

¿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

Moventis Llobregat
Calle 60, 2-6
Barcelona

900 06 01 80 (Información líneas)
www.moventis.es
@BusLlobregat

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

Información general

El sábado 6 de abril de 2024, entró en funcionamiento el nuevo contrato de Bus Metropolitano del Área Metropolitana de Barcelona (AMB) en L'Hospitalet de Llobregat, El Prat de Llobregat y los municipios con los que mantienen conexiones metropolitanas, que son Cornellà de

Llobregat, Esplugues de Llobregat, Sant Joan Despí, Sant Just Desvern, Sant Feliu de Llobregat y Barcelona. Se trata de un servicio que cuenta con cerca de 15 millones de usuarios al año.

El nuevo servicio operado por Moventis comporta las siguientes mejoras:

Nuevas líneas L20 y L21

Sustituyen, respectivamente, las líneas L10 y L11. La nueva nomenclatura permite diferenciar estas líneas de Bus Metropolitano de las líneas de metro. Los recorridos y horarios de estas nuevas líneas son:

L20: Mantiene el mismo recorrido que la línea L10 entre El Prat de Llobregat y el hospital Moisès Broggi, en Sant Joan Despí. Se mejora la oferta de servicio en los días laborables, pasando de una frecuencia de 20 minutos a

una de 15 minutos, y los sábados se pasa de 30 minutos a 20 minutos.

L21: Se prolonga hasta Sant Just Desvern y Sant Feliu de Llobregat. En L'Hospitalet de Llobregat se crea un nuevo corredor con la línea L21 entre Bellvitge y la estación de cercanías de L'Hospitalet por la avenida Juncosada. La línea circula también los sábados, festivos y laborables de agosto.

Nuevos vehículos

Inicialmente el servicio se opera con 100 vehículos, de los cuales 16 son nuevos. No obstante, el contrato prevé la adquisición de 43 vehículos nuevos para renovar y ampliar la flota.

Mejora de la oferta de la línea X30

Pasa de circular cada 20 minutos a cada 15 minutos los laborables de lunes a viernes y de cada 30 minutos a cada 20 minutos los sábados.

El resto de líneas de este servicio se mantienen sin variaciones significativas, formando una red de 12 líneas: LH1, LH2, PR1, PR2, PR3, PR5, M12, M14, L16, L20, L21, X30.



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 y usuarios, así como nuestra voluntad de mejorar día a día.

Servicio ofrecido

La información sobre los recorridos y horarios de cada línea se puede consultar en nuestra web www.moventis.es, telefónicamente a través del número 900060180 o mediante la APP de Moventis.

Derechos y deberes de los usuarios

En los autobuses de Moventis Llobregat hay un reglamento donde se recogen los derechos y deberes de los usuarios del transporte público de autobús.

Este documento lo encontrarán en nuestra web www.moventis.es y en cada uno de nuestros vehículos y puntos de venta propios.

Reserva anticipada de plaza

La reserva anticipada de plazas no aplica a Moventis Llobregat, dado que tan solo realiza servicios urbanos e interurbanos.

Puntualidad

En Moventis Llobregat, 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.

Accesibilidad

En Moventis Llobregat, nos comprometemos firmemente a garantizar que nuestros servicios sean accesibles para todos. Por ello, el 100% de nuestra flota está adaptada para personas con movilidad reducida. 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.



Nos esforzamos continuamente por mejorar la accesibilidad de nuestros servicios, colaborando con asociaciones y expertos en movilidad inclusiva para identificar e implementar nuevas medidas que respondan a las necesidades de nuestros usuarios.

Servicio de Atención a la clientela

Las reclamaciones y sugerencias que nos transmite la clientela nos ayudan a mejorar los servicios que ofrecemos. Moventis Llobregat 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, llamado "Atención al Viajero", 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.

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.

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.

Nuestros autobuses cumplen con unas condiciones de seguridad que responderán a las expectativas de los/as viajeros/as. Se comprueba cumpliendo la normativa el estado de los extintores (de que disponen todos los vehículos) así como su correcta indicación y la de las salidas de emergencia.

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 Llobregat 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.

Ya disponemos de un 75% de la flota de vehículos híbridos y hemos integrado una serie de directrices ambientales en nuestra estrategia de negocio:

• Incorporación de autobuses eléctricos:

Continuamos ampliando nuestra flota con vehículos eléctricos para reducir las emisiones de CO₂ y contribuir a un entorno más limpio.

• **Reciclaje de residuos:** Nos aseguramos de que todos nuestros residuos, incluyendo los lodos del túnel de lavado, aceite usado, absorbentes, envases de productos químicos, pilas, etc., sean gestionados por gestores autorizados para garantizar un tratamiento adecuado y sostenible.

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), Moventis Llobregat plasma la voluntad de satisfacer las expectativas ambientales de nuestros clientes, los cuales contraen asimismo su responsabilidad en el avance hacia una sociedad sostenible.

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).

