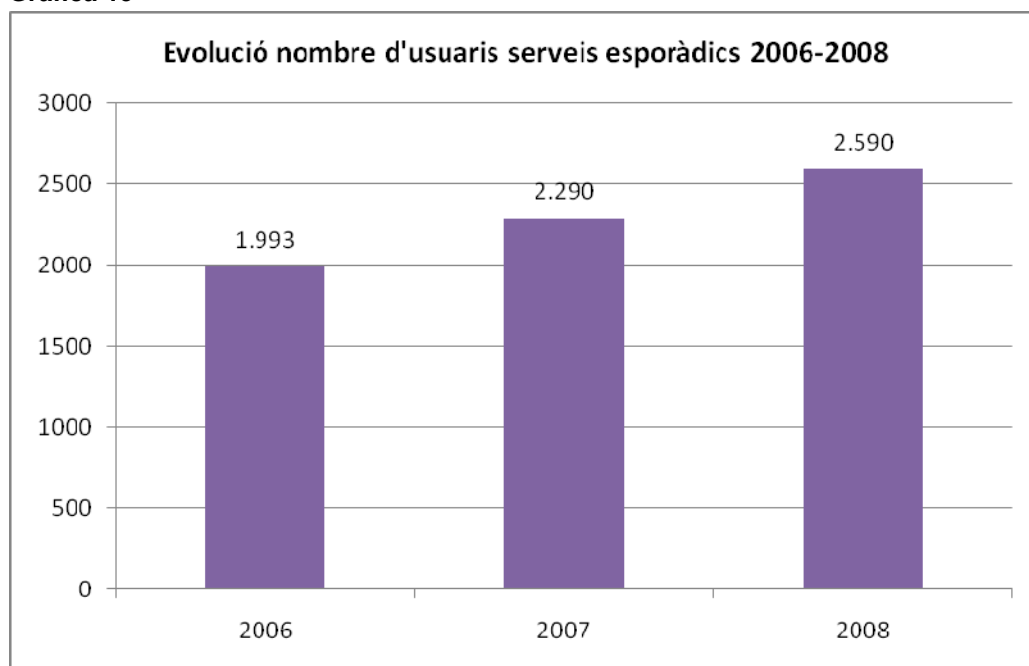


Usuaris que utilitzen viatges esporàdics a l'any

El nombre de persones que han utilitzat serveis esporàdics l'any 2008 ha estat de 2.590. El nombre d'usuaris està augmentant a

un ritme constant, al voltant del 14% anual, tal i com es pot veure a la gràfica següent:

Gràfica 13

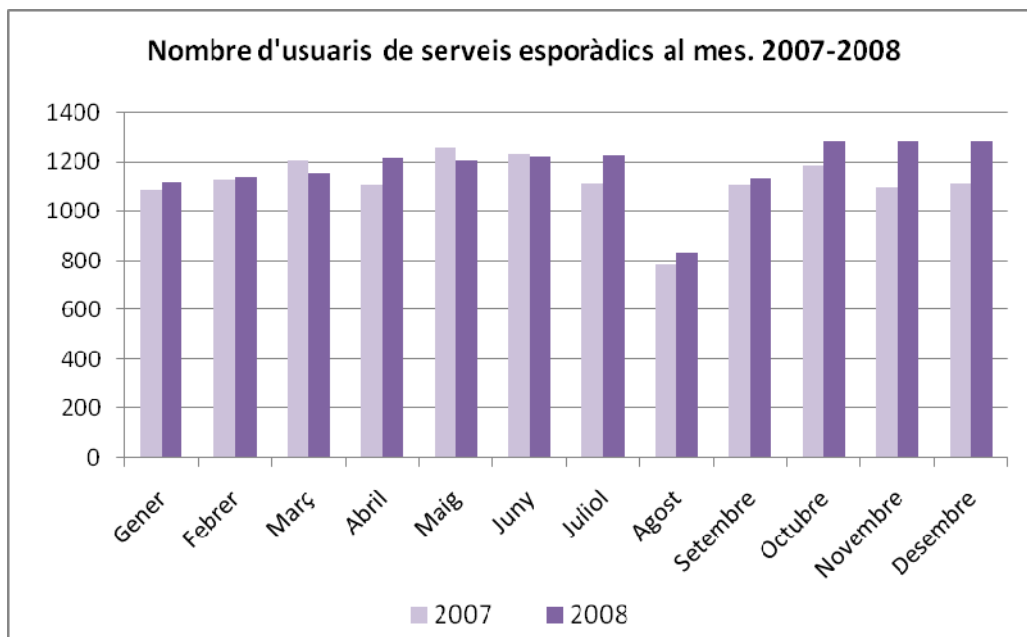


Usuaris que fan viatges esporàdics al mes

El nombre mitjà d'usuaris mensuals⁴ de serveis esporàdics ha estat de 1.206 usuaris durant el 2008 i de 1.149 el 2007. El nombre més alt d'usuaris mensuals (1.285 persones) s'ha registrat en l'últim trimestre de 2008, tal i com s'observa a la gràfica 14:

⁴ Exclòs el mes d'agost.

Gràfica 14

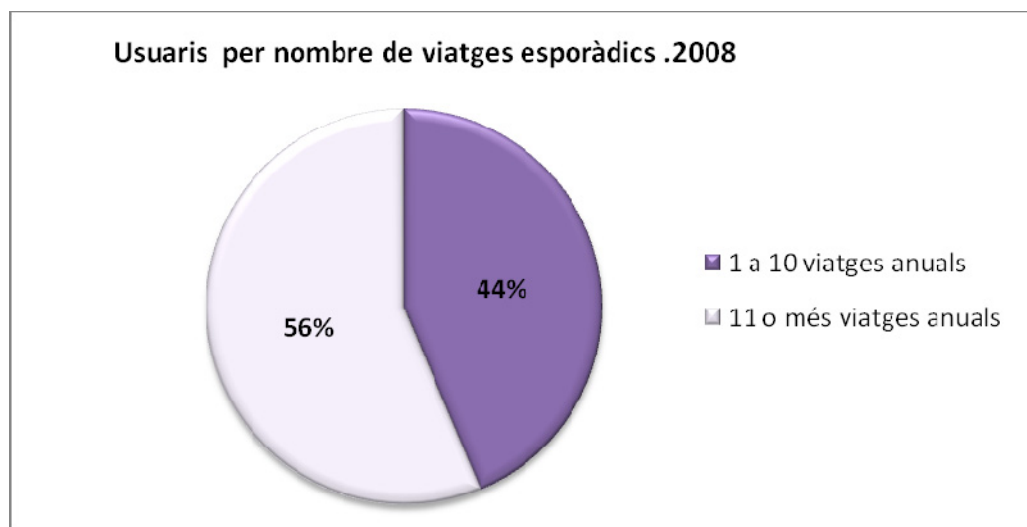


Viatges esporàdics any per usuari

El 44% dels usuaris fan d'1 a 10 viatges a l'any, la qual cosa vol dir que no arriben a fer un viatge al mes. Aquesta població fa el 4% del total anual de viatges esporàdics.

El 56% dels usuaris fan més d'11 viatges a l'any, que suposa el 96% del total de viatges esporàdics.

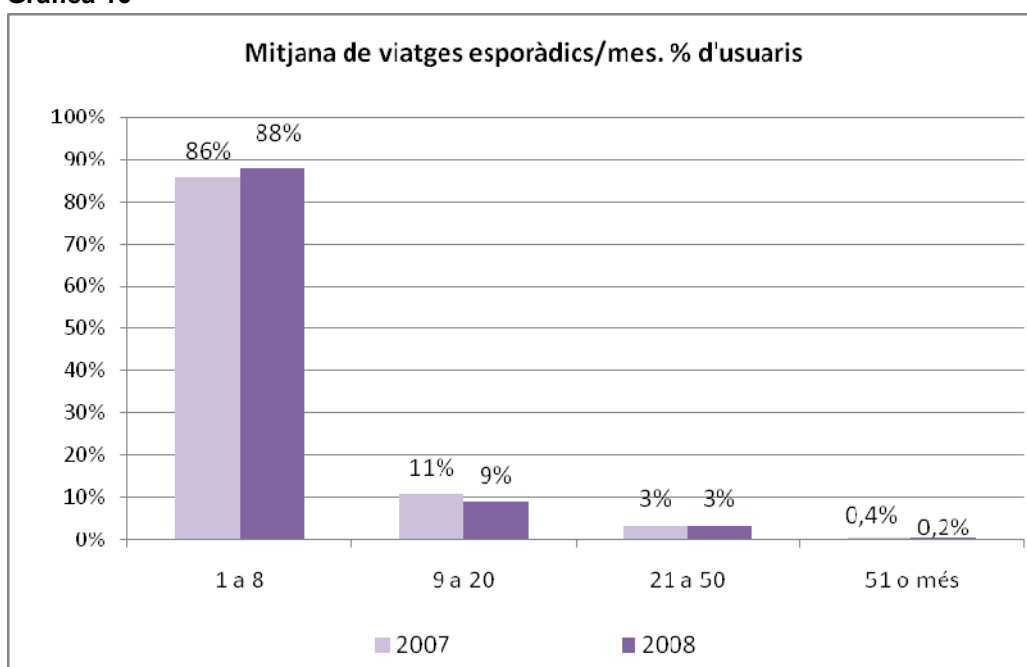
Gràfica 15



Nombre de viatges esporàdics per usuari i mes

A la gràfica següent es pot veure la relació entre els usuaris i la mitjana de viatges esporàdics mensuals els anys 2007 i 2008:

Gràfica 16

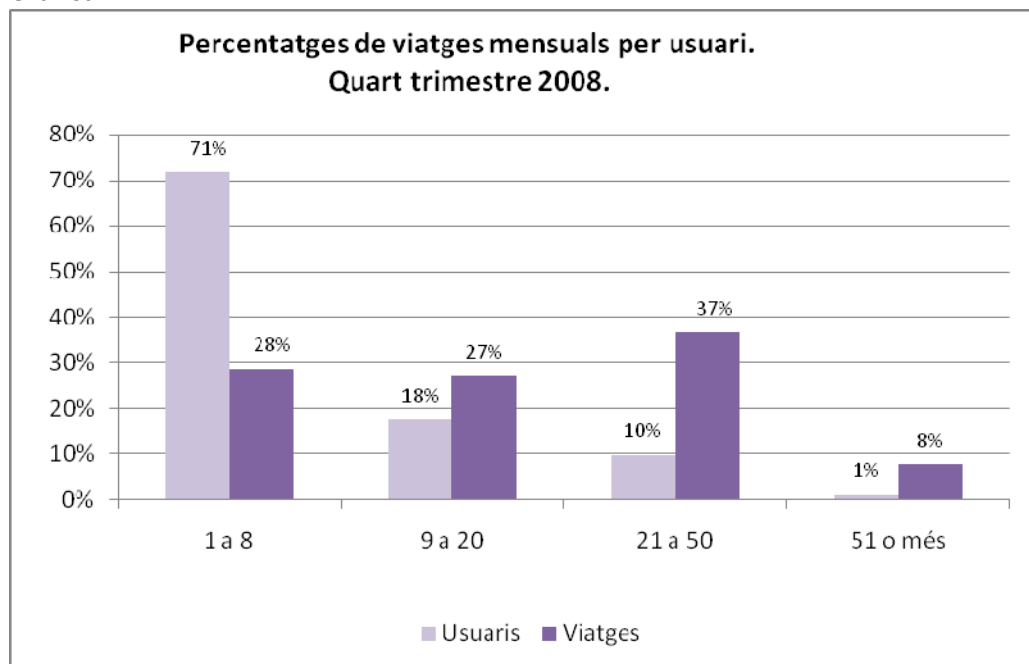


- El 86% dels usuaris (1.962) a l'any 2007 i el 88% (2.271) a l'any 2008 fan una mitjana d'1 a 8 viatges esporàdics al mes.
- Un 11% dels usuaris (244) l'any 2007 i el 9% l'any 2008 (229) fan de 9 a 20 serveis esporàdics al mes de mitjana.
- El 3% dels usuaris (76 persones l'any 2007 i 85 el 2008) fan una mitjana de 21 a 50 viatges al mes.
- El 0,4% dels usuaris l'any 2007 (8 persones) i el 0,2% (6) dels usuaris de 2008 fan una mitjana de 51 viatges mensuals o més.

Viatges esporàdics per usuari i mes el quart trimestre

En la gràfica següent es pot veure la relació entre la mitjana d'usuaris i viatges mensuals durant el quart trimestre de 2008.

Gràfica 17



La distribució d'usuaris i viatges és molt desigual, si tenim en compte que el 29% dels usuaris fan el 72% dels viatges, mentre que el 71% restant d'usuaris fan només el 28% dels viatges.

A continuació, observem amb més detall els resultats en el quart trimestre de 2008:

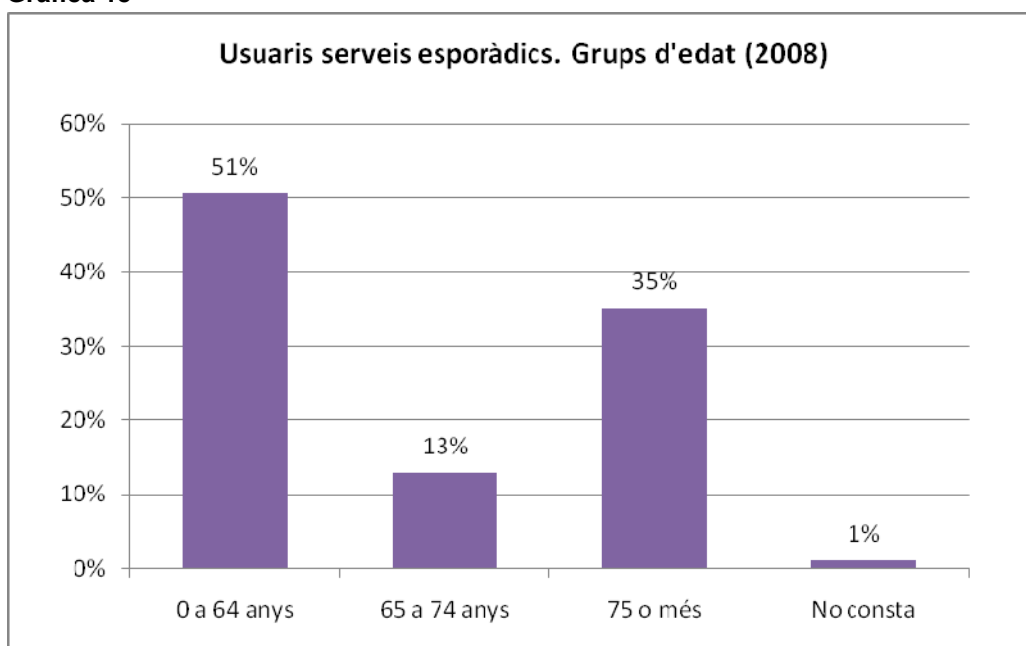
- El 71% d'usuaris (922) fan d'1 i 8 viatges mensuals, que suposen el 28% dels viatges esporàdics. La mitjana de viatges per usuari al mes és de 3,4.
- El 18% d'usuaris (225) fan de 9 i 20 viatges mensuals, que suposen el 27% dels viatges esporàdics. La mitjana de viatges per usuari al mes és de 13,1.

- El 10% d'usuaris (126) fan de 21 i 50 viatges mensuals, que suposen el 37% dels viatges esporàdics. La mitjana de viatges per usuari al mes és de 31,8.
- L'1% restant d'usuaris (13 persones) fan 51 o més viatges mensuals, que suposen el 8% dels viatges esporàdics. La mitjana de viatges al mes per aquests usuaris és de 65,7.

Edat dels usuaris

Els usuaris de serveis esporàdics es distribueixen en els grups d'edat següents (gràfics 19):

Gràfica 18



- 1.321 usuaris (51%) que fan ús del servei esporàdics tenen de 0 a 64 anys.
- 336 usuaris (13%) que fan ús del servei esporàdics tenen de 65 a 74 anys.

- 906 usuaris (35%) que fan ús del servei esporàdics tenen 75 o més anys

Per tant, els usuaris de serveis esporàdics també es concentren en el grup d'edat de 0 a 64, si bé amb un percentatge inferior que en el cas dels serveis fixos: mentre el 51% dels usuaris d'esporàdics tenen de 0 a 64 anys, en el cas dels serveis fixos aquest grup d'edat concentra el 80% dels usuaris.

2.2.d Viatges derivables i viatges derivats.

Viatges derivables

Els viatges derivables són els viatges considerats accessibles perquè compleixen les condicions establertes en la normativa d'ús. Per tant, les sol·licituds d'aquests viatges no s'han d'assignar al transport especial, sinó al transport regular.

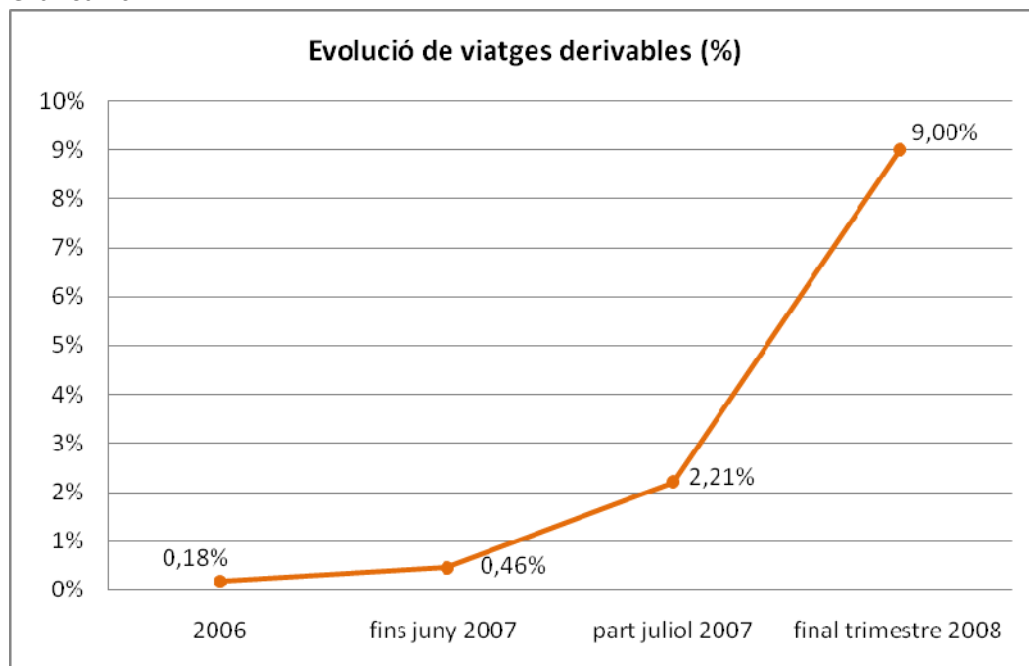
L'any 2007 es produeix l'augment del nombre de viatges derivables, a causa de les millores en l'accessibilitat fetes a la ciutat i la consegüent actualització cartogràfica d'aquesta nova situació. No obstant això, cal dir que en el moment actual aquesta informació sobre accessibilitat encara no recull les millores ja efectuades al metro ni al tramvia.

El mes de juliol de 2007 es comença a derivar de manera més nombrosa i aquest fet va provocar un nombre elevat de queixes, bé perquè l'usuari no entén el motiu de la derivació, o bé perquè diu que té problemes per utilitzar el transport regular.

Es va resoldre aturar les derivacions, raó per la qual, des de finals de juliol de 2007 fins al mes d'octubre de l'any 2008 no es va tornar a derivar al transport regular.

Es pot observar a la gràfica següent l'evolució dels viatges derivables:

Gràfica 19



- Fins el 2006, la taxa de viatges derivables del total de viatges era d'un 0,18%.
- De gener a juny de l'any 2007, la taxa de viatges derivables va ser del 0,46%.
- Durant uns dies del mes de juliol la taxa de viatges derivables va ser del 2,21%.
- L'últim trimestre de l'any 2008 la taxa de viatges derivables ha estat del 9%.

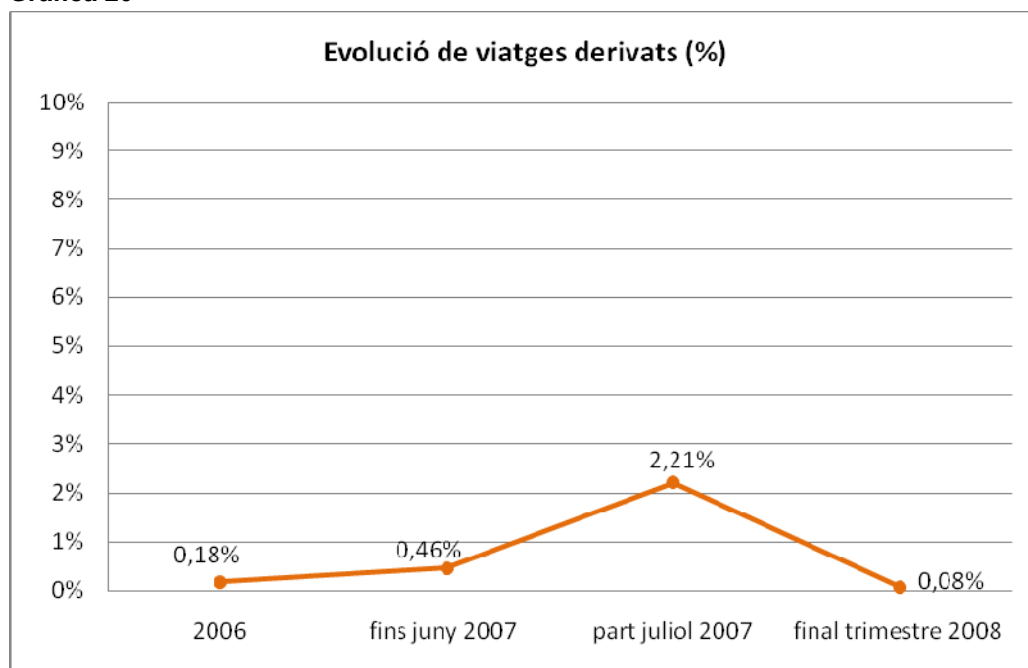
El baix percentatge de viatges accessibles fa pensar que la informació sobre la situació de l'accessibilitat dista molt de ser la correcta, ja que no considera la informació sobre l'accessibilitat al metro o al tramvia, ni tampoc les noves actuacions realitzades.

També pot ser causat perquè la normativa d'ús no s'ha actualitzat, de manera que no té en compte l'existència de cadires de rodes elèctriques i d'altres elements que fan que la persona disposi d'un major grau d'autonomia.

Viatges derivats

Es tracta dels viatges que fan els usuaris en transport regular, una vegada que és informat del fet que el viatge és accessible, d'acord amb la normativa d'ús.

Gràfica 20



Fins al mes de juliol de 2007, la taxa de viatges derivats coincideix amb la de viatges derivables. En canvi, en el darrer trimestre de 2008, es produeix una diferència: mentre que el nombre de viatges derivables era del 9% (1.972 viatges), els viatges que finalment es deriven són el 0,04% (10 viatges).

Com a conclusió, observem un augment dels viatges accessibles i de la possibilitat d'utilitzar el transport regular, però disminueixen les persones que accepten a utilitzar-lo, al·legant majoritàriament dificultats personals.

Si es fa només l'anàlisi dels viatges esporàdics fets els mesos d'octubre i novembre de 2008, el percentatge de viatges esporàdics que haurien pogut ser derivats al transport públic són els següents:

- Octubre (de l'11 al 31): 1.280 viatges derivables (16%), dels 7.912 viatges sol·licitats en total. Han estat derivats 13 viatges (0,16%).
- Novembre: 18,4% dels viatges sol·licitats són derivables, és a dir, 2.029 d'un total d'11.033. Se n'han derivat 9 (0,08%).
- Desembre: 18,4% dels viatges sol·licitats són derivables, és a dir, 1.863 d'un total de 10.137. Se n'han derivat 3 (0,03%).

2.3 Dispositius especials

Per atendre i resoldre les queixes formulades pels usuaris es va acordar posar en funcionament dos dispositius, coincidint amb la restauració del model a partir del mes d'octubre de 2008. Aquests dos dispositius han donat atenció a:

- Dificultats personals.
- Queixes i observacions respecte l'accessibilitat.

2.3.a. Validació de les dificultats personals

El primer dispositiu ha estat la validació de les dificultats personals adduïdes per l'usuari quan sol·licita un viatge que és considerat accessible i se li indica quina opció de transport regular pot utilitzar per fer el trajecte demanat. En aquest cas, se li diu a l'usuari que l'IMD es posarà en contacte amb ell o ella i, mentrestant, se li facilita transport especial.

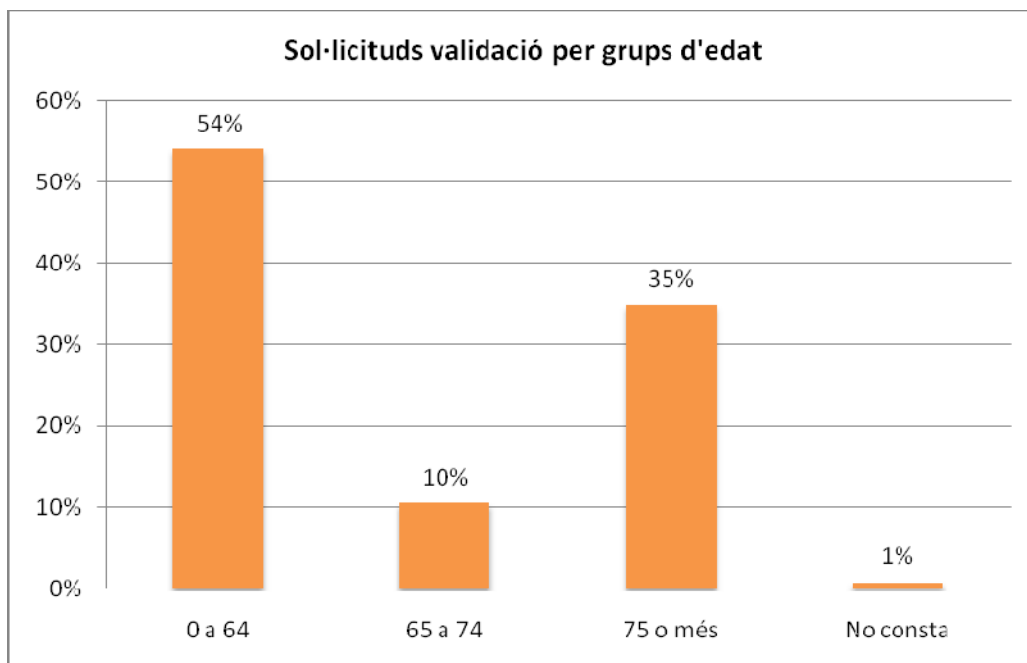
L'IMD explica a l'usuari com s'atendran les dificultats que ha manifestat i es fixa dia i hora perquè sigui atès. Aquesta atenció la presta el servei mèdic del CAP de Salut de l'Eixample.

Sol·licituds

El nombre de persones que han manifestat especials dificultats entre el 20 d'octubre de 2008 i el 20 de febrer de 2009 ha estat de 402 persones. Són el 14,5% dels usuaris que fan ús del servei.

La distribució per grups d'edats d'aquestes 402 persones és la següent:

Gràfica 21



- 217 persones, és a dir, 54% de les persones que han manifestat tenir dificultats personals per l'ús del transport regular tenen menys de 64 anys.
- 42 persones, que són el 10,4% de les que han manifestat tenir dificultats personals per l'ús del transport regular, tenen entre 65 i 74 anys.
- Finalment, 140 persones, o el 35% de les persones que han manifestat tenir dificultats personals per l'ús del transport regular tenen 75 anys o més.

Validacions realitzades i resultats

Fins al 20 de febrer, s'han atès 246 persones per a la validació de les dificultats personals per a l'ús del transport regular

El resultat de la validació és el següent:

- Un 11,8% dels usuaris (29 persones) necessita sempre transport especial. Es tracta de persones amb cadires de rodes de grans dimensions, moviments involuntaris, alteracions de conducta amb reaccions d'irritabilitat i agressivitat, entre d'altres.
- El 50,4% de les persones ateses (124 persones) precisa l'ajut d'un acompanyant per anar en transport regular adaptat. És un col·lectiu amb gran diversitat d'edats, amb problemes per propulsar la cadira, sense força per pujar al bus o per manipular la cadira dins del bus, que no poden cordar-se el cinturó. Aquestes persones, si utilitzessin el transport regular, necessitarien anar acompanyades, tant si disposen de cadira manual com si disposen de cadira elèctrica.
- El 28,9% (71 persones) precisa ajut d'un acompanyant i també d'una ajuda tècnica per anar en transport regular adaptat. Són persones majoritàriament grans que no disposen de cadires i que, encara que la tinguessin, necessiten anar acompanyades. En menor mesura, hi ha persones de menys de 65 anys que van amb una o dues crosses amb problemes d'equilibri, que no disposen de cadires i que a més a més necessiten acompanyant.
- El 5,7% (14 persones) precisa alguna ajuda tècnica. Es tracta de persones que disposen de cadires manual i que amb cadira elèctrica podrien fer ús del transport regular adaptat, o bé persones que van amb crosses i que amb cadira autopropulsable (manual) també podrien fer ús de transport regular adaptat.

- Finalment, un 3,25% de les persones ateses (8 usuaris) pot utilitzar el transport regular, perquè pot anar sol/a. Són persones que utilitzen cadires, amb força suficient per pujar i utilitzar el transport regular.

La conclusió és que el dispositiu de validació ha confirmat les dificultats personals del 96.75% de les persones per utilitzar de manera autònoma el transport públic regular. També cal dir que el 84,96% dels usuaris atesos per aquest dispositiu podrien fer ús del transport regular amb un acompanyant i en algun cas amb ajudes tècniques.

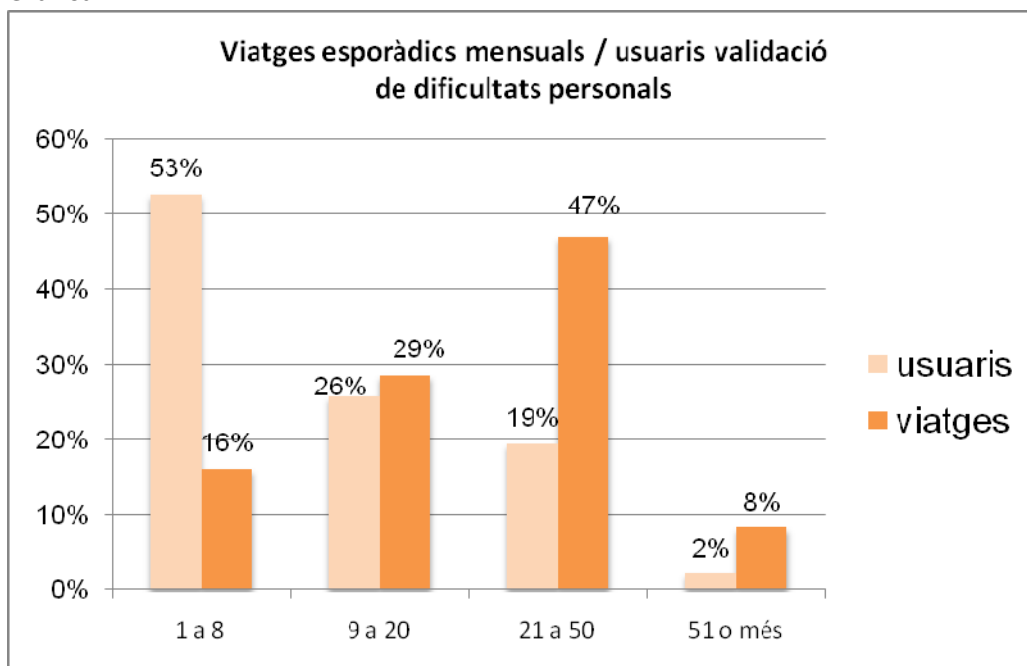
Viatges que fan les persones que han manifestat tenir dificultats personals per l'ús del transport regular

A continuació, analitzem el nombre de viatges fixos i esporàdics que fan mensualment les 402 persones que han sol·licitat la validació de les seves dificultats personals per utilitzar el transport públic regular.

Es tracta majoritàriament de persones que utilitzen serveis esporàdics, ja que només 58 persones (14%) fan serveis fixos mensuals (2.159 viatges mensuals). La mitjana de viatges esporàdics al mes d'aquestes 402 persones és de 4.489 serveis mensuals (40% del total de viatges).

La gràfica següent mostra els viatges esporàdics que realitzen aquestes persones.

Gràfica 22



Un 53% dels usuaris fan d'1 a 8 viatges al mes (718 viatges), un 26% fan de 9 a 20 viatges al mes (1.302 viatges). El 19% fan de 21 a 50 viatges al mes (2.110 viatges) i un 2% fan més de 51 viatges al mes (359 viatges).

2.3.b. Validació de queixes i observacions respecte l'accessibilitat

El segon dispositiu posat en marxa a partir de l'octubre de 2008 ha estat el d'atenció a les queixes sobre l'accessibilitat. Quan un usuari demana un viatge considerat accessible i, per tant, se li comunica quina opció de transport regular pot utilitzar, és possible que aquest usuari manifesti que no pot utilitzar-lo perquè no és accessible l'itinerari, la parada o el vehicle. En aquests casos, també se li diu a l'usuari que l'IMD es posarà en

contacte amb ell o ella i, mentrestant, se li facilita transport especial.

L'IMD explica a l'usuari com s'atendran les dificultats que ha manifestat i es fixa dia i hora perquè sigui atès. Aquesta atenció la presta el servei d'arquitectura de J.V.

Sol·licituds i resultats de la revisió

Al llarg del trimestre, 24 usuaris han plantejat la dificultat que tenien per utilitzar el transport regular per trobar-se amb problemes d'accessibilitat.

S'han revisat 110 punts a demanda dels usuaris, i el resultat ha estat el següent:

- 62 itineraris: 55% accessibles i 45% no accessibles.
- 37 parades: 86% no accessibles i 14% accessibles.
- 11 autobusos: 82% accessibles i 18% no accessibles per tenir rampa escamotejable sota estreps (línia 26 i 40)

Entre els punts que s'han estudiat, estan els hospitals de la Vall d'Hebron, de Sant Pau, Bellvitge i Pere Virgili, les places de Cerdà i de Karl Marx, els carrers Major de Sarrià, la Via Trajana i el passeig de Gràcia, entre d'altres.

2.4 Costos i finançament. Anàlisi i evolució

En aquest apartat es recullen els costos de prestació del servei de transport, infraestructures, serveis de gestió de la targeta blanca i del servei de recepció de sol·licituds, informació i tràmits.

També es detallen les diverses fonts de finançament del servei.

2.4.a. Costos

De la prestació del servei de transport

Inclou la compensació econòmica a l'empresa adjudicatària del servei, actualment, "Transports Ciutat Comtal, S.A." (TCC), és a dir, els costos dels viatges fets en microbús i taxi, descomptant les aportacions dels usuaris (bitllet) i els ingressos per publicitat.

Aportacions d'usuaris (bitllets)

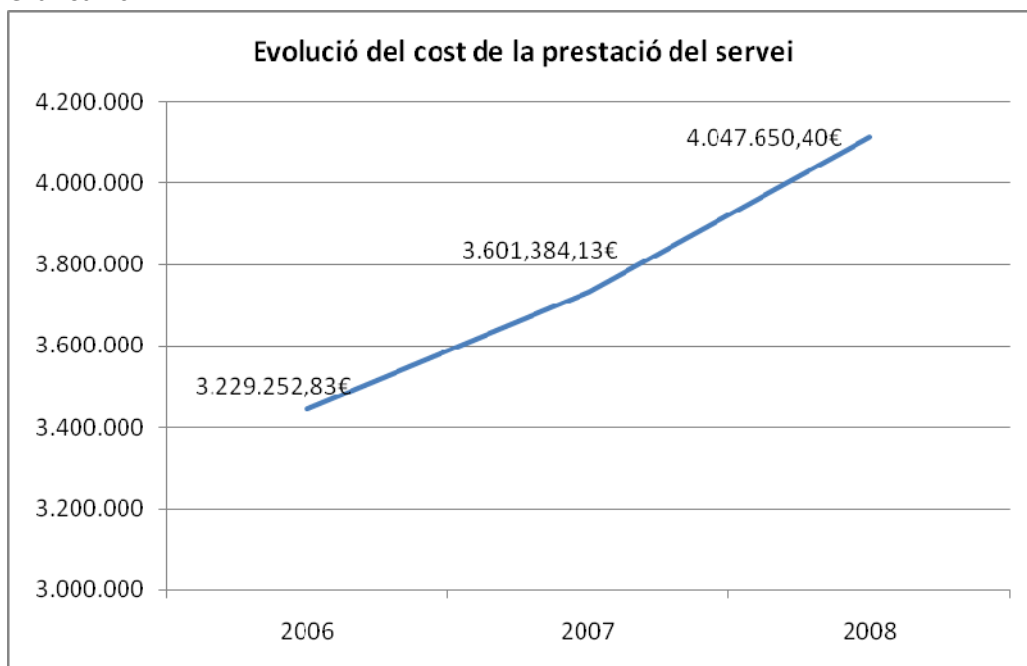
- Any 2006: 174.353,26€
- Any 2007: 189.564,26€
- Any 2008: 191.880,01€ (quantitat estimada)

Ingressos per publicitat

- Any 2006: 19.300€
- Any 2007: 19.718,40€
- Any 2008: 20.625,45€ (quantitat estimada)

El cost de la prestació del servei de transport especial dels darrers tres anys ha passat de 3.229.252,83€ l'any 2006, a 3.601.384,13€ el 2007 i a 4.047.650,40€ l'any 2008. Les quantitats dels anys 2006 i 2007 són definitives; la quantitat de referent a 2008 és una estimació de cost, segons les dades d'activitat d'aquest any. L'augment de cost de 2006 a 2008 ha sigut del 25,34%, segons es veu a la gràfica següent.

Gràfica 23

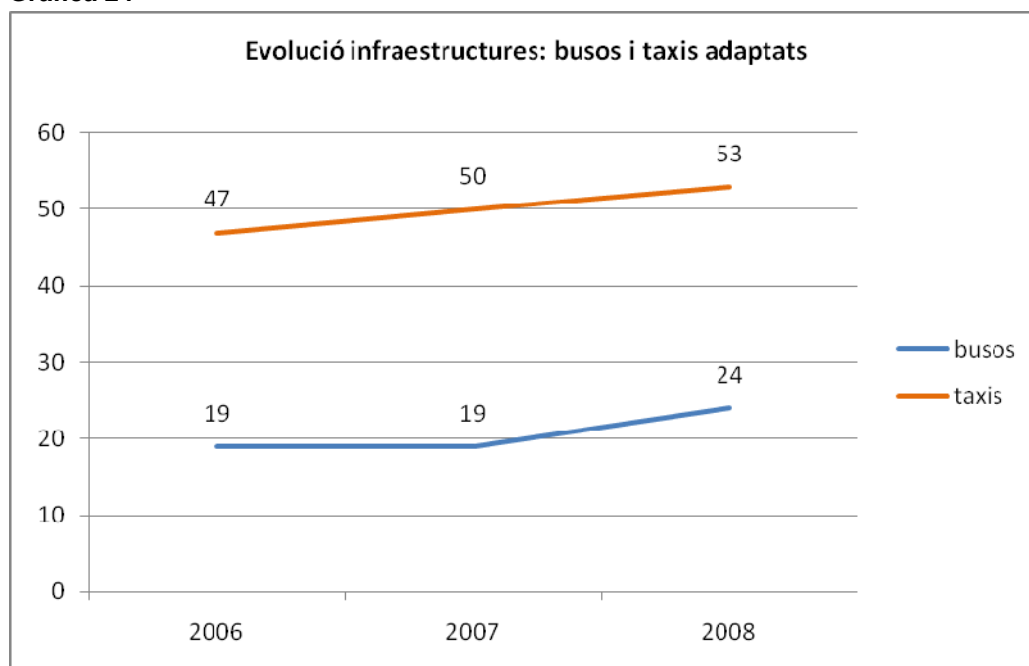


De les infraestructures

El servei de transport públic especial compta amb una dotació de microbusos, taxis adaptats i taxis.

La dotació de microbusos l'any 2006 era de 19 vehicles i ha passat a ser de 24 l'any 2008. Els taxis adaptats del servei de transport especial eren 47 l'any 2006 i l'any 2008 en són 53. Aquest servei, a més, utilitza taxis no adaptats per aquelles persones que no van en cadira de rodes.

Gràfica 24



El cost d'infraestructures inclou és el *leasing* i l'amortització del material mòbil (microbusos), propietat de l'EMT i l'IMD, que es liquida a l'empresa adjudicatària del servei, TCC.

Aquest cost va ser de 1.432.418,34€ l'any 2006 (inclou, a més del *leasing*, una amortització avançada d'1.000.000€), de 238.647,20€ l'any 2007 i de 316.921,21€ l'any 2008.

Del servei de gestió de la targeta blanca i del servei de recepció de sol·licituds, informació i tràmits

Inclou el costos de:

- Tramitació de la targeta blanca, l'adjudicació dels serveis fixos i el seguiment del funcionament del servei. Aquesta tasca la presta l'IMD.

- Gestió del servei de recepció de totes les sol·licituds i tràmits d'adjudicació dels serveis esporàdics, d'informació sobre el transport regular quan el servei que es demana és accessible i l'atenció telefònica de 12 hores els dies feiners i de 6 hores els dissabtes. Aquesta tasca és desenvolupada pel Centre Metropolità d'Informació i Promoció del Transport Metropolità CETRAMSA.

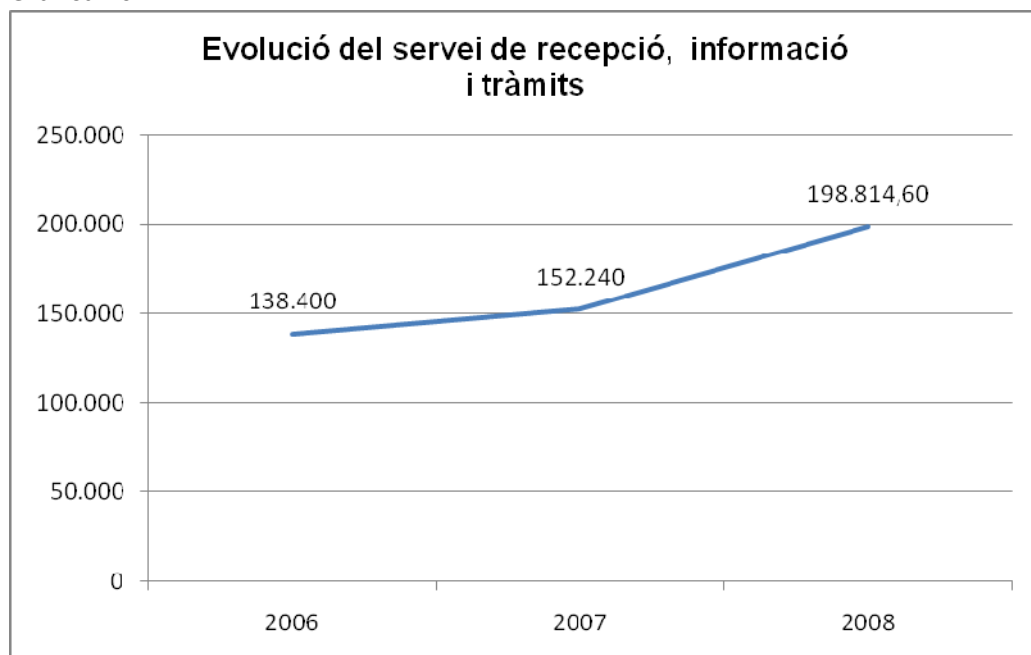
Costos dels serveis que presta l'IMD:

- Any 2006: 18.010€
- Any 2007: 18.565€
- Any 2008: 18.945€

Costos del serveis que presta CETRAMSA:

Com es pot observar a la gràfica 25, el cost d'aquests serveis realitzats per CETRAMSA ha passat de 138.400€ l'any 2006 a ser de 198.814,60 l'any 2008, la qual cosa suposa un increment del 43,65%, ja que el darrer trimestre de 2008 es va incrementar el personal d'atenció.

Gràfica 25



Cost total del servei de transport especial

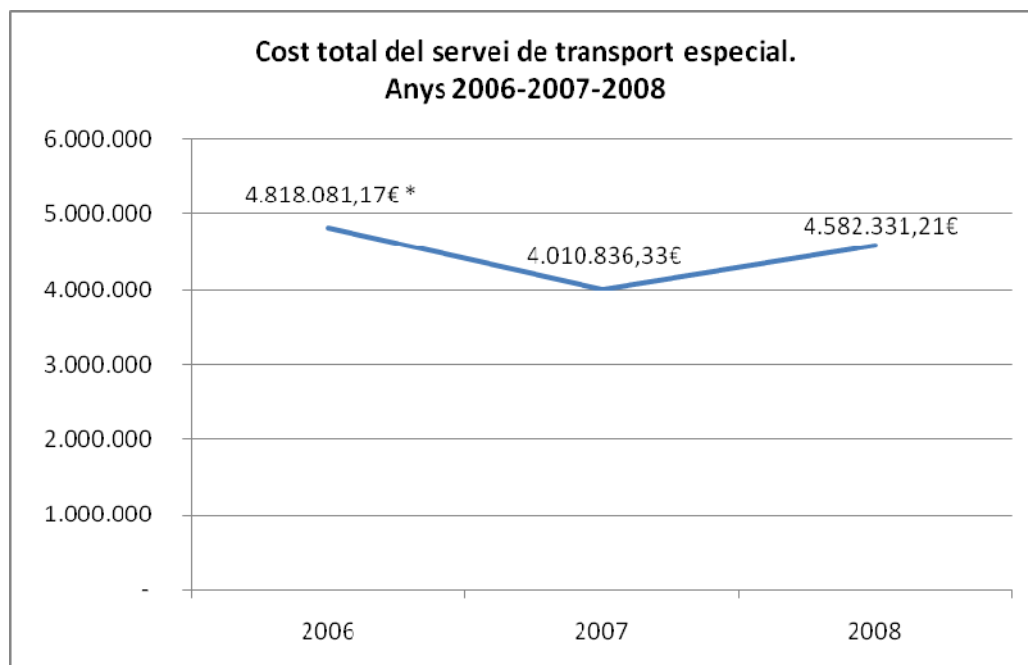
Inclou el cost de la prestació del servei de transport, amortització i *leasing* d'infraestructures (1.000.000€ d'amortització avançada l'any 2006 i *leasing* els anys 2007 i 2008), els costos dels serveis de gestió de la targeta blanca i de recepció de sol·licituds, d'informació i de tràmits, descomptant els ingressos per l'aportació dels usuaris i per la publicitat.

No inclou les despeses extraordinàries de sistemes d'informació i actualització de la informació d'accessibilitat.

L'evolució d'aquest cost es pot observar a la gràfica següent:

- Any 2006: 4.818.081,17€
- Any 2007: 4.010.836,33€
- Any 2008: 4.582.331,21€

Gràfica 26



(*) Inclou l'aportació d'amortització avançada d'1.000.000€.

Fent la relació entre el cost total del servei i el nombre de viatges realitzats, la mitjana del cost de viatge que surt l'any 2006 és de 20,29€, de 16,49€ l'any 2007 i de 18€ l'any 2008.

Si apliquem aquest preu de 18€ a les situacions més freqüents en el cas dels viatges fixos i dels esporàdics, obtenim els resultats següents:

- Serveis fixos: el 78% dels usuaris de serveis fixos fan entre 21 i 50 viatges. Per tant, el cost/usuari mensual oscil·la entre 378€ i 900€.
- Serveis esporàdics: el 71% dels usuaris (922 persones) dels darrers mesos de 2008 fan una mitjana de 3,4 viatges al mes. Per tant, el cost és d'uns 60€ per persona al mes. La resta d'usuaris tenen un cost mensual d'entre 162 i 900€.
- Serveis fixos i esporàdics: hi ha un grup reduït d'usuaris que fan entre 51 i 100 viatges al mes, i que per tant, representen un cost mensual d'entre 918€ i 1.800€ per persona.

2.4.b. Finançament

El servei de transport especial compta amb diverses fonts de finançament.

De la prestació del servei de transport

L'EMT i l'IMD financen aquest servei amb la col·laboració d'altres administracions. Aquest finançament s'especifica en el conveni interadministratiu entre l'EMT, l'Ajuntament de Barcelona i l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat de Barcelona.

En aquest conveni s'estableixen les condicions de prestació i de finançament del servei de transport: així, determina que d'una banda, el 78% del cost serà finançat per l'EMT, mitjançant l'aportació del 22% a càrrec de l'EMT l'aportació del 56% restant mitjançant el Contracte-Programa ATM-DGE. D'una altra, l'IMD aporta el 22% restant.

Per al finançament d'aquest 22%, l'IMD rep una quantitat variable, a l'entorn del 13%, a través del conveni marc de serveis socials amb la Generalitat per al "servei de transport, de les persones discapacitades i persones grans amb dependència per accedir al serveis socials d'atenció especialitzada o aquests altres que permetin afavorir la seva integració"

De la tramitació de la targeta blanca i altres.

L' IMD finança el 100% d'aquestes tasques.

Del servei de recepció de sol·licituds de viatges, informació i tràmits

L'EMT i l'IMD financen a parts iguals el 50% d'aquest servei.

2.5. Gestió

A continuació, esmentarem alguns elements que aporten complexitat en la gestió dels serveis esporàdics i dels serveis fixos, i també aportarem algunes dades de les queixes dels usuaris sobre el servei.

Dificultats en la gestió dels viatges esporàdics

- **Excessiva duració de la trucada.** L'usuari truca a CETRAMSA, s'identifica i sol·licita un servei determinat, l'operador ha de comprovar el trajecte (això suposa un temps d'espera per a l'usuari que d'entre 2 i 3 minuts). En el cas que es disposi de transport regular, el temps d'atenció telefònica s'allarga fins a 5 minuts i més, ja que l'operador ha d'informar sobre l'itinerari, el número de l'autobús i el nom i número de la parada, tant per l'anada com per la tornada. Aquest temps d'atenció provoca queixes dels usuaris.
- **Saturació de la línia telefònica.** CETRAMSA pot atendre aproximadament el 10% de les trucades que es reben a la centraleta, i que han arribat a ser més de 80.000 en alguns mesos.
- **Sol·licituds per correu electrònic.** Quan la sol·licitud es fa per correu electrònic, l'usuari ha de fer la demanda amb 48 hores d'antelació i ha d'esperar a rebre la confirmació del servei per escrit, la qual no es fa de manera immediata.

En el temps d'espera per rebre la confirmació, alguns usuaris truquen per telèfon per confirmar si s'ha rebut el correu, fet que també ajuda a col·lapsar la línia telefònica.
- **Precisió en el punt de recollida.** S'ha detectat que de vegades es produeixen confusions en els punts de recollida, tant per part dels usuaris com dels conductors dels vehicles.
- **Anul·lacions i nova adjudicació dels serveis.** Durant el darrer trimestre s'ha produït una mitjana d'anul·lacions del 5,6% dels viatges concedits, és a dir, s'han anul·lat 606 d'un total de 10.788 viatges concedits. Sovint aquestes

anul·lacions es fan amb poc temps de marge, fet que impossibilita la nova adjudicació d'un servei.

Dificultats en la gestió dels viatges fixos

- **Complexitat de la gestió en la sol·licitud, en l'adjudicació i en la resolució de la demanda.** L'usuari envia la sol·licitud per escrit a CETRAMSA, que comprova si disposa de transport regular segons la normativa d'ús i ho comunica a l'IMD. Aquest autoritza el servei i envia la notificació a l'usuari (per correu certificat), i també ho notifica a CETRAMSA i a TCC. Quan rep l'autorització, l'usuari activa el servei trucant a CETRAMSA i confirma el trajecte, l'horari i l'adreça.
- **Concentració dels serveis en el temps.** Els serveis fixos es concentren en les mateixes franges horàries, especialment de 8 a 10 h del matí i de 17 a 19 h de la tarda.
- **Complexitat en l'elaboració de rutes.** En l'elaboració de les rutes s'han de tenir en compte els diferents punts d'origen i una mateixa destinació i, a l'inrevés, un mateix origen i diferents destinacions amb la mateixa hora d'arribada per a totes les rutes al punt de destinació. Aquest any 2008/2009 hi ha 21 rutes que es fan en microbús i 19 en taxis compartits. També cal tenir en compte que el temps en ruta per a l'usuari no pot excedir d'una hora.

Els canvis d'horari, de destinació o de dies en un servei fix en ruta, influeixen en la resta d'ocupants, i pot significar que les arribades de tots els viatgers s'endarrereixin o s'avancin. En aquest cas, cal avisar del canvi a tots els viatgers i fer una nova autorització si és necessari.

Cal preveure també el fet que durant els mesos de juny i juliol, alguns usuaris d'una ruta fan reducció horària, però

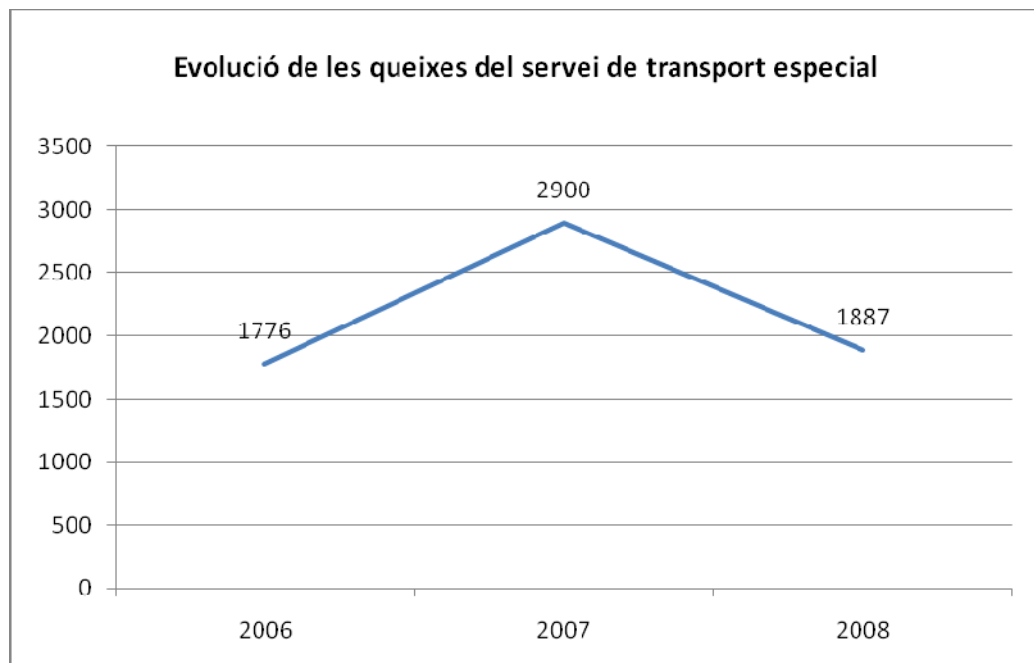
d'altres no, de manera que s'han de revisar les rutes per determinar si poden refer les mateixes rutes o bé s'han d'incorporar nous usuaris que han sol·licitat Casals d'Estiu. Si no és possible, s'elaboren rutes noves amb les respectives autoritzacions.

Queixes

Les queixes que ara s'analitzen són queixes rebudes al servei de reclamacions de CETRAMSA i al servei d'Atenció al Públic de l'IMD.

Com es pot observar a la gràfica següent, el nombre de queixes rebudes l'any 2006 van ser de 1.776 (0,74% en relació amb els 237.462 viatges realitzats), l'any 2007 van ser 2.900 (1,19% en relació als 243.082 viatges realitzats) i 1.887 l'any 2008 (0,74% en relació als 253.750 viatges realitzats).

Gràfica 27



En relació amb la tipologia de les queixes, les més nombroses són les que fan referència a taxis no presentats, retards de més de 30 minuts en els serveis i saturació en l'atenció telefònica.

2.6. Recull de manifestacions de persones amb discapacitats envers el model de transport a Barcelona.

Durant aquests darrers mesos s'han recollit opinions expressions de persones amb discapacitat en diversos espais informatius i de participació. Una vegada agrupades, tot seguit es relacionen les més freqüents:

- “És molt complicat viatjar amb cadira de rodes amb transport regular, sobretot en horaris de major concentració de viatgers”.
- “Després del que hem lluitat per disposar d'un servei de transport especial i per 2 o 3 viatges al mes que el necessito no estic d'acord en utilitzar el transport regular”.
- “En dies de pluja o fred és molt dur anar amb transport regular, la meva salut es delicada”.
- “Jo agafaria l'autobús, però tinc problemes d'estabilitat quan arrenca i s'atura si no puc seure”.
- “Algunes vegades el demano per anar a acompanyar a algú de la família, perquè soc jo qui l'acompanya per raons diverses i no vull que me'l deneguin pel sol fet de ser un viatge accessible”.
- “Només l'utilitzo un parell de vegades l'any per anar al metge”.

- “No tinc l’hàbit d’utilitzar el transport regular, ni que sigui adaptat no l’he utilitzat, no el necessito. Faig vida al barri que està molt adaptat, em moc amb molta llibertat i sense problemes amb la cadira de rodes elèctrica. Si un dia demano el transport especial es perquè el necessito”.

3. CONCLUSIONS I PROPOSTES

Aquest treball ha tractat d'analitzar i comparar el comportament dels darrers anys del servei de Transport Especial segons l'actual model, el model Barcelona.

A continuació relacionem les conclusions que s'extreuen de l'estudi, en relació amb els usuaris, viatges, costos, legislació i model amb una projecció per a l'any 2011.

3.1. Conclusions

3. 1.a. Respecte dels usuaris i ús. Projecció 2011

Taula resum 3.1. Usuaris

Any	Usuaris				
	potencials	targeta blanca	fan ús	serveis fixos	serveis esporàdics
2007	24.787	4.231	2.455	592	2.290
2008	26.738	5.389	2.770	626	2.590
2011	31.717	10.780	3.997	758	3.905

1. Les persones usuàries potencials creixen un 5,6% de mitjana anual. L'any 2008 són 26.735 persones.
2. Les persones que obtenen la targeta blanca creixen de manera important, amb un ritme del 26% de mitjana anual, si be representen només una quarta part dels usuaris potencials.
3. Només la meitat de les persones que tenen la targeta blanca fan ús del servei de transport del especial.
4. La majoria dels usuaris potencials i de les persones que obtenen la targeta blanca tenen més de 75 anys.
5. La majoria dels usuaris que utilitza el servei té menys de 65 anys.
6. Un 15% de les persones que fan ús del servei han manifestat dificultats per utilitzar el transport regular accessible. D'aquestes, un 85% poden fer ús del transport regular amb un acompanyant o ajuda tècnica adequada, un 12% necessiten transport especial i la resta, el 3%, poden utilitzar el transport ordinari de manera autònoma.
7. El 23% dels usuaris fan serveis fixos i la resta, fan serveis esporàdics.
8. Si es manté el creixement dels darrers anys, s'estima que l'any 2011 els usuaris potencials seran 31.717; les persones amb targeta blanca, 10.780; i les que faran ús del servei unes 3.997.

3.1.b. Respecte dels viatges. Tipus. Projecció 2011

Taula resum 3.2. Viatges

Any	Viatges					
	total	fixos	esporàdics	mitjana usuari/any	derivables	derivats
2007	243.082	135.086	107.996	99	2,21%	2,21
2008	253.750	144.418	109.332	91,6	9%	0,04
2011	280.360	160.305	120.377	70,16		

1. Es manté l'augment de viatges els darrers anys, però disminueix la mitjana de viatges per usuari i any, la qual cosa pot ser deguda a l'augment de l'accessibilitat del transport regular i a un major ús del transport regular.
2. El total de viatges fixos es reparteixen en la majoria d'usuaris amb una freqüència de 21 a 50 viatges al mes, i són principalment per anar a centres de serveis socials especialitzats o centres de característiques similars.
3. El total de viatges esporàdics no es reparteixen en la majoria d'usuaris amb una mateixa freqüència. Una majoria fan una mitjana de 3 viatges al mes i una minoria fa de 10 a 65 viatges al mes.
4. L'edat dels usuaris: majoritàriament són persones de 0 a 64 anys. Aquest grup d'edat suposa el 80% dels usuaris de serveis fixos i el 51% dels usuaris de viatges esporàdics.

5. El percentatge de viatges derivables o accessibles i que, per tant, es podrien fer amb transport regular és d'un 9%. En el cas dels viatges esporàdics és un 17%. En els viatges fixos, el nombre de viatges derivables són molt pocs perquè la majoria dels centres estan ubicats a les parts altes de la ciutat o fora d'aquesta. El total de viatges accessibles és reduït, potser perquè la cartografia que s'està utilitzant no té incorporada la informació de l'accessibilitat del metro i tramvia, ni les darreres actuacions de millora en la via pública.
6. Els viatges derivats són gairebé nuls a la pràctica, 3 o 4 al mes; quan s'informa que el viatge és accessible, els usuaris al·leguen dificultats personals o problemes d'accessibilitat.
7. Les previsions de viatges per l'any 2011 són de 255.000 viatges. Si es mantingués el nivell d'activitat creixent dels darrers anys i les mateixes condicions d'accessibilitat, l'any 2011 es farien uns 280.360 viatges anuals. Ara bé, si es considera que en aquesta data Barcelona tindrà totalment accessible el transport de superfície i el 90% de les estacions del metro, es preveu que el percentatge de viatges derivables al transport pot passar del 17% actual en els viatges esporàdics a ser d'un 30 a 50% per al total de viatges. Per tot això, estimem que amb 255.000 viatges anuals, el servei de transport especial podrà atendre la demanda dels viatges que no siguin accessibles i el viatges dels usuaris que no puguin anar al transport regular per dificultats personals, tot i que el viatge sigui accessible.

3.1.c. Respecte del cost. Projectió 2011

Taula resum 3. Cost

Any	Total de viatges	Cost prestació (transport +leasing)	Cost .tràmits (targ, infor. i altres)	Cost total del servei	Cost viatge
2007	243.082	3.840.031,33€	170.805€	4.010.836.33€	16,49€
2008	253.750	4.364.571,61€	217.759,6€	4.582.331,21€	18,05€
2011	280.360	5.692.790,6€	311.736,5€	6.004.527,15€	21,41€

1. El cost mitjà del viatge s'estableix al plec de condicions econòmiques en l'adjudicació del contracte l'any 2005. Es basa en un preu hora pels serveis que es fan amb el microbús, més el cost de la compra dels vehicles i el preu unitari per viatge amb taxi, i l'actualització anual de l'IPC. L'augment major de la despesa ve donat per l'augment de viatges any.
2. El cost dels tràmits de targeta, informació i recepció de sol·licituds ha tingut un augment superior en el 2008. Es a finals d'aquest any quan s'ha ampliat el servei d'atenció telefònica, a fi de donar una millor atenció, tenint en compte l'augment d'usuaris i de la demanda de viatges.
3. La despesa per a la majoria d'usuaris de viatges fixos oscil·la entre 378€ i 900€ usuari/mes.
4. La despesa per a la majoria d'usuaris de viatges esporàdics és de 60€ al mes. Un altre grup més reduït d'usuaris suposa una despesa que es mou entre 162€ i els 900€ usuari/mes.

5. Hi ha un grup minoritari d'usuaris que fa viatges fixos i esporàdics, i la despesa d'aquests arriba a 1.800€ usuari/mes.
6. El cost total que s'ha de preveure per l'any 2011 oscil·la entre 5.461.569€ i 6.004.257€, en funció el grau d'accessibilitat que tingui del transport regular.

3.1.d. Respecte de la legislació

	Regulació autonòmica	Regulació estatal
Subjecte beneficiari	Persona amb discapacitat en situació de dependència	Ciutadans amb greu discapacitat, intel·lectual o física
Condicions	Assistir a serveis socials especialitzats o altres	Que no puguin o no vulguin utilitzar el transport ordinari encara que sigui accessible
Obligatorietat en la prestació	Prestació no garantida, subjecte a disponibilitat pressupostària	Fins l'any 2009 estudi de necessitats. En un màxim de 6 anys, posar en marxa i mantenir el servei transport especial

1. La regulació vigent del Transport Especial està molt poc desenvolupada. S'utilitzen termes jurídicament indeterminats per referir-se al subjecte, les condicions i el nivell d'obligatorietat en la prestació.
2. El servei de Transport Especial de Barcelona supera en prestacions a allò establert a la legislació vigent
3. Existeix una imprecisió a l'hora de definir del subjecte beneficiari: la normativa d'us del servei de transport especial diu "persones amb discapacitat i mobilitat reduïda"; la llei de serveis socials autonòmica diu "persona amb discapacitat en situació de

dependència” i el decret estatal parla de “ciudadans amb més greu discapacitat intel·lectual o física (falta d’equilibri, de coordinació de moviments, incapacitat en utilitzar o valdre’s d’una cadira de rodes)”.

4. No hi ha una igualtat en les condicions per la utilització del transport especial: a la normativa d’ús del servei de transport especial, es concedeix el transport per qualsevol motiu, exceptuant el transport sanitari i l’escolar; la llei de serveis socials autonòmica diu “per assistir als serveis socials especialitzats o altres que permetin la seva integració”; i el decret estatal parla dels ciudadans “que no puguin o no vulguin utilitzar el transport ordinari encara que sigui accessible”.
5. En quant als límits de la prestació, la normativa d’ús del servei de transport especial de Barcelona fixa el límits en la manca de vehicles; la llei de serveis socials autonòmica diu que està subjecte a crèdits pressupostaris disponibles; i el decret estatal parla de que el servei de transport especial s’ha de posar en marxa com a màxim el 2013.
6. Cal avançar en aquestes normatives, en el disseny d’un model que estableixi amb claredat els requisits i les condicions d’accés al servei, per tal d’avançar en una major igualtat d’oportunitat, almenys de les persones residents en les mateixes zones metropolitanes.

3.1.e. respecte al Model

1. No podem afirmar que en l’actualitat el model de transport especial compleix l’objectiu de ser un servei complementari al transport regular, perquè s’observa:
 - El percentatge de viatges derivats ha passat de ser un 9% del total de viatges a un 0,04%. El 99,5% d’usuaris que han sol·licitat viatges que eren accessibles han manifestat que

tenien dificultats en utilitzar el transport regular. Mentre es verifiquen aquestes dificultats s'ha continuat assignant transport especial a tots els usuaris. No obstant això, no sabem si augmenta el nombre d'usuaris del servei que, per decisió pròpia, fan viatges amb transport regular perquè reuneixen les condicions d'accessibilitat.

- La ràtio de viatges total per usuari disminueix molt lentament. No es pot assegurar que aquesta disminució sigui deguda a la millora de l'accessibilitat de la ciutat o a altres raons, com per exemple que la majoria dels nous usuaris són majors de 75 anys i desitgen fer menys viatges que els usuaris de menys edat, o bé que no s'ha pogut atendre la demanda per falta de vehicles en hores punta, saturació telefònica, etc.

2. Existeix un desconeixement important de la normativa d'ús:

- Les persones que demanen transport especial no tenen en compte si el viatge que sol·liciten es pot fer amb transport regular. Ningú demana informació per saber si un determinat viatge és accessible o no.
- Sembla que els usuaris no recorden la condició que el transport especial és per quan no hi ha transport regular adaptat, circumstància que s'especifica en el moment d'obtenir la targeta blanca.
- Moltes persones sol·liciten transport especial perquè saben que l'Ajuntament també té aquest servei i creuen que tenen dret a tenir-lo a causa de la seva discapacitat, però obvien que està condicionat a l'accessibilitat de la via pública, parada de bus i vehicle del transport regular.

3. Permet donar molts serveis a poques persones i no sabem si això pot provocar que altres persones es quedin sense poder cobrir les seves necessitats de mobilitat.

3.2 Propostes

Partint del coneixement que ens aporta el present estudi, les millores de l'accessibilitat previstes durant aquest any i considerant que cal mantenir el Model de Transport Especial que tenim a Barcelona, creiem que cal modificar l'actual normativa d'ús, en base a una sèrie d'accions: unes, perquè ja s'estan fent i no estan recollides a la normativa, com són l'atenció als usuaris per dificultats personals o per problemes d'accessibilitat; i altres, per accions o modificacions que s'acordin com a resultat de les propostes que es fan a continuació. Unes i altres accions van encaminades a afavorir el compliment de l'objecte i funció d'aquest servei, que com ja s'ha dit, tracta de millorar l'autonomia personal de les persones amb discapacitat a través de facilitar la seva mobilitat amb la màxima normalització possible.

Aquestes propostes, en les quals caldrà aprofundir i debatre amb els representants de les persones amb discapacitat per veure si són viables, apropiades o si n'hi ha d'altres millors, les relacionem a continuació agrupades en dos blocs: les primeres fan referència al transport regular, i les segones, al transport especial.

Propostes sobre el Transport Regular

1. Continuar en la millora de l'accessibilitat en les parades dels busos; ascensors, andanes i accés als vagons del metro.
2. Comprovar i revisar periòdicament el mecanisme de les rampes dels busos, a fi d'assegurar el seu correcte funcionament.
3. Renovar les rampes dels autobusos que presenten dificultats a la majoria de persones.

4. Procurar que s'apliqui el protocol adequat per tal que els conductors dels autobusos puguin prestar la deguda atenció a les persones que van amb cadires de rodes o utilitzen croses.
5. Campanya o altres accions que donin a conèixer a la població en general els elements d'accessibilitat que té el transport regular: rampes, ús de la reserva d'espai per les cadires de rodes, cotxets de nens, reserva de seients, etc.
6. Accions adreçades a les persones amb discapacitat per tal de fomentar l'ús del transport regular adaptat en especial a les persones que manifesten manca d'habilitat, temors, inseguretat, etc.
7. Millorar la informació de l'estat de l'accessibilitat del transport regular en diferents sistemes com per exemple per via Internet amb un programes similar "Vull anar" de TMB

Propostes sobre el Transport Especial

1. Millorar la informació, amb la deguda atenció personal, a l'hora de concedir la targeta blanca, per tal que el nou usuari conegui millor quines són les prestacions i, que vol dir a la pràctica que el transport especial és un servei complementari del transport regular.
2. A l'hora de concedir la targeta blanca, en el cas que la persona manifesti que té problemes per a la utilització del transport regular adaptat, acordar si cal validar les dificultats personals.
3. En el cas de les persones amb cadira de rodes que tenen alguns problemes per accedir a l'autobús regular, però que tenen autonomia per desplaçar-se per qualsevol espai i que amb una ajuda podrien utilitzar el transport regular, per tal de fomentar l'ús del transport regular, ja que actualment fan tots

els viatges que demanen en transport especial, se'ls assigni un número limitat de viatges, 4 al mes, quan es tracti de viatges accessibles. Respecte dels viatges fixos per anar a centres de serveis socials, similars, laborals o formació reglada no obligatòria, es donarà transport especial, sigui o no accessible, amb un màxim de 2 viatges al dia.

4. A les persones que necessiten anar acompanyades per a qualsevol activitat i que ara fan tots els viatges esporàdics que demanen en transport especial, cal que només se'ls assigni transport especial per els viatges no accessibles i que la resta de viatges els faci amb transport regular ajudat per l'acompanyant habitual. Respecte dels viatges fixos per anar a centres de serveis socials, similars, laborals o formació reglada no obligatòria, se'ls donarà com a màxim 2 viatges al dia.
5. Actualitzar la base de dades de l'estat de l'accessibilitat de la via pública, parades i vehicles dels autobusos, ascensors i accessos al vagons del metro i tramvies de la ciutat, i d'altres municipis on arriba el transport especial, a fi de que el servei de recepció de la demanda de viatges pugui assignar el transport que correspongui segons la normativa d'ús.
6. Revisar les distàncies actuals que consten a la normativa d'ús a l'hora de decidir si es considera un viatge accessible, diferenciant quan es tracta de cadires elèctriques, potser ampliant els 400 metres actuals de distància, de quan es tracta de cadires manuals, o de persones que van en croses (potser en aquests cas reduint les distàncies).
7. Avançar en la sectorització racional dels serveis socials especialitzats diürns, a fi d'evitar les grans distàncies entre el domicili de l'usuari i el centre al qual assisteix (per exemple, persones que viuen al barri del Poble Sec van a un centre ocupacional de Badalona).

Per tant, a fi de discutir aquestes propostes i altres possibles, tal com es va acordar en la passada reunió del dia 4 de març amb els Representants de les persones amb discapacitat del Consell Rector de l'IMD, obrim un espai d'una durada màxima de dos mesos amb el compromís d'informar dels acords presos i per procedir, si fos necessari, a modificar la normativa d'ús vigent i portar a terme altres accions.

* * *