CARTA DE SERVICIOS

moventis
Illes Balears

moventis
Illes Balears

INFORMACIÓN GENERAL

La empresa de transportes Moventis Illes, S.L. , es la 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 y a la seguridad y salud de nuestras personas trabajadoras, así como nuestra voluntad de mejora día a día.

moventis
Illes Balears

SERVICIO OFERTADO

Moventis Illes actualmente opera con 16 líneas:

1. L/101 Port d'Andratx – Palma
2. L/102 Peguera – Palma
3. L/103 Santa Ponça – Palma
4. L/104 Magaluf – Palma
5. L/105 Sol de Mallorca – Palma
6. L/106 El Toro – Palma
7. L/107 Es Capdellà – Palma
8. L/108 Son Caliu – Palma
9. L/121 Sant Elm – Andratx
10. L/122 Port d'Andratx – Santa Ponça
11. L/123 Santa Ponça – Cas Català
12. L/A11 Camp de Mar – Aeroport
13. L/A12 Magaluf – Aeroport
14. L/A13 Santa Ponça - Aeroport
15. L/202 Estellencs – Palma
16. L/112 Santa Ponça – Valldemossa (sólo temporada estival)

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

moventis
Illes Balears

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/30683/108235/BOIB+Reglament+cast.pdf/6b47c136-d2f5-1ab9-df7f-fdea62fb3255

BOIB
Butlletí Oficial de les Illes Balears

Núm. 73
11 de junio de 2016
Fascículo 91 - Sec. III. - Pág. 18025

Sección III. Otras disposiciones y actos administrativos

ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA
CONSORCIO DE TRANSPORTES DE MALLORCA

6595 *Acuerdo del Consejo de Administración del Consorcio de Transportes de Mallorca sobre la aprobación de las normas que rigen la prestación de los servicios interurbanos en autobús de transporte público regular de viajeros de Mallorca*

1. De acuerdo con el artículo 60 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, se anuncia que en fecha 16 de mayo de 2016 el Consejo de Administración del Consorcio de Transportes de Mallorca ha acordado aprobar las normas que rigen la prestación de los servicios interurbanos en autobús de transporte público regular de viajeros de Mallorca, que se adjuntan como anexo.

2. Contra el acuerdo de aprobación se podrá interponer recurso potestativo de reposición ante el Consejo de Administración del CTM, de acuerdo con lo que disponen los artículos 116 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como el artículo 57 de la Ley 3/2003, de 26 de marzo, de Régimen Jurídico de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears; todo ello de acuerdo con el artículo 6 del Decreto 58/2013, de 20 de diciembre, de aprobación de los Estatutos del CTM. El plazo para interponer este recurso es de un mes, a contar desde el día siguiente al de la publicación.

El recurso potestativo de reposición se entenderá desestimado cuando no se haya resuelto y notificado la resolución, en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente al de su interposición, quedando en este caso expedita la vía jurisdiccional contenciosa administrativa en los plazos establecidos en el artículo 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contenciosa-Administrativa.

De no utilizar el recurso potestativo de reposición, se puede interponer directamente recurso contencioso-administrativo, de conformidad con el artículo 45 y siguientes de la Ley 29/1998, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente al de la publicación.

3. Estas normas entran en vigor en el plazo de un mes desde su publicación en el Boletín Oficial de las Illes Balears.

Palma, 30 de mayo de 2016

El Director Gerente del CTM
Maarten J. van Bemmelen

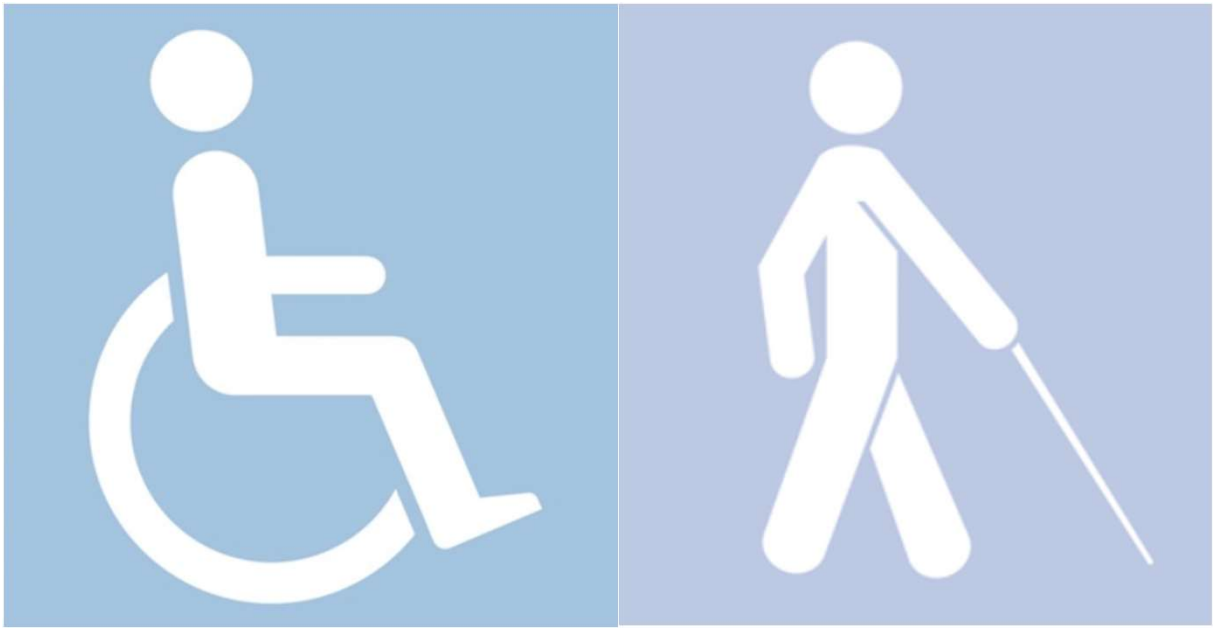
moventis
Illes Balears

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.



moventis
Illes Balears

VENTA ANTICIPADA

Actualmente no está en marcha, aunque sí prevista la venta de billetes con antelación vía página web, que además supondrá un importante ahorro con respecto al mismo billete abonado en efectivo.

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.

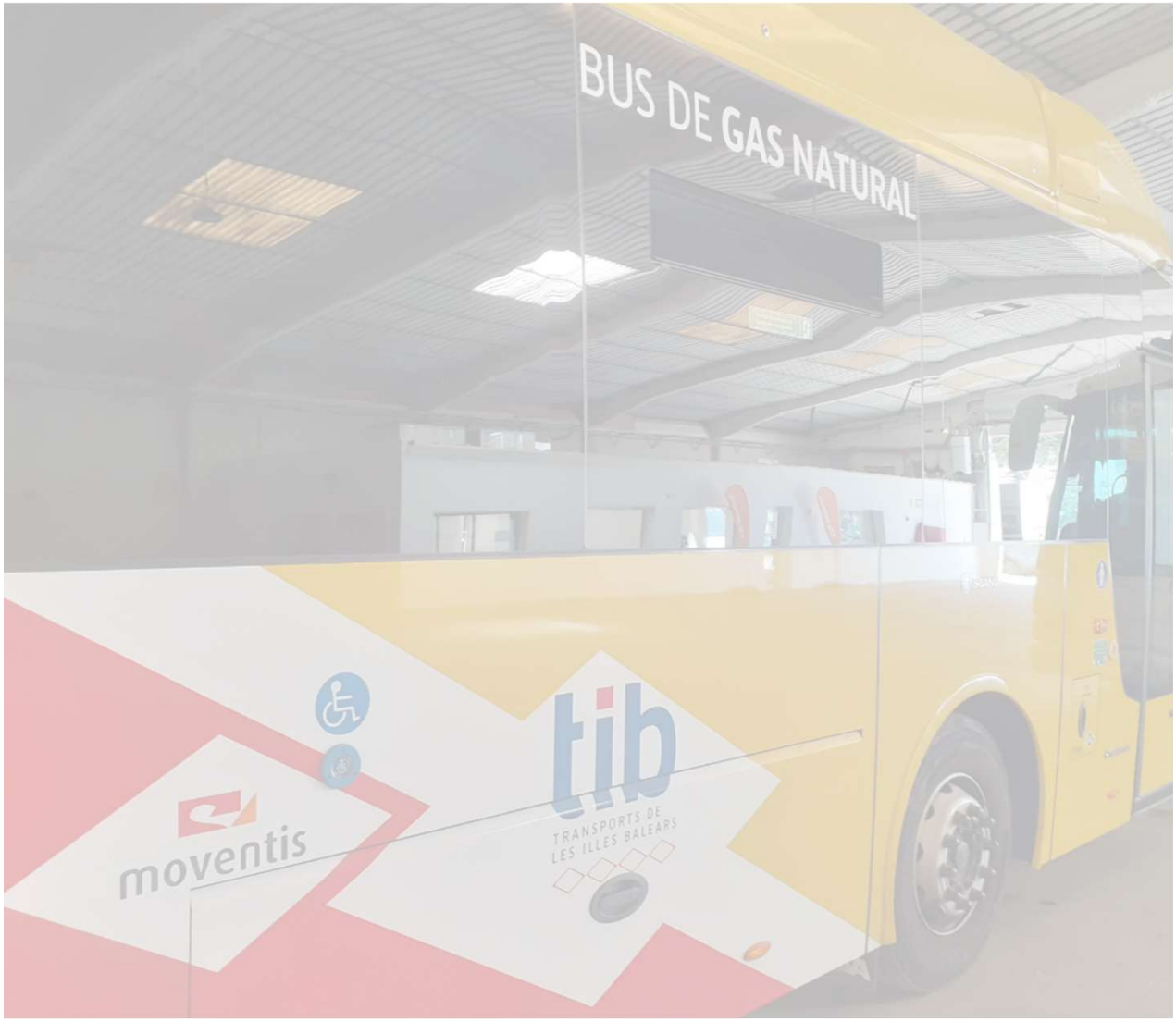
El funcionamiento es tipo "monedero", el usuario carga una cantidad en la tarjeta y en cada viaje que realiza se le descuenta el importe correspondiente.

Están habilitados tres tipos de tarjetas:

- Tarjeta General, para usuarios entre 31 y 64 años
- Tarjeta Joven/infantil, para usuarios menores de 31 años
- Tarjeta Pensionistas, para mayores de 65 años, pensionistas, parados de larga duración y víctimas de violencia de género.

ANTIGÜEDAD DE LA FLOTA

En el momento de la elaboración de este documento, toda la flota de Moventis Illes tiene una antigüedad menor de un año, ya que fue completamente adquirida para la puesta en marcha de la concesión de transporte.



CONFORT Y SEGURIDAD

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.

Moventis Illes dispone del protocolo certificado por Applus en referencia a la higienización y control relacionado con la pandemis de la COVID-19, cumpliendo así con todas las medidas para que nuestros autobuses sean seguros para nuestra clientela y contribuyendo a la vez con la salud comunitaria.

El 90% de la flota está equipado con el sistema de seguridad Mobileye, que informa al conductor de los posibles riesgos que puede suponer el tráfico en un momento determinado.

moventis
Illes Balears

MEDIO AMBIENTE

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.

PROPULSIÓN GNC	92%
PROPULSIÓN HÍBRIDA	8%

Respecto a la normativa Euro que deben cumplir los autobuses, señalar que el 100% 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.

EURO VI	100%

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.

moventis
Illes Balears

SERVICIO DE 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.

Esas sugerencias o quejas se pueden hacer llegar a Moventis Illes de diversas formas:

- A través de la página web del CTM www.tib.org
- Libros de reclamaciones a bordo de los vehículos
- En las oficinas de defensa de consumidores
- Vía telefónica
- En nuestra página web www.Moventis.es
- Correo electrónico
- Etc

Moventis Illes está obligada a, sea cual sea la forma de entrada de esa queja, a transmitirla al CTM,.

moventis
Illes Balears

CONTROL DE LA CLIENTELA "MISTERY SHOPPING"

Anualmente Moventis Illes realizará la práctica del "mistery 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:

- Información y estado del vehículo
- Información y estado de las paradas
- Puntualidad del servicio
- Trato del personal
- Etc.

ENCUENTAS DE SATISFACCIÓN (ISC)

Anualmente 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.

moventis
Illes Balears

CONTACTE CON NOSOTROS

DIRECCIÓN	C/GREMI TEIXIDORS, 7 07009 PALMA
TELÉFONO	971 59 01 04
PÁGINA WEB	www.moventis.es

moventis
en movimiento desde 1923