

CARTA DE SERVICIOS

UNE 13816



Barcelona, septiembre 2019

Índice

Índice.....	i
Información general.....	1
Servicio ofertado	2
Derechos y Obligaciones de los usuarios	2
Reserva anticipada de plaza	1
Accesibilidad	1
Contacte con nosotros	1
Puntualidad	2
Servicio de Atención al cliente.....	2
Adquisición de títulos	2
Confort y seguridad	3
Antigüedad de la flota.....	3
Medio ambiente.....	4
Control de la Clientela «Mystery Shopping»	5
Encuestas de satisfacción (ISC).....	5

CARTA DE SERVICIOS

Información general

El grupo TCC está formado por tres empresas: Transports Ciutat Comtal, S.A. (TCC, S.A.), Transports Ciutat Comtal 2, S.L. (TCC2, S.L.), y Autobuses Horta, S.A. (AUTHOSA). Entre las tres empresas dispone de 10 servicios de líneas regulares:

- Líneas de TCC, S.A.
 - Servicio Urbano de Vilanova y la Geltrú, compuesto por dos líneas: L1 (Tacó – Càmping) y L2 (Càmping – Tacó)
 - Servicio Urbano de Sitges: compuesto por tres líneas más una de refuerzo en horario escolar: L1 (Poble Sec – Vallpineda), L2 (Can Pei – Terramar), L3 (Llevantina – Quint Mar) y L5 (Oasis – Maria Ossó)
 - Línea PR4: RENFE El Prat – ZAL
- Líneas de TCC2, S.L.
 - Servicio Urbano de Sant Sadurní d'Anoia, formado por una línea.
 - Tibibús: formado por dos líneas. T2A (Pl. Catalunya – Tibidabo) i T2B (Sant Genís – Tibidabo).
 - Cruise Bus: línea que une las terminales A, B, C, D y E de cruceros con el Portal de la Pau.
 - Bus Güell: línea que une la red de metro (Alfons X, metro L4) con el Park Güell.
 - HospiBus: da servicio a los pacientes del Hospital de la Vall d'Hebron para su desplazamiento entre los diferentes edificios que lo componen.
- Líneas de AUTHOSA:
 - Línea 86. Une Horta (metro Horta) con el barrio del Carmel (Albert Llanas)
 - Línea 87. Une Horta (metro Horta) con el barrio de Gràcia (Pl. Gal·la Placídia)

El servicio Urbano de Vilanova i la Geltrú es una concesión del Ajuntament de Vilanova i la Geltrú que nuestra empresa viene realizando desde su creación en 1994.

El servicio Urbano de Sitges es una concesión del Ajuntament de Sitges que nuestra empresa viene realizando desde 1998.

El servicio Urbano de Sant Sadurní es una concesión del Ajuntament de Sant Sadurní que nuestra empresa viene realizando desde su creación en 2002

Las líneas PR4, 86 y 87 son concesiones del Área Metropolitana de Barcelona.

Todas estas líneas forman parte del Sistema Tarifario Integrado de la ATM.

Las dos líneas de TCC que dan servicio al Tibidabo, son concesiones del Tibidabo.

La línea de Cruise Bus es una concesión de la Autoritat Portuaria de Barcelona.

La línea de Bus Güell es una concesión de Park Güell

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

La información sobre los recorridos y horarios de cada línea se puede consultar en nuestra web www.moventis.es, telefónicamente a través del número **93 415 60 20** o mediante l'APP de Moventis (mediante [este enlace](#)).

Derechos y Obligaciones de los usuarios

En los autobuses de **TCC** existe un reglamento donde se recogen los Derechos y Obligaciones de los usuarios del transporte público de autobús. Dicho reglamento también se considera vigente para los autobuses que van al Tibidabo, la línea del Cruise Bus i el Park Güell.

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 té atribucions per fer control als usuaris i usuaris del servei en present normalitat.
- ✓ Sigui respectuós amb el Personal Conductor, són professionals responsables i compromesos del servei, de la línia i del vehicle. També estan facultats per poder tancar del bus i atendre puntualment les seves necessitats.
- ✓ Presenti el bitllet o títol de transport al personal de TCC, en el cas que se us requereixi.
- ✓ Si té dubtes sobre el tipus de necessitat què, consulti al personal de TCC, trobaran per què.

SEIENTS PREFERENTS, CADIRES DE RODES, COTXETS DE NADONS I CARRETONS DE COMPRA

- ✓ Si sou una persona amb mobilitat reduïda, demaneu informació, però gran o teniu necessitat especial, disposeu de seients preferents. Si us plau, si no esteu drets d'esperar gratuït, cediu el seient.
- ✓ Els cotxets de nadons, les cadires de rodes i els carretons de compra són admesos en tots els vehicles d'altre tipus reservats.
- ✓ Les persones que vagin en cadira de rodes, tindran preferència d'ubicació sobre els cotxets. En cas de concurrència, el cotxel d'infant té prioritat i el cotxel d'adult d'esperar gratuït per una persona adulta.
- ✓ No es farà servir la zona de l'autobús per pagar bitllets de nadons. Només s'obtenen en el cas de les cadires de rodes, recordem que les zones reservades només poden ser ocupades pel personal conductor.

VIATJAR A L'AUTOBÚS

- ✓ Teniu que a ser transportada sempre que disposeu d'un bitllet o títol de transport vàlid. En cas d'incursió o absència de l'autobús pel motiu que sigui, teniu dret a continuar el viatge a la mateixa línia o en una altra d'intercanvi sense pagar el nou tiquet o bé a obtenir un títol de bitllet.
- ✓ Trobareu informació de qualsevol alteració que s'hi produeixi, a la web www.moventis.es
- ✓ Està totalment prohibit fumar a bord del vehicle.
- ✓ Mantingueu un comportament civí, correcte i respectuós amb el vehicle, les altres persones viatjeres i el personal de MOVENTIS.
- ✓ Si voleu anar pagar al bus, feu un seient vobis amb el bitllet, amb la suficient antelació, per tal que el personal conductor pugui fer la maniobra adequadament i agropar-se a la parada tot el possible. Si hi d'alterar la fluïdesa del servei i mantenir la freqüència de pas, el personal conductor només s'aturarà a les parades on les persones usuàries viatgin pagant o bé al bus.
- ✓ Si pagareu sempre a l'autobús per la porta del darrere, excepte les persones que utilitzen cadira de rodes, que ho fan de fer per la porta del davant.
- ✓ Excusant-se amb el personal conductor pot autoritzar que es pugi per la porta del darrere, per raons justificades. En cap cas es podrà pagar diners sense l'autorització del personal conductor, ja que aquest pot no aturar-se i tancar la porta del vehicle.
- ✓ Si us plau, no obstruïu el passadís.
- ✓ Si viatgeu drets agafeu a alguna banda o seient. El personal conductor no pot veure utilitzar el seu algun manobla estabilit i voleu podria caure o fer caure a d'altres persones viatjeres.
- ✓ Per tancar, demaneu parada prèviament al bitllet de bitllet de parada amb la suficient antelació, per tal que el personal conductor pugui fer la maniobra adequadament i agropar-se a la parada tot el possible.
- ✓ Deixeu sempre per la porta del darrere, per tal de no interferir les persones usuàries que paguen.

PAQUETS, BICICLETES I ANIMALS DOMÈSTICS

- ✓ Es pot dur paquets o objectes de fins a 100 x 60 x 20 cm. En cap cas es poden admetre objectes o materials perillosos, inflamables o que puguin causar malalties a la resta de persones usuàries.
- ✓ Les persones usuàries podran viatjar amb bicicleta, sempre que aquesta sigui pagada. Les rutes de la bicicleta, un cop pagada, no podran ser superades a l'entorn aproximat per l'ATM (100 x 60 x 25 cm) amb un únic seient.
- ✓ Només s'admetrà un bicicleta per persona.
- ✓ Amb la finalitat d'evitar danys als passatgers, o l'altre dels seus pertinençes o el vehicle, només s'admetran les bicicletes que estiguin en un estat de neteja 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 el cas, amb a més un únic de drets utilitzat 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.
- ✓ Si hi ha reserves, el personal conductor podrà assignar la plaça a l'autobús per raons de seguretat i les bicicletes que, per un 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 aquest pugui produir a altres passatgers, als seus equipatges i al mateix vehicle.
- ✓ Són permesos viatjar amb animals domèstics sempre que els seus tancats en transport de dimensions apropiades. Les persones viatjeres i vehicles podran viatjar amb el seu gos pagat.

VENDA DE BITLLETS I TARIFES

- ✓ Tindreu, en el parer d'informació del vehicle i web www.moventis.es, la gamma de bitllets vàlids per a l'ATM amb les seves tarifes.
- ✓ Heu de conservar el bitllet o tiquet fins al final del viatge. Si viatgeu amb targetes companyies, l'únic paper que caldrà de la que ha de ser la targeta.
- ✓ Els bitllets de fins a quatre anys tenen transport gratuït, sempre que no ocupen seient i vagin acompanyats d'una persona adulta.
- ✓ Facilitau el carnet, el personal de conducció no està obligat a dispensar canvi de bitllets pagats de 15€.
- ✓ L'emergència obligatòria de persones viatjeres està inclòs en el preu del transport.
- ✓ Les persones viatjeres que no portin el carnet al final de transport normalment quedaran sense de fer efectiva una pensió sobre de 15€ i s'hauran d'identificar davant del personal de MOVENTIS per tal de garantir-se el cobrament. A les persones viatjeres que facin efectiva incorrectament la pensió esmentada, se'ls aplicarà una reducció del 50% de l'import.

OBJECTES PERDUTS

- ✓ Si heu trobat un objecte a l'autobús, el ve plau, entregueu-hi al personal de conducció.
- ✓ Si voleu ha perdut un objecte a l'autobús, truqueu al Servei d'Atenció a la Clientela 93 415 60 20, o bé a través de la web (www.moventis.es - informació pràctica - objectes perduts)
- ✓ Els objectes podran remanent a a les oficines centrals, situades a l'Parc Catalunya, 123, de Barcelona, durant el termini d'un mes.

CONSELLS DE SEGURETAT

Finestres d'emergència

El seu primer objecte d'atenció, ha de ser les finestres d'emergència. El personal conductor no pot veure utilitzar el seu algun manobla estabilit i voleu podria caure o fer caure a d'altres persones viatjeres.

Trapa d'emergència

La trapa d'emergència s'ubica en el centre de l'autobús, de de fer efectiu i només pot utilitzar-se en cas d'emergència.

Personal de conducció

Procurau no interferir al personal de conducció en les seves necessitats. Si voleu ha perdut un objecte a l'autobús, truqueu al Servei d'Atenció a la Clientela 93 415 60 20, o bé a través de la web (www.moventis.es - informació pràctica - objectes perduts)

Farmacíola

Controla el dipòsit d'una farmacíola per a emergències.

Portes

Les portes són la via principal d'accés i d'abandonament de l'autobús. Poden obrir en cas d'emergència. No heu d'obstruir l'obertura d'emergència. Només s'admetrà el seu ús en cas d'emergència. S'ha de fer efectiva la maniobra adequadament i agropar-se a la parada, utilitzant el seu bitllet d'espera.

Extintor

Per evitar l'augment en cas d'un foc, l'extintor s'ubica en el centre de l'autobús. El seu ús s'ha de fer efectiva la maniobra adequadament i agropar-se a la parada, utilitzant el seu bitllet d'espera.

COTXETS DE NADONS

a. Subjectar correctament a l'interior en el cotxel.
b. Ubicar el cotxel a la zona reservada del vehicle, en sentit contrari a la marxa, de manera que l'interior quedés lliure de la resta de la resta de l'autobús.
c. Accionar el fre del cotxel.
d. El cotxel sempre ha d'estar sota la supervisió d'una persona adulta.

CADIRES DE RODES O SIMILARS

a. Anar al personal conductor per tal que obria la porta del darrere.
b. Ubicar la cadira a la zona reservada del vehicle, en sentit contrari a la marxa.
c. Accionar el fre i zorra-hi el cotxel de seguretat disponible a la plataforma. En cap cas les persones que utilitzen d'autonomia podran deixar aquest vehicle a la plataforma i ocupar plaça al bus, ja que el vehicle es podrà desplaçar a l'interior.

CARRETONS COMPRA

a. Subjectar fermament al carrer, darrere, en cas contrari, en una maniobra a control podria desplaçar-se el vehicle.
b. El carrer sempre ha d'estar sota la supervisió d'una persona adulta.

@MoventisInfo
www.moventis.es
Tel. 93 415 60 20

Moventis APP
Disponible a l'App Store i Google Play
Disponible a l'App Store i Google Play
Actualitza-la

AJUNTAMENT DE SANT SADUR D'NOYA

Reserva anticipada de plaza

La reserva anticipada de plazas no aplica a TCC, dado que sólo realiza servicios urbanos.

Accesibilidad

El grupo TCC, ha sido pionero en la implantación, en junio de 2012, de la certificación de Accesibilidad Universal (UNE 170.001). Dicha certificación, es la evolución natural al compromiso adquirido hace tiempo, y conseguido hace más de 7 años, de que toda nuestra flota sea 100% accesible.

Dicha certificación garantiza que nuestra empresa es accesible tanto para las personas usuarias como para los trabajadores.

Contacte con nosotros

Dirección oficinas

Rambla Catalunya 123, 2on
08008 Barcelona

Dirección cocheras

COCHERA DE ZONA FRANCA
Carrer 60, 6
Barcelona

COTXERA DE VILANOVA I LA GELTRÚ
Ronda Ibèrica, 12
Vilanova i la Geltrú

Por teléfono

93 415 60 20 (Información líneas)

A través de la página web

www.moventis.es

Puntualidad

En relación con los casos de ocurrencia de retrasos considerados inaceptables durante el decurso del trayecto de las líneas, se está llevando a término un estudio con el fin de plantear la posibilidad de dar futuras compensaciones a los usuarios y usuarias, mediante la entrega de un billete que podrá utilizarse en cualquier momento.

Servicio de Atención al cliente

Las reclamaciones y sugerencias que nos transmiten nuestros clientes y clientas nos ayudan a mejorar los servicios que ofrecemos. **TCC** pone a disposición del usuario diversos canales de entrada para que a través de ellos puedan manifestarse quejas, sugerencias o cualquier tipo de comunicación que se desee formalizar.

En nuestra página web existe un apartado, denominado “defensor del usuario”, al cual pueden acceder todos los usuarios y usuarias de nuestro servicio, en el cual pueden reflejar cualquier queja, agradecimiento o sugerencia que considere oportuno. Además, todos nuestros vehículos tienen el correspondiente libro de reclamaciones, excepto los de Vilanova y la Geltrú, cuyas reclamaciones deben realizarse a través de la oficina de atención al cliente del propio ayuntamiento.

Adquisición de títulos

En aquellas líneas que forman parte del Sistema Tarifario Integrado de la ATM, se podrá acceder a ellas utilizando cualquiera de los títulos pertenecientes al citado Sistema Tarifario Integrado. Así pues, la adquisición de títulos de transporte se realizará en los lugares indicados por la propia ATM (máquinas expendedoras del metro, estancos, etc.).

En el caso de Vilanova i la Geltrú, además de los títulos pertenecientes a la ATM, existen tres títulos propios (T-10 Vilanova, T-Jove i T-Activa) que se pueden adquirir en los estancos y que permiten realizar transbordo entre las líneas urbanas de Vilanova i la Geltrú pero no con otros modos de transporte.

En todos los casos se puede acceder al vehículo comprando el billete sencillo, que se podrá adquirir en el propio autobús, excepto en las líneas T2B (Sant Genís - Tibidabo) y Bus Güell: para poder utilizar estas dos líneas, debe haberse adquirido la entrada en las correspondientes taquillas o ser socio del Tibidabo (en el caso de la T2B).

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 y desinfección, los usuarios y usuarias encontrarán nuestros vehículos con un grado de limpieza adecuado.

Los autobuses de TCC cumplen con unas condiciones de seguridad que responderán a las expectativas de los viajeros/as. Así, mensualmente, se comprueba el estado de los extintores (de los que disponen todos los vehículos) así como su correcta indicación y la de las salidas de emergencia.

Antigüedad de la flota

Actualmente (septiembre 2019):

- **TCC (TCC, S.A. + TCC2, S.L.)** dispone de un total de 42 vehículos asignados a las líneas regulares, con una media de antigüedad de 11 años, teniendo el más antiguo 16 años y más nuevo menos de un mes.
- **AUTHOSA**, que comparte cochera en Zona Franca, dispone de 13 vehículos con una antigüedad media de 7 años, teniendo el más antiguo 13 años y los más nuevos 9 meses.

Durante 2019 se han adquirido 9 vehículos híbridos.

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.

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

- ✓ Incorporación de autobuses híbridos
- ✓ Unidades con mecánicas de filtro seco, o bien aditivos ADD blue de filtración de gases.
- ✓ Reciclaje de todos nuestros residuos (lodos del túnel de lavado, aceite usado, absorbentes, envases de productos químicos, pilas, etc. por parte de gestores autorizados.

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, así como la rebaja del consumo medio de carburante), TCC plasma la voluntad de satisfacer las expectativas ambientales de nuestros clientes, quienes contraen asimismo su responsabilidad en el avance hacia una sociedad sostenible.

Desde 2017 disponemos de la Certificación EMAS y estamos adheridos a los “Acords Voluntaris” de la Generalitat.

Hemos aprovechado el traslado, a mediados de año (2018), a la nueva cochera de Zona Franca, para poner toda la iluminación LED, utilizar la energía solar para el sistema de agua caliente sanitaria, así como para mejorar la recirculación del agua del túnel de lavado.

Control de la Clientela «Mystery Shopping»

En todas las líneas se realiza, anualmente, la medición del control de la calidad de su servicio mediante el denominado «Control de la clientela» o «*Mystery shopping*». 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 y paradas, puntualidad del servicio, trato del personal, etc.

En el caso de las líneas PR4, 86 y 87, cuya administración concedente es Área Metropolitana de Barcelona (AMB), el «Control de la clientela» o «*Mystery shopping*» lo realiza la propia AMB de forma anual, en dos oleadas, separadas por 6 meses.

Encuestas de satisfacción (ISC)

Igual que en el caso del Mystery Shopping, se realiza, anualmente, una encuesta a los/as pasajeros/as para determinar el Índice de Satisfacción del Cliente (ISC). El resultado de dichas encuestas siempre es satisfactorio, dado que los resultados obtenidos los últimos dos años están claramente por encima del 70%.

Los resultados obtenidos nos señalan que debemos seguir trabajando en pro de la satisfacción de nuestros clientes estableciendo metodologías de mejora continua y nos anima a seguir mejorando en el desarrollo de nuevas líneas y proyectos de transporte.

En el caso de las líneas tuteladas por la AMB, igual que con el «*Mystery shopping*», las encuestas para determinar el ISC son realizadas por la propia AMB de forma anual, en dos oleadas.