

# CARTA DE SERVICIOS

## UNE 13816



Santa Oliva, diciembre 2014

## Índice

Índice.....	i
Información general.....	1
Servicio ofertado .....	1
Derechos y Obligaciones de las peronas usuarias.....	2
Reserva anticipada de plaza .....	3
Accesibilidad .....	3
Contacte con nosotros .....	3
Puntualidad .....	4
Servicio de Atención a la clientela.....	4
Adquisición de títulos .....	4
Confort y seguridad.....	5
Antigüedad de la flota.....	5
Medio ambiente.....	5
Control de la Clientela «Mystery Shopping» .....	6
Encuestas de satisfacción (ISC).....	6

# CARTA DE SERVICIOS

## *Información general*

Autocars Poch, S.A. fué fundada por Joan Poch i Andreu en el año 1929 y forma parte del Grupo Transports Ciutat Comtal desde noviembre de 2009, fecha en que fue adquirida.

Actualmente presta los siguientes servicios regulares, además de servicios discrecionales, tanto reiterados (básicamente servicios escolares) como puros.

- Servicio Comarcal Regular: El Vendrell – La Bisbal con Hijuelas
- Servicio Urbano de Albinyana
- Servicio Urbano de La Joncosa de Montmell

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

## *Servicio ofertado*

- Servicio Comarcal Regular: El Vendrell – La Bisbal con Hijuelas

Conecta los diferentes municipios de la Comarca de Penedés con su capital, El Vedrell. Es un servicio diurno que da servicio todos los laborables y sábados no festivos del año.

- Servicio Urbano de Albinyana

Une diferentes puntos del municipio con el centro y con el Hospital Comarcal

- Servicio Urbano de La Juncosa de Montmell

Servicio de transporte urbano de La Juncosa de Montmell.

La información sobre los recorridos y horarios de cada línea se puede consultar en nuestra web [www.transportsciutatcomtal.com](http://www.transportsciutatcomtal.com) o también telefónicamente a través del número **977 660 240**.

## *Derechos y Obligaciones de las personas usuarias*

En los autobuses de **Autocars Poch, S.A.** existe un reglamento donde se recogen los Derechos y Obligaciones de las personas usuarias del transporte público de autobús.

Ese documento es el siguiente:

### **RECORDEU ELS VOSTRES DRETS I DEURES A L'AUTOBÚS**

#### **TENIU DRET A:**

Ser transportat/ada sempre que disposeu 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.

Rebre informació de les característiques de prestació del servei i de qualsevol alteració que s'hi prevegi, així com de l'oferta de títols de transport i els seus preus.

Rebre un tracte correcte del personal de les empreses operadores, i ser atès en la vostra petició d'ajuda i informació.

Disposar de seients d'ús preferent si sou una persona amb mobilitat reduïda, dona embarassada, gent gran o teniu necessitats especials. Accedir amb la cadira de rodes i ocupar el lloc reservat si l'autobús s'hi troba adaptat.

Dur paquets o objectes de fins a 100 x 60 x 25 cm. Dur altres objectes o estris en les condicions que determini l'empresa. En cap cas es poden admetre objectes o materials perillosos, insalubres o que puguin causar molèsties a la resta de persones usuàries.

Viatjar amb animals domèstics sempre que els dueu tancats en caixes o gàbies de dimensions apropiades. Les persones invidents o sordes poden viatjar amb el seu gos pigall.

Presentar les reclamacions al servei que considereu convenientes, i rebre'n resposta.

Obtenir transport gratuït per als infants de fins a quatre anys, sempre que no ocupin seient.

Rebre la cobertura de l'assegurança obligatòria de viatgers, inclosa en el preu del transport.

Accedir amb cotxet i situar-lo al lloc que es trobi indicat.

Rebre canvi de fins a 10 € si compreu el bitllet a bord de l'autobús.

#### **TENIU EL DEURE DE:**

Dur el bitllet o títol de transport vàlid i degudament validat, també en cas de trasbordament, i adequat al trajecte que realitzeu. Conservar-lo durant tot el viatge i mostrar-lo al personal de l'empresa operadora que us el reclami.

Accedir a l'autobús només a les parades senyalitzades i sol·licitar parada per baixar amb l'antelació suficient. Pujar i baixar de l'autobús per les portes indicades.

No fumar al vehicle ni a la resta d'instal·lacions del servei.

Mantenir un comportament cívic, correcte i respectuós amb els altres passatgers i el personal de l'empresa operadora.

No malmetre ni embrutar l'autobús ni les instal·lacions del servei.

Atendre les indicacions del personal de l'empresa operadora i no distraure el conductor.

Cedir els seients reservats a les persones amb mobilitat reduïda o altres col·lectius especificats a la senyalització.

### **RECUERDE SUS DERECHOS Y DEBERES EN EL AUTOBÚS**

#### **USTED TIENE DERECHO A:**

Ser transportado/a siempre que disponga de billete o título de transporte válido. En caso de avería o detención del autobús por el motivo que sea, tiene derecho a continuar el viaje en la misma línea o en otra de itinerario análogo, sin que deba pagar este nuevo trayecto, o bien a obtener un billete de canje.

Recibir información de las características de prestación del servicio y de cualquier alteración prevista en este, así como de la oferta de títulos de transporte y sus precios.

Recibir un trato correcto por parte de los empleados de las empresas operadoras y ser atendido en las peticiones de ayuda e información que solicite de aquellos.

Disponer de asientos de uso preferente si es viajero de movilidad reducida, mujer embarazada, persona de edad avanzada o persona con necesidades especiales. Acceder con sillas de ruedas y ocupar el lugar reservado si se trata de un autobús adaptado.

Llevar paquetes u objetos de hasta 100 x 60 x 25 cm. Llevar objetos o herramientas en las condiciones que la empresa determine. En ningún caso se admitirán objetos o materiales peligrosos, insalubres o que puedan causar molestias al resto de los usuarios.

Viajar con animales domésticos siempre que se lleven dentro de cajas o jaulas de dimensiones apropiadas. Las personas invidentes o sordas pueden viajar con su perro guía.

Formular las reclamaciones que estime convenientes en relación con la prestación de los servicios y recibir la respuesta oportuna.

Obtener transporte gratuito para niños de hasta cuatro años, siempre y cuando no ocupen asiento.

Recibir la cobertura del seguro obligatorio de viajeros, incluido en el precio del transporte.

Acceder con cochecito y colocarlo en el lugar indicado.

Recibir cambio de 10 € si se compra el billete a bordo del autobús.

#### **USTED TIENE EL DEBER DE:**

Llevar el billete o título de transporte válido y debidamente validado, también en caso de trasbordo, y adecuado al trayecto que realiza. Conservarlo durante todo el viaje y mostrarlo al personal de la empresa prestataria que lo reclame.

Acceder al autobús sólo en las paradas señalizadas y solicitar parada con la suficiente antelación. Subir y bajar del autobús por las puertas indicadas.

Abstenerse de fumar a bordo de los vehículos y en las instalaciones.

Mantener un comportamiento cívico, correcto y respetuoso con el resto de los pasajeros y con el personal de la empresa prestataria.

No deteriorar el vehículo e instalaciones de la empresa prestataria ni su estado de limpieza.

Atender las indicaciones del personal de la empresa prestataria y no distraer al conductor.

Ceder los asientos reservados a las personas con movilidad reducida o a otros colectivos especificados en las señalizaciones.

### *Reserva anticipada de plaza*

La reserva anticipada de plazas no aplica a Autocars Poch, dado que sus servicios son de corto recorrido y siempre hay plazas disponibles

### *Accesibilidad*

**Autocars Poch** dispone de 3 autocares adaptados, equipados con rampa y plaza reservada para silla de ruedas. No obstante, si una personas usuaria con silla de ruedas necesita coger el autobús a una hora determinada, deberá llamar a nuestras oficinas (**977 660 240**) el día antes para confirmar la expedición o expediciones que deberá usar para asegurar que el vehículo que prestará el servicio tiene la rampa operativa.

### *Contacte con nosotros*

Dirección oficinas

Rambla Catalunya 123, 2on  
08008 Barcelona

Dirección cocheras

C. del Tarragonés, 21  
Polígon "Molí d'En Serra"  
43710 Santa Oliva  
Tarragona

Por teléfono

977 660 240

A través de la página web

[www.transportsciutatcomtal.com](http://www.transportsciutatcomtal.com)

## *Puntualidad*

En relación con los casos de ocurrencia de retrasos considerados inaceptables durante el decurso del trayecto de las líneas, se está llevando a término un estudio con el fin de plantear la posibilidad de dar futuras compensaciones a los usuarios y las usuarias, mediante la entrega de un billete que podrá utilizarse en cualquier momento.

## *Servicio de Atención a la clientela*

Las reclamaciones y sugerencias que nos transmiten nuestros clientes y nuestras clientas nos ayudan a mejorar los servicios que ofrecemos. **Autocars Poch** pone a disposición de la persona usuaria diversos canales de entrada para que a través de ellos puedan manifestarse quejas, sugerencias o cualquier tipo de comunicación que se desee formalizar.

En nuestra página web ([www.transportsciutatcomtal.es](http://www.transportsciutatcomtal.es)) existe un apartado, denominado “defensor del usuario”, al cual pueden acceder todas las personas usuarias de nuestro servicio, en el cual pueden reflejar cualquier queja, agradecimiento o sugerencia que considere oportuno. Además, todos nuestros vehículos tienen el correspondiente libro de reclamaciones.

## *Adquisición de títulos*

Dado que las líneas regulares de Autocars Poch, S.A forman parte del Sistema Tarifario Integrado de la ATM de Tarragona, se podrá acceder a ellas utilizando cualquiera de los títulos pertenecientes al citado Sistema Tarifario Integrado. Así pues, la adquisición y recarga de títulos de transporte se realizará en los lugares indicador por la propia ATM.

A parte existen billetes sencillos con diferentes precios y bonos para diferentes municipios, que se podrán adquirir en el propio autobús o en nuestras oficinas de Santa Oliva.

## *Confort y seguridad*

Nuestros vehículos disponen de sistemas de climatización para garantizar el confort en el interior del habitáculo. Asimismo, y conforme a nuestros planes de limpieza y desinfección, los usuarios y las usuarias encontrarán nuestros vehículos con un grado de limpieza adecuado.

Los autobuses de Autocars Poch cumplen con unas condiciones de seguridad que responderán a las expectativas de las personas viajeras. Así, mensualmente, se comprueba el estado de los extintores (de los que disponen todos los vehículos) así como su correcta indicación y la de las salidas de emergencia.

## *Antigüedad de la flota*

Actualmente (diciembre 2014), **Autocars Poch** dispone de un total de 3 vehículos, con una media de antigüedad de 8 años.

## *Medio ambiente*

El transporte en autobús, no sólo por sus ventajas de ahorro y comodidad, sino también por sus óptimas cualidades medioambientales, es uno de los modos de transporte con más proyección de futuro. Optar por el autobús como medio de transporte cotidiano es sinónimo de calidad de vida.

**Autocar Poch** es consciente de la importancia que tiene la colaboración de todas las partes, 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 comprometa 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 nuestra clientela.

Desde **Autocars Poch** nos hemos impuesto la integración de una serie de directrices de carácter ambiental en nuestra estrategia de negocio:

- ✓ Incorporación de motorizaciones Euro V, con emisiones ambientales menos contaminantes.
- ✓ Unidades con mecánicas de filtro seco, o bien aditivos ADD blue de filtración de gases.
- ✓ Reciclaje de todos nuestros residuos, tales como absorbentes, envases de productos químicos, pilas, tóneres, etc. por parte de empresas gestoras autorizadas.

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

Autocars Poch realiza, bianualmente, la medición del control de la calidad de su servicio mediante el denominado «Control de la clientela» o «*Mystery shopping*». Este método consiste en que la empresa proveedora encargada de su ejecución se infiltre como pasajero/a del autobús en diferentes viajes, tras lo cual realiza un informe sobre diferentes aspectos del servicio prestado: información en vehículo y paradas, puntualidad del servicio, trato del personal, etc.

### ***Encuestas de satisfacción (ISC)***

Igual que en el caso del Mystery Shopping, bianualmente se realiza una encuesta al pasaje para determinar el Índice de Satisfacción de la Clientela (ISC). El resultado de dichas encuestas siempre es satisfactorio, dado que los resultados obtenidos están claramente por encima del 70%.

Los resultados obtenidos nos señalan que debemos seguir trabajando en pro de la satisfacción de nuestra clientela estableciendo metodologías de mejora continua y nos anima a seguir mejorando en el desarrollo de nuevas líneas y proyectos de transporte.