

### ¿Cual es nuestro propósito?

**En Moventis, promovemos el desarrollo y la conexión de las personas, a través de la movilidad sostenible**

Creemos que moverse es, sobre todo, conectar. Unir emociones, conocimiento y experiencias.

Por eso, desde 1923, hemos crecido a tu lado para crear soluciones de automoción y transporte

colectivo cada vez más sostenibles, con una tecnología innovadora y cercana a lo que necesitas, como particular o como empresa.

Para estar contigo en tus momentos cotidianos, pero también en los más extraordinarios.

Para ayudarte a conectar con lo que, realmente, es esencial.

### ¿Cuáles son nuestros valores?

#### Sostenibilidad

Buscamos una transición consciente

Tenemos el compromiso por conseguir una transición flexible y continua hacia una movilidad más responsable, combinada y sostenible. Por ello buscamos el equilibrio en todo lo que hacemos y en cómo se mueve la sociedad.

**SOMOS DECIDIDOS.**

#### Honestidad

Fomentamos relaciones honestas

Actuamos de forma coherente con nuestras creencias, forjando relaciones basadas en la transparencia con nuestras audiencias y haciéndolas participativas de nuestro día a día.

Creemos que la única manera de progresar es respetando la verdad en todas nuestras relaciones.

**SOMOS EMPÁTICOS.**

#### Innovación

Impulsamos el cambio

Creemos que la innovación es el pilar fundamental para seguir adaptando los nuevos retos de la movilidad a la realidad de nuestro día a día.

Somos precursores del cambio y de proponernos nuevas metas que cambien la manera de entender cómo conectan las personas.

**TENEMOS CHISPA.**

#### Compromiso

Construimos objetivos compartidos

Estamos comprometidos en transformar las promesas en realidad, en conseguir los objetivos que nos marcamos nosotros y nuestros clientes. Siempre atentos a las necesidades de la sociedad de una forma responsable y directa.

**SOMOS INCONFORMISTAS.**

### Contacte con nosotros

#### Cochera Moventis Fira

Av. Joan Carles I, 50  
L'Hospitalet de Llobregat

#### Cochera de Vilanova i la Geltrú

Ronda Ibérica, 16  
Vilanova i la Geltrú

#### Información líneas

93 415 60 20  
www.moventis.es

**Nuestra mirada al futuro consolida nuestro propósito de facilitar el desarrollo y la conexión de las personas.**

### Información general

Moventis es la división de Moventia especializada en la movilidad colectiva de personas, y de la que forma parte Moventis TCC.

Transports Ciutat Comtal (TCC) inició su actividad a principios del año 1991. Ofrece transportes emblemáticos de la ciudad de Barcelona, como el Transporte de Personas con Movilidad Reducida Severa (PMRS) del Ayuntamiento de Barcelona, así como servicios de carácter turístico como el Cruise Bus o el Tibibus.

También opera en otros municipios realizando el servicio urbano de Sitges y Sant Sadurní d'Anoia, y realizando también el Transporte de Personas con Movilidad Reducida Severa del Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat.

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 TCC actualmente realiza los siguientes servicios:

- **Servicio Urbano de Sitges:** formado 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)
- **Servicio Urbano de Sant Sadurní d'Anoia,** formado por una línea.
- **Tibibus:** formado por dos líneas. T2B (Sant Genís – Pl. Dr. Andreu) y T2C (Pl. Kennedy – Pl. Dr. Andreu)
- **Cruise Bus:** línea que une las terminales A, B, C, D, E y H de cruceros con el Moll de Barcelona.
- **Transporte de Personas con Movilidad Reducida Severa (PMRS)** del Ajuntament de Barcelona
- **Transporte de Personas con Movilidad Reducida Severa** del Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat

La información sobre los recorridos y horarios de cada línea se puede consultar en nuestra web [www.moventis.es](http://www.moventis.es), telefónicamente a través del número 93 415 60 20 o mediante la APP de Moventis.

### Reserva anticipada de plaza

La reserva anticipada de plazas no aplica a TCC, dado que tan solo realiza servicios urbanos y servicios especiales que se gestionan a través de los ayuntamientos.

### Derechos y deberes de los usuarios

En los autobuses de Moventis TCC hay un reglamento donde se recogen los derechos y deberes de los usuarios del transporte público de autobús. Este reglamento también se considera vigente para las líneas del Tibibus y en la línea del Cruise Bus.

Este documento lo encontrarán en nuestra web [www.moventis.es](http://www.moventis.es) y en cada uno de nuestros vehículos.

### Accesibilidad



El grupo TCC, ha sido pionero en la implantación, en junio de 2012, de la certificación de Accesibilidad Universal (UNE 170.001). Esta certificación, es la evolución natural del compromiso adquirido hace tiempo, y conseguido hace más de 13 años, que toda nuestra flota sea 100% adaptada.

Todos nuestros vehículos están equipados con rampas de acceso, espacios reservados para sillas de ruedas y asientos preferentes para personas con necesidades especiales.

Nuestros conductores reciben formación específica para ofrecer asistencia adecuada y asegurar una experiencia de viaje cómoda y segura para todos los usuarios.

### Servicio de Atención a la clientela

Las reclamaciones y sugerencias que nos transmite la clientela nos ayudan a mejorar los servicios que ofrecemos. TCC pone a disposición del usuario varios canales de entrada para que, a través de ellos, puedan manifestar quejas, sugerencias o cualquier tipo de comunicación que se quiera formalizar.

En nuestra página web hay un apartado de contacto, al que pueden acceder todos los usuarios y usuarias de nuestro servicio, y donde pueden reflejar cualquier queja, agradecimiento o sugerencia que considere oportuno. Además, todos nuestros vehículos tienen el correspondiente libro de reclamaciones.

### Puntualidad



En Moventis TCC, la puntualidad es una de nuestras máximas prioridades. Nos esforzamos constantemente por asegurar que nuestros servicios cumplan los horarios establecidos. Por ello, realizamos revisiones periódicas de nuestros tiempos de trayecto e implementamos mejoras continuas para minimizar los retrasos.

En relación con los casos de ocurrencia de retrasos considerados inaceptables durante el transcurso del trayecto de las líneas, estamos llevando a cabo un estudio exhaustivo para identificar las causas y encontrar soluciones efectivas.

### Confort y seguridad



Nuestros vehículos disponen de sistemas de climatización para garantizar el confort en el interior del habitáculo. Asimismo, y de acuerdo con nuestros planes de limpieza y desinfección, los usuarios y las usuarias encontrarán nuestros vehículos con un grado de limpieza adecuado.

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

### Adquisición de títulos

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

También se pueden adquirir los billetes sencillos dentro del autobús.

En el caso del Cruise Bus, los billetes se pueden comprar en el propio autobús, aunque también se pueden comprar anticipadamente a través de la página web <https://cruisebus.barcelona>.

En las líneas T2B (Sant Genís – Pl. dr. Andreu) y T2C (Pl. Kennedy – Pl. dr. Andreu), para poder acceder al bus se debe haber adquirido la entrada a las correspondientes taquillas o ser socio del Tibidabo.

### 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.

Moventis 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 ello, 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, además, 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:

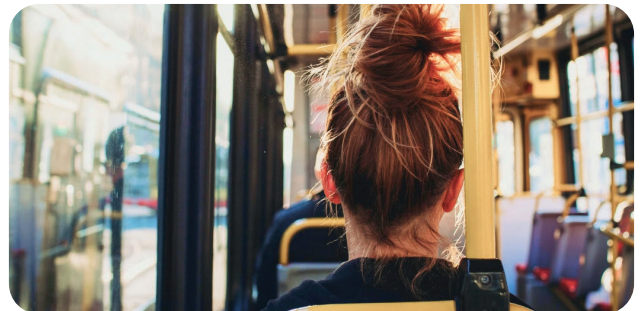
- Incorporación de autobuses híbridos y de GNC
- Unidades con mecánicas de filtro seco, o bien aditivos ADD blue de filtración de gases.
- Reciclaje de todos nuestros residuos (lodos del túnel de lavado, aceite usado, absorbentes, envases de productos químicos, pilas, etc. por parte de gestores autorizados).

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 CO<sub>2</sub> a la atmósfera, así como la rebaja del consumo medio de carburante), TCC plasma la voluntad de satisfacer las expectativas ambientales de nuestros clientes, los cuales contraen asimismo su responsabilidad en el avance hacia una sociedad sostenible.

Desde 2017 disponemos de la certificación EMAS.

### Control de la Clientela «Mystery Shopping»

En todas las líneas se realiza, anualmente, la medición de 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 con el personal, etc.



### Encuestas de satisfacción (ISC)

Al igual que en el caso del Mystery Shopping, se realiza, anualmente, una encuesta a los / las pasajeros / as para determinar el Índice de Satisfacción de Cliente (ISC). El resultado de estas encuestas siempre es satisfactorio, por encima del 70%.

Los resultados obtenidos ponen de manifiesto 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.

