

CARTA DE SERVEIS

UNE 13816



Santa Oliva, setembre 2014

Índex

Índex	i
Informació general.....	1
Servei ofert	1
Drets i Obligacions de les perones usuàries	2
Reserva anticipada de plaça	3
Accessibilitat.....	3
Contacti amb nosaltres.....	3
Puntualitat	4
Servei d'Atenció a la clientela.....	4
Adquisició de títols	4
Confort i seguretat.....	5
Antiguitat de la flota.....	5
Medi ambient.....	5
Control de la Clientela «Mystery Shopping»	6
Enquestes de satisfacció (ISC)	6

CARTA DE SERVEIS

Informació general

Autocars Poch, S.A. va estar fundada per Joan Poch i Andreu l'any 1929 i forma part del Grup Transports Ciutat Comtal des de novembre de 2009, data en que va estar adquirida.

Actualment presta els següents serveis regulars, a més de serveis discrecionals, tant reiterats (bàsicament serveis escolars) com purs.

- Servei Comarcal Regular: El Vendrell – La Bisbal amb Hijuelas
- Servei Urbà d'Albinyana
- Servei Urbà de La Joncosa de Montmell

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

Servei ofert

- Servei Comarcal Regular: El Vendrell – La Bisbal amb Hijuelas

Connecta els diferents municipis de la Comarca de Penedès amb la seva capital, El Vendrell. És un servei diürn que dona servei tots els laborables i dissabtes no festius de l'any.

- Servei Urbà d'Albinyana

Uneix diferents punts del municipi amb el centre i amb l'Hospital Comarcal

- Servei Urbà de La Juncosa de Montmell

Servei de transport urbà de La Juncosa de Montmell.

La informació sobre els recorreguts i horaris de cada línia es pot consultar en la nostra web www.transportsciutatcomtal.com o també telefònicament a través del número **977 660 240**.

Drets i Obligacions de les persones usuàries

En els autobusos d'**Autocars Poch, S.A.** existeix un reglament aprovat per l'ATM Tarragona 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/a sempre que disposeu d'un bitllet o títol de transport vàlid. En cas d'avaria 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 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 articles 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.

Viatar amb animals domèstics sempre que els duu tancats en caixes 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 seient.

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

Accedir amb cotxe 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 transbordament, 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. 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 deteriorar 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 90% 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 silla 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 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 y cuando no ocupen asiento.

Recibir la cobertura del seguro obligatorio de viajeros, incluida 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 transbordo, 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 90% sobre el importe.

Reserva anticipada de plaça

La reserva anticipada de places no aplica a Autocars Poch, donat que els seus serveis són de curt recorregut i sempre hi ha places disponibles.

Accessibilitat

Autocars Poch disposa de 3 autocars adaptats, equipats amb rampa i reserva de plaça per a cadira de rodes. No obstant, si una persona usuària amb cadira de rodes necessita agafar l'autobús a una hora determinada, haurà de trucar a les nostres oficines (**977 660 240**) el dia abans per a confirmar l'expedició o expedicions que haurà d'usar per a assegurar que el vehicle que prestarà el servei té la rampa operativa.

Contacti amb nosaltres

Adreça oficines	Rambla Catalunya 123, 2on 08008 Barcelona
Adreça cotxeres	C. del Tarragonés, 21 Polígon "Molí d'En Serra" 43710 Santa Oliva Tarragona
Per telèfon	977 660 240
A través de la pàgina web	www.transportsciutatcomtal.com

Puntualitat

En relació amb els casos d'ocurrència de retards considerats inacceptables durant el decurs del trajecte de les línies, s'està duent a terme un estudi amb la finalitat de plantejar la possibilitat de donar futures compensacions als usuaris i a les usuàries, mitjançant el lliurament d'un bitllet que podrà utilitzar en qualsevol moment.

Servei d'Atenció a la clientela

Les reclamacions i suggeriments que ens trameten els i les nostres clients i clientes, ens ajuden a millorar els serveis que oferim. **Autocars Poch** posa a disposició de la persona usuària diversos canals d'entrada per a que a través d'ells puguin manifestar queixes, suggeriments o qualsevol tipus de comunicació que es desitgi formalitzar.

En la nostra pàgina web (www.transportsciutatcomtal.es) existeix un apartat, denominat "defensor de l'usuari", al qual poden accedir totes les persones usuàries del nostre servei, en el qual poden reflectir qualsevol queixa, agraïment o suggeriment que consideri oportú. A més, tots els nostres vehicles tenen el corresponent llibre de reclamacions.

Adquisició de títols

Donat les línies regulars d'Autocars Poch, S.A formen part del Sistema Tarifari Integrat de l'ATM de Tarragona, es podrà accedir a elles utilitzant qualsevol dels títols pertanyents al citat Sistema Tarifari Integrat. Així doncs, l'adquisició i recàrrega de títols de transport es realitzarà en els llocs indicats per la pròpia ATM.

A part existeixen bitllets senzills amb diferents preus i abonament per a diferents municipis, que es podran adquirir en el propi autobús o en les nostres oficines de Santa Oliva.

Confort i 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 i desinfecció, els usuaris i les usuàries trobaran els nostres vehicles amb un grau de neteja adequat.

Els autobusos d'Autocars Poch compleixen amb unes condicions de seguretat que respondran a les expectatives de les persones viatgeres. Així, mensualment, es comprova l'estat dels extintors (dels que disposen tots els vehicles) així com la seva correcta indicació i la de les sortides d'emergència.

Antiguitat de la flota

Actualment (setembre 2014), **Autocars Poc** disposa d'un total d'11 vehicles, amb una mitjana d'antiguitat d'11 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 modes de transport amb més projecció de futur. Optar per l'autobús com a medi de transport quotidià és sinònim de qualitat de vida.

Autocars Poch 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 respecte 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 afegidura, a la qualitat de vida de la nostra clientela.

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

- ✓ Incorporació de motoritzacions Euro V, amb emissions ambientals menys contaminants.
- ✓ Unitats amb mecànica de filtre sec, o bé additius ADD blue de filtració de gasos.
- ✓ Reciclatge de tots els nostres residus, tals com absorbents, envasos de productes químics, piles, tòners, etc. per part d'empreses gestores autoritzades.

Gràcies a la certificació de la norma ISO 14001:2004 per a la gestió ambiental Autocars Poch plasma la voluntat de satisfer les expectatives ambientals de les nostres persones clientes, qui contrauen així mateix la seva responsabilitat en l'avanç cap a una societat sostenible.

Control de la Clientela «Mystery Shopping»

Autocars Poch realitza, anualment, la mesura del control de la qualitat del seu servei mitjançant el denominat «Control de la clientela» o «Mystery shopping». Aquest mètode consisteix en que l'empresa proveïdora encarregada de la seva execució s'infiltra com a passatger/a de l'autobús en diferents viatges, després de la qual cosa realitza un informe sobre diferents aspectes del servei prestat informació en el vehicles i parades, puntualitat del servei, tracte del personal, etc.

Enquestes de satisfacció (ISC)

Igual que en el cas del Mystery Shopping, anualment es realitza una enquesta al passatge per a determinar l'Índex de Satisfacció de la Clientela (ISC). El resultat de les citades enquestes sempre és satisfactori, donat que els resultats obtinguts estan clarament per damunt del 70%.

Els resultats obtinguts ens assenyalen que hem de seguir treballant en pro de la satisfacció de la nostra clientela establint metodologies de millora continuada i ens anima a seguir millorant en el desenvolupament de noves línies i projectes de transport.