

Información general

Moventis es la división de Moventia especializada en la movilidad colectiva de personas, y de la que forma parte Moventis Illes, S.L. , actual concesionaria del servicio público de transporte interurbano de Mallorca en las poblaciones de Calvià, Andratx, Esporles, Banyalbufar y Estellencs.

Integrada en el Grupo Moventis, desde su nacimiento ha querido instaurar un compromiso continuado en el servicio de transporte ofrecido a la población de Mallorca.

Mediante la Carta de Servicios, pretendemos dar a conocer a nuestra clientela el compromiso que asumimos con la calidad, el medio ambiente y la seguridad y salud de nuestras personas trabajadoras, así como nuestra voluntad de mejora día a día.

Servicio ofertado

Moventis Illes actualmente opera con 14 líneas:

L-101	Port d'Andratx – Palma	L-108	Son Caliu – Palma
L-102	Peguera – Palma	L-121	Sant Elm – Andratx
L-103	Santa Ponça – Palma	L-122	Port d'Andratx – Santa Ponça
L-104	Magaluf – Palma	L-123	Santa Ponça – Cas Català
L-105	Sol de Mallorca – Palma	L-A11	Camp de Mar – Aeroport
L-106	Nova Santa Ponça – Palma	L-131	Santa Ponça – Esporles
L-107	Es Capdellà – Palma	L-202	Estellencs - Palma

Información

Los horarios vigentes se hallan disponibles en cualquier momento en la página web del Consorci de Transports de Mallorca (CTM)

www.tib.org

O bien en el número telefónico de información 971 17 77 77

Atención a la clientela

Las reclamaciones y sugerencias que nos transmiten los usuarios son una de las mejores armas de las que dispone Moventis Illes para mejorar los servicios ofrecidos.

Por una parte nos ayuda a identificar las necesidades que tienen las personas usuarias, y por otra parte nos ayuda a identificar errores en el desempeño de nuestra tarea que posiblemente no habríamos llegado a conocer.

Moventis Illes está obligada a informar al CTM de todas las reclamaciones que le lleguen, así como a dar respuesta a las mismas en un período máximo de seis días hábiles.

Las reclamaciones se pueden presentar de forma directa de dos formas distintas:

- A través de la página web del CTM
- Libro de reclamaciones a bordo de los vehículos

Además de las oficinas de atención al usuario distribuidas por toda la isla gestionadas por el TIB, Moventis Illes dispone de una oficina propia en la localidad de Santa Ponça, abierta de lunes a viernes de 9:30 a 17:30; donde se puede conseguir información de los servicios y tarifas de la red TIB Mallorca, así como recoger quejas y sugerencias.

Anualmente Moventis Illes realizará la práctica del “mystery shopping” o “cliente misterioso”.

Este método de auditoría 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:

Al menos bianualmente se realizarán encuestas de satisfacción entre nuestros usuarios, en los que se valorarán aspectos como puntualidad, regularidad en el servicio, calidad prestada, atención de los empleados, etc.

Los resultados obtenidos serán analizados y estudiados en pro de conseguir la satisfacción de nuestros clientes y establecer metodología de mejora continua.

Derechos y obligaciones de los usuarios

Están recogidos en el Acuerdo del consejo de Administración del Consorcio de Transportes de Mallorca de fecha 16 de mayo del 2016.

En el siguiente enlace se puede consultar el documento completo:

<https://www.tib.org/documents/20124/451143/BOIB+Reglament+CAT.pdf/972f72e2-1ec0-0126-8894-e5a8e0eabebf?t=1695106538423>

(Página www.tib.org / Atenció a l'usuari / Normes d'ús / Normativa de bus)

Adquisición de títulos

El CTM ha implantado, con la entrada en vigor de los nuevos períodos concesionales, un sistema de Títulos que suponen un mayor descuento en el precio de los pasajes cuanto más se use la tarjeta.

El funcionamiento es tipo “monedero”, el usuario carga una cantidad en la tarjeta y en cada viaje que realiza se le descuenta el importe correspondiente.

Si bien el modelo de tarjeta es único, se disponen de cinco perfiles distintos



Venta anticipada

A través del Consorci de Transports de Mallorca se puede gestionar la adquisición de billetes para desplazamientos de grupos.

El billete de grupo está específicamente dirigido a los centros escolares adscritos a la consellería competente en materia de educación del Govern de les Illes Balears. Es gratuito para los alumnos de los colegios de Educación Infantil y Primaria y de Educación Secundaria Obligatoria. Para el resto de centros se ofrecen precios especiales.

Seguridad

Desde 2022 estamos en posesión de la norma ISO 39001 de Seguridad Vial, que establece los requisitos para un sistema de gestión de la seguridad del tráfico en carretera, todos nuestros vehículos cumplen estrictamente la normativa legal en materia de seguridad, disponen de extintores y salidas de emergencia para paliar las consecuencias de una situación de emergencia potencial.

Confort

La flota de Moventis Illes disponen de sistemas de climatización para garantizar el confort en el interior del vehículo.

Asimismo, y de acuerdo con los protocolos de limpieza y desinfección, los usuarios encontrarán los autobuses en un grado de limpieza adecuado.

Accesibilidad

Moventis Illes dispone de toda su flota adaptada a PMR; estando además la mayoría de su flota, equipada con un doble sistema de acceso: la mecánica y la manual, que ayuda a minimizar los inconvenientes a los usuarios que genera el posible malfuncionamiento de alguna rampa durante la prestación del servicio.

RAMPA MECÁNICA	100%
RAMPA MANUAL	89%

Según la normativa en vigor, las 6 plazas más cercanas al conductor están reservadas para el uso preferente de personas con movilidad reducida, personas con discapacidad física o cognitiva, personas mayores, mujeres embarazadas, personas con bebés en brazos y, en general, personas que por sus circunstancias personales no puedan viajar de pie sin riesgo.

Desde diciembre del 2023, Moventis Illes dispone de la Certificación de Accesibilidad Universal UNE 170.001, que garantiza a todas las personas, con independencia de su edad o discapacidad, las mismas posibilidades de acceso a cualquier parte del entorno construido, transporte o urbanismo y al uso y disfrute de los servicios en ellos prestados con la mayor autonomía posible en su utilización.

La adopción de la Norma UNE 170001-2 supone el compromiso social de la organización con la igualdad de derechos y oportunidades de todas las personas, independientemente de sus capacidades. De esta forma, cualquier cliente que quiera acceder a un entorno y recibir los servicios que en él se presten, podrá hacerlo ya que la organización habrá dotado de accesibilidad tanto a sus entornos como a sus servicios.

Tiempo / Horarios

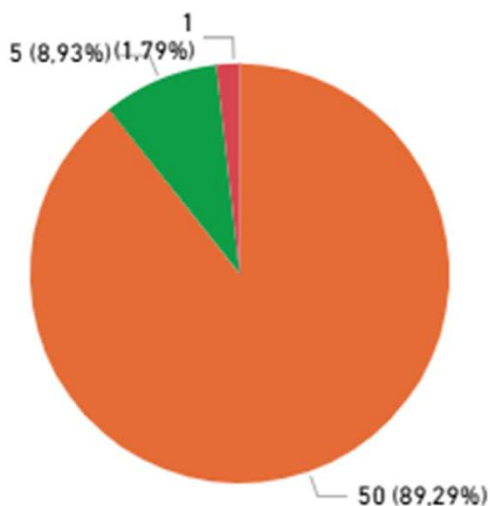
Moventis Illes tiene el compromiso de cumplir con los tiempos establecidos y publicados de los recorridos, realizando labores de seguimiento y colaborando con el Consorci de Transports de Mallorca en la elaboración de los horarios y tiempos de recorrido

Impacto ambiental

Moventis Illes ha apostado por la movilidad sostenible desde su creación, siendo el Gas Natural y la propulsión híbrida (eléctrico-híbrida) su apuesta, tanto para los autobuses como para los turismos y furgonetas de soporte.

Tipo autobus	Nº buses	%TG %FLOTA
Autobus propulsado por GNC	50	89,29%
Autobus híbrido eléctrico-gasoil	5	8,93%
Autobus gasoil	1	1,79%
Total	56	100,00%

Tipo autobus ● Autobus propulsado por GNC ● Autobus híbrido eléctrico-gasoil ● Autobus gasoil



Respecto a la normativa Euro que deben cumplir los autobuses, señalar que el 98% de ellos está dotada con el certificado EURO VID, que es el más exigente en lo que se refiere a las emisiones de monóxido de carbono, hidrocarburos, hidrocarburos con óxidos de nitrógeno, y partículas sólidas o aerosoles expedidos por el vehículo.

Gracias a la certificación de la norma ISO 14001:2015 para la gestión ambiental, y a la modernización de nuestros procedimientos y nuestra flota (que ha supuesto la reducción de nuestras emisiones de CO2 a la atmósfera), Moventis Illes plasma la voluntad de satisfacer las experiencias ambientales de nuestros clientes, que también asumen su parte de responsabilidad en busca de una sociedad sostenible.

Moventis Illes garantiza que todos los residuos que genera, sea cual sea su origen, se tratarán de forma adecuada, siendo entregados a gestores de residuos debidamente calificados para su gestión; incluso aprovechando el agua de lluvia para su reutilización.

Contacte con nosotros

DIRECCIÓN	C/Gremi Teixidors, 7 07009 Palma
TELÉFONO	971 59 01 04
PÁGINA WEB	www.moventis.es
OBJETOS PERDIDOS	objectesperdutsilles@moventia.net