

CARTA DE SERVICIOS

UNE 13816



Barcelona, septiembre 2018

Índice

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

CARTA DE SERVICIOS

Información general

El grupo TCC está formado por cuatro empresas: Transports Ciutat Comtal, S.A. (TCC, S.A.), Transports Ciutat Comtal 2, S.L. (TCC2, S.L.), Autobuses Horta, S.A. (AUTHOSA) y Autocars Poch, S.A. Entre las cuatro empresas dispone de 12 servicios de líneas regulares:

- Líneas de TCC, S.A.
 - 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)
 - Línea PR4: RENFE El Prat – ZAL
- Líneas de TCC2, S.L.
 - Servicio Urbano de Sant Sadurní d'Anoia, formado por una línea.
 - 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
- Líneas de AUTHOSA:
 - 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)
- Líneas de Autocars Poch.
 - Conjunto de líneas que conforman la Concessió V-2772 La Bisbal – Sant Jaume – El Vendrell – L'Arboç, amb filloles Bonastre, La Juncosa
 - Línea urbana de Bonastres
 - Línea urbana de La Juncosa

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.

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, telefónicamente a través del número **93 415 60 20** o mediante l'APP de Moventis (mediante [este enlace](#)).

Derechos y Obligaciones de los usuarios

En los autobuses de **TCC** existe un reglamento 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:



PERSONAL DE MOVENTIS



- ✓ El Personal Conductor i d'Inspecció té atribucions per fer complir als usuaris i usuàries del servei la present normativa.
- ✓ Sigui respectuós amb el Personal Conductor. Són professionals responsables i coneixedors del servei, de la línia i del vehicle. També estan facultats per poder baixar del bus i atendre puntualment les seves necessitats.
- ✓ Ensenyi el bitllet o títol de transport al personal de TCC, en el cas que se us reclami.
- ✓ Si té dubtes sobre el trajecte o necessita ajuda, consulti al personal de TCC, treballam per ajudar-lo/a.

VENDA DE BITLLETS I TARIFES



- ✓ Trobareu en el panell informatiu del vehicle i web: www.moventis.es, la gamma de títols vàlids propis i d'ATM amb les seves tarifes.
- ✓ Heu de conservar el bitllet o targeta fins al final del trajecte. Si viatgeu amb targeta compartida, l'última persona que baixa és la que ha de tenir la targeta.
- ✓ Els infants de fins a quatre anys tenen transport gratuït, sempre que no ocupin seient i vagin acompanyats d'una persona adulta.
- ✓ Facilitau el canvi, el personal de conducció no està obligat a dispensar canvi de bitllets majors de 10€.
- ✓ L'assegurança obligatòria de persones viatgeres està inclosa en el preu del transport.
- ✓ Les persones viatgeres que no portin al damunt el títol de transport correctament validat hauran de fer efectiva una percepció mínima de 100€ i s'hauran d'identificar davant del personal de MOVENTIS per tal de gestionar-ne el cobrament. A les persones viatgeres que facin efectiva immediatament la percepció esmentada, se'ls aplicarà una reducció del 50% de l'import.

OBJECTES PERDUTS



- ✓ Si heu trobat un objecte a l'autobús, si us plau, entregueu-lo al personal de conducció.
- ✓ Si vostè ha perdut un objecte a l'autobús, truqui al Servei d'Atenció a la Clientela 93 415 60 20, o bé a través de la web (www.moventis.es - informació pràctica - objectes perduts)
- ✓ Els objectes perduts romandran a les oficines centrals, situades a Rambla Catalunya, 123, de Barcelona, durant el termini d'un mes.

SEIENTS PREFERENTS, CADIRE DE RODES, COTXETS DE NADONS I CARRETONS DE COMPRA



- ✓ Si sou una persona amb mobilitat reduïda, dona embarassada, gent gran o teniu necessitats especials, disposeu de seients d'ús preferent. Si us plau, si no esteu dins d'aquest grup, cediu el seient.
- ✓ Els cotxets de nadons, les cadires de rodes i els carretons de compra són admesos en tots aquells vehicles dotats d'espai reservat.
- ✓ Les persones que vagin en cadira de rodes, tindran preferència d'ubicació sobre els cotxets. En cas de concurrència, el cotxet s'haurà de plegar i el nadó haurà d'esser subjectat per una persona adulta.
- ✓ No es farà servir la rampa de l'autobús per pujar-/baixar cotxets de nadons: només s'obriran en el cas de les cadires de rodes. Recordem que les rampes manuals només poden ser obertes pel personal conductor.

A continuació es detallen les Normes de Seguretat a seguir:

(L'incompliment d'aquestes normes responsabilitza al/la passatger/a dels danys que es pugui causar a si mateix/a, a d'altres passatgers i passatgeres, a les seves pertinències o al vehicle.)



COTXETS DE NADONS

- Subjectar correctament a l'infant en el cotxet.
- Ubicar el cotxet a la zona reservada del vehicle, en sentit contrari a la marxa, de manera que l'infant quedi d'esquena al sentit de la marxa de l'autobús.
- Accionar el fre del cotxet.
- El cotxet sempre ha d'estar sota la supervisió d'una persona adulta.



CADIRE DE RODES O SIMILARS

- Avisar al personal conductor per tal que obri la porta del darrera.
- Ubicar la cadira a la zona reservada del vehicle, en sentit contrari a la marxa.
- Accionar el fre i posar-se el cinturó de seguretat disponible a la plataforma. En cap cas les persones que disposin d'autonomia podran deixar aquest vehicle a la plataforma i ocupar plaça al bus, ja que el vehicle es podria desplaçar o bolcar.



CARRETONS COMPRA

- Subjectar fermament el carretó, doncs, en cas contrari, en una frenada o corba podria desplaçar-se o bolcar.
- El carretó sempre ha d'estar sota la supervisió d'una persona adulta.

Si us plau, llegeixi amb atenció les següents normes i consells de seguretat

VIATJAR 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.
- ✓ Trobareu informació de qualsevol alteració que s'hi prevegi, a la web www.moventis.es
- ✓ Està totalment prohibit fumar a bord del vehicle.
- ✓ Mantingueu un comportament cívic, correcte i respectuós amb el vehicle, les altres persones viatgeres i el personal de MOVENTIS.
- ✓ Si vostè vol pujar al bus, faci un senyal visible amb la mà, amb la suficient antelació, per tal que el personal conductor pugui fer la maniobra adequada i apropiat-se a la parada tot el possible. A fi d'afavorir la fluidesa del servei i mantenir la freqüència de pas, el personal conductor només s'aturarà a les parades on les persones usuàries vulguin pujar o baixar.
- ✓ Es pujarà sempre a l'autobús per la porta del davant, excepte les persones que utilitzin cadira de rodes, que ho han de fer per la porta del darrera.
- ✓ Excepcionalment el personal conductor pot autoritzar que es pugi per la porta del darrera, per causes justificades. En cap cas es pujarà pel darrera sense l'autorització del personal conductor, ja que aquest pot no adonar-se'n i tancar les portes del vehicle.
- ✓ Si us plau, no obstruïu el passadís.
- ✓ Si viatgeu dret/a agafis a alguna barra o seient. El personal conductor es pot veure obligat a fer alguna maniobra sobtada i vostè podria caure o fer caure a d'altres persones viatgeres.
- ✓ Per baixar, demani parada prement el botó de sol·licitud de parada amb la suficient antelació, per tal que el personal conductor pugui fer la maniobra adequada i apropiat-se a la parada tot el possible.
- ✓ Baixi sempre per la porta del darrera, per tal de no molestar les persones usuàries que pugen.

PAQUETS, BICICLETES I ANIMALS DOMÈSTICS



- ✓ Es poden dur paquets o objectes de fins a 100 x 60 x 25 cm. En cap cas es poden admetre objectes o materials perillosos, insalubres o que puguin causar molesties a la resta de persones usuàries.
- ✓ Les persones usuàries podran viatjar amb bicicleta, sempre que aquesta sigui plegada. Les mides de la bicicleta, un cop plegada, no podran ser superiors a l'estàndard aprovat per l'ATM (100 x 60 x 25 cm) similar a una maleta.
- ✓ Només s'admetrà una bicicleta per persona.
- ✓ Amb la finalitat d'evitar danyar els passatgers, o malmetre les seves pertinències o el vehicle, només seran admeses les bicicletes que estiguin en un estat de neteja correcte.
- ✓ El nombre de bicicletes que es pot admetre en cada vehicle estarà condicionat a l'espai disponible en funció de les dimensions del vehicle i, en tot cas, com a màxim serà de dues unitats en els espais reservats als viatgers dempeus, sens perjudici de la prioritat per ocupar aquests espais de les persones amb mobilitat reduïda que vagin en cadira de rodes.
- ✓ En tot moment, el personal conductor podrà denegar la pujada a l'autobús per raons de seguretat a les bicicletes que, pel seu estat de neteja i conservació, es consideri que poden produir danys o malmetre la resta d'equipatges o el vehicle.
- ✓ El passatger que transporti una bicicleta a bord del vehicle serà responsable dels danys i perjudicis que aquesta pugui produir a altres passatgers, als seus equipatges i al mateix vehicle.
- ✓ Està permès viatjar amb animals domèstics sempre que els dueu tancats en transportins de dimensions apropiades. Les persones invidents o sordes poden viatjar amb el seu gos guia.

CONSELLS DE SEGURETAT

Finestres d'emergència

Si les portes estan bloquejades, feu servir les finestres d'emergència. El martell trencavidres, penjat al costat o a sobre de la finestra, us permetrà trencar el vidre.

Trapa d'emergència

La trapa d'emergència situada en el sostre de l'autobús, és de fàcil obertura i constitueix també una sortida d'emergència que podeu utilitzar en cas de necessitat.

Personal de conducció

Procureu no distreure el personal de conducció sense necessitat. En matèria de seguretat i en casos d'emergència, seguïu sempre les seves instruccions.



Farmaciola
L'autobús disposa d'una farmaciola per a primers auxilis.

Portes
Les portes són la via principal d'accés i d'abandonament de l'autobús. Feu-les servir en cas d'emergència. Hi ha un dispositiu d'obertura d'emergència (botó, maneta o palanca) al seu costat, tant a l'interior com a l'exterior. Utilitzeu-lo per desbloquejar-les, procurant no perdre la calma, i abandoneu el vehicle ràpidament.

Extintor
Feu servir l'extintor en cas d'un foc petit. El trobareu col·locat prop del personal de conducció o en un lloc visible. Si es tracta d'un incendi gran o hi ha molta acumulació de fum, mantingueu la calma, sortiu del vehicle i allunyeu-vos-en immediatament.

@MoventisInfo
www.moventis.es
Tel. 93 415 60 20

Moventis APP
Els teus busos en temps real. Actualitza-la.



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 5 años, de 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 DE ZONA FRANCA
Carrer 60, 6
Barcelona

COTXERA DE VILANOVA I LA GELTRÚ
Ronda Ibèrica, 12
Vilanova i la Geltrú

COTXERA DE SANTA OLIVA
Carrer Tarragonés, 21
P.I. Molí d'En Serra
Santa Oliva, Tarragona

Por teléfono

93 415 60 20 (Información líneas)

A través de la página web

www.transportsciatatcomtal.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 2018):

- **TCC (TCC, S.A. + TCC2, S.L.)** dispone de un total de 62 vehículos asignados a las líneas regulares, con una media de antigüedad de 11 años, teniendo el más antiguo 15 años y los más nuevos 3 años.
- **AUTHOSA**, que comparte cochera en Zona Franca, dispone de 11 vehículos con una antigüedad media de 9 años, teniendo el más antiguo 15 años y los más nuevos 7 años.

Se han comprado 9 vehículos híbridos que se espera recibir entre octubre y noviembre.

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 autobuses híbridos
- ✓ Unidades con mecánicas de filtro seco, o bien aditivos ADD blue de filtración de gases.
- ✓ Reciclaje de todos nuestros residuos (lodos del túnel de lavado, aceite usado, absorbentes, envases de productos químicos, pilas, etc. por parte de gestores autorizados.

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), TCC plasma la voluntad de satisfacer las expectativas ambientales de nuestros clientes, quienes contraen asimismo su responsabilidad en el avance hacia una sociedad sostenible.

Desde 2017 disponemos de la Certificación EMAS y estamos adheridos a los “Acords Voluntaris” de la Generalitat.

Hemos aprovechado el traslado, a mediados de año (2018), a la nueva cochera de Zona Franca, para poner toda la iluminación LED, utilizar la energía solar para el sistema de agua caliente sanitaria, así como para mejorar la recirculación del agua del túnel de lavado.

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 las líneas PR4, 86 y 87, cuya administración concedente es Área Metropolitana de Barcelona (AMB), el «Control de la clientela» o «*Mystery shopping*» lo realiza la propia AMB de forma anual, en dos oleadas, separadas por 6 meses.

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