

# CARTA DE SERVEIS



## CARTA DE SERVEIS



### *Informació general*

L'empresa de transports **Casas** és l'actual concessionària del servei públic de transport interurbà del Maresme en les seves connexions amb Barcelona, i de transport urbà i periurbà en diverses poblacions de la comarca.

L'origen de **Casas** es remunta a 1934. Des de la seva fundació, el grup ha mantingut un compromís continu de millora del servei de transport urbà i interurbà ofert als ciutadans de la comarca del Maresme.

Mitjançant la Carta de Serveis, pretenem donar a conèixer als nostres clients i clientes el compromís que assumim amb la qualitat, el medi ambient i la seguretat i salut dels nostres treballadors, així com la nostra voluntat de millorar dia a dia.



### *Servei ofert*

**Casas** presta el seu servei de transport mitjançant una xarxa de 18 línies diürnes i 2 nocturnes.

La informació sobre els recorreguts i horaris de cada línia es pot consultar en la nostra web [www.moventis.es](http://www.moventis.es) o també telefònicament a través del número **93 798 11 00**.



## Drets i Obligacions de les persones usuàries

En els autobusos de **Casas** existeix un reglament aprovat per l'ATM on es recullen els Drets i Obligacions de les persones usuàries del transport públic d'autobús.

Aquest document és el següent:

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



**PERSONAL DE MOVENTIS**

- El Personal Conductor i l'impedidor tenen atribucions per fer complir als usuaris i usuàries del servei les prescripcions normatives, següels les seves indicacions.
- Seguiu respectuosos amb el Personal Conductor. Són professionals responsables i conectors del servei, de la línia i del vehicle, també estan facultats per poder baxar del bus i atendre puntualment les vostres necessitats. No els distregueu mentre condueixen.
- Empenyeu el bitllet o títol de transport al personal de CASAS, en el cas que se us redami.
- Si teniu dubtes sobre el trajecte o necessiteu ajuda, consulteu al personal de CASAS, treballarem per ajudar-vos. Reteneu un tracte correcte.
- Podreu presentar reclamacions al servei que considereu convenient i iebre a la resposta.

**VENDA DE BITLLETS I TARIFES**

- Trobareu en el panell informatiu del vehicle i web la gamma de títols vàlids ATM i les seves tarifes.
- Els títols propis de CASAS es poden adquirir a bord de l'autobús.
- Podreu consultar les tarifes vigents de títols propis de CASAS a la pàgina: [www.moventis.es](http://www.moventis.es)
- Heu de conservar el bitllet o targeta fins al final del trajecte. Si s'alguna cosa targeta compartida, l'última persona que l'ha de tenir la targeta.
- Els infants de fins a quatre anys tenen transport gratuït, sempre que no ocupin seient.
- Faci l'usu al canvi, el personal conductor no està obligat a dispensar canvi de la suma major de 10€, per a la compra d'un títol de servei.
- L'asseguració obligatòria de persones viatgeres està inclosa en el preu del transport.
- Les persones viatgeres que no portin el bitllet ni el títol de transport vàlid hauran de fer efectiu una percepció mínima de 100€ i s'hauran d'identificar davant del personal de MOVENTIS per tal de practicar-ne el cobrament. A les persones viatgeres que facin efectiu 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 conductor.
- Si heu perdut un objecte a l'autobús, truqueu al Servei d'Atenció a la Clientela: 93 798 11 00
- Als objectes perduts romanent a l'oficina d'Atenció a la Clientela ubicada al c. de la Remallaire, 17 de Mataró, durant el termini d'un mes.

**SEIENTS PREFERENTS, CADIRE DE RODES, COTXETS DE NADONS**



- Si sou una persona amb mobilitat reduïda (donc 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.
- Els coberts de nadons, les cadires de rodes i els cotxets de nadons 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 Clientela de CASAS, amb una antelació de 24 hores, per tal de fer reserva de vehicle adaptat, segons el seu recorregut i horari.
- No es farà servir la rampa de l'autobús per pujar/baxar cotxets de nadons, només s'obren 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'incumpliment d'aquestes normes responsabilitza al·ta passatger/a dels danys que es pugui causar a si mateix/a, a d'altres passatgers, i passatgeres, a les seves pertinençes o al vehicle.)

**COTXETS DE NADONS**

Donc a norma general, els cotxets de nadons s'hauran de plegar i guardar a la botiga del bus sempre que aquest en tingui. El nadó ha d'anar 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 tingui una plataforma en la que s'hi pugui dipositar en condicions de seguretat.
- Subjectat correctament al menjar al cotxe o cadira.
- Ubicar el cotxet a la plataforma del vehicle en sentit contrari a la marxa, de manera que l'infant quedi d'esquerra al sentit de marxa de l'autobús.
- Accionar el fre del cotxet o cadira.
- La persona responsable del nadó ha de restar en tot moment al costat de cotxet.

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

**CADIRE DE RODES O SIMILARS**

- Antes 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 disposen d'autonomia podran deixar aquest vehicle a les plataformes i ocupar plaça al bus, ja que el vehicle es podria desplaçar o baxar.

**VIATJAR A L'AUTOBÚS**



- Teniu dret a ser transportada sempre que disposeu d'un bitllet o títol de transport vàlid. En cas d'arribada a l'autobús pel motiu que sigui, teniu dret a continuar el viatge a la mateixa línia o en una altra d'línia, sentint-se pagat el nou trajecte o bé a obtenir un títol de bitllet.
- Trobareu informació de qualsevol alteració que s'hi produïxi, mitjançant el portal informatiu CASAS INFORMA, web i app Moventis.
- Està totalment prohibit fumar, menjar i beure a bord del vehicle.
- Mantingueu un comportament digne, correcte i respectuós amb el vehicle, les altres persones viatgeres 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 vulguin pujar o baxar.
- Es pagarà sempre a l'autobús a les parades autoritzades, per la porta del darrera, excepte les persones que utilitzen cadira de rodes o vagin amb cotxet de nadó, que ho han de fer per la porta del darrera, avarant sempre al personal conductor.
- Excepcionalment el personal conductor pot autoritzar que es pugui per la porta del darrera, per causes justificades. En cap cas es pagarà 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 dreta agafeu-vos a alguna barra o seient. El personal conductor es pot veure obligat a fer alguna maniobra sobtada i podreu causar o fer caure a d'altres persones viatgeres.
- Per baxar, demaneu per favor trucar 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.
- Baixeu sempre per la porta del darrera, per tal de no molestar a les persones usuàries que puguen. Només es pot baxar a les parades autoritzades, demanades amb antelació.

**PAQUETS, BICICLETES I ANIMALS DOMÈSTICS**



- Es poden dur paquets o objectes de fins a 100 x 80 x 25 cm. En cap cas es poden admetre objectes o materials perillosos, inflamables o que puguen causar molèsties a la resta de persones usuàries.
- Les persones usuàries podran viatjar amb bicicleta, sempre que aquesta sigui plegada, les mides de la qual no puguin ser superiors a l'estandart aprovat per l'ATM (100 x 80 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 pertinençes o el vehicle, només seran admeses les bicicletes que estiguin en un estat de neteja i conservació correcta.
- 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 espais 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 consideri 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 d'ius tancats en caixes o gàbies de dimensions apropiades. Les persones incòmodes o sorrides poden viatjar amb el seu gos plegat.

**CONSSELLS DE SEGURETAT**

**Finestres d'emergència**

Si les portes estan bloquejades, feu servir les finestres d'emergència. Si alguna d'elles està bloquejada, porteu-la lligat.

**Cinturó de seguretat**

Mesteu aneu a bord, metre asseguts en el nostre seient. Si alguna d'elles està bloquejada, porteu-la lligat.

**Trapa d'emergència**

La trapa d'emergència situada en el teler de l'autobús, es de baxar obrint-la i connectant també una sortida d'emergència que podreu utilitzar en cas de necessitat.

**Conductor**

Procureu no distorbir el conductor mentre condueix. En cas de necessitat de seguretat o en cas d'emergència, seguiu sempre les seves instruccions.



**Farmacíola**

L'autobús disposa d'una farmacíola per a d'urgència.

**Portes**

Les portes són la via principal d'acollida i d'abandonament de l'autobús. Fan funció en cas d'emergència. Hi ha un dispositiu d'emergència (botó, maneta o palaneta) al seu costat, tant a l'interior com a l'exterior. Utilitzeu-lo per desbloquejar les portes en cas de necessitat, i abans de marxar el vehicle i plegament.

**Extintor**

Feu servir l'extintor en cas d'un foc petit. El rebreu centralitzat prop del conductor o un altre bitlletable. Si es tracta d'un incendi gran o heu molta acumulació de fum, marxeu cap a la calaixera del vehicle i abandoneu-lo sense retornar.



**@MoventisInfo**  
C. de la Remallaire, 17 Mataró  
[www.moventis.es](http://www.moventis.es) - Tel. 93 798 11 00



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



**Generalitat de Catalunya**  
Transporte pública



**ATM** Autoritat de Transportes Metropolitans



**BusMet**  
[mou-te.gencat.cat](http://mou-te.gencat.cat)



**012 gencat.cat**  
Codi de la llumada seguretat





### *Reserva anticipada de places*

Ja que tots els serveis actuals prestats per **Casas** es realitzen es realitzen en trajectes de menys de 50 quilòmetres, amb possibilitat de viatjar de peu, no és viable el criteri de reserva anticipades de places.

Es tindrà en compte que la demanda dels usuaris no superi l'oferta que s'ofereix.



### *Accessibilitat*

En cas de necessitat, les persones amb mobilitat reduïda, trobaran dispositius mecànics o manuals disponibles per a l'accés als autobusos.

Es pretén que a nivell corporatiu, i com un objectiu de qualitat, la distribució de vehicles adaptats a PMR sigui regular per a les diferents línies, de manera que hi hagi línies que disposin de varis vehicles adaptats mentre que altres no comptin amb cap. Aquest compromís d'assignació a línies es desenvoluparà d'acord amb els objectius d'accessibilitat que ens imposa el Pla de Millora de la Generalitat de Catalunya.

Es recomana que, davant la necessitat d'utilitzar un vehicle adaptat, informi al telèfon d'atenció al client 93 798 11 00 de la data i l'hora de l'expedició per poder adaptar la flota segons les necessitats dels usuaris.

Actualment, la proporció de vehicles adaptats amb què compta **Casas** és la següent:

	Any 2021
N. vehicles en servei	57
Adaptats	53
<b>PERCENTATGE</b>	<b>93%</b>



## *Servei d'Atenció al Client*

Les reclamacions i suggeriments que ens transmeten els nostres clients i clientes ens ajuden a millorar els serveis que oferim. En l'apartat **Contacti amb nosaltres**, l'usuari disposa de diversos canals d'entrada perquè a través d'ells puguin manifestar queixes, suggeriments o qualsevol tipus de comunicació que es vulgui formalitzar.

A **Casas** ens comprometem a posar tots els Mitjans possibles per a garantir que el 90% de les queixes i reclamacions, que requereixin resposta, es responguin en un termini màxim de 30 dies.

En l'interior dels nostres autobusos, **Casas** posa a disposició dels seus clients i clientes fulls oficials de queixes i reclamacions.



## *Puntualitat*

En relació amb els casos d'ocurrència de retards considerats inacceptables durant el decurs del trajecte de les línies i per causes imputables a **Casas**, l'empresa compensarà mitjançant el lliurament d'un bitllet de les mateixes característiques que l'utilitzat per la persona usuària



## *Adquisició de títols*

Hi ha diferents títols de 10 viatges no integrats en el sistema tarifari, a la venda en els busos mitjançant pagament en efectiu:

**Bitllet senzill** - Bitllet no integrat d'un sol viatge que es pot adquirir a bord de l'autobús mitjançant el pagament en efectiu. En aquests pagaments, el conductor només està obligat a facilitar canvi de bitllets iguals o més petits de 10 €.

**S1**-Abonament de 10 viatges de 2 zones només vàlid en les línies C10, C20 i C30.

**S4**-Abonament de 10 viatges de 4 zones per a la línia C5.

En els pagaments de la S1 o la S4, el conductor només està obligat a facilitar canvi de bitllets iguals o més petits de 20 €.

Al telèfon d'Atenció al Client, l'usuari pot informar-se de les tarifes en vigor.



### *Confort y seguretat*

Els nostres vehicles disposen de sistemes de climatització per a garantir el confort en l'interior de l'habitacle. Així mateix, i conforme als nostres plans de neteja, desinfecció i desinsectació, els usuaris i les usuàries trobaran estacions i autobusos en un grau de neteja adequat.

En els autobusos, **Casas** proporciona unes condicions de seguretat que respondran a les expectatives de les persones viatgeres. El 100% dels vehicles de la flota compten amb extintors i sortides d'emergència que pal·liarien les conseqüències d'una situació d'emergència potencial.



### *Antiguitat de la flota*

Per a la prestació dels serveis de la concessió, actualment **Casas** disposa d'un total de 57 vehicles en servei, amb una mitja d'antiguitat de 6 anys. El vehicle més antic consta de 15 anys.



## *Medi ambient*

El transport en autobús, no solament per les seves avantatges d'estalvi i comoditat, sinó també per les seves òptimes qualitats mediambientals, és un dels mitjans de transport amb més projecció de futur. Optar per l'autobús com a mitjà de transport quotidià és sinònim de qualitat de vida.

**Casas** és conscient de la importància que té la col·laboració de tothom, empreses, institucions, administracions públiques i particulars, en l'impuls de pràctiques responsables que respectin el medi ambient. Per això, des del Grup **Moventis** i mitjançant el nostre Sistema de Gestió Ambiental treballem per a desenvolupar les nostres activitats des de la perspectiva d'un desenvolupament sostenible que no compromet les necessitats de les generacions futures. D'aquesta manera, proporcionem un valor afegit al nostre servei i, per afegiment, a la qualitat de vida dels nostres clients i clientes.

Des de **Casas** ens hem imposat la integració d'una sèrie de directrius de caràcter ambiental en la nostra estratègia de negoci:

- ✓ Incorporació de motoritzacions Euro V i VI, amb emissions ambientals menys contaminants.
- ✓ Utilització d'additius ADD blue de filtració de gasos.
- ✓ Reutilització d'aigües.
- ✓ Gestió de tots els nostres residus especials, tals com absorbents, envasos de productes químics, piles, tòners, etc. per part d'empreses gestores autoritzades per l'Agència de Residus de Catalunya.

Gràcies a la certificació de la norma ISO 14001:2004 per a la gestió ambiental i la modernització dels nostres procediments i la nostra flota (que ha suposat la reducció de les nostres emissions de CO2 a

l'atmosfera), **Casas** plasma la voluntat de satisfer les expectatives ambientals de la nostra clientela, qui contrau així mateix la seva responsabilitat en l'avanç cap a una societat sostenible.



### **Control de la Clientela «Mystery Shopping»**

**Casas** externalitza la mesura de control de la qualitat d'un servei mitjançant el denominat "Client Misteriós" o "*Mystery shopper*". Aquest mètode consisteix en que l'empresa proveïdora encarregada de la seva execució s'infiltra com a passatge de l'autobús en diferents viatges, després del que es realitza un informe sobre diferents aspectes del servei prestat: informació en vehicles, parades, puntualitat del servei, tracte del personal, etc.

L'execució d'aquesta pràctica es porta a terme anualment



### **Enquestes de satisfacció (ISC)**

Podem sentir plena satisfacció dels resultats de les enquestes realitzades periòdicament als clients i les clientes de **Casas**. Tret de les particularitats pròpies de cada línia, el conjunt global de les enquestes ens dóna un índex de satisfacció superior al 75%.

Els resultats obtinguts ens animen a seguir treballant en pro de la satisfacció de la nostra clientela establint metodologies de millora continuada i a seguir liderant el desenvolupament de noves línies i projectes de transport.





### *Contacte amb nosaltres*

Adreça

Carrer Remallaire, 15-17 – P.I Les Hortes  
08302 Mataró

Per telèfon

93 798 11 00 (Informació línies)

Per fax

93 757 12 33

Per correu electrònic

[infocasas@moventis.es](mailto:infocasas@moventis.es)

A través de la pàgina web

[www.moventis.es](http://www.moventis.es)