

# CARTA DE SERVICIOS



## CARTA DE SERVICIOS



### *Información general*

La empresa de transportes **SARBUS** es la actual concesionaria del servicio público de transporte interurbano del Vallés Occidental en sus conexiones con Barcelona, y de transporte urbano de las poblaciones de Cerdanyola del Vallès, Sant Cugat del Vallés, Barberà del Vallès y Castellar del Vallès.

El origen de **SARBUS** se remonta a los primeros decenios del siglo XX. Desde su fundación, el grupo ha mantenido un compromiso continuo de mejora del servicio de transporte urbano e interurbano ofrecido a los ciudadanos y ciudadanas de la comarca del Vallés Occidental.

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*

**SARBUS** presta su servicio de transporte urbano e interurbano mediante una red de 46 líneas diurnas y 7 líneas nocturnas.

La información sobre los recorridos y horarios de cada línea se puede consultar en nuestra web [www.moventis.es](http://www.moventis.es), en la **APP Moventis** o también telefónicamente a través del número **93 580 67 00**.



## Derechos y Obligaciones de los usuarios

En los autobuses de **SARBUS** 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 atribuïda per fer complir als usuaris i usuàries del servei la present normativa, segons les seves indicacions.
- ✓ Siguiu respectuosos amb el Personal Conductor i el personal responsable i conservadors del servei, de la línia i del vehicle, també estan facultats per fer controlar del bus i atendre puntualment les vostres necessitats. No els distingeu mentre condueixen.
- ✓ Emproveu el bitllet o títol de transport al personal de SARBUS, en el cas que us en reclami.
- ✓ Si teniu dubtes sobre el trajecte o necessiteu ajuda, consulteu al personal de SARBUS, treballen per ajudar-vos. Heureu un trajecte correcte.
- ✓ Podreu presentar reclamacions al servei que considereu convenient i rebreu la resposta.

### SEIENTS PREFERENTS, CADIRE DE RODES, COTXETS DE NADONS I CARRETONS DE COMPRA

- ✓ Si sou una persona amb mobilitat reduïda, dona embarassada, gent gran o teniu necessitats especials, disposeu de seients d'ús preferent. Si us plau, si no soueu dretes d'aquest grup, cedeu el seient.
- ✓ Els 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 podreu contactar amb el Servei d'Atenció a la Clientela de SARBUS, amb una antelació de 24 hores, per tal de fer reserva de vehicle adaptat, segons el seu reconegut i horari.
- ✓ Les persones que vagin en cadira de rodes, tenen preferència d'ubicació sobre els cotxets. En cas de concurrència, el cotxet s'haurà de plegar i el nadó haurà d'estar subjectat per una persona adulta.
- ✓ No es farà servir la rampa de l'autobús per pujar/baixar cotxets de nadons, només s'utilitzarà en el cas de les cadires de rodes. Recordem que les rampes manuals només poden ser operades pel personal conductor.

### VIATJAR A L'AUTOBÚS

- ✓ Teniu dret a ser transportat/da sempre que disposeu d'un bitllet o títol de transport vàlid. En cas d'avenç 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 tiquet o tal a obtenir un bitllet de tornament.
- ✓ Trobareu informació de qualsevol alteració que s'hi produeixi, mitjançant el panell informatiu SARBUS INFORMAR, l'APP i l'App Moventis.
- ✓ Està totalment prohibit fumar, menjar i beure a bord del vehicle.
- ✓ Mantingueu un comportament cívic, 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 adequada i apropiada 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 baixar.
- ✓ Ha de pujar sempre a l'autobús a les parades autoritzades, per la porta del darrere, excepte les persones que utilitzen cadira de rodes o vagin amb cotxet de nadó, que ho han de fer per la porta del darrere, així mateix sempre el personal conductor.
- ✓ Excepcionalment el personal conductor pot autoritzar que es pugi per la porta del darrere, per causes justificades. En cap cas es podrà pujar 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 agafeu-vos a alguna barra o seient. El personal conductor es pot veure obligat a fer alguna maniobra sobtada i podreu causar o fer causar a d'altres persones viatgeres.
- ✓ Per baixar, demaneu parada trucant al timbre amb la suficient antelació, per tal que el personal conductor pugui fer la maniobra adequada i apropiada a la parada tot el possible.
- ✓ Heureu sempre per la porta del darrere, per tal de no molestar a les persones usuàries que puguen. Només es pot baixar a les parades autoritzades.

### 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 perforants, 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 mides de la qual no podran ser superiors a l'estàndard 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 pertinences o el vehicle, només seran admeses les bicicletes que estiguen en un estat de neteja i conservació correcta.
- ✓ El nombre de bicicletes que es pot admetre en cada vehicle estarà condicional 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 demanar la pujada a l'autobús per motiu 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 el 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 drets tancats en cistons o galledes de dimensions apropiades. Les persones incòmodes o soroses podran viatjar amb el seu gos plegat.

### A continuació es detallen les Normes de Seguretat a seguir:

(l' incompliment d'aquestes normes responsabilitza als passatgers dels danys que es puguin causar a si mateixos, a d'altres passatgers i passatgeres, a les seves pertinences o al vehicle.)

#### COTXETS DE NADONS

- a. Avarar al personal conductor per tal que obri la porta del darrere.
- b. Subjectar correctament a l'infant en el cotxet.
- c. Ubicar el cotxet a la zona reservada del vehicle, en sentit contrari a la marxa, de manera que l'infant quedi d'esquena al sentit de la marxa de l'autobús.
- d. Accionar el fre del cotxet.
- e. El cotxet sempre ha d'estar sota la supervisió d'una persona adulta.

#### CADIRE DE RODES O SIMILARS

- a. Avarar al personal conductor per tal que obri la porta del darrere.
- b. Ubicar el cotxet a la zona reservada del vehicle, en sentit contrari a la marxa.
- c. 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 bolar.

#### CARRETONS DE COMPRA

- a. Subjecteu fermament el carretó, doncs, en cas contrari, en una frenada o corba podria desplaçar-se o bolar.
- b. El carretó sempre ha d'estar subjectat per una persona adulta.

### CONSELLS DE SEGURETAT

#### Finestres d'emergència

Si les portes estan bloquejades, feu servir les finestres d'emergència. Si marxiu tranquil·lament, però al costat o a sobre de la finestra, no permeteu trencar el vidre.

#### Cinturó de seguretat

Mentre aneu a bord, meteu sempre en el vostre seient. Si alquirit d'alguna de les cintures de seguretat, porteu-lo lligat.

#### Trapa d'emergència

La trapa d'emergència situada en el costat de l'autobús, de fet, obre una sortida d'emergència que podeu utilitzar en cas de necessitat.

#### Conductor

Procureu no distorbir el conductor sense necessitat. Si malmeteu el vehicle, en cas d'emergència, seguiu sempre les seves instruccions.

#### Farmàcia

L'autobús disposa d'una farmàcia per a primeres ajudes.

#### Portes

Les portes són la via principal d'ocurrència d'emergència de l'autobús. Feu servir en cas d'emergència, si heu un dispositiu d'obertura d'emergència (botó, maneta o palaneta) al seu costat, teniu a l'interior com a reflector. Utilitzeu-lo per desbloquejar-la, procurant no perdre la calma i seleccionar el vehicle apropiat.

#### Extintor

Feu servir l'extintor en cas d'un foc petit. Si trobeu un foc gros del conductor o en un foc visible, si es tracta d'un incendi que s'hi ha acumulat de fum, mantingueu la calma, sortiu del vehicle i allunyeu-vos en immediates.

@MoventisInfo  
www.moventis.es  
Tel. 93 580 67 00

Moventis APP  
Els teus busos en temps real. Actualítzate-te.

Gencat  
012  
mou-la.gencat.cat

3



### *Reserva anticipada de plaza*

Puesto que todos los servicios actuales prestados por **SARBUS** se realizan en trayectos de menos de 50 kilómetros, no es viable el criterio de reserva anticipada 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 en el teléfono de atención al cliente 93 580 67 00, de la fecha y la hora de la expedición, para poder adaptar la flota a sus necesidades.

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

AÑO 2018			
	Marfina Bus	La Vallesana	TOTALES
Nº vehículos	111	13	124
Adaptados	108	12	120
PORCENTAJE	97%	92%	97%



## *Contacte con nosotros*

A través de la página web [www.moventis.es](http://www.moventis.es)

Twitter [@MoventisInfo](https://twitter.com/MoventisInfo)

Dirección Carrer Can Mitjans, 56 – Nau 27 Bis  
08290 Cerdanyola del Vallès

Por teléfono 93 580 67 00



## *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 **SARBUS**, la empresa compensará mediante la entrega de un billete de las mismas características que el utilizado por el personal usuario.



## *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 **Información Práctica** de la web [www.moventis.es](http://www.moventis.es), el usuario dispone de diversos canales de entrada para que, a través de ellos, puedan manifestarse quejas, sugerencias, felicitaciones o cualquier tipo de comunicación que se desee formalizar.

**@MoventisInfo en Twitter:** Canal de información de las líneas urbanas e interurbanas, información de incidencias diarias. También resolvemos tus dudas de 9 a 19 horas, de lunes a viernes laborables.

Tanto en nuestras oficinas de Cerdanyola del Vallés, así como en las Estaciones de Autobuses de Sabadell y Terrassa y en el interior de

nuestros autobuses, **SARBUS** pone a disposición de sus clientes y clientas hojas oficiales de quejas y reclamaciones.



### *Adquisición de títulos*

Existen diferentes títulos de 10 viajes no integrados en el sistema tarifario, a la venta en los buses de los servicios urbanos y en los Estancos de todas las poblaciones por donde discurren nuestras líneas, además de en las Estaciones de Sabadell y Terrassa.

S1, S2 y S3 – Abonos de 10 viajes de 1, 2 y 3 zonas para las líneas de SARBUS

V1, V2 y V3 – Abonos de 10 viajes de 1, 2 y 3 zonas para las líneas de LA VALLESANA

T-10 Cerdanyola del Vallés – Abono de 10 viajes para el servicio urbano de Cerdanyola del Vallés

T-4 Cerdanyola del Vallés – Abono de 10 viajes para jubilados, para el servicio urbano de Cerdanyola del Vallés.

T-10 Sant Cugat del Vallés – Abono de 10 viajes para el servicio urbano de Sant Cugat del Vallés.

Tanto en la web como 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.

Tanto en autobuses como en estaciones, **SARBUS** 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*

Actualmente, **SarbuS** dispone de un total de 124 vehículos, con una media de antigüedad de 5,85 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.

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

- ✓ Incorporación de motorizaciones eco, con emisiones ambientales menos contaminantes.
- ✓ Vehículos híbridos y eléctricos (ecológicamente sostenibles).
- ✓ Utilización de aditivos ADD blue de filtración de gases.
- ✓ Reutilización de aguas.
- ✓ Gestión de todos nuestros residuos especiales y valorización de los más importantes, por parte de gestores autorizados por la Agencia de Residuos de Catalunya.

Gracias a la certificación de la norma ISO 14001:2015 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), **SARBUS** 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»*

**SarbuS** externaliza parte de 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 **SarbuS**. Salvando las particularidades propias de cada línea, el conjunto global de las encuestas nos da un índice medio de satisfacción del 75%.

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.

