

CARTA DE SERVICIOS



CARTA DE SERVICIOS



Información general

La empresa de transportes ***Autobusos de Lleida, S.A.***, es la actual concesionaria del servicio público de transporte urbano de la ciudad de Lleida.

Des de 1985 existe como sociedad y a partir del año 2002 está integrada en el Grupo Sarbus, actualmente MOVENTIS. Des de su fundación este grupo ha mantenido un compromiso continuado de mejora del servicio de transporte urbano ofrecido, en este caso a la ciudadanía de la población de Lleida.

Mediante la Carta de Servicios, pretendemos dar a conocer a nuestra clientela el compromiso que asumimos con la calidad y la seguridad y salud de nuestras personas trabajadoras, así como nuestra voluntad de mejora día a día.



Reserva anticipada de plaza

Como todos los servicios prestados actualmente por Autobusos de Lleida, S.A. se realizan en trayectos de menos de 50 kilómetros, cubriendo líneas urbanas de la citada ciudad, no es viable el criterio de reserva anticipada de plaza

Se tendrá en cuenta que la demanda de las personas usuarias no supera la oferta que ofrece.



Accesibilidad

Des del año 2018 estamos certificados con la norma UNE-EN-ISO-17000-1/2 de accesibilidad universal, y esto supone que tenemos muy en cuenta a las personas con necesidades especiales.

Actualmente, toda la flota de autobuses está adaptada para personas con movilidad reducida.

En caso de necesidad, las personas con movilidad reducida, encontrarán dispositivos mecánicos y/o manuales disponibles para el acceso a nuestros autobuses.

Disponemos además de aviso visual y sonoro de parada para facilitar la movilidad a personas con discapacidad sensorial.

También nuestras oficinas de atención a la clientela están adaptadas para personas con movilidad reducida.



Servicio de Atención a la clientela

Las reclamaciones y sugerencias que nos transmite la clientela, nos ayudan a mejorar los servicios que ofrecemos. En nuestra pagina Web, se facilitan diferentes canales de comunicación, a través de los que se pueden manifestar quejas, sugerencias o cualquier tipo de comunicación que se desee formalizar.

La información facilitada a través de Internet (www.moventis.es) contiene horarios, frecuencia, recorrido, posibilidades de trasbordo, compra de títulos y tarifas entre otros aspectos que se consideran relevantes para las personas usuarias. A remarcar que se dispone de información sobre tiempo real de paso mediante códigos QR y una aplicación para móviles "MOVENTIS", con la citada información de tiempo real de paso desde móviles, tabletas y ordenadores.

Disponemos de dos oficinas de atención a la clientela donde **Autobusos de Lleida, S.A.** pone a disposición de su clientela hojas oficiales de quejas y reclamaciones.



Puntualidad

En relación en los casos de ocurrencia de retrasos considerados inaceptables, durante el trayecto de las líneas y por causas imputables a Autobusos de Lleida, S.A., la empresa compensará mediante la recarga de viaje/s de las mismas características que ha utilizado la persona usuaria. Se dará solución individualizada, analizando cada caso concreto.



Adquisición de títulos

Existen diferentes títulos propios no integrados en el sistema tarifario, que se emiten en las oficinas de atención a la clientela:

T- Nostra B:

Ámbito de la ciudad de Lleida para personas prejubiladas o jubiladas entre 62 y 64 años o con incapacidad absoluta y con ingresos superiores al salario IPREM. Deben estar empadronadas en Lleida. De pago y admite 30 viajes.

T- Nostra A:

Ámbito de la ciudad de Lleida para personas prejubiladas o jubiladas entre 62 y 64 años o con incapacidad absoluta y con ingresos inferiores al salario IPREM. Deben estar empadronadas en Lleida. Viajes gratuitos.

T-Temps:

Ámbito de la ciudad de Lleida para personas a partir de 65 años y empadronadas en la ciudad de Lleida. Viajes gratuitos.

T- Jove:

Ámbito de la ciudad de Lleida para personas empadronadas en la ciudad de Lleida y de edades comprendidas entre 12 y 16 años. 8 viajes gratuitos en días lectivos y precio de estudiante el resto de los días.

T- Estudiant:

Ámbito de la ciudad de Lleida para personas de 16 a 25 años empadronadas a Lleida que acrediten estar estudiando. También de 4 a 25 años que acrediten estudiar en la ciudad pero no empadronadas en la localidad.

Actualmente, a partir de la pandemia de la COVID-19, derivado de un decreto del Ayuntamiento de Lleida, no se acepta el pago con metálico del billete sencillo. Se puede realizar el pago con tarjeta bancaria mediante el TPV bancario.

En el teléfono de Atención a la Clientela así como a través de nuestra Web, las personas usuarias se pueden informar de las tarifas en vigor, los medios de pago admitidos y sus condiciones, haciendo referencia a toda la oferta de títulos de forma diferenciada.

Los diferentes títulos estarán siempre disponibles. Cabe indicar que la política de títulos así como su precio es competencia del Ayuntamiento de Lleida y ATM a partir de la integración tarifaria llevada a cabo durante el año 2012. La edad en que se empieza a pagar y por tanto es necesario adquirir algún título de transporte son los cuatro años.



Antigüedad de la flota

Actualmente, **Autobusos de Lleida, S.A.** dispone de un total de 47 vehículos, con una media de antigüedad a fecha 1 de octubre del 2020 de 10,40 años.



Medio ambiente

Autobusos de Lleida, S.A. cuenta dentro de su flota con 8 vehículos híbridos contribuyendo así con creces a la mejora del medio ambiente de la ciudad.

La empresa cumple la legislación al respecto y trabaja, en la medida de lo posible, teniendo en cuenta el medio ambiente.



Medidas preventivas COVID-19

Autobusos de Lleida, S.A. dispone del protocolo certificado por Applus en referencia a la higienización y control relacionado con la pandemia de la COVID-19, cumpliendo así con todas las medidas para que nuestros autobuses sean seguros para nuestra clientela y contribuyendo a la vez con la salud comunitaria.



Contacte con nosotros

Dirección

Plaza España, 1 Bajos 4 (entrada Av. Madrid)

25002 Lleida

Plaza Sant Joan (en el centro de la plaza)

Por teléfono

973272999 (Información personas usuarias)

Por correo electrónico

autobusos@autobusoslleida.com

A través de la página Web

www.moventis.es