

Carta de Servicios

El documento que tenéis en las manos formula nuestro compromiso con la calidad de los servicios que ofrecemos y la voluntad de mejorar día a día.

Desde hace más de ochenta años nos dedicamos al transporte de personas por carretera y nuestro objetivo ha sido, en todo momento, ofrecer unos servicios que se adapten de la mejor manera posible a las necesidades de movilidad de los ciudadanos en el marco de la red integrada de transporte de la región metropolitana de Barcelona, teniendo presente el máximo respecto por el medio ambiente.

Aquí tenéis nuestros

Compromisos

1. Servicio ofrecido

- El cumplimiento de los recorridos se tiene que ajustar a aquello que se ha establecido y se ha anunciado, salvo causas ajenas a la empresa.

2. Accesibilidad

- Todos nuestros autobuses tienen que estar adaptados a las necesidades de las personas con movilidad reducida y disponer de asientos previstos preferentemente para personas que precisan de atenciones especiales.
- Como mínimo, el 95% de nuestros autobuses tienen que disponer de la señalización de asientos reservados y espacios PMRs en buen estado.

3. Información

- El personal de conducción ha de poder atender consultas de los viajeros y viajeras sobre horarios y recorridos de las líneas, y también en cuanto a las conexiones con otros medios de transporte público.
- Cualquier incidencia que suponga una alteración de los servicios programados tiene que ser comunicada con un tiempo no superior a 48 horas desde el momento en que somos concedores.
- El Índice de Calidad de la Información a los autobuses tiene que ser, como mínimo, del 90%.
- El Índice de Calidad de la Información en las paradas tiene que ser, como mínimo, del 80%.
- Como mínimo, el 70% de los usuarios y usuarias tienen que considerar que la información del servicio es suficiente, accesible y clara.

Carta de Servicios

4. Horarios

- Los ciudadanos y ciudadanas han que poder hacer uso de los servicios programados para las diferentes líneas de autobús de la empresa con un cumplimiento de la puntualidad no inferior al 70%, salvo causas de fuerza mayor u otros motivos ajenos a la empresa.

5. Atención a los ciudadanos y ciudadanas

- Los ciudadanos y ciudadanas tienen que tener a su disposición una línea telefónica y una página web con información actualizada y en la cual puedan expresar sus opiniones sobre nuestros servicios, así como realizar consultas y formular reclamaciones y sugerencias. Tenemos que dar respuesta en todos los casos.
- Como mínimo, un 95% de las quejas y reclamaciones se ha que responder en un plazo máximo de 10 días.
- El Índice de Calidad de Atención al Cliente tiene que ser igual o superior al 90%.

6. Confort

- El personal de conducción ha de conducir los autobuses sin brusquedades y teniendo presente en todo momento la comodidad de sus viajeros y viajeras.
- El Índice de Calidad de Limpieza de los autobuses tiene que ser, como mínimo, del 90%.
- El Índice de Calidad de Mantenimiento de los autobuses no tiene que bajar del 95%.
- Como mínimo, el 70% de los usuarios y usuarias tienen que valorar como correcto el confort de los autobuses.

7. Seguridad

- Todos los autobuses tienen que cumplir estrictamente la normativa legal en materia de seguridad.
- El Índice de Calidad de Seguridad y Conducción de los autobuses tiene que ser, como mínimo, del 95%.

8. Impacto ambiental

- Llevamos a cabo controles de consumos de recursos y energéticos, y todo nuestro personal está formado en buenas prácticas ambientales.
- Todos los autobuses tienen que cumplir, como mínimo, la normativa legal en materia de emisiones contaminantes.
- Gestionamos correctamente los residuos generados mediante gestores de residuos autorizados.
- Disponemos de un sistema de gestión ambiental basado en la normativa ISO 14001.