



Fundación Canaria
para el Fomento del Transporte
Especial Adaptado

C/ Pino Apolinario, 84. • 35014-Lomo Apolinario. • Las Palmas de Gran Canaria. Gran Canaria.
Teléfono: 928930206 / 600549820 • Fax: 928207560. • E-Mail.: info@fundacionpmr.org

c a t á l o g o



Fundación Canaria
para el Fomento del Transporte
Especial Adaptado



CATÁLOGO DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE ESPECIAL PARA PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA

BENEFICIARIOS DEL SERVICIO

Son beneficiarios del servicio, todas las personas con discapacidad que tengan movilidad reducida, y no puedan acceder al transporte público regular por la existencia de barreras que le impidan el acceso al sistema de transporte público regular.

ACOMPAÑANTES

1. Los beneficiarios del servicio tienen preferencia sobre los acompañantes, pero, si por razones excepcionales, se permitiera al usuario del servicio llevar acompañante, el/la acompañante siempre deberá subir y bajar de la guagua en las mismas paradas que el usuario, salvo por razones de urgencia o necesidad justificada y siempre que su punto de destino no se desvíe de la ruta solicitada por el usuario y sea posible la parada.

2. Si el usuario se presenta en el momento de realizar un servicio, con un acompañante, o más, que previamente no comunicó a la Fundación, los conductores se pueden negar a transportarlos por falta de espacio durante la ruta.

3. La tarifa por servicio de los-as acompañantes es la misma que la del usuario. Dicha tarifa no estará bonificada. Los menores de 4 años viajan gratis.

4. Los-as acompañantes no podrán realizar tareas de sujetar, anclar la silla, así como abrir-cerrar puertas, o subir o bajar a los usuarios de la guagua.

5. El/la acompañante deberá viajar con el cinturón de seguridad de los asientos abrochado. En el caso de menores deberán llevar sus accesorios (Sillas o alzado de sillón), según normativa de tráfico.

6. El servicio será cancelado en el caso de que un usuario necesite acompañante y no pueda disponer de él. Una vez que el usuario acredite la disponibilidad e identidad del acompañante el servicio será nuevamente restablecido.

ÁMBITO TERRITORIAL

La Fundación Canaria para el Fomento del Transporte Especial Adaptado, prestará servicio en toda la Isla de Gran Canaria.

HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Las oficinas de la Fundación abrirán de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas, salvo fines de semana y festivos.

CALENDARIO Y HORARIOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

a. Calendario: Todos los días del año.

b. Horario:

I- Domingos a jueves: de 07:00 horas a 22:00 horas.

II- Viernes, sábados y vísperas de festivos: de 07:00 horas a 02:00 horas del día siguiente.

DOCUMENTACIÓN NECESARIA PARA REGISTRARSE COMO USUARIO DEL SERVICIO

A) Certificado de minusvalía. (En el caso de no tenerlo, copia de la solicitud presentada en el Centro Base de Atención a la Discapacidad del Gobierno de Canarias o informe del-la trabajador-a social).

B) Documento Nacional de Identidad.

CÓMO ACCEDER AL SERVICIO

Mediante una llamada, la persona interesada en darse de alta, solicitará cita a la Fundación, donde deberá presentar la documentación.

El primer servicio de transporte para darse de alta será gratuito.

Una vez realizado el estudio de recogida del usuario-a en su domicilio, así como comprobada su imposibilidad de uso del transporte público regular para los desplazamientos solicitados y su documentación, y demostrada movilidad reducida, el usuario podrá solicitar servicios adicionales.

CÓMO SOLICITAR LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE

A) Mediante llamada telefónica a los números 928930206 y 600549820.

B) Mediante Fax al número 928207560

C) Mediante e-mail: solicitudes@fundacionpmr.org

D) (Próximamente portal web)

E) Los servicios se podrán solicitar con una antelación mínima de 24 horas y hasta 48 horas antes de realizarse el servicio.

F) Las solicitudes serán atendidas de 8:00 a 13:00 horas de lunes a viernes para los servicios a realizar al día siguiente, para el resto de servicios, hasta las 20:00 horas. Excepcionalmente, se atenderán las solicitudes de servicios realizadas en el mismo día, siempre que se disponga de horario para cubrir dichos servicios.

G) Identificarse con nombre y apellidos.

H) Sólo las personas, físicas o jurídicas, autorizadas por el usuario podrán solicitar servicios en su nombre.

I) Dar los datos completos del origen y destino con detalle suficiente para identificarlo inequívocamente. Si se omitiese algún dato se denegará el servicio comunicándose al usuario.

J) Una vez recibida la petición del servicio por parte del usuario, la Fundación analizará dicha petición y planificará y configurará el servicio ajustándose, lo más posible, a las características del servicio solicitado.

La Fundación se reserva el derecho de modificar y/o adaptar las características del servicio solicitado por el cliente, atendiendo a las capacidades y a las disponibilidades asociadas al sistema de transporte ofertado.

K) Una vez solicitado, planificado, configurado y aprobado el servicio, la Fundación comunicará al usuario desde que sea posible, antes de las 20:00 horas del día anterior, las características del servicio (fecha y lugar), confirmando, de este modo, el compromiso en relación a la petición solicitada. La confirmación podrá ser mediante: llamada telefónica, sms, correo electrónico, u otro medio que garantice la misma.

L) Los servicios se podrán cancelar por motivos justificados, sin coste para el-la usuario-a, hasta 90 minutos antes de la hora prevista.

M) Los servicios de grupos, como mínimo cinco usuarios, solicitados por asociaciones, administraciones u otras entidades deberán hacerse con una antelación de cinco días y por escrito y no se permitirán cambios 24 horas antes de iniciarse el servicio.

SOLICITUD DE UN SERVICIO FIJO

a) Deberá solicitarse por escrito y dirigirlo mediante correo ordinario, fax o correo electrónico a la sede administrativa de la Fundación.

b) Los servicios se revisarán y renovarán anualmente, durante el mes de junio.

TARIFAS

Sin perjuicio de las actualizaciones de las tarifas, conforme establecen los estatutos de la Fundación, quedan establecidas las siguientes:

DISTANCIA TARIFARIA	TARIFA BONIFICADA	DESCUENTO MENSUAL POR 10 SERVICIOS	TARIFA BONO 10 SERVICIOS O MÚLTIPLO DE 10 AL MES
HASTA 12 KM + DE 12 KM A Y HASTA 25 KM + DE 25 KM Empresas e Instituciones	2,00 Euros 3,40 Euros 4,80 Euros 12 Euros	20% 20% 20%	1,60 Euros 2,70 Euros 3,80 Euros

FACTURACIÓN Y FORMAS DE PAGO

La facturación se emitirá de forma detallada a los-as usuarios-as del servicio una vez finalizado el mes de realización del servicio.

Las facturas se remitirán por correo ordinario, correo electrónico o entrega en mano a través de los conductores.

En el caso de que existan impagos superiores a los dos meses se cancelará el servicio hasta que la cantidad debida haya sido satisfecha por el usuario.

Las formas de pago serán las siguientes:

A) Domiciliación bancaria, mediante cargo en cuenta, previa autorización del usuario.

B) En casos excepcionales, y previamente autorizado, pago en efectivo al conductor o en la sede administrativa de la Fundación.

DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

A) El tiempo máximo de espera a los-as usuarios-as es de cinco minutos en el lugar confirmado. Si pasado este tiempo de la hora asignada no se presenta el usuario-a, la guagua continuará la ruta y se cargará la tarifa base del servicio solicitado al usuario-a. En el caso de que un usuario no se presentase en el lugar confirmado a la hora señalada reiteradamente, la Fundación podría tomar medidas que limitarán la concesión de servicios futuros a dicho usuario.

B) Los-as usuarios-as, estarán obligados a utilizar el correspondiente cinturón de seguridad.

C) La Fundación no realizará servicios que estén cubiertos por otras administraciones a los-as usuarios-as, relacionados con la Educación y la Sanidad. En el caso de rehabilitación privada y no subvencionado el transporte, el-la usuario-a deberá presentar una declaración responsable, así como certificación de la Entidad prestadora del servicio de rehabilitación.

D) No se permite viajar con animales de compañía, salvo que estos sean perros guías debidamente autorizados o se trasladen en bolsos especiales al efecto.

E) Los usuarios-as que sufran convulsiones, ataques epilépticos u otro tipo de problemas de salud similar, deberán viajar acompañados-as.

F) Los-as usuarios-as menores de 8 años deben viajar acompañados. A partir de esta edad, los menores podrán viajar solos, si disponen de capacidad para ello y se tiene la autorización expresa de sus padres o tutores.

G) Los usuarios menores (niños o niñas) sólo podrán viajar solos, cuando, aún teniendo movilidad reducida, no tengan discapacidad intelectual.

H) Los servicios se podrán negar o suspender temporalmente sólo por causa de fuerza mayor o no disponibilidad de horas libres.

I) La Fundación podrá modificar los lugares de recogida de los usuarios por motivos de:

1. Seguridad vial.
2. Operatividad de las rampas.
3. Espacio en las vías para pasar la guagua.
4. Rapidez en las operaciones de bajar y subir usuarios-as.
5. Otros motivos que la Fundación deduzca que pone en peligro la seguridad de los-as usuarios-as, la guagua, el conductor u otros.

J) La Fundación solicitará a los-as usuarios-as utilizar dispositivos de desplazamiento adecuados para acceder a los vehículos, por razones de seguridad y protección de la integridad física de los mismos.

K) En caso de necesidad o por razones organizativas, La Fundación podrá prestar sus servicios a través de empresas especializadas de transporte discrecional u otras empresas (Taxis, microbuses, etc.).

DE LOS-AS CONDUCTORES/AS

a. Las funciones de los-as conductores/as son:

- 1) Ayudar a subir y bajar a los-as usuarios-as de la guagua.
- 2) Recoger y dejar a los-as usuarios-as en un punto seguro de aceras o calles.
- 3) No abandonar la guagua, salvo excepciones, siempre que el vehículo permanezca en un lugar visible y previo aviso del usuario a la Fundación.
- 4) Llamar por teléfono a los-as usuarios-as sólo cuando se cumpla una de las dos siguientes condiciones:
 - A) Retraso superior a 15 minutos.
 - B) Desconocimiento o dudas del lugar de recogida.

b. No corresponde a los-as conductores/as:

- 1) Cargar y descargar bolsos, equipajes, etc.
- 2) Los-as conductores/as no podrán recibir, en ningún concepto, pagos de los usuarios.

DE LA PROTECCIÓN DE DATOS CON CARÁCTER PERSONAL

Los-as usuarios-as del servicio autorizan a la Fundación Canaria para el Fomento del Transporte Especial Adaptado, a tratar por medios informáticos los datos de carácter personal y de salud recogidos en su expediente personal. Los mismos quedarán incorporados en un fichero automatizado.

Estos datos serán procesados exclusivamente para las finalidades laborales y/o profesionales y de prestación de servicios inherentes a la relación entre ambos y únicamente contendrán los campos imprescindibles para poder prestar servicios.

Los datos de carácter personal serán tratados con el grado de protección adecuado, según el Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, tomándose las medidas de seguridad necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado por parte de terceros que lo puedan utilizar para finalidades distintas para las que sean destinados.

En el caso en que se considere oportuno que se cedan los datos de carácter personal a otras entidades, será informado explícitamente de la finalidad del fichero, datos cedidos y el nombre y dirección del cesionario, para que dé su consentimiento inequívoco a este respecto.

Finalmente, el-la usuario-a podrá ejercer sus derechos de oposición, acceso, rectificación y cancelación en cumplimiento de lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal.

DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

A) La Fundación pone a disposición de los-as usuarios-as un libro de reclamaciones en las guaguas y en la sede administrativa de la Fundación.

B) Los-as usuarios-as podrán dirigir al Presidente del Patronato de la Fundación sugerencias y reclamaciones con el objeto de mejorar el servicio.

DE LA INTERPRETACIÓN DE ESTE REGLAMENTO

A) El reglamento que rige el funcionamiento del servicio de transporte que presta la Fundación Canaria para el Fomento del Transporte Especial Adaptado estará expuesto en la web de la Fundación y se le entregará a cada usuario de la misma, así como sus actualizaciones aprobadas por el Patronato de la Fundación.

B) De la interpretación, dudas, o puntos no incluidos en este reglamento, serán tratados en el Patronato de la Fundación.

SEDE ADMINISTRATIVA DE LA FUNDACIÓN

Fundación Canaria para el Fomento del Transporte Especial Adaptado.

C.I.F.: G-35868702

C/ Pino Apolinario, 84.

35014-Lomo Apolinario.

Las Palmas de Gran Canaria. Gran Canaria.

Teléfono: 928930206 / 600549820

Fax: 928207560

E-Mail.: info@fundacionpmr.org