

# CARTA DE SERVEIS



## CARTA DE SERVEIS



### *Informació general*

L'empresa de transports **Casas** és l'actual concessionària del servei públic de transport interurbà del Maresme en les seves connexions amb Barcelona, i de transport urbà i periurbà en diverses poblacions de la comarca.

L'origen de **Casas** es remunta a 1934. Des de la seva fundació, el grup ha mantingut un compromís continu de millora del servei de transport urbà i interurbà ofert als ciutadans de la comarca del Maresme.

Mitjançant la Carta de Serveis, pretenem donar a conèixer als nostres clients i clientes el compromís que assumim amb la qualitat, el medi ambient i la seguretat i salut dels nostres treballadors, així com la nostra voluntat de millorar dia a dia.



### *Servei ofert*

**Casas** presta el seu servei de transport mitjançant una xarxa de 18 línies diürnes i 2 nocturnes.

La informació sobre els recorreguts i horaris de cada línia es pot consultar en la nostra web [www.moventis.es](http://www.moventis.es) o també telefònicament a través del número **93 798 11 00**.



## Drets i Obligacions de les persones usuàries

En els autobusos de **Casas** existeix un reglament aprovat per l'ATM on es recullen els Drets i Obligacions de les persones usuàries del transport públic d'autobús.

Aquest document és el següent:



### 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 el nou trajecte o bé a obtenir un bitllet de buscanil.

Rebre informació de les característiques de prestació del servei i de qualsevol alteració que s'hi prevegi, així com de la 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 posició d'ajuda i informació.

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

Dur paquets o objectes de fins a 100 x 40 x 25 cm. Dur altres objectes o esport 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 deuen llaçar en caixes o gàbies de dimensions apropiades. Les persones invidents o sordes poden viajar 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 seient.

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 trasbordament, i adequat al trajecte que realitzeu. Conservar-lo durant tot el viatge i mostrar-lo al personal de l'empresa operadora que us hi reclam.

Accedir a l'autobús només a les parades senyalitzades i sol·licitar parada per baixar amb l'antelació suficient. Pujar i baixar 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 embrutar 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 títol de transport vàlid hauran de fer efectiva una percepció mínima de 50 € i s'hauran d'identificar davant del personal de l'empresa operadora per tal de gestionar-ne el cobrament.

Als 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/a 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 40 x 25 cm. Llevar objetos o 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 que no ocupen asiento.

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.

Mantener 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 2019

ATM



moventis



### *Reserva anticipada de places*

Ja que tots els serveis actuals prestats per **Casas** es realitzen es realitzen en trajectes de menys de 50 quilòmetres, amb possibilitat de viatjar de peu, no és viable el criteri de reserva anticipades de places.

Es tindrà en compte que la demanda dels usuaris no superi l'oferta que s'ofereix.



### *Accessibilitat*

En cas de necessitat, les persones amb mobilitat reduïda, trobaran dispositius mecànics o manuals disponibles per a l'accés als autobusos.

Es pretén que a nivell corporatiu, i com un objectiu de qualitat, la distribució de vehicles adaptats a PMR sigui regular per a les diferents línies, de manera que hi hagi línies que disposin de varis vehicles adaptats mentre que altres no comptin amb cap. Aquest compromís d'assignació a línies es desenvoluparà d'acord amb els objectius d'accessibilitat que ens imposa el Pla de Millora de la Generalitat de Catalunya.

Es recomana que, davant la necessitat d'utilitzar un vehicle adaptat, informi al telèfon d'atenció al client 93 789 11 00 de la data i l'hora de l'expedició per poder adaptar la flota segons les necessitats dels usuaris.

Actualment, la proporció de vehicles adaptats amb què compta **Casas** és la següent:

	Any 2016
N. vehicles en servei	44
Adaptats	40
<b>PERCENTATGE</b>	<b>90,90%</b>



## *Servei d'Atenció al Client*

Les reclamacions i suggeriments que ens transmeten els nostres clients i clientes ens ajuden a millorar els serveis que oferim. En l'apartat **Contacti amb nosaltres**, l'usuari disposa de diversos canals d'entrada perquè a través d'ells puguin manifestar queixes, suggeriments o qualsevol tipus de comunicació que es vulgui formalitzar.

Tant a les nostres oficines de Mataró, així com a l'interior dels nostres autobusos, **Casas** posa a disposició dels seus clients i clientes fulls oficials de queixes i reclamacions.



## *Puntualitat*

En relació amb els casos d'ocurrència de retards considerats inacceptables durant el decurs del trajecte de les línies i per causes imputables a **Casas**, l'empresa compensarà mitjançant el lliurament d'un bitllet de les mateixes característiques que l'utilitzat per la persona usuària



## *Adquisició de títols*

Hi ha diferents títols de 10 viatges no integrats en el sistema tarifari, a la venda en els busos mitjançant pagament en efectiu:

**Bitllet senzill** - Bitllet no integrat d'un sol viatge que es pot adquirir a bord de l'autobús mitjançant el pagament en efectiu. En aquests pagaments, el conductor només està obligat a facilitar canvi de bitllets iguals o més petits de 10 €.

**S1**-Abonament de 10 viatges de 2 zones només vàlid en les línies C10, C20 i C30.

**S4**-Abonament de 10 viatges de 4 zones per a la línia C5.

En els pagaments de la S1 o la S4, el conductor només està obligat a facilitar canvi de bitllets iguals o més petits de 20 €.

Al telèfon d'Atenció al Client, l'usuari pot informar-se de les tarifes en vigor.



### *Confort y seguretat*

Els nostres vehicles disposen de sistemes de climatització per a garantir el confort en l'interior de l'habitacle. Així mateix, i conforme als nostres plans de neteja, desinfecció i desinsectació, els usuaris i les usuàries trobaran estacions i autobusos en un grau de neteja adequat.

En els autobusos, **Casas** proporciona unes condicions de seguretat que respondran a les expectatives de les persones viatgeres. El 100% dels vehicles de la flota compten amb extintors i sortides d'emergència que pal·liarien les conseqüències d'una situació d'emergència potencial.



### *Antiguitat de la flota*

Per a la prestació dels serveis de la concessió, actualment **Casas** disposa d'un total de 44 vehicles en servei, amb una mitja d'antiguitat de 6 anys. El vehicle més antic consta de 13 anys.



## *Medi ambient*

El transport en autobús, no solament per les seves avantatges d'estalvi i comoditat, sinó també per les seves òptimes qualitats mediambientals, és un dels mitjans de transport amb més projecció de futur. Optar per l'autobús com a mitjà de transport quotidià és sinònim de qualitat de vida.

**Casas** és conscient de la importància que té la col·laboració de tothom, empreses, institucions, administracions públiques i particulars, en l'impuls de pràctiques responsables que respectin el medi ambient. Per això, des del Grup **Moventis** i mitjançant el nostre Sistema de Gestió Ambiental treballem per a desenvolupar les nostres activitats des de la perspectiva d'un desenvolupament sostenible que no comprometi les necessitats de les generacions futures. D'aquesta manera, proporcionem un valor afegit al nostre servei i, per afegiment, a la qualitat de vida dels nostres clients i clientes.

Des de **Casas** ens hem imposat la integració d'una sèrie de directrius de caràcter ambiental en la nostra estratègia de negoci:

- ✓ Incorporació de motoritzacions Euro V i VI, amb emissions ambientals menys contaminants.
- ✓ Utilització d'additius ADD blue de filtració de gasos.
- ✓ Reutilització d'aigües.
- ✓ Gestió de tots els nostres residus especials, tals com absorbents, envasos de productes químics, piles, tòners, etc. per part d'empreses gestores autoritzades per l'Agència de Residus de Catalunya.

Gràcies a la certificació de la norma ISO 14001:2004 per a la gestió ambiental i la modernització dels nostres procediments i la nostra flota (que ha suposat la reducció de les nostres emissions de CO2 a l'atmosfera), **Casas** plasma la voluntat de satisfer les expectatives ambientals de la nostra clientela, qui contrau així mateix la seva responsabilitat en l'avanç cap a una societat sostenible.



### *Control de la Clientela «Mystery Shopping»*

**Casas** externalitza la mesura de control de la qualitat d'un servei mitjançant el denominat "Client Misteriós" o "*Mystery shopper*". Aquest mètode consisteix en que l'empresa proveïdora encarregada de la seva execució s'infiltra com a passatge de l'autobús en diferents viatges, després del que es realitza un informe sobre diferents aspectes del servei prestat: informació en vehicles, parades, puntualitat del servei, tracte del personal, etc.

L'execució d'aquesta pràctica es porta a terme anualment



### *Enquestes de satisfacció (ISC)*

Podem sentir plena satisfacció dels resultats de les enquestes realitzades periòdicament als clients i les clientes de **Casas**. Tret de les particularitats pròpies de cada línia, el conjunt global de les enquestes ens dóna un índex de satisfacció superior al 70%.

Els resultats obtinguts ens animen a seguir treballant en pro de la satisfacció de la nostra clientela establint metodologies de millora continuada i a seguir liderant el desenvolupament de noves línies i projectes de transport.





*Contacte amb nosaltres*

Adreça

Carrer Remallaire, 15-17 – P.I Les Hortes  
08302 Mataró

Per telèfon

93 798 11 00 (Informació línies)

Per fax

93 757 12 33

Per correu electrònic

[info@empresacasas.com](mailto:info@empresacasas.com)

A través de la pàgina web

[www.moventis.es](http://www.moventis.es)