

CARTA DE SERVEIS



CARTA DE SERVEIS



Informació general

L'empresa de transports **Autobusos de Lleida, S.A.**, és l'actual concessionària del servei públic de transport urbà de la ciutat de Lleida.

Des de 1985 existeix com a tal societat i a partir de l'any 2002 està integrada al Grup Sarbus, actualment Moventis. Des de la seva fundació aquest grup ha mantingut un compromís continuat de millora del servei de transport urbà ofert en aquest cas a la ciutadania de la població de Lleida.

Mitjançant la Carta de Serveis, pretenem donar a conèixer a la nostra clientela el compromís que assumim amb la qualitat i la seguretat i salut de les nostres persones treballadores, així com la nostra voluntat de millora dia a dia.



Reserva anticipada de plaça

Donat que tots els serveis actuals prestats per Autobusos de Lleida, S.A. es realitzen en trajectes de menys de 50 quilòmetres, cobrint línies urbanes de la citada ciutat, no és viable el criteri de reserva anticipada de places.

Es tindrà en compte que la demanda de les persones usuàries no superi l'oferta que ofereix.



Accessibilitat

Des de l'any 2018 estem certificats en la norma UNE-EN-ISO 170000-1/2 d'accessibilitat universal, i això suposa que tenim molt en compte a les persones amb necessitats especials

Actualment, tota la flota d'autobusos està adaptada per a persones amb mobilitat reduïda.

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

Disposem a més d'avís visual i sonor de parada per facilitar la mobilitat a persones amb discapacitat sensorial.

També les nostres oficines d'atenció a la clientela estan adaptades per a persones amb mobilitat reduïda.



Servei d'Atenció a la clientela

Les reclamacions i suggeriments que ens tramet la clientela, ens ajuden a millorar els serveis que oferim. En la nostra pàgina web, es faciliten diversos canals de comunicació, a través dels que es puguin manifestar queixes, suggeriments o qualsevol tipus de comunicació que es desitgi formalitzar.

La informació facilitada a través d'internet (www.moventis.es) conté horaris, freqüència, recorregut, possibilitats de transbordament, compra de títols i tarifes entre altres aspectes que es consideren rellevants per a les persones usuàries. A remarcar que es disposa d'informació sobre temps real de pas mitjançant codis QR i una aplicació per a mòbils "MOVENTIS", amb la citada informació de temps real de pas des de mòbils, tàblets i ordinadors.

Disposem de dues oficines d'atenció a la clientela on **Autobusos de Lleida, S.A.** posa a disposició de la seva clientela els 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 Autobusos de Lleida, S.A., l'empresa compensarà mitjançant la recàrrega de viatge/s de les mateixes característiques que ha utilitzat la persona usuària. Es donarà solució individualitzada, analitzant el cas en concret.



Adquisició de títols

Existeixen diferents títols propis no integrats en el sistema tarifari, que s'emeten a les oficines d'atenció a la clientela:

T- Nostra B:

Àmbit de la ciutat de Lleida per a persones prejubilades o jubilades entre 62 i 64 anys o amb incapacitat absoluta i ingressos superiors al salari IPREM. Han d'estar empadronades a Lleida. De pagament i admet 30 viatges.

T- Nostra A:

Àmbit de la ciutat de Lleida per a persones prejubilades o jubilades entre 62 i 64 anys o amb incapacitat absoluta i ingressos inferiors al salari IPREM. Han d'estar empadronades a Lleida. Viatges gratuïts.

T-Temps:

Àmbit de la ciutat de Lleida per a persones a partir de 65 anys i empadronades a la ciutat de Lleida. Viatges gratuïts

T- Jove:

Àmbit de la ciutat de Lleida per a persones empadronades a la ciutat de Lleida i d'edat compresa entres els 12 i els 16 anys. 8 viatges gratuïts en dies lectius i a preu d'estudiant la resta de dies.

T- Estudiant:

Àmbit de la ciutat de Lleida per a persones de 16 a 25 anys empadronades a Lleida que acreditin estar estudiant. També de 4 a 25 anys que acreditin estudiar a la ciutat però no empadronades en la localitat.

Actualment a partir de la pandèmia de la COVID-19, derivat d'un decret de l'ajuntament de Lleida no s'accepta pagament amb metàl·lic del bitllet senzill. És pot realitzar el pagament amb targeta bancària a traves de TPV bancari.

En el telèfon d'Atenció a la Clientela així com a través de la nostra web, les persones usuàries poden informar-se de les tarifes en vigor, els mitjans de pagament admesos i les seves condicions, fent referència a tota l'oferta de títols de manera diferenciada.

Tot tipus de títol està sempre disponible. Amb tot indicar que la política de títols així com el seu preu és competència de l'ajuntament de Lleida i ATM a partir de la integració tarifària duta a terme l'any 2012. L'edat en que és comença a pagar i per tant és necessari adquirir algun títol de transport són els quatre anys.



Antiguitat de la flota

Actualment, **Autobusos de Lleida, S.A.** disposa d'un total de 47 vehicles, amb una mitjana d'antiguitat a data 1 d'octubre del 2020 de 10.40 anys.



Medi ambient

Autobusos de Lleida, S.A. compta dins la seva flota amb 8 vehicles híbrids contribuint així amb escreix a la millora del medi ambient de la ciutat.

L'empresa compleix la legislació al respecte i treballa, en la mesura d'allò que li és possible, tenint cura del medi ambient.



Mesures preventives COVID-19

Autobusos de Lleida, S.A. disposa del protocol certificat per Applus pel que fa a higienització i control relacionat amb la pandèmia del COVID-19, complint així amb totes les mesures per a que els nostres autobusos siguin segurs per a la nostra clientela i contribuint alhora amb la salut comunitària.



Contacti amb nosaltres

Adreça

Plaça Espanya, 1 Baixos 4 (entrada Av. Madrid)
25002 Lleida

Per telèfon

Plaça Sant Joan (al centre de la plaça)
973272999 (Informació persones usuàries)

Por correu electrònic

autobusos@autobusoslleida.com

A través de la pàgina web

www.moventis.es