

# CARTA DE SERVEIS

## UNE 13816



Barcelona, setembre 2019

## Índex

Índex .....	i
Informació general.....	1
Servei ofert .....	2
Drets i deures dels usuaris .....	2
Reserva anticipada de plaça .....	4
Accessibilitat.....	4
Contacti amb nosaltres.....	4
Puntualitat .....	5
Servicio d' Atenció a la clientela .....	5
Adquisició de títols .....	5
Confort i seguretat.....	6
Antiguitat de la flota.....	6
Medi ambient.....	7
Control de la Clientela «Mystery Shopping» .....	8
Enquestes de satisfacció (ISC) .....	8

## CARTA DE SERVEIS

### *Informació general*

El grup TCC està format per tres empreses: Transports Ciutat Comtal, SA (TCC, SA), Transports Ciutat Comtal 2, S.L. (TCC2, S.L.), i Autobusos Horta, SA (Authosa). Entre les tres empreses és dóna servei a un total de 10 línies regulars:

- Línies de TCC, S.A.
  - Servei Urbà de Vilanova i la Geltrú, format per dues línies: L1 (Tacó – Càmping) i L2 (Càmping – Tacó)
  - Servei Urbà de Sitges: format per tres línies més una de reforç en horari escolar: L1 (Poble Sec – Vallpineda), L2 (Can Pei – Terramar), L3 (Llevantina – Quint Mar) i L5 (Oasis – Maria Ossó)
  - Línia PR4: RENFE El Prat – ZAL
- Línies de TCC2, S.L.
  - Servei Urbà de Sant Sadurní d'Anoia, format per una línia.
  - Tibibús: format per dues línies. T2A (Pl. Catalunya – Tibidabo) i T2B (Sant Genís – Tibidabo).
  - Cruise Bus: línia que uneix les terminals A, B, C, D i E de creuers amb el Portal de la Pau.
  - Bus Güell: línia que uneix la xarxa de metro (Alfons X, metro L4) amb el Park Güell.
  - HospiBus: dóna servei als pacients de l'Hospital de la Vall d'Hebron per facilitar el seu desplaçament entre els diferents edificis que el componen.
- Línies d'AUTHOSA:
  - Línia 86. Uneix Horta (metro Horta) amb el barri del Carmel (Albert Llanas)
  - Línia 87. Uneix Horta (metro Horta) amb el barri de Gràcia (Pl. Gal·la Placídia)

El servei Urbà de Vilanova i la Geltrú és una concessió de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú que la nostra empresa realitza des de la seva creació el 1994.

El servei Urbà de Sitges és una concessió de l'Ajuntament de Sitges que la nostra empresa realitza des de 1998.

El servei Urbà de Sant Sadurní és una concessió de l'Ajuntament de Sant Sadurní que la nostra empresa realitza des de la seva creació el 2002

Les línies PR4, 86 i 87 són concessions de l'Àrea Metropolitana de Barcelona.

Totes aquestes línies formen part de el Sistema Tarifari Integrat de l'ATM.

Les dues línies de TCC que donen servei al Tibidabo, són concessions del Tibidabo.

La línia de Cruise Bus és una concessió de l'Autoritat Portuària de Barcelona.

La línea de Bus Güell es una concesión de Park Güell

Mitjançant la Carta de Serveis, pretenem donar a conèixer als nostres clients i clientes el compromís que assumim amb la qualitat, el medi ambient i la seguretat i salut dels nostres treballadors i usuaris, així com la nostra voluntat de millorar dia a dia.

### *Servei ofert*

La informació sobre els recorreguts i horaris de cada línia es pot consultar a la nostra web [www.moventis.es](http://www.moventis.es), telefònicament a través del número **93 415 60 20** o mitjançant l'APP de Moventis (mitjançant [este enlace](#)).

### *Drets i deures dels usuaris*

Als autobusos de TCC ha un reglament on es recullen els drets i deures dels usuaris del transport públic d'autobús. Aquest reglament també es considera vigent per als autobusos que van al Tibidabo, la línia del Cruise Bus i al Park Güell.

# El document és el següent:



## Si us plau, llegeixi amb atenció les següents normes i consells de seguretat

### PERSONAL DE MOVENTIS



- ✓ El Personal Conductor i d'Inspecció té atribucions per fer complir als usuaris i usuàries del servei la present normativa.
- ✓ Sigui respectuós amb el Personal Conductor. Són professionals responsables i coneixedors del servei, de la línia i del vehicle. També estan facultats per poder baixar del bus i atendre puntualment les seves necessitats.
- ✓ Ensenyi el bitllet o títol de transport al personal de TCC, en el cas que se us reclami.
- ✓ Si té dubtes sobre el trajecte o necessita ajuda, consulti al personal de TCC, treballarem per ajudar-lo/a.

### VENDA DE BITLLETS I TARIFES



- ✓ Trobareu en el panell informatiu del vehicle i web: [www.moventis.es](http://www.moventis.es), la gamma de títols vàlids propis i d'ATM amb les seves tarifes.
- ✓ Heu de conservar el bitllet o targeta fins el final del trajecte. Si viatgeu amb targeta compartida, l'última persona que baixa és la que ha de tenir la targeta.
- ✓ Els infants de fins a quatre anys tenen transport gratuït, sempre que no ocupin seient i vagin acompanyats d'una persona adulta.
- ✓ Facilitau el canvi, el personal de conducció no està obligat a dispensar canvi de bitllets majors de 10€.
- ✓ L'assegurança obligatòria de persones viatgeres està inclosa en el preu del transport.
- ✓ Les persones viatgeres que no portin al damunt el títol de transport correctament validat hauran de fer efectiva una percepció mínima de 100€ i s'hauran d'identificar davant del personal de MOVENTIS per tal de gestionar-ne el cobrament. A les persones viatgeres que facin efectiva immediatament la percepció esmentada, se'ls aplicarà una reducció del 50% de l'import.

### OBJECTES PERDUTS



- ✓ Si heu trobat un objecte a l'autobús, si us plau, entregueu-lo al personal de conducció.
- ✓ Si vostè ha perdut un objecte a l'autobús, truqui al Servei d'Atenció a la Clientela 93 415 60 20, o bé a través de la web ([www.moventis.es](http://www.moventis.es) - informació pràctica - objectes perduts)
- ✓ Els objectes perduts romandran a les oficines centrals, situades a Rambla Catalunya, 123, de Barcelona, durant el termini d'un mes.

### SEIENTS PREFERENTS, CADIRE DE RODES, COTXETS DE NADONS I CARRETONS DE COMPRA



- ✓ Si sou una persona amb mobilitat reduïda, dona embarassada, gent gran o teniu necessitats especials, dispoheu de seients d'ús preferent. Si us plau, si no esteu dins d'aquest grup, cediu el seient.
- ✓ Els cotxets de nadons, les cadires de rodes i els carretons de compra són admesos en tots aquells vehicles dotats d'espai reservat.
- ✓ Les persones que vagin en cadira de rodes, tindran preferència d'ubicació sobre els cotxets. En cas de concurrència, el cotxet s'haurà de plegar i el nadó haurà d'esser subjectat per una persona adulta.
- ✓ No es farà servir la rampa de l'autobús per pujar/-baixar cotxets de nadons; només s'obriran en el cas de les cadires de rodes. Recordeu que les rampes manuals només poden ser obertes pel personal conductor.

### A continuació es detallen les Normes de Seguretat a seguir:

(L'incompliment d'aquestes normes responsabilitza a/la passatger/a dels danys que es pugui causar a si mateix/a, a d'altres passatgers i passatgeres, a les seves pertinències o al vehicle.)



### COTXETS DE NADONS

- Subjectar correctament a l'infant en el cotxet.
- Ubicar el cotxet a la zona reservada del vehicle, en sentit contrari a la marxa, de manera que l'infant quedi d'esquena al sentit de la marxa de l'autobús.
- Accionar el fre del cotxet.
- El cotxet sempre ha d'estar sota la supervisió d'una persona adulta.



### CADIRE DE RODES O SIMILARS

- Avisar al personal conductor per tal que obri la porta del darrera.
- Ubicar la cadira a la zona reservada del vehicle, en sentit contrari a la marxa.
- Accionar el fre i posar-se el cinturó de seguretat disponible a la plataforma. En cap cas les persones que disposin d'autonomia podran deixar aquest vehicle a la plataforma i ocupar plaça al bus, ja que el vehicle es podria desplaçar o bolcar.



### CARRETONS COMPRA

- Subjectar fermament el carretó, doncs, en cas contrari, en una frenada o corba podria desplaçar-se o bolcar.
- El carretó sempre ha d'estar sota la supervisió d'una persona adulta.

### VIATJAR A L'AUTOBÚS



- ✓ Teniu dret a ser transportat/ada sempre que dispoheu d'un bitllet o títol de transport vàlid. En cas d'avaria o aturada de l'autobús pel motiu que sigui, teniu dret a continuar el viatge a la mateixa línia o en una altra d'itinerari semblant sense pagar el nou trajecte o bé a obtenir un bitllet de bescanvi.
- ✓ Trobareu informació de qualsevol alteració que s'hi prevegi, a la web [www.moventis.es](http://www.moventis.es)
- ✓ Està totalment prohibit fumar a bord del vehicle.
- ✓ Mantingueu un comportament civí, correcte i respectuós amb el vehicle, les altres persones viatgeres i el personal de MOVENTIS.
- ✓ Si vostè vol pujar al bus, faci un senyal visible amb la mà, amb la suficient antelació, per tal que el personal conductor pugui fer la maniobra adequadament i apropiat-se a la parada tot el possible. A fi d'afavorir la fluïdesa del servei i mantenir la freqüència de pas, el personal conductor només s'aturarà a les parades on les persones usuàries vulguin pujar o baixar.
- ✓ Es pujarà sempre a l'autobús per la porta del davant, excepte les persones que utilitzin cadira de rodes, que ho han de fer per la porta del darrera.

- ✓ Excepcionalment el personal conductor pot autoritzar que es pugui per la porta del darrera, per causes justificades. En cap cas es pujarà pel darrera sense l'autorització del personal conductor, ja que aquest pot no adonar-se'n i tancar les portes del vehicle.

- ✓ Si us plau, no obstruïu el passadís.

- ✓ Si viatgeu dret/a agafat/a a alguna barra o seient, el personal conductor es pot veure obligat a fer alguna maniobra sobtada i vostè podria caure o fer caure a d'altres persones viatgeres.

- ✓ Per baixar, demani parada prement el botó de sol·licitud de parada amb la suficient antelació, per tal que el personal conductor pugui fer la maniobra adequadament i apropiat-se a la parada tot el possible.

- ✓ Baixi sempre per la porta del darrera, per tal de no molestar les persones usuàries que pugen.

### PAQUETS, BICICLETES I ANIMALS DOMÈSTICS



- ✓ Es poden dur paquets o objectes de fins a 100 x 60 x 25 cm. En cap cas es poden admetre objectes o materials perillosos, insalubres o que puguin causar molèsties a la resta de persones usuàries.
- ✓ Les persones usuàries podran viatjar amb bicicleta, sempre que aquesta sigui plegable. Les mides de la bicicleta, un cop plegada, no podran ser superiors a l'estàndard aprovat per l'ATM (100 x 60 x 25 cm) similar a una maleta.

- ✓ Només s'admetrà un bicicleta per persona.

- ✓ Amb la finalitat d'evitar danyar els passatgers, o malmetre les seves pertinències o el vehicle, només seran admeses les bicicletes que estiguin en un estat de neteja correcta.

- ✓ El nombre de bicicletes que es pot admetre en cada vehicle estarà condicionat a l'espai disponible en funció de les dimensions del vehicle i, en tot cas, com a màxim serà de dues unitats en els espais reservats als viatgers després, sense perjudici de la prioritat per ocupar aquests espais de les persones amb mobilitat reduïda que vagin en cadira de rodes.

- ✓ En tot moment, el personal conductor podrà denegar la pujada a l'autobús per raons de seguretat a les bicicletes que, pel seu estat de neteja i conservació, es consideri que poden produir danys o malmetre la resta d'equipatges o el vehicle.

- ✓ El passatger que transporti una bicicleta a bord del vehicle serà responsable dels danys i perjudicis que aquesta pugui produir a altres passatgers, als seus equipatges i al mateix vehicle.

- ✓ Està permès viatjar amb animals domèstics sempre que els dueu tancats en transportins de dimensions apropiades. Les persones invidents o sordes poden viatjar amb el seu gos pigall.

## CONSELLS DE SEGURETAT

### Finestres d'emergència

Si les portes estan bloquejades, feu servir les finestres d'emergència. El martell transvàcidre, penjat al costat o a sobre de la finestra, us permetrà trencar el vidre.

### Trapa d'emergència

La trapa d'emergència situada en el sostre de l'autobús, és de fàcil obertura i constitueix també una sortida d'emergència que podeu utilitzar en cas de necessitat.

### Personal de conducció

Procureu no distreure el personal de conducció sense necessitat. En matèria de seguretat i en casos d'emergència, seguïu sempre les seves instruccions.



### Farmacíola

L'autobús disposa d'una farmacíola per a primers auxilis.

### Portes

Les portes són la via principal d'accés i d'abandonament de l'autobús. Feu-les servir en cas d'emergència. Hi ha un dispositiu d'obertura d'emergència (botó, maneta o palanca) al seu costat, tant a l'interior com a l'exterior. Utilitzeu-lo per desbloquejar-les, procurant no perdre la calma, i abandoneu el vehicle ràpidament.

### Extintor

Feu servir l'extintor en cas d'un foc petit. El trobareu col·locat prop del personal de conducció o en un foc visible. Si es tracta d'un incendi gran o hi ha molta acumulació de fum, mantingueu la calma, sortiu del vehicle i allunyau-vos-en immediatament.



@MoventisInfo  
[www.moventis.es](http://www.moventis.es)  
Tel. 93 415 60 20



Moventis APP  
Els teus busos en temps real. Actualitza-la.



AJUNTAMENT DE SANT SADURN D'NOYA

moventis

### *Reserva anticipada de plaça*

La reserva anticipada de places no aplica a TCC, donat que tan sols realitza serveis urbans.

### *Accessibilitat*

El grup TCC, ha estat pioner en la implantació, el juny de 2012, de la certificació d'Accessibilitat Universal (UNE 170.001). Aquesta certificació, és l'evolució natural del compromís adquirit fa temps, i aconseguit fa més de 7 anys, que tota la nostra flota sigui 100% accessible.

Aquesta certificació garanteix que la nostra empresa és accessible tant per a les persones usuàries com per als treballadors.

### *Contacti amb nosaltres*

#### *Direcció oficines*

Rambla Catalunya 123, 2on  
08008 Barcelona

#### *Direcció cotxeres*

COTXERA DE ZONA FRANCA  
Carrer 60, 6  
Barcelona

COTXERA DE VILANOVA I LA GELTRÚ  
Ronda Ibèrica, 12  
Vilanova i la Geltrú

#### *Por telèfon*

93 415 60 20 (Informació línies)

#### *A través de la pàgina web*

[www.moventis.es](http://www.moventis.es)

## *Puntualitat*

En relació amb els casos d'ocurrència de retards considerats inacceptables durant el decurs del trajecte de les línies, s'està duent a terme un estudi per tal de plantejar la possibilitat de donar futures compensacions als usuaris i usuàries, mitjançant el lliurament d'un bitllet que podrà utilitzar-se en qualsevol moment.

## *Servicio d' Atenció a la clientela*

Les reclamacions i suggeriments que ens transmeten els nostres clients i les nostres clientes ens ajuden a millorar els serveis que oferim. TCC posa a disposició de l'usuari diversos canals d'entrada perquè, a través d'ells, puguin manifestar queixes, suggeriments o qualsevol tipus de comunicació que es vulgui formalitzar.

A la nostra pàgina web hi ha un apartat, anomenat "defensor de l'usuari", al qual poden accedir tots els usuaris i usuàries del nostre servei, i on poden reflectir qualsevol queixa, agraïment o suggeriment que consideri oportú. A més, tots els nostres vehicles tenen el corresponent llibre de reclamacions, excepte els de Vilanova i la Geltrú, on cal fer les reclamacions a través de l'oficina d'atenció a el client del propi ajuntament.

## *Adquisició de títols*

En aquelles línies que formen part de el Sistema Tarifari Integrat de l'ATM, es podrà accedir utilitzant qualsevol dels títols pertanyents a l'esmentat Sistema Tarifari Integrat. Així doncs, l'adquisició de títols de transport es realitzarà en els llocs indicats per la mateixa ATM (màquines expenedores de metro, estancs, etc.).

En el cas de Vilanova i la Geltrú, a més dels títols pertanyents a l'ATM, hi ha tres títols propis (T-10 Vilanova, T-Jove i T-Activa) que es poden adquirir als estancs i que permeten realitzar transbord entre les línies urbanes de Vilanova i la Geltrú però no amb altres modes de transport.

En tots els casos es pot accedir a el vehicle comprant el bitllet senzill, que es podrà adquirir en el propi autobús, excepte a les línies T2B (Sant Genís - Tibidabo) i Bus Güell: per poder utilitzar aquestes dues

línies, s'ha d'haver adquirit l'entrada a les corresponents taquilles o ser soci del Tibidabo (en el cas de la T2B).

### *Confort i seguretat*

Els nostres vehicles disposen de sistemes de climatització per garantir el confort a l'interior de l'habitacle. Així mateix, i d'acord amb els nostres plans de neteja i desinfecció, els usuaris i les usuàries trobaran els nostres vehicles amb un grau de neteja adequat.

Els autobusos de TCC compleixen amb unes condicions de seguretat que respondran a les expectatives dels/de les viatgers/es. Així, mensualment, es comprova l'estat dels extintors (de què disposen tots els vehicles) així com la seva correcta indicació i la de les sortides d'emergència.

### *Antiguitat de la flota*

Actualment (septiembre 2019):

- **TCC (TCC, S.A. + TCC2, S.L.)** disposa d'un total de 42 vehicles assignats a les línies regulars, amb una antiguitat mitja d'11 anys, tenint el més antic 16 anys i el més nou menys d'un mes.
- **AUTHOSA**, que comparteix la cotxera de la Zona Franca, disposa de 13 vehicles amb una antiguitat mitjana de 7 anys, tenint el més antic 13 anys i els més nous 9 mesos.

Durant 2019 s'han adquirit 9 vehicles híbrids.



## *Medi ambient*

El transport amb autobús, no només pels seus avantatges d'estalvi i comoditat, sinó també per les seves òptimes qualitats mediambientals, és un dels modes de transport amb més projecció de futur. Optar per l'autobús com a mitjà de transport quotidià és sinònim de qualitat de vida.

TCC és conscient de la importància que té la col·laboració de tots, empreses, institucions, administracions públiques i particulars, en l'impuls de pràctiques responsables que respectin el medi ambient. Per això, des del Grup Moventis i mitjançant el nostre Sistema de Gestió Ambiental, treballem per desenvolupar les nostres activitats des de la perspectiva d'un desenvolupament sostenible que no comprometi les necessitats de les generacions futures. D'aquesta manera, proporcionem un valor afegit al nostre servei i, a més, a la qualitat de vida dels nostres clients i clientes.

Des TCC ens hem imposat la integració d'una sèrie de directrius de caràcter ambiental en la nostra estratègia de negoci:

- ✓ Incorporació de autobusos híbrids
- ✓ Unitats amb mecàniques de filtre sec, o bé additius ADD blue de filtració de gasos.
- ✓ Reciclatge de tots els nostres residus (llots del túnel de rentat, oli usat, absorbents, envasos de productes químics, piles, etc. per part de gestors autoritzats.

Gràcies a la certificació de la norma ISO 14001: 2015 per a la gestió ambiental i la modernització dels nostres procediments i la nostra flota (que ha suposat la reducció de les nostres emissions de CO<sub>2</sub> a l'atmosfera, així com la rebaixa del consum mig de carburant), TCC plasma la voluntat de satisfer les expectatives ambientals dels nostres clients, els quals contrauen així mateix la seva responsabilitat en l'avanç cap a una societat sostenible.

Des 2017 disposem de la certificació EMAS i estem adherits als "Acords Voluntaris" de la Generalitat.

Hem aprofitat el trasllat, a mitjans d'any (2018), a la nova cotxera de Zona Franca, per posar tota la il·luminació LED, utilitzar l'energia solar

per al sistema d'aigua calenta sanitària, així com per millorar la recirculació de l'aigua de túnel de rentat.

### *Control de la Clientela «Mystery Shopping»*

En totes les línies es realitza, anualment, el mesurament de control de la qualitat del seu servei mitjançant el denominat «Control de la clientela» o «Mystery shopping». Aquest mètode consisteix en què el proveïdor encarregat de la seva execució s'infiltri com a passatger de l'autobús en diferents viatges, després de la qual cosa realitza un informe sobre diferents aspectes del servei prestat: informació en vehicle i parades, puntualitat de el servei, tracte amb el personal, etc.

En el cas de les línies PR4, 86 i 87, l'administració concedent és Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB), el «Control de la clientela» o «Mystery shopping» el realitza la pròpia AMB de forma anual, en dues onades, separades per 6 mesos.

### *Enquestes de satisfacció (ISC)*

Igual que en el cas de l'Mystery Shopping, es realitza, anualment, una enquesta als / les passatgers / es per determinar l'Índex de Satisfacció de Client (ISC). El resultat d'aquestes enquestes sempre és satisfactori, atès que els resultats obtinguts els darrers dos anys estan clarament per sobre de l'70%.

Els resultats obtinguts posen de manifest que hem de seguir treballant en pro de la satisfacció dels nostres clients establint metodologies de millora contínua i ens anima a seguir millorant en el desenvolupament de noves línies i projectes de transport.

En el cas de les línies tutelades per l'AMB, igual que amb el «Mystery shopping», les enquestes per determinar l'ISC són realitzades per la pròpia AMB de forma anual, en dues onades.