

# CARTA DE SERVICIOS

## UNE 13816



Barcelona, noviembre 2016

## Índice

Índice.....	i
Información general.....	1
Servicio ofertado .....	2
Derechos y Obligaciones de los usuarios .....	2
Reserva anticipada de plaza .....	4
Accesibilidad .....	4
Contacte con nosotros .....	4
Puntualidad .....	5
Servicio de Atención al cliente.....	5
Adquisición de títulos .....	5
Confort y seguridad .....	6
Antigüedad de la flota.....	6
Medio ambiente.....	6
Control de la Clientela «Mystery Shopping» .....	7
Encuestas de satisfacción (ISC).....	8

# CARTA DE SERVICIOS

## *Información general*

El grupo TCC tiene 5 servicios de líneas regulares:

- Servicio Urbano de Vilanova y la Geltrú, compuesto por dos líneas: L1 (Tacó – Càmping) y L2 (Càmping – Tacó)
- Servicio Urbano de Sitges: compuesto por tres líneas más una de refuerzo en horario escolar: L1 (Poble Sec – Vallpineda), L2 (Can Pei – Terramar), L3 (Llevantina – Quint Mar) y L5 (Oasis – Maria Ossó)
- Servicio Urbano de Sant Sadurní d'Anoia, formado por una línea.
- PR4: RENFE El Prat – ZAL
- Línea 86. Une Horta (metro Horta) con el barrio del Carmel (Calderon de la Barca)
- Línea 87. Une Horta (metro Horta) con el barrio de Gràcia (Pl. Gal·la placía)
- Tibibús: formado por dos líneas. T2A (Pl. Catalunya – Tibidabo) i T2B (Sant Genís – Tibidabo)
- Cruise Bus: línea que une las terminales A, B, C, D y E de cruceros con el Portal de la Pau
- Trenet del Zoo. Trenecito turístico que realiza un recorrido por las instalaciones del Zoo.
- Alquiler de cochecitos del Zoo. Permite alquilar cochecitos de 2 o 4 plazas, por horas, que permiten recorrer las instalaciones del Zoo.

El servicio Urbano de Vilanova i la Geltrú es una concesión del Ajuntament de Vilanova i la Geltrú que nuestra empresa viene realizando desde su creación en 1994.

El servicio Urbano de Sitges es una concesión del Ajuntament de Sitges que nuestra empresa viene realizando desde 1998.

El servicio Urbano de Sant Sadurní es una concesión del Ajuntament de Sant Sadurní que nuestra empresa viene realizando desde su creación en 2002

Las líneas PR4, 86 y 87 son concesiones del Área Metropolitana de Barcelona.

Todas estas líneas forman parte del Sistema Tarifario Integrado de la ATM.

Las dos líneas de TCC que dan servicio al Tibidabo, son concesiones del Tibidabo.

La línea de Cruise Bus es una concesión de la Autoritat Portuaria de Barcelona.

Los dos servicios del Zoo (Trenet y cochecitos) son concesiones del Zoo.

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, así como nuestra voluntad de mejorar día a día.

### *Servicio ofertado*

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 **93 415 60 20**.

### *Derechos y Obligaciones de los usuarios*

En los autobuses de **TCC** existe un reglamento aprobado por la ATM donde se recogen los Derechos y Obligaciones de los usuarios del transporte público de autobús. Dicho reglamento también se considera vigente para los autobuses que van al Tibidabo, la línea del Cruise Bus.

Ese documento es el siguiente:



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

### TENIU DRET A:

Ser transportat/da sempre que disposeu d'un bitllet o títol de transport vàlid. En cas d'avaria o dolència 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 canje.

Rebre informació de les característiques de prestació del servei i de qualsevol alteració que s'hi produeixi, 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 e articles en les condicions que determini l'empresa. En cap cas es poden portar objectes o materials perillosos, inflamables o que puguin causar molèsties a la resta de persones usuàries.

Viajar amb animals domèstics sempre que els duu tancats en cistells o gàbies de dimensions apropiades. Les persones invidents o sordes poden viatjar amb el seu gos guia.

Presentar les reclamacions al servei que considereu convenient, i tindrà n resposta.

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

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

Accedir amb cadira i situar-la al lloc que es trobi l'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 transbordament, 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 emborbotar l'autobús ni les instal·lacions del servei.

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

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

Els viatgers que no portin al damunt el títol de transport vàlid hauran de fer efectiva una percepció mínima de 50 € i s'hauran d'identificar davant del personal de l'empresa operadora per tal de gestionar-ne el cobrament.

Així mateix, els viatgers que facin efectiva immediatament la percepció comentada se'ls aplicarà una reducció del 50% de l'import.

## 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 dolencia 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 que exista 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, inflamables 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 asientos.

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

Acceder con caducante 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 transbordo, y adecuado al trayecto que realice. 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 dañar ni emborbotar 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.

Los viajeros que no lleven consigo un título de transporte válido deberán hacer efectiva una percepción mínima de 50 € y deberán identificarse ante el personal de la empresa operadora para gestionar el cobro.

A los viajeros que hagan inmediatamente efectiva la percepción indicada se les aplicará una reducción del 50% sobre el importe.

### *Reserva anticipada de plaza*

La reserva anticipada de plazas no aplica a TCC, dado que sólo realiza servicios urbanos.

### *Accesibilidad*

El grupo TCC, ha sido pionero en la implantación, en Junio de 2012, de la certificación de Accesibilidad Universal (UNE 170.001). Dicha certificación, es la evolución natural al compromiso adquirido hace tiempo, y conseguido hace más de 2 años, que toda nuestra flota sea 100% accesible.

Dicha certificación garantiza que nuestra empresa es accesible tanto para las personas usuarias como para los trabajadores.

### *Contacte con nosotros*

#### *Dirección oficinas*

Rambla Catalunya 123, 2on  
08008 Barcelona

#### *Dirección cocheras*

COTXERA DEL PORT DE BARCELONA  
Port de Casablanca, 8  
Delta 1

COTXERA DE VILANOVA I LA GELTRÚ  
Eduard Toldrà, 60  
Vilanova i la Geltrú

#### *Por teléfono*

93 415 60 20 (Información líneas)

#### *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 usuarias, mediante la entrega de un billete que podrá utilizarse en cualquier momento.

## *Servicio de Atención al cliente*

Las reclamaciones y sugerencias que nos transmiten nuestros clientes y clientas nos ayudan a mejorar los servicios que ofrecemos. **TCC** pone a disposición del usuario 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 existe un apartado, denominado “defensor del usuario”, al cual pueden acceder todos los usuarios y 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, excepto los de Vilanova y la Geltrú, cuyas reclamaciones deben realizarse a través de la oficina de atención al cliente del propio ayuntamiento.

## *Adquisición de títulos*

En aquellas líneas que forman parte del Sistema Tarifario Integrado de la ATM, se podrá acceder a ellas utilizando cualquiera de los títulos pertenecientes al citado Sistema Tarifario Integrado. Así pues, la adquisición de títulos de transporte se realizará en los lugares indicados por la propia ATM (máquinas expendedoras del metro, estancos, etc.).

En el caso de Vilanova i la Geltrú, además de los títulos pertenecientes a la ATM, existen tres títulos propios (T-10 Vilanova, T-Jove i T-Activa) que se pueden adquirir en los estancos y que permiten realizar

transbordo entre las líneas urbanas de Vilanova i la Geltrú pero no con otros modos de transporte.

En todos los casos se puede acceder al vehículo comprando el billete sencillo, que se podrá adquirir en el propio autobús.

### *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 usuarias encontrarán nuestros vehículos con un grado de limpieza adecuado.

Los autobuses de TCC cumplen con unas condiciones de seguridad que responderán a las expectativas de los viajeros/as. 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 (septiembre 2014), **TCC** dispone de un total de 45 vehículos asignados a las líneas regulares, con una media de antigüedad de 8,5 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.

**TCC** 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 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 nuestros clientes y clientas.

Desde **TCC** 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, tóners, etc. por parte de gestores autorizados.

Gracias a la certificación de la norma ISO 14001:2004 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), TCC plasma la voluntad de satisfacer las expectativas ambientales de nuestros clientes, quienes 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 del 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 del personal, etc.

En el caso de la línea PR4, cuya administración concedente es Area Metropolitana de Barcelona (AMB), el «Control de la clientela» o

«*Mystery shopping*» lo realiza ésta realiza la propia AMB de forma anual, en dos oleadas.

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

Igual que en el caso del *Mystery Shopping*, se realiza, anualmente, una encuesta a los/as pasajeros/as para determinar el Índice de Satisfacción del Cliente (ISC). El resultado de dichas encuestas siempre es satisfactorio, dado que los resultados obtenidos los últimos dos años están claramente por encima del 70%.

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

En el caso de la línea PR4, igual que con el «*Mystery shopping*», las encuestas para determinar el ISC son realizadas por la propia AMB de forma anual, en dos oleadas.