

CARTA DE SERVEIS

AUTOBUSOS URBANS

La Carta de Serveis està adreçada a la ciutadania, entitats, professionals, empreses i organitzacions que tenen interès en conèixer els serveis que oferim, els informa de les condicions en què es presten i alhora apropa l'Administració municipal a les persones que en són usuàries.

La carta és l'expressió del compromís municipal amb la qualitat dels serveis i la transparència.

Data d'aprovació:

1. QUI SÓM

Nom del servei :	Mobilitat
Àrea:	Territori i Sostenibilitat
Responsable polític:	Tinència d'Alcaldia de Territori i Sostenibilitat
Responsable tècnic:	Direcció de Serveis de Mobilitat
Línies de servei:	Servei de Mobilitat

2. ON SÓM

Adreça	Avinguda de les Glòries Catalanes, 3 08223 
Telèfon:	937 397 000
Correu electrònic:	mobilitat@terrassa.cat
Pàgina web:	http://www.terrassa.cat/transports
Twitter:	@trsmobilitat
Horari d'atenció al públic	De dilluns a divendres, de 9:00 a 14:00 hores.

Transports Municipals d'Ègara:

Adreça	Oficina de Mobilitat de TMESA Isclè Soler, 9 08221 Terrassa
Horari d'atenció al públic	De dilluns a divendres, de 8:30 a 13:30 hores i de 15:30 a 18h.
Pàgina web	TMESA: http://www.tmesa.com/

3. QUÈ FEM

Missió

Garantir un servei de transport públic urbà d'autobusos eficient i de qualitat que resolgui la mobilitat de les persones que es desplacen dins la ciutat.

Serveis que oferim

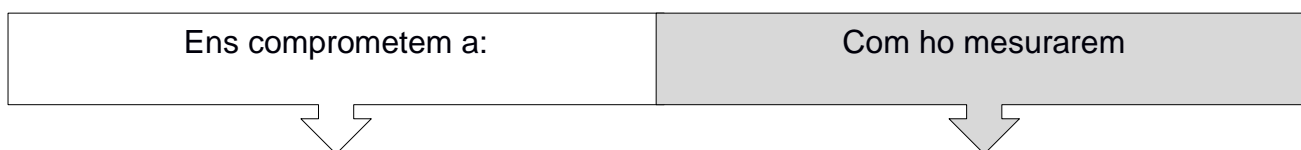
- Oferir línies d'autobús que permetin transbordament i que donen bona cobertura territorial i amplitud horària.
- Proposar anualment les tarifes dels títols propis del servei.
- Exercir el control i la supervisió a l'empresa concessionària de la prestació del servei d'autobusos urbans per tal que gestionin el servei d'acord a les condicions del contracte vigent.

- Tramitar les sol·licituds i les renovacions de la T-Blanca (adreçada a persones usuàries de diferents col·lectius com ara jubilats, jubilats majors de 60 anys, persones amb discapacitat).
- Fomentar l'ús del transport públic urbà mitjançant campanyes de difusió i accions formatives a les escoles i instituts de la ciutat a través del programa Viatjo amb tu.
- Desenvolupar les accions contingues al Pla de Mobilitat 2016-21 relatives al transport públic.
- Impulsar la renovació de la flota d'autobusos urbans amb vehicles més eficients energèticament, menys contaminants i 100% accessibles.

4. PER A QUI HO FEM

Ens adrecem a la ciutadania en general.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS



Oferir un servei de transport urbà eficient i de qualitat	
Oferir una bona cobertura territorial de la xarxa per al 95% de la població.	Percentatge de població que viu a menys de 300 metres d'una parada d'autobús urbà.
La tarifa del preu viatge de la T-25 serà sempre inferior al títol integrat T-10.	Sí / No
Tramitar les renovacions de la T-Blanca abans de la caducitat de les anteriors.	Percentatge de renovacions fetes dins del termini.
Respondre a les consultes, suggeriments i queixes rebudes sobre el servei en un termini no superior a 3 setmanes des del dia de la recepció.	Temps de resposta a les consultes, suggeriments i o queixes.
Anunciar els canvis programats de recorregut o d'horaris a les parades en un termini no superior als 5 dies laborables.	Nombre de canvis difosos dins del termini de 5 dies laborables respecte el total dels canvis produïts.
Obtenir informació sobre el grau de satisfacció del client i els factors del servei a millorar segons l'opinió de l'usuari.	Enquesta de qualitat del servei.

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència.

6. VOLEM MILLORAR

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'emprenrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

En cap cas el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta donarà lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'ajuntament.

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

- Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments
- A la Bústia de Consultes, Queixes i Suggeriments. Podeu accedir-hi fàcilment fent clic a l'enllaç següent: <https://aoberta.terrassa.cat/tramits/fitxa.jsp?id=5621>
(Indicar el Servei al que s'adreça)
- Presencialment, presentant una instància i/o adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d' Atenció Ciutadana](https://aoberta.terrassa.cat/oficines). <https://aoberta.terrassa.cat/oficines>
- Telefònicament, trucant al servei 010.
Trucades des de fora de Terrassa Telèfon: 900 920 010

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies les persones interessades rebran de l'òrgan competent la constància que s'ha rebut la petició, la consulta o la queixa, i se'ls notificarà quin és l'òrgan encarregat de la resolució i el termini d'aquesta mateixa resolució, que pot ser diferent en cada cas sense superar els límits que s'estableixen legalment.

7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

Normativa específica

- Reglament (CE) núm. 1370/2007 del Parlament Europeu i del Consell, de 23 d'octubre, sobre els serveis públics de transport de viatgers per ferrocarril i carretera.
- Normes d'ús de la T-Blanca aprovades pel Ple municipal a l'expedient de tarifes dels transport urbà.
- Ordenança municipal reguladora de la circulació de persones i vehicles en les vies urbanes.
- Reglament del servei de transport col·lectiu urbà i públic de viatgers de Terrassa.
- Estatuts TMESA i contractes programa de l'empresa TMESA
(<https://utinc.terrassa.cat/areesserveis/govern/secretariasocietats/EmpresesMixtesParticipades/Pagines/TransportsMunicipalsEgara.aspx>)
- Pla de Mobilitat Urbana de Terrassa 2016-21.

Règim econòmic

- Tarifes del Servei d'autobús urbà:
<http://www.tmesa.com/index.asp?lang=ca&proces=tarifesTMESA>

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos i en el compliment de llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir, d'entre els mitjans que en cada moment estiguin disponibles, el que volen fer servir per a rebre els serveis d'atenció, informació i orientació, que poden ésser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ Dret a rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ Dret a presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ Dret a tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ Dret a accedir en condicions d'igualtat als serveis públics i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ Dret a no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- ✓ Dret a conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

DEURES

- ✓ Complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta Carta, especialment les convocatòries i citacions.
- ✓ Utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics i les instal·lacions.
- ✓ Respectar els equips professionals que s'encarreguen de la prestació dels serveis públics.
- ✓ Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.

- ✓ Facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei. Aportar la documentació requerida per a la participació en les actuacions demandades.

DRETS ESPECÍFICS

- ✓ Gaudir del servei d'acord amb les prescripcions de la normativa municipal vigent.
- ✓ Instar dels conductors i inspectors adscrits al servei el compliment de les seves obligacions.
- ✓ Adreçar-se al departament municipal corresponent o a les oficines del gestor, per sol·licitar informació i /o formular reclamacions o queixes pel servei.
- ✓ Recuperar els objectes perduts en el servei, cas que estiguin a disposició del gestor o de la Policia Municipal, en el període de dos mesos.
- ✓ Ser ajudats pel conductor i resta d'usuaris a pujar i baixar del vehicle si pateixen alguna discapacitat.
- ✓ Les persones discapacitades, de la tercera edat, amb nens petits als braços i dones embarassades, tenen dret a utilitzar els seients que els hi són reservats.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data

El contingut es revisarà i actualitzarà sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- ✓ Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.
- ✓ Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- ✓ Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.