TCC

transporte urbano comarcal
eskualdeko hiri garraioa

CARTA DE SERVICIOS

ZERBITZUEN KARTA

Revisión: Marzo 2016 / Berrikuspena: 2016eko martxoa

moventis

INFORMACIÓN GENERAL / INFORMAZIO OROKORRA

TCC es una compañía participada desde sus inicios, en 1991, por el grupo privado de transportes Moventis y por la empresa pública Transports Metropolitans de Barcelona (TMB), gestor del autobús urbano y red de metro de Barcelona.

TCC en 1992, participó activamente en los juegos paralímpicos de Barcelona realizando el transporte de todos los atletas y demás personas con Movilidad Reducida Severa. A lo largo de estos años, TCC ofrece transportes emblemáticos de la ciudad, como son el transporte específico de Personas con Movilidad Reducida Severa, Tibibús, Port Zal, y una dilatada experiencia en la gestión de líneas de autobuses urbanos e interurbanos en toda Catalunya.

Este amplio conocimiento del sector, tanto en el ámbito público como el privado, se pone al servicio de Pamplona y su Comarca donde opera desde el 1 de noviembre de 2009.

Mediante la Carta de Servicios, pretendemos dar a conocer a nuestros clientes y clientas el compromiso que asumimos con la calidad, el medio ambiente y la seguridad y salud de nuestros trabajadores/as, así como nuestra voluntad de mejorar día a día.

Sortu zenetik, 1991n, ***TCC*** *konpainiak bi partaide izan ditu, hain zuzen ere, bi entitate hauek: Moventis garraio-talde pribatua eta Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) enpresa publikoa –Bartzelonako hiri autobusaren eta metro-sarearen kudeatzailea–.*

1992an, ***TCCk*** *modu aktiboan parte hartu zuen Bartzelonako joko paralinpikoetan, mugikortasun oso murriztua zuten atleta guztien eta gainerako pertsonen garraioa eginez. Azken urte hauetan, TCCk hiriko garraio enblematiko batzuk eskaintzen ditu, hala nola mugikortasun oso murriztua duten pertsonen garraio espezifikoa, Tibibús, Port Zal, eta, halaber, esperientzia luzea du hiri eta hiriarteko autobusetako lineen kudeaketan Katalunia guztian.*

Sektorea ongi ezagutzen dugunez, bai arlo publikoa zein pribatua, Iruñearen eta Iruñerriaren zerbitzura jarri zen, eta hantxe ari da lanean 2009ko azaroaren 1az geroztik.

Zerbitzuen gutunaren bidez, kalitatearekin, ingurumenarekin eta gure langileen segurtasun eta osasunarekin hartzen dugun konpromisoaren berri eman nahi diegu gure bezeroei, bai eta egunez egun hobeak izateko dugun borondatea agertu ere.

SERVICIO OFERTADO / ESKAINITAKO ZERBITZUA

TCC Pamplona presta su servicio de transporte urbano mediante una red de 24 líneas diurnas y 10 líneas nocturnas durante todos los días del año.

La información sobre los recorridos y horarios de cada línea se puede consultar en todas las marquesinas de la red, en nuestra web www.tccpamplona.com o www.infotuc.es, en nuestra App “Tu villavesa”, en el teléfono 948 38 28 37 y en la oficina de Atención ciudadana de la MCP.

TCCk Iruñean *eskaintzen duen hiri garraioaren zerbitzuari dagokionez, eguneko 24 lineak eta gaueko 10 lineak osatzen dute, eta urteko egun guzti-guztietan eskaintzen da.*

Linea bakoitzaren ibilbide eta ordutegien gaineko informazioa sareko markesina guztietan kontsulta daiteke, eta honako leku hauetan guztietan ere bai: www.tccpamplona.com / www.infotuc.es webguneetan, “Tu villavesa” App-an, 948 38 28 37 telefonoan eta Iruñerriko Mankomunitateko Herritarrentzako Arretarako Bulegoan.

SERVICIOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS
ERABILTZAILEEN ESKUBIDEAK ETA BETEBEHARRAK

En los autobuses de **TCC** existe un extracto del reglamento aprobado por la MCP donde se recogen los Derechos y Obligaciones de las personas usuarias del transporte público de autobús. Ese documento es el siguiente:

__TCC__-ko autobusetan badago Iruñerriko Mankomunitateak onetsitako araudiaren laburpen bat, autobus-garraio publikoaren erabiltzaileen eskubideak eta betebeharrak biltzen dituena. Honako hau da dokumentu hori:

Conserve el billete o la tarjeta hasta el final del trayecto.
Gorde billetea edo txartela bidaia bukatu arte.

Ceder la tarjeta de transporte de perfil social de forma fraudulenta supondrá la retirada de la misma.
Gizarte profileko garraio txartela iruzurrez erabiltzeko utziz gero, kendu eginen da txartel hori.

Para el pago en metálico, no se admitirá la entrega de una cantidad superior a 20€.
Eskudirutan ordainduz gero, ez da onartuko 20 €-tik gorako kopururik.

60€
Sanción por viajar sin billete.
Isuna jarriko da txartelik gabe bidaiatzeagatik.

No está permitido el acceso una vez cerrada la puerta.
Ezin da sartu atea itxi eta gero.

Acceso por la puerta delantera y en orden de llegada.
Aurrealdeko atetik sartu behar da eta heldutako ordenan.

55 x 36 x 35
Hasta / *Gehienez* 8 kg.
Un animal de compañía por persona.
Etxe-animalia bat pertsona bakoitzeko.

Acceso reservado a silla de ruedas o similar.
Sarbide erreserbatua gurpildun aulki edo antzekoetarako.

Acceso gratuito a menores de 5 años acompañados.
Norbaitekin etorritako 5 urtetik beherakoak dohainik.

Grupos: avisar con 24h. de antelación.
Taldeak: abisatu 24 ordu lehenago.

100 x 60 x 25
Sólo bicis plegadas y protegidas.
Bizikletak tolestuta eta babestuta soilik.

4 asientos reservados para las personas con movilidad reducida.
4 eserleku gordeta mugikortasun urriko pertsonentzat.

El conductor es la máxima autoridad dentro del autobús.
Gidaria da agintari nagusia autobusaren barnean.

Avanzar hacia el fondo para dejar espacio.
Atzeko aldera joan tokia uzteko.

100 x 60 x 25
Máximo un bulto por persona.
Gehienez fardel bat pertsona bakoitzeko.

Libro de reclamaciones a su disposición.
Erreklamazio-liburua zure esku dago.

Extracto de la Ordenanza del Transporte Público de la Mancomunidad Comarca de Pamplona. Más información: 948 42 32 44 - www.mcp.es
Iruñerriko Mankomunitatearen Garraio Publikoaren Ordenantzaren laburpena. Argibide gehiago: 948 42 32 44 – www.mcp.es

moventis

ACCESIBILIDAD / IRISGARRITASUNA

Actualmente, el 100% de la flota está adaptada para personas con movilidad reducida.

Se pretende que a nivel corporativo, y como un objetivo de calidad que todas las incorporaciones de nuevos autobuses a la flota tengan doble rampa para garantizar en caso de avería, el acceso al transporte urbano a todas las PMR.

Egun, flotaren %100 egokituta dago mugikortasun murriztuko pertsonentzat.

Gure asmoa da, maila korporatiboan eta kalitate-helburu gisa, arrapala bikoitza izatea flotan sartzen diren autobus berri guztiek; horrela, ziurtatu eginen da MMP guztiek hiri garraioa erabiltzeko aukera izanen dutela matxura egonda ere.

PUNTUALIDAD / PUNTUALTASUNA

En relación con los casos de ocurrencia de retrasos considerados inaceptables durante el decurso del trayecto de las líneas y por causas imputables a **TCC Pamlona**, la empresa enviará un autobús de reserva siempre que sea posible para no perjudicar la puntualidad de la línea. La empresa se compromete a tener un 90% de puntualidad en las paradas de referencia de la red.

*Lineen ibilbideetan onartezintzat jotzen diren atzerapenak gertatuz gero eta haien arrazoiak **Iruñeko TCC** enpresari egozteko modukoak badira, erreserbako autobus bat bidaliko du enpresak horretarako aukera dagoen guztietan, linearen puntualtasunari kalterik ez egiteko. Sareko erreferentzia-geralekuetan puntualtasunaren %90 izateko konpromisoa hartzen du enpresak.*

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
BEZEROARENTZAKO ARRETA ZERBITZUA

Las reclamaciones y sugerencias que nos transmiten nuestros clientes y clientas nos ayudan a mejorar los servicios que ofrecemos. En la web de **www.tccpamplona.com** el usuario dispone de diversos canales de entrada para que, a través de ellos, puedan manifestarse quejas, sugerencias o cualquier tipo de comunicación que se desee formalizar.

Tanto en nuestras oficinas de la c/Camino del Canal (junto a los túneles de Ezcaba) así como en el interior de nuestros autobuses, **TCC Pamplona** pone a disposición de su clientela hojas oficiales de quejas y reclamaciones. También se puede solicitar en la MCP a través de teléfono, correo electrónico y de manera presencial.

TCC Pamplona se compromete a dar respuesta a todas las reclamaciones en menos de quince días desde la fecha de recepción oficial.

Eskaintzen ditugun zerbitzuak hobetzen laguntzen digute gure bezeroek helarazten dizkiguten erreklamazioek eta iradokizunek. ***www.tccpamplona.com*** *webgunean, erabiltzaileak zenbait sarrera-bide ditu edozein kexa, iradokizun edo bestelako komunikazio mota adierazteko, hala nahi izanez gero.*

Kexak eta erreklamazioak jartzeko orri ofizialak jartzen ditu bezeroen esku ***Iruñeko TCCk****, bai Kanalea kalean ditugun bulegoetan (Ezkabako tunelen ondoan), bai autobusen barnean ere. Era berean, Iruñerriko Mankomunitatean ere eska daitezke, telefono edo mezu elektroniko bidez edo bertara joanda.*

Erreklamazio guztiei 15 egunetik beherako epean erantzuteko konpromisoa hartzen du ***Iruñeko TCCk****, modu ofizialean jasotzen den datatik zenbatzen hasita.*

Nuestros vehículos disponen de sistemas de Aire Acondicionado y calefacción para garantizar el confort en el interior del habitáculo. Asimismo, y conforme a nuestros planes de limpieza, los usuarios y usuarias encontrarán autobuses en un grado de limpieza adecuado.

Tanto en autobuses como en estaciones, **TCC Pamplona** proporciona unas condiciones de seguridad que responderán a las expectativas de los viajeros/as. El 100 % de los vehículos de la flota cuentan con extintores y salidas de emergencia, que paliarían las consecuencias de una situación de emergencia potencial.

Gure ibilgailuek aire girotuko eta berokuntzako sistemak dituzte barnealdeko konforta ziurtatzeko. Era berean, eta gure garbiketa-planekin bat, bezeroek garbi eta behar bezala txukunduta aurkituko dituzte autobusak.

*Bai autobusetan, bai geltokietan, **Iruñeko TCCk** bidaiarien nahiak asetzeko moduko segurtasun-baldintzak eskaintzen ditu. Su-itzalgailuak eta larrialdietako irteerak daude flotako ibilgailuen %100ean, larrialdiko egoera bat izanez gero, haren ondorioak arintzen lagunduko luketenak.*

CONTROL DE LA CLIENTELA "MISTERY SHOPPING"
"MISTERY SHOPPING" BEZEROEN KONTROLA

El servicio prestado por **TCC Pamplona** es medido anualmente a través de la MCP mediante el denominado «Cliente Misterioso» o «Mistery shopper». Este método consiste en que el proveedor encargado de su ejecución se infiltre como pasajero del autobús en diferentes viajes, tras lo cual realiza un informe sobre diferentes aspectos del servicio prestado: información en vehículo, paradas, puntualidad del servicio, trato del personal, conservación, limpieza, etc

*Iruñerriko Mankomunitateak urtero neurtzen du **Iruñeko TCC** enpresak emandako zerbitzua «Mistery shopper» edo «Bezero Misteriotsua» esaten zaionaren bitartez. Metodo horretan, lan hori egin behar duen hornitzailea autobuseko bidaiari anonimo gisa aritzen da zenbait joan-etorritan, eta gero txosten bat prestatzen du emandako zerbitzuaren zenbait alderdiri buruz: informazioa ibilgailuan, geralekuak, zerbitzuaren puntualtasuna, langileen tratua, kontserbazioa, garbiketa, eta abar.*

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN / GOGOBETETZE INKESTAK

Podemos sentirnos plenamente satisfechos de los resultados de las encuestas realizadas anualmente a los clientes/as de **TCC Pamplona** por la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona.

Estos datos nos dan un índice medio de satisfacción superior al 7,5 siendo unos valores de los más altos a nivel nacional.

Los resultados obtenidos nos animan a seguir trabajando en pro de la satisfacción de nuestros clientes estableciendo metodologías de mejora continua y a seguir liderando el desarrollo de nuevas líneas y proyectos de transporte.

*Benetan pozik egon gaitezke Iruñerriko Mankomunitateak **Iruñeko TCCko** bezeroei urtero egindako inkesten emaitzak ikusita.*

Datu horiek 7,5etik gorako gogobetetze-maila ematen digute batez beste, eta horiek balio altuenetakoak dira nazio mailan.

Bezeroen gogobetetze-maila hobetzeko lanean jarrai dezagun laguntzen digute lortutako emaitzek, etengabe hobetzeko metodologiak ezarriz, eta, halaber, aukera ematen digute garraio-linea eta -proiektu berriak garatzeko orduan liderrak izaten jarraitzeko ere.

Gracias a la certificación de la norma ISO 14001:2004 para la gestión ambiental y la modernización de nuestros procedimientos y nuestra flota (que ha supuesto la reducción de nuestras emisiones de CO2 a la atmósfera), **TCC Pamplona** plasma la voluntad de satisfacer las expectativas ambientales de nuestros clientes integrando los requisitos ambientales en nuestros procedimientos, contribuyendo así en el avance hacia una sociedad sostenible.

TCC Pamplona es consciente de la importancia que tiene la colaboración de todos, empresas, instituciones, administraciones públicas y particulares, en el impulso de prácticas responsables que respeten el medio ambiente. Por eso, desde el **Grupo Moventis** y mediante nuestro Sistema de Gestión Ambiental trabajamos para desarrollar nuestras actividades desde la perspectiva de un desarrollo sostenible que no comprometan las necesidades de las generaciones futuras. De esta manera, proporcionamos un valor añadido a nuestro servicio y, por añadidura, a la calidad de vida de nuestros clientes y clientas.

*Ingurumen kudeaketari buruzko ISO 14001:2004 araudiari esker, eta gure prozedurak eta flota modernizatu ditugunez gero (orain CO2 gutxiago isurtzen dugu atmosferara), **Iruñeko TCCk** gure bezeroek ingurumenaren arloan dituzten nahiak ase nahi ditugu, ingurumen arloko betebeharrak integratzen baititugu gure prozeduretan, aurrera eginez gizarte iraunkor baten aldera.*

***Iruñeko TCCn** badakigu zer garrantzitsu den denok elkarlanean aritzea –enpresak, erakundeak, administrazio publikoak eta partikularrak– ingurumena errespetatzen duten praktika arduratsuak bultzatzeko orduan. Horregatik, **Moventis taldetik** eta gure Ingurumen Kudeaketarako Sistemaren bitartez, lanean ari gara gure jarduerak garapen iraunkorraren ikuspegitik garatzeko, betiere etorkizuneko belaunaldien beharrak arriskuan jarri gabe. Modu horretan, balio erantsia ematen diogu gure zerbitzuari, eta, are gehiago, gure bezeroen bizi-kalitateari ere bai.*

CONTACTE CON NOSOTROS
JARRI HARREMANETAN GUREKIN

Camino del Canal s/n - 31015 Pamplona-Iruña
948 38 28 37 (Información líneas / lineen gaineko informazioa)
marketing@moventia.net
www.infotuc.es

TCC
transporte urbano comarcal
eskualdeko hiri garraioa

moventis