

CARTA DE SERVEIS

Moventis Llobregat



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.....	5
Medi ambient.....	6
Control de la Clientela «Mystery Shopping»	7
Enquestes de satisfacció (ISC)	7

CARTA DE SERVEIS

Informació general

El dissabte 6 d'abril de 2024, va entrar en funcionament el nou contracte de Bus Metropolità de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) a l'Hospitalet de Llobregat, El Prat de Llobregat i els municipis amb els quals mantenen connexions metropolitanes, que són Cornellà de Llobregat, Esplugues de Llobregat, Sant Joan Despí, Sant Just Desvern, Sant Feliu de Llobregat i Barcelona. Es tracta d'un servei que compta amb prop de 15 milions d'usuaris a l'any.

El nou servei operat per Moventis comporta les següents millores:

- **Noves línies L20 i L21:** Substitueixen, respectivament, les línies L10 i L11. La nova nomenclatura permet diferenciar aquestes línies de Bus Metropolità de les línies de metro. Els recorreguts i horaris d'aquestes noves línies són:
 - **L20:** Manté el mateix recorregut que la línia L10 entre el Prat de Llobregat i l'hospital Moisès Broggi, a Sant Joan Despí. Es millora l'oferta de servei en els dies laborables, passant d'una freqüència de 20 minuts a una de 15 minuts, i els dissabtes es passa de 30 minuts a 20 minuts.
 - **L21:** Es prolonga fins a Sant Just Desvern i Sant Feliu de Llobregat. A l'Hospitalet de Llobregat es crea un nou corredor amb la línia L21 entre Bellvitge i l'estació de rodalies de l'Hospitalet per l'avinguda Fabregada. La línia circula també els dissabtes, festius i laborables d'agost.
- **Millora de l'oferta de la línia X30:** Passa de circular cada 20 minuts a cada 15 minuts els laborables de dilluns a divendres i de cada 30 minuts a cada 20 minuts els dissabtes.
- **Nous vehicles:** Inicialment el servei s'opera amb 100 vehicles, dels quals 16 són nous. No obstant això, el contracte preveu l'adquisició de 43 vehicles nous per renovar i ampliar la flota.

La resta de línies d'aquest servei es mantenen sense variacions significatives, formant una xarxa de 13 línies: CJ, LH1, LH2, PR1, PR2, PR3, PR5, M12, M14, L16, L20, L21, L22, X30.

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, telefònicament a través del número **900060180** o mitjançant l'APP de Moventis (mitjançant [aquest enllaç](#)).

Drets i deures dels usuaris

Als autobusos de Moventis Llobregat hi ha un reglament on es recullen els drets i deures dels usuaris del transport públic d'autobús.

El document és el següent:

NORMES D'ÚS

DRETS DELS VIATGERS



- Els viatgers tenen dret a ser transportats sempre que el vehicle no ultrapassi la seva capacitat màxima.
- Els menors de 4 anys tenen dret a viatjar de franc.
- Els viatgers tenen dret a ser tractats correctament pels empleats i rebre informació sobre els serveis i les possibles modificacions.
- Les persones amb mobilitat reduïda, les dones embarassades i la gent gran tenen dret a seure en els seients d'ús preferent.
- Els viatgers poden dur objectes de dimensions no superiors a 100 x 60 x 25 cm. Aquests mides no s'apliquen en el cas de cotxets per a infants.
- Els viatgers poden accedir a l'autobús amb bicicletes plegables en els trajectes que transcorren íntegrament dins la gamma comarcal.
- En cas que una incidència provoqui l'aturada de l'autobús, els viatgers tenen dret a continuar el viatge en la mateixa línia o en una altra que dongi un itinerari semblant sense haver de pagar.
- Els viatgers poden fer ús del llibre de reclamacions.

BITLLETS I TARGETES



- Cal disposar de bitllet, targeta, abonament o passat vàlids per al trajecte.
- Els bitllets o les targetes manipulats que presentin alteracions no són vàlids.
- Valideu sempre el títol de transport a les màquines.
- Els bitllets senzills no donen dret a fer transbordament.
- Les targetes del sistema tarifari integrat donen dret a fer transbordament entre els mitjans de transport integrats.
- Si baseu de l'autobús i marxeu un altre, cal que torneu a validar la targeta.
- Conserveu el bitllet o la targeta durant tot el trajecte i mostreu-los si us ho demana el personal de l'empresa.
- Teneu dret a canviar una targeta multiviatge no màxima si la màquina validadora la rebutja i si correspon al trajecte que voleu fer.

DEURES DELS VIATGERS



- Actueu amb civisme i velleu sempre per una bona convivència.
- Calieu detenir i malintreure els animals i les plantes.
- Entreu i sortiu per les portes assignades.
- No distrigueu el conductor mentre l'autobús estigui circulant.
- Mantingueu les condicions mínimes de salubritat i higiene.
- Feu cas de les indicacions dels empleats i dels avisos col·locats a l'interior dels autobusos.
- Procureu plegar els cotxets infantils.
- Per pagar, plegueu les bicicletes.
- No fumeu a dins del vehicle.
- No està permès menjar ni beure a bord.
- No viatgeu amb animals, tret de gossos petits i animals domèstics si van en receptacles adequats.
- El personal de l'empresa pot prohibir que entri a anar a oner que habiti els viatgers que incumplin les obligacions anteriors.
- Es prohibeix viatjar amb patinetes elèctriques i monopedis elèctrics. No aplica a bicicletes elèctriques que poden accedir-hi.

INFRACCIONS I SANCIONS



- Viatjar sense bitllet o amb una targeta no vàlida és una infracció que comporta el pagament d'una quantitat determinada per la normativa legal vigent. Si el pagament es fa a l'instant, s'aplica una reducció del 50%. En cas contrari, caldrà que es identifiqui i disposarà de 30 dies per pagar la sanció.
- Si, en alguna de les situacions anteriors, un viatger es nega a identificar-se davant dels empleats, aquests sol·licitaran la presència dels agents de seguretat o de l'ordre públic perquè l'identifiqui i li podran exigir que hagi de l'autobús.
- Si un viatger porta una targeta, un abonament o un passat personalitzat, ha de poder demostrar que n'és el titular.
- Si un viatger porta una targeta integrada correcta i vàlida a l'inici d'un desplaçament, però no l'ha validada en el moment de fer el transbordament, haurà de pagar l'import equivalent al preu d'un bitllet senzill d'una zona.
- Els empleats retiraran qualsevol bitllet o targeta alterats, manipulats o utilitzats incorrectament i el viatger estarà obligat a baixar de l'autobús.

En cas d'infracció, l'empresa formularà una denúncia davant l'Administració.

- Viatjar sense bitllet o targeta vàlida pot ser sancionat per l'Administració amb una multa de fins a 600€.
- El personal conductor disposa de fulls de reclamació.

NORMAS DE USO

DERECHOS DE LOS VIAJEROS



- Los viajeros tienen derecho a ser transportados siempre que el vehículo no supere su capacidad máxima.
- Los menores de 4 años tienen derecho a viajar gratis.
- Los viajeros tienen derecho a ser tratados correctamente por los empleados y recibir información sobre los servicios y las posibles modificaciones.
- Las personas con movilidad reducida, las mujeres embarazadas y las personas mayores tienen derecho a sentarse en los asientos de uso preferente.
- Los viajeros pueden llevar objetos de dimensiones no superiores a 100 x 60 x 25 cm. Estas medidas no se aplican en caso de cochecitos para niños.
- Los viajeros pueden acceder al autobús con bicicletas plegables en aquellos trayectos que transcurran íntegramente dentro de la gamma comarcal.
- En caso de que una incidencia provoque la detención del autobús, los viajeros tienen derecho a continuar el viaje en la misma línea o en otra con un itinerario similar sin tener que pagar de nuevo.
- Los viajeros pueden utilizar el libro de reclamaciones.

BILLETES Y TARJETAS



- Se necesita disponer de billete, tarjeta, abono o pase válidos para el trayecto.
- Los billetes y las tarjetas manipulados o que presenten alteraciones no serán válidos.
- Valide siempre el título de transporte en las máquinas.
- Los billetes sencillos no dan derecho a transbordo.
- Las tarjetas del sistema tarifario integrado dan derecho a transbordo entre los medios de transporte integrados.
- Si usas de baja del autobús y te sube a otro, debe validar nuevamente la tarjeta.
- Conserve el billete o tarjeta durante todo el trayecto y muéstralos al personal de la empresa si así se lo solicitan.
- Tiene derecho a canjear una tarjeta multiviatje no deteriorada si la máquina validadora la rechaza y si corresponde con el trayecto que se desea realizar.

DEBERES DE LOS VIAJEROS



- Actúe siempre con civismo y procure viajar por una buena convivencia.
- Evite deteriorar o malintreuar a los animales y las plantas.
- Entre y salga por las puertas asignadas.
- No distraiga al conductor mientras el autobús está circulando.
- Debe reunir las condiciones mínimas de salubridad e higiene.
- Siga las indicaciones de los empleados y de los avisos colocados en el interior de los autobuses.
- Procure plegar los cochecitos infantiles.
- Lleve las bicicletas plegadas.
- No fume a bordo del vehículo.
- No está permitido comer ni beber a bordo.
- No viaje con animales, salvo perros pequeños y animales domésticos si están dentro recipientes adecuados.
- El personal de la empresa puede prohibir la entrada u ordenar la salida del vehículo a los viajeros que incumplan las obligaciones anteriores.
- Se prohíbe viajar con patinetes eléctricos y monopedis eléctricos. No aplica a bicicletas eléctricas que pueden acceder a ellas.

INFRACCIONES Y SANCIONES



- Viajar sin billete o con una tarjeta no válida supone una infracción que comporta el pago de una cantidad determinada por la normativa legal vigente. Si el pago se realiza de inmediato, tendrá una reducción del 50%. En caso contrario, el viajero deberá identificarse y dispondrá de 30 días para pagar la sanción.
- Si, en alguna de las situaciones anteriores, un viajero se niega a identificarse ante los empleados, estos solicitarán la presencia de los agentes de seguridad o del orden público para que lo identifiquen, pudiéndole exigir que abandone el autobús.
- Si un viajero lleva una tarjeta, un abono o un pase personalizado, deberá poder demostrar que es su titular.
- Si un viajero lleva una tarjeta integrada correcta y válida al inicio de un desplazamiento, pero no la validada en el momento de hacer un transbordo, deberá pagar el importe equivalente al precio de un billete sencillo de una zona.
- Los empleados retirarán cualquier billete o tarjeta alterados, manipulados o utilizados incorrectamente y el viajero estará obligado a salir del autobús.

En caso de infracción, la empresa formulará denuncia ante la Administración.

- Viajar sin billete o tarjeta válida puede ser sancionado por la Administración con una multa de hasta 600€.
- El conductor dispone de hojas de reclamación.

USE REGULATIONS

PASSENGER RIGHTS



- Passengers are entitled to be transported as long as the vehicle does not exceed its maximum capacity.
- Children under 4 years old travel for free.
- Passengers have the right to be treated politely by employees and to receive information about services and possible changes.
- Persons with reduced mobility, pregnant women and the elderly have the right to be seated in priority seating.
- Passengers are allowed to carry objects no larger than 100 x 60 x 25 cm. These sizes do not apply to strollers.
- Passengers may board the bus with folding bicycles on routes that run entirely within the first fare zone.
- In the event of an incident that causes the bus to stop, passengers have the right to continue this journey on the same line or another line with a similar route without having to pay again.
- Passengers can use the complaints book.

TICKETS AND CARDS



- It is necessary to have a valid ticket, card, season ticket or pass for the trip.
- Tampered or altered tickets and cards will not be valid.
- Tickets must always be validated at the machines.
- One-way tickets do not entitle passengers to transfers.
- Integrated fare system cards entitle passengers to transfer between integrated means of transport.
- If you leave the bus and board another bus, you must validate your card again.
- Keep the ticket or card for the entire journey and show it to company staff if requested.
- You are entitled to exchange an undamaged multi-journey card if the validation machine rejects it and if it corresponds to the route you wish to take.

PASSENGER DUTIES



- Always act civilly and try to ensure peaceful coexistence.
- Avoid deteriorating or damaging buses and bus stops.
- Enter and exit through the marked doors.
- Do not distract the driver while the bus is running.
- Always meet the minimum health and hygiene conditions.
- Follow the instructions of the employees and the signs posted inside the buses.
- Try to fold baby strollers.
- Carry folded bicycles on board.
- Do not smoke on board the vehicle.
- Eating or drinking is not allowed on board.
- Do not travel with animals, except guide dogs and pets if they are in suitable carrying cases.
- The company staff may prohibit passengers who fail to comply with the above obligations from entering the vehicle or order them to leave it.
- Travelling with electric scooters and electric unicycles is prohibited. It does not apply to electric bicycles that can access them.

VIOLATIONS AND PENALTIES



- Travelling without a ticket or with an unvalidated card is an infraction that entails the payment of an amount determined by the legal regulations in force. If payment is made immediately, there is a 50% reduction. Otherwise, passengers must identify themselves and will have 30 days to pay the penalty.
- If passengers refuse to identify themselves to company staff in any of the above-mentioned situations, security guards or law enforcement agents will ask them for identification, and they may require passengers to leave the bus.
- Any passengers that has personalized card or pass must be able to prove that he or she is the cardholder or passholder.
- If a passenger has an integrated card that is correct and validated at the beginning of a trip, but not validated at the time of a transfer, he or she must pay the equivalent of the price of a one-way ticket for one zone.
- Employees shall remove any altered, tampered with or misused tickets or cards and the passengers shall be required to leave the bus.

In the event of an infraction, the company will file a complaint with the public administration.

- Travelling without a valid ticket or card may be punished by public administration with a fine of up to 600€.
- The driver has complaint forms available.

Reserva anticipada de plaça

La reserva anticipada de places no aplica a Moventis Llobregat, donat que tan sols realitza serveis urbans e interurbans.

Accessibilitat

A Moventis Llobregat, ens comprometem fermament a garantir que els nostres serveis siguin accessibles per a tothom. Per això, el 100% de la nostra flota està adaptada per a persones amb mobilitat reduïda. Tots els nostres vehicles estan equipats amb rampes d'accés, espais reservats per a cadires de rodes i seients preferents per a persones amb necessitats especials.

Els nostres conductors reben formació específica per oferir assistència adequada i assegurar una experiència de viatge còmoda i segura per a tots els usuaris.

Ens esforcem contínuament per millorar l'accessibilitat dels nostres serveis, col·laborant amb associacions i experts en mobilitat inclusiva per identificar i implementar noves mesures que responguin a les necessitats dels nostres usuaris.

Contacti amb nosaltres

Direcció oficines i cotxeres Moventis Llobregat
Carrer 60, 2-6
Barcelona

Por telèfon **900060180** (Informació línies)

A través de la pàgina web www.moventis.es
A través de les XXSS X@BusLlobregat

Puntualitat

A Moventis Llobregat, la puntualitat és una de les nostres màximes prioritats. Ens esforcem constantment per assegurar que els nostres serveis compleixin els horaris establerts. Per això, realitzem revisions periòdiques dels nostres temps de trajecte i implementem millores contínues per minimitzar els retards.

En relació amb els casos d'ocurrència de retards considerats inacceptables durant el decurs del trajecte de les línies, estem duent a terme un estudi exhaustiu per identificar les causes i trobar solucions efectives.

Servicio d' Atenció a la clientela

Les reclamacions i suggeriments que ens transmet la clientela ens ajuden a millorar els serveis que oferim. Moventis Llobregat 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 "Atención al Viajero", 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,

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.).

També es poden adquirir els bitllets senzills dins l'autobus.

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

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.

Moventis Llobregat 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.

Ja disposem d'un 75% de la flota de vehicles híbrids i hem integrat una sèrie de directrius ambientals en la nostra estratègia de negoci:

- **Incorporació d'autobusos elèctrics:** Continuem ampliant la nostra flota amb vehicles elèctrics per reduir les emissions de CO₂ i contribuir a un entorn més net.
- **Reciclatge de residus:** Ens assegurem que tots els nostres residus, incloent-hi els llots del túnel de rentat, oli usat, absorbents, envasos de productes químics, piles, etc., siguin gestionats per gestors autoritzats per garantir un tractament adequat i sostenible.

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 CO₂ a l'atmosfera, així com la rebaixa del consum mig de carburant), Moventis Llobregat 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.

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.

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).