

CARTA DE SERVICIOS



CARTA DE SERVICIOS



Información general

La empresa de transportes **Casas** es la actual concesionaria del servicio público de transporte interurbano del Maresme en sus conexiones con Barcelona, y de transporte urbano y periurbano en diversas poblaciones de la comarca.

El origen de **Casas** se remonta a 1934. Desde su fundación, el grupo ha mantenido un compromiso continuo de mejora del servicio de transporte urbano e interurbano ofrecido a los ciudadanos de la comarca del Maresme.

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

Casas presta su servicio de transporte urbano e interurbano mediante una red de 18 líneas diurnas y 2 nocturnas.

La información sobre los recorridos y horarios de cada línea se puede consultar en nuestra web www.moventis.es o también telefónicamente a través del número **93 798 11 00**.



Derechos y Obligaciones de los usuarios

En los autobuses de **Casas** 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:



RECORDEU ELS VOSTRES DRETS I DEURES A L'AUTOBÚS

TENIU DRET A:

Ser transportat/da sempre que disposeu d'un bitllet o títol de transport vàlid. En cas d'averia 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 al nou trajecte o bé a obtenir un bitllet de canjeu.

Rebre informació de les característiques de prestació del servei i de qualsevol alteració que s'hi prevegi, així com de l'oferta de títols de transport i els seus preus.

Rebre un tracte correcte del personal de les empreses operadores, i ser atès en la vostra petició d'ajuda i informació.

Disposar de seients d'ús preferent si sou una persona amb mobilitat reduïda, dona embarassada, gent gran o teniu necessitats especials. Accedir amb la cadira de rodes i ocupar el lloc reservat si l'autobús s'hi troba adaptat.

Dur paquets o objectes de fins a 100 x 60 x 25 cm. Dur altres objectes o estris en les condicions que determini l'empresa. En cap cas es poden admetre objectes o materials perillosos, inflamables o que puguin causar molèsties a la resta de persones usuàries.

Viajar amb animals domèstics sempre que els duu tancats en cates o gàbies de dimensions apropiades. Les persones invidents o sordes poden viatjar amb el seu gos guia.

Presentar les reclamacions al servei que considereu convenient, i rebre'n resposta.

Obtenir transport gratuït per als infants de fins a quatre anys, sempre que no ocupin seients.

Rebre la cobertura de l'assegurança obligatòria de viatgers, inclosa en el preu del transport.

Accedir amb cotxet i situar-lo al lloc que es trobi indicat.

Rebre canvi de fins a 10 € si compreu el bitllet a bord de l'autobús.

TENIU EL DEURE DE:

Dur el bitllet o títol de transport vàlid i degudament validat, també en cas de trasbordo, i adequat al trajecte que realitzeu. Conservar-lo durant tot el viatge i mostrar-lo al personal de l'empresa operadora que us el reclami.

Accedir a l'autobús només a les parades senyalitzades i sol·licitar parada per baixar amb l'antelació suficient. Puja i baixa de l'autobús per les portes indicades.

No fumar al vehicle ni a la resta d'instal·lacions del servei.

Mantenir un comportament cívic, correcte i respectuós amb els altres passatgers i el personal de l'empresa operadora.

No malmetre ni embarutar l'autobús ni les instal·lacions del servei.

Atendre les indicacions del personal de l'empresa operadora i no distraure el conductor.

Cedir els seients reservats a les persones amb mobilitat reduïda o altres col·lectius especificats a la senyalització.

Els viatgers que no portin al damunt el bitllet de transport vàlid hauran de fer efectiva una percepció mínima de 50 € i hauran d'identificar davant del personal de l'empresa operadora per tal de gestionar-ne el cobrament.

Així mateix, els viatgers que facin efectiva immediatament la percepció esmentada se'ls aplicarà una reducció del 50% de l'import.

RECUERDE SUS DERECHOS Y DEBERES EN EL AUTOBÚS

USTED TIENE DERECHO A:

Ser transportado siempre que disponga de billete o título de transporte válido. En caso de avería o detención del autobús por el motivo que sea, tiene derecho a continuar el viaje en la misma línea o en otra de itinerario análogo, sin que deba pagar este nuevo trayecto, o bien a obtener un billete de canje.

Recibir información de las características de prestación del servicio y de cualquier alteración prevista en este, así como de la oferta de títulos de transporte y sus precios.

Recibir un trato correcto por parte de los empleados de las empresas operadoras y ser atendido en las peticiones de ayuda e información que solicite de aquellos.

Disponer de asientos de uso preferente si es viajero de movilidad reducida, mujer embarazada, persona de edad avanzada o persona con necesidades especiales. Acceder con sillas de ruedas y ocupar el lugar reservado si se trata de un autobús adaptado.

Llevar paquetes u objetos de hasta 100 x 60 x 25 cm. Llevar objetos e herramientas en las condiciones que la empresa determine. En ningún caso se admitirán objetos o materiales peligrosos, inflamables o que puedan causar molestias al resto de los usuarios.

Viajar con animales domésticos siempre que se lleven dentro de cajas o jaulas de dimensiones apropiadas. Las personas invidentes o sordas pueden viajar con su perro guía.

Formular las reclamaciones que estime convenientes en relación con la prestación de los servicios y recibir la respuesta oportuna.

Obtener transporte gratuito para niños de hasta cuatro años, siempre y cuando no ocupen asientos.

Recibir la cobertura del seguro obligatorio de viajeros, incluido en el precio del transporte.

Acceder con cochecito y colocarlo en el lugar indicado.

Recibir cambio de 10 € si se compra el billete a bordo del autobús.

USTED TIENE EL DEBER DE:

Llevar el billete o título de transporte válido y debidamente validado, también en caso de trasbordo, y adecuado al trayecto que realice. Conservarlo durante todo el viaje y mostrarlo al personal de la empresa prestataria que lo reclame.

Acceder al autobús sólo en las paradas señalizadas y solicitar parada con la suficiente antelación. Subir y bajar del autobús por las puertas indicadas.

Abstenerse de fumar a bordo de los vehículos y en las instalaciones.

Mantenir un comportamiento cívico, correcto y respetuoso con el resto de los pasajeros y con el personal de la empresa prestataria.

No deteriorar el vehículo e instalaciones de la empresa prestataria ni su estado de limpieza.

Atender las indicaciones del personal de la empresa prestataria y no distraer al conductor.

Ceder los asientos reservados a las personas con movilidad reducida o a otros colectivos especificados en las señalizaciones.

Los viajeros que no lleven consigo un título de transporte válido deberán hacer efectiva una percepción mínima de 50 € y deberán identificarse ante el personal de la empresa operadora para gestionar el cobro.

A los viajeros que hagan inmediatamente efectiva la percepción indicada se les aplicará una reducción del 50% sobre el importe.

April 2010

ATM



moventis



Reserva anticipada de plaza

Puesto que todos los servicios actuales prestados por **Casas** se realizan en trayectos de menos de 50 kilómetros con posibilidad de viajar de pie, no es viable el criterio de reserva anticipadas 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 al teléfono de atención al cliente 93 789 11 00 de la fecha y la hora de la expedición, para poder adaptar la flota según las necesidades de los usuarios.

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

| | Año 2016 |
|--------------------------|---------------|
| Nº vehículos en servicio | 44 |
| Adaptados | 40 |
| PORCENTAJE | 90,90% |



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 *Contacte con nosotros*, el usuario dispone de diversos canales de entrada para que a través de ellos puedan manifestarse quejas, sugerencias o cualquier tipo de comunicación que se desee formalizar.

Tanto en nuestras oficinas de Mataró, así como en el interior de nuestros autobuses, *Casas* pone a disposición de sus clientes y clientas hojas oficiales de quejas y reclamaciones.



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



Adquisición de títulos

Existen diferentes títulos de 10 viajes no integrados en el sistema tarifario, a la venta en los buses mediante pago en efectivo:

Billete sencillo – Billete no integrado de un solo viaje que se puede adquirir a bordo del autobús mediante el pago en efectivo. En estos pagos, el conductor sólo está obligado a facilitar cambio de billetes iguales o más pequeños de 10€.

S1– Abono de 10 viajes de 2 zonas sólo válido en las líneas C10, C20 i C30.

S4– Abono de 10 viajes de 4 zonas para la línea C5.

En los pagos de la S1 o la S4, el conductor sólo está obligado a facilitar cambio de billetes iguales o más pequeños de 20€.

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.

En los autobuses, **Casas** 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

Para la prestación de los servicios de la concesión, actualmente, **Casas** dispone de un total de 44 vehículos en servicio, con una media de antigüedad de 6 años. El vehículo más antiguo consta de 13 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.

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

- ✓ Incorporación de motorizaciones Euro V i Euro VI, con emisiones ambientales menos contaminantes.
- ✓ Utilización de aditivos ADD blue de filtración de gases.
- ✓ Reutilización de aguas.
- ✓ Gestión de todos nuestros residuos especiales, tales como absorbentes, envases de productos químicos, pilas, tóners, etc. por parte de gestores autorizados por la Agencia de Residuos de Catalunya.

Gracias a la certificación de la norma ISO 14001:2004 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), **Casas** 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»

Casas externaliza 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 **Casas**. Salvando las particularidades propias de cada línea, el conjunto global de las encuestas nos da un índice medio de satisfacción superior al 70%.

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.



Contacte con nosotros

| | |
|---------------------------|--|
| Dirección | Carrer Remallaire, 15-17 – P.I Les Hortes 08302 Mataró |
| Por teléfono | 93 798 11 00 (Información líneas) |
| Por fax | 93 757 12 33 |
| Por correo electrónico | info@empresacasas.com |
| A través de la página web | www.empresacasas.com |