

CARTA DE SERVICIOS

Moventis Llobregat



Índice

Índice.....	i
Información general.....	1
Servicio ofrecido.....	2
Derechos y deberes de los usuarios	2
Reserva anticipada de plaza	4
Accesibilidad	4
Contacte con nosotros	4
Puntualidad	5
Servicio de Atención a la clientela.....	5
Adquisición de títulos	5
Confort y seguridad.....	5
Medio ambiente.....	6
Control de la Clientela «Mystery Shopping»	7
Encuestas de satisfacción (ISC).....	7

CARTA DE SERVICIOS

Información general

El sábado 6 de abril de 2024, entró en funcionamiento el nuevo contrato de Bus Metropolitano del Área Metropolitana de Barcelona (AMB) en L'Hospitalet de Llobregat, El Prat de Llobregat y los municipios con los que mantienen conexiones metropolitanas, que son Cornellà de Llobregat, Esplugues de Llobregat, Sant Joan Despí, Sant Just Desvern, Sant Feliu de Llobregat y Barcelona. Se trata de un servicio que cuenta con cerca de 15 millones de usuarios al año.

El nuevo servicio operado por Moventis comporta las siguientes mejoras:

- **Nuevas líneas L20 y L21:** Sustituyen, respectivamente, las líneas L10 y L11. La nueva nomenclatura permite diferenciar estas líneas de Bus Metropolitano de las líneas de metro. Los recorridos y horarios de estas nuevas líneas son:
 - **L20:** Mantiene el mismo recorrido que la línea L10 entre El Prat de Llobregat y el hospital Moisès Broggi, en Sant Joan Despí. Se mejora la oferta de servicio en los días laborables, pasando de una frecuencia de 20 minutos a una de 15 minutos, y los sábados se pasa de 30 minutos a 20 minutos.
 - **L21:** Se prolonga hasta Sant Just Desvern y Sant Feliu de Llobregat. En L'Hospitalet de Llobregat se crea un nuevo corredor con la línea L21 entre Bellvitge y la estación de cercanías de L'Hospitalet por la avenida Juncosada. La línea circula también los sábados, festivos y laborables de agosto.
- **Mejora de la oferta de la línea X30:** Pasa de circular cada 20 minutos a cada 15 minutos los laborables de lunes a viernes y de cada 30 minutos a cada 20 minutos los sábados.
- **Nuevos vehículos:** Inicialmente el servicio se opera con 100 vehículos, de los cuales 16 son nuevos. No obstante, el contrato prevé la adquisición de 43 vehículos nuevos para renovar y ampliar la flota.

El resto de líneas de este servicio se mantienen sin variaciones significativas, formando una red de 13 líneas: CJ, LH1, LH2, PR1, PR2, PR3, PR5, M12, M14, L16, L20, L21, L22, X30.

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 y usuarios, así como nuestra voluntad de mejorar día a día.

Servicio ofrecido

La información sobre los recorridos y horarios de cada línea se puede consultar en nuestra web www.moventis.es, telefónicamente a través del número **900060180** o mediante la APP de Moventis (mediante [este enlace](#)).

Derechos y deberes de los usuarios

En los autobuses de Moventis Llobregat hay un reglamento donde se recogen los derechos y deberes de los usuarios del transporte público de autobús.

El documento es el siguiente:

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 cotxes 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 vàlid 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 malmetre els autobusos i les parades.
- 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 cotxes 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 pègats i animals domèstics si van en receptacles adequats.
- El personal de l'empresa pot prohibir que entri a anar a onerar que habiti els viatgers que incumplin les obligacions anteriors.
- Es prohibeix viatjar amb patinetes elèctriques i monopatins 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 disposar de 30 dies per pagar la sanció.
- Si, en alguna de les situacions anteriors, un viatger es nega a identificar-se davant dels empleats, aquestes sol·licitaran la presència dels agents de seguretat o de l'ordre públic perquè l'identifiquin i ll podran exigir que bati 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 cambiar 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 provocar daños en los autobuses y las paradas.
- Entre y salga por las puertas señalizadas.
- 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 leoneros 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 monopatines 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 disponer 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 passenger 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 plaza

La reserva anticipada de plazas no aplica a Moventis Llobregat, dado que tan solo realiza servicios urbanos e interurbanos.

Accesibilidad

En Moventis Llobregat, nos comprometemos firmemente a garantizar que nuestros servicios sean accesibles para todos. Por ello, el 100% de nuestra flota está adaptada para personas con movilidad reducida. Todos nuestros vehículos están equipados con rampas de acceso, espacios reservados para sillas de ruedas y asientos preferentes para personas con necesidades especiales.

Nuestros conductores reciben formación específica para ofrecer asistencia adecuada y asegurar una experiencia de viaje cómoda y segura para todos los usuarios.

Nos esforzamos continuamente por mejorar la accesibilidad de nuestros servicios, colaborando con asociaciones y expertos en movilidad inclusiva para identificar e implementar nuevas medidas que respondan a las necesidades de nuestros usuarios.

Contacte con nosotros

Dirección oficinas y cocheras Moventis Llobregat
Calle 60, 2-6
Barcelona

Por teléfono **900060180** (Información líneas)

A través de la página web www.moventis.es
A través de las XXSS X@BusLlobregat

Puntualidad

En Moventis Llobregat, la puntualidad es una de nuestras máximas prioridades. Nos esforzamos constantemente por asegurar que nuestros servicios cumplan los horarios establecidos. Por ello, realizamos revisiones periódicas de nuestros tiempos de trayecto e implementamos mejoras continuas para minimizar los retrasos.

En relación con los casos de ocurrencia de retrasos considerados inaceptables durante el transcurso del trayecto de las líneas, estamos llevando a cabo un estudio exhaustivo para identificar las causas y encontrar soluciones efectivas.

Servicio de Atención a la clientela

Las reclamaciones y sugerencias que nos transmite la clientela nos ayudan a mejorar los servicios que ofrecemos. Moventis Llobregat pone a disposición del usuario varios canales de entrada para que, a través de ellos, puedan manifestar quejas, sugerencias o cualquier tipo de comunicación que se quiera formalizar.

En nuestra página web hay un apartado, llamado "Atención al Viajero", al que pueden acceder todos los usuarios y usuarias de nuestro servicio, y donde pueden reflejar cualquier queja, agradecimiento o sugerencia que considere oportuno. Además, todos nuestros vehículos tienen el correspondiente libro de reclamaciones,

Adquisición de títulos

En aquellas líneas que forman parte del Sistema Tarifario Integrado de la ATM, se podrá acceder utilizando cualquiera de los títulos pertenecientes a dicho Sistema Tarifario Integrado. Así pues, la adquisición de títulos de transporte se realizará en los lugares indicados por la propia ATM (máquinas expendedoras de metro, estancos, etc.). También se pueden adquirir los billetes sencillos dentro del autobús.

Confort y seguridad

Nuestros vehículos disponen de sistemas de climatización para garantizar el confort en el interior del habitáculo. Asimismo, y de acuerdo con nuestros planes de limpieza y desinfección, los usuarios y

las usuarias encontrarán nuestros vehículos con un grado de limpieza adecuado.

Nuestros autobuses cumplen con unas condiciones de seguridad que responderán a las expectativas de los/as viajeros/as. Se comprueba cumpliendo la normativa el estado de los extintores (de que disponen todos los vehículos) así como su correcta indicación y la de las salidas de emergencia.

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.

Moventis Llobregat 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 ello, 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, además, a la calidad de vida de nuestros clientes y clientas.

Ya disponemos de un 75% de la flota de vehículos híbridos y hemos integrado una serie de directrices ambientales en nuestra estrategia de negocio:

- **Incorporación de autobuses eléctricos:** Continuamos ampliando nuestra flota con vehículos eléctricos para reducir las emisiones de CO₂ y contribuir a un entorno más limpio.
- **Reciclaje de residuos:** Nos aseguramos de que todos nuestros residuos, incluyendo los lodos del túnel de lavado, aceite usado, absorbentes, envases de productos químicos, pilas, etc., sean gestionados por gestores autorizados para garantizar un tratamiento adecuado y sostenible.

• Gracias a la certificación de la norma ISO 14001:2015 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, así como la rebaja del consumo medio de carburante), Moventis Llobregat plasma la voluntad de satisfacer las expectativas ambientales de nuestros clientes, los cuales contraen asimismo su responsabilidad en el avance hacia una sociedad sostenible.

Control de la Clientela «Mystery Shopping»

En todas las líneas se realiza, anualmente, la medición de control de la calidad de su servicio mediante el denominado «Control de la clientela» o «Mystery shopping». 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 y paradas, puntualidad del servicio, trato con el personal, etc.

Encuestas de satisfacción (ISC)

Al igual que en el caso del Mystery Shopping, se realiza, anualmente, una encuesta a los / las pasajeros / as para determinar el Índice de Satisfacción de Cliente (ISC).