

CARTA DE SERVICIOS



CARTA DE SERVICIOS



Información general

La empresa de transportes **Casas** es la actual concesionaria del servicio público de transporte interurbano del Maresme en sus conexiones con Barcelona, y de transporte urbano y periurbano en diversas poblaciones de la comarca.

El origen de **Casas** se remonta a 1934. Desde su fundación, el grupo ha mantenido un compromiso continuo de mejora del servicio de transporte urbano e interurbano ofrecido a los ciudadanos de la comarca del Maresme.

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

Casas presta su servicio de transporte urbano e interurbano mediante una red de 18 líneas diurnas y 2 nocturnas.

La información sobre los recorridos y horarios de cada línea se puede consultar en nuestra web www.moventis.es o también telefónicamente a través del número **93 798 11 00**.



Derechos y Obligaciones de los usuarios

En los autobuses de **Casas** existe un reglamento aprobado por la ATM donde se recogen los Derechos y Obligaciones de los usuarios del transporte público de autobús.

Ese documento es el siguiente:

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

PERSONAL DE MOVENTIS

- El Personal Conductor i d'inspecció tenen atribucions per fer complir als usuaris i usuàries del servei la present normativa, segons les seves indicacions.
- Seguiu respectuosos amb el Personal Conductor. Són professionals responsables i coneixedors del servei, de la línia i del vehicle. També estan facultats per poder cobrar del bus i atendre puntualment les vostres necessitats. No els distingeu mentre condueixen.
- Ensenyau el bitllet o títol de transport al personal de CASAS, en el cas que se us reclami.
- Si teniu dubtes sobre el trajecte o necessiteu ajuda, consulteu al personal de CASAS, treballen per ajudar-vos. Reteniu un trajecte correcte.
- Podeu presentar reclamacions al servei que considereu convenient i rebreu la resposta.

SEIENTS PREFERENTS, CADIRE DE RODES, COTXETS DE NADONS

- Si sou una persona amb mobilitat reduïda, domo embarassada, gent gran o teniu necessitats especials, disposeu de seients d'ús preferent. Si us plau, si no esteu dintre d'aquest grup, cediu el seient.
- El cotxets de nadons, les cadires de rodes i els carretons de compra són admesos en tots aquells vehicles dotats d'espai reservat.
- Si viatgeu amb cadira de rodes podeu contactar amb el Servei d'Atenció a la Ciutadania de CASAS, amb una antelació de 24 hores, per tal de fer reserva de vehicle adaptat, segons el seu reconegut l'horari.
- 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 sentir la rampa de l'autobús per pujar-cobrar cotxets de nadons, només cobriran en el cas de les cadires de rodes. Recordem que les rampes manuals només poden ser obertes pel personal conductor.

VIATJAR A L'AUTOBÚS

- Teniu dret a ser transportats 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 descanç.
- Trobareu informació de qualsevol alteració que s'hi pugui, mitjançant el panell informatiu CASAS INFORMA, web i app Moventis.
- Està totalment prohibit fumar, menjar i beure a bord del vehicle.
- Mantingueu un comportament cívil, correcte i respectuós amb el vehicle, les altres persones viatjeres i el personal de MOVENTIS.
- Si voleu pujar al bus, feu un senyal visible amb la mà amb la suficient antelació per tal que el personal conductor pugui fer la maniobra adequadament i apropar-se a la parada tot el possible. A fi d'afavorir la fluïdesa del servei i mantenir la freqüència de pas, el personal conductor només s'aturarà a les parades on les persones usuàries vulgari pujar o baixar.
- Es pujarà sempre a l'autobús a les parades autoritzades, per la part del davant, excepte les persones que utilitzen cadira de rodes o vagin amb cotxet de nadó, que ho han de fer per la porta del darrere, assegurant sempre al personal conductor.
- Excepcionalment el personal conductor pot autoritzar que es pugui per la porta del darrere, per causes justificades. En cap cas es pagarà pel darrere 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 dretes agafau-vos a signals barres o seient. El personal conductor es pot veure obligat a fer alguna maniobra sobtada i podria causar o fer caure a d'altres persones viatjeres.
- Per baixar, demaneu parada trucant al timbre amb la suficient antelació, per tal que el personal conductor pugui fer la maniobra adequadament i apropar-se a la parada tot el possible.
- Deixeu sempre per la porta del darrere, per tal de no molestar a les persones usuàries que pugen. Només es pot baixar a les parades autoritzades, demanades amb antelació.

PAQUETS, BICICLETES I ANIMALS DOMÈSTICS

- Es poden dur paquets o objectes de fins a 100 x 50 x 25 cm. En cap cas es poden admetre objectes o materials perillosos, inflamables o que puguin causar molèsties a la resta de persones usuàries.
- Les persones usuàries podran viatjar amb bicicleta, sempre que aquesta sigui plegada, les mesures de la qual 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 danys als passatgers, o malmetre les seves pertinències o el vehicle, només seran admeses les bicicletes que estiguin en un estat de neteja i conservació 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 dos unitats en els autobusos reservats als viatgers discapacitats, sense 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 consideren que poden produir danys o malmetre la resta d'equipatges o al 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 duguin tancats en caixes o gèbies de dimensions apropiades. Les persones invidents o sordes poden viatjar amb el seu gos pugal.

À continuació es detallen les Normes de Seguretat a seguir:

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

COTXETS DE NADONS

Com a norma general, els cotxets de nadons s'hauran de plegar i guardar a la botiga del bus sempre que sigui en l'horari de servei. El nadó ha d'arar ben subjectat en braços del responsable.

Els cotxets de nadons sense plegar només seran admesos a bord de l'autobús sota les següents normes de seguretat:

- El vehicle s'ingui una plataforma on la que s'hi pugui disposar en condicions de seguretat;
- Subjectar correctament al menor el cotxe o cadira;
- Ubicar el cotxet a la plataforma del vehicle en sentit contrari a la marxa, de manera que l'horari quedi d'esquerra al sentit de marxa de l'autobús;
- Accionar el fre del cotxe o cadira;
- La persona responsable del nadó ha de restar en tot moment al costat de cotxe.

Les persones que vagin en cadira de rodes tindran preferència d'ubicació sobre els cotxets. En cas de concurrència, el cotxet de nadó haurà de ser plegat i el nadó haurà de ser subjectat per una persona adulta.

CADIRE DE RODES O SIMILARS

- Atenció al personal conductor per tal que obri la porta del darrere;
- 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 disposen d'autonomia podran deixar aquest vehicle a la plataforma i ocupar plaça al bus, ja que el vehicle es podria desplaçar o col·lidir.

CONSELLS DE SEGURETAT

Finestres d'emergència

Si les portes estan obstruïdes, no s'han de treure d'emergència. El maridell s'ha de treure, però el cotxe o el nadó de la trena, si pot, s'ha de treure d'alguna manera.

Cinturó de seguretat

Metreu-vos a bord, meteu-vos al cinturó de seguretat i assegureu-vos el cinturó de seguretat, però no el ligat.

Trapa d'emergència

La trapa d'emergència s'ubica en el costat de l'autobús, és de fàcil obertura i s'utilitza també en casos d'emergència, quan podeu utilitzar en cas de necessitat.

Conductor

Procureu no distèrrer el conductor sense necessitat. En malles de seguretat en casos d'emergència, reguleu sempre les seves pertinències.

Farmacíola

L'autobús disposa d'una farmacíola per a petites avaries.

Portes

Les portes són la via principal d'entrada i d'abandonament de l'autobús. Feu les maniobres en cas d'emergència. Hi ha un dispositiu d'emergència d'emergència (pedal, maneta o palaneta) al seu costat, però a l'interior del vehicle. Utilitzeu-ho per desenvolupar les maniobres de parada, colada, i abandonar el vehicle d'urgència.

Extintor

Feu servir l'extintor en cas d'un foc petit. El treballar extintor pel conductor o un altre viatger. Si en tracte d'un incendi gran o hi ha molta acumulació de fum, intervingueu la cabina, contacteu amb el servei d'urgència i feu un intercanvi d'informació.

@MoyentisInfo
C. de la Remallaire, 17 Mataró
www.moyentis.es - Tel. 93 798 11 00

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

Operador de Control de Transportes

ATM
Autoritat de Transportes Metropolitans

BusMet
mou-la.gen.cat

012 gen.cat
Codi de la traca regim d'emergència



Reserva anticipada de plaza

Puesto que todos los servicios actuales prestados por **Casas** se realizan en trayectos de menos de 50 kilómetros con posibilidad de viajar de pie, no es viable el criterio de reserva anticipadas de plazas.

Se tendrá en cuenta que la demanda de los usuarios no supere la oferta que se ofrece.



Accesibilidad

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

Se pretende que a nivel corporativo, y como un objetivo de calidad, la distribución de vehículos adaptados a PMR sea regular para las diferentes líneas, de manera que no haya líneas que dispongan de varios vehículos adaptados mientras que otras no cuenten con ninguno. Este compromiso de asignación a líneas se desarrollará de acuerdo con los objetivos de accesibilidad que nos impone el Plan de Mejora de la Generalitat de Cataluña.

Se recomienda que, ante la necesidad de utilizar un vehículo adaptado informe al teléfono de atención al cliente 93 798 11 00 de la fecha y la hora de la expedición, para poder adaptar la flota según las necesidades de los usuarios.

Actualmente, la proporción de vehículos adaptados con que cuenta **Casas** es la siguiente:

	Año 2019
Nº vehículos en servicio	60
Adaptados	55
PORCENTAJE	91%



Servicio de Atención al Cliente

Las reclamaciones y sugerencias que nos transmiten nuestros clientes y clientas nos ayudan a mejorar los servicios que ofrecemos. En el apartado *Contacte con nosotros*, el usuario dispone de diversos canales de entrada para que a través de ellos puedan manifestarse quejas, sugerencias o cualquier tipo de comunicación que se desee formalizar.

Tanto en nuestras oficinas de Mataró, así como en el interior de nuestros autobuses, **Casas** pone a disposición de sus clientes y clientas hojas oficiales de quejas y reclamaciones.



Puntualidad

En relación con los casos de ocurrencia de retrasos considerados inaceptables durante el decurso del trayecto de las líneas y por causas imputables a **Casas**, la empresa compensará mediante la entrega de un billete de las mismas características que el utilizado por el usuario.



Adquisición de títulos

Existen diferentes títulos de 10 viajes no integrados en el sistema tarifario, a la venta en los buses mediante pago en efectivo:

Billete sencillo – Billete no integrado de un solo viaje que se puede adquirir a bordo del autobús mediante el pago en efectivo. En estos pagos, el conductor sólo está obligado a facilitar cambio de billetes iguales o más pequeños de 10€.

S1– Abono de 10 viajes de 2 zonas sólo válido en las líneas C10, C20 i C30.

S4– Abono de 10 viajes de 4 zonas para la línea C5.

En los pagos de la S1 o la S4, el conductor sólo está obligado a facilitar cambio de billetes iguales o más pequeños de 20€.

En el teléfono de Atención al Cliente, el usuario puede informarse de las tarifas en vigor.



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, desinfección y desinsectación, los usuarios y usuarias encontrarán estaciones y autobuses en un grado de limpieza adecuado.

En los autobuses, **Casas** proporciona unas condiciones de seguridad que responderán a las expectativas de los viajeros/as. El 100 % de los vehículos de la flota cuentan con extintores y salidas de emergencia, que paliarían las consecuencias de una situación de emergencia potencial.



Antigüedad de la flota

Para la prestación de los servicios de la concesión, actualmente, **Casas** dispone de un total de 60 vehículos en servicio, con una media de antigüedad de 6 años. El vehículo más antiguo consta de 15 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.

Casas 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 comprometan 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 **Casas** nos hemos impuesto la integración de una serie de directrices de carácter ambiental en nuestra estrategia de negocio:

- ✓ Incorporación de motorizaciones Euro V i Euro VI, con emisiones ambientales menos contaminantes.
- ✓ Utilización de aditivos ADD blue de filtración de gases.
- ✓ Reutilización de aguas.
- ✓ Gestión de todos nuestros residuos especiales, tales como absorbentes, envases de productos químicos, pilas, tóners, etc. por parte de gestores autorizados por la Agencia de Residuos de Catalunya.

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), **Casas** 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»

Casas externaliza la medición del control de la calidad de su servicio mediante el denominado «Cliente Misterioso» o «*Mystery shopper*». 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, paradas, puntualidad del servicio, trato del personal, etc.

La ejecución de esta práctica se lleva a cabo anualmente.



Encuestas de satisfacción (ISC)

Podemos sentirnos plenamente satisfechos de los resultados de las encuestas realizadas anualmente a los clientes/as de **Casas**. Salvando las particularidades propias de cada línea, el conjunto global de las encuestas nos da un índice medio de satisfacción superior al 70%.

Los resultados obtenidos nos animan a seguir trabajando en pro de la satisfacción de nuestros clientes estableciendo metodologías de mejora continua y a seguir liderando el desarrollo de nuevas líneas y proyectos de transporte.



Contacte con nosotros

Dirección	Carrer Remallaire, 15-17 – P.I Les Hortes 08302 Mataró
Por teléfono	93 798 11 00 (Información líneas)
Por fax	93 757 12 33
Por correo electrónico	infocasas@moventis.es
A través de la página web	www.moventis.es