

CARTA DE SERVEIS

AUTOBUSOS URBANS

La Carta de serveis s'adreça a la ciutadania, entitats i professionals que volen conèixer els serveis que s'ofereixen i les condicions en què es presten. La carta és l'expressió del compromís municipal amb la qualitat dels serveis i la transparència, i apropa l'Administració municipal a les persones usuàries.

1. QUI SOM

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

2. ON SOM

Adreça	Carrer del Pantà, 20, 08221 Terrassa 
Telèfon:	93 739 70 00
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 persones majors de 65 anys, majors de 60 anys que cobrin jubilació anticipada, persones que tinguin reconeguda una incapacitat permanent total, absoluta o gran invalidesa i les persones amb una discapacitat igual o superior al 33% que tinguin reconeguda la necessitat d'anar acompanyades d'una tercera persona per poder realitzar els seus desplaçaments quotidians amb transport públic col·lectiu, podran sol·licitar una targeta d'acompanyant).
- 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 adreçem a la ciutadania en general.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem
--------------------	------------------

Ofereix 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'empendrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

En cap cas, el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta dona 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, indicant el servei al que s'adreça. Accediu a través del següent [enllaç](#)
- ✓ Presencialment, adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d'Atenció Ciutadana](#).
- ✓ Telefònicament, trucant al 937 397 190 o al servei 010 (trucades des de fora de Terrassa: 937 397 031).

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies hàbils 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 de mobilitat
- 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 que estigui en vigor en cada moment.

Règim econòmic

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

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ A rebre un tracte professional, amable i respectuós i 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 exercir i protegir llurs drets i interessos i complir llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir el mitjà que volem fer servir per a rebre l'atenció, informació o orientació, entre els mitjans que estiguin disponibles en cada moment. Poden ser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica i, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ A rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ A presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ A tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ A accedir als serveis públics en condicions d'igualtat i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ A no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.

- ✓ A conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

DEURES

- ✓ De complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta carta.
- ✓ D'utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ De respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ A facilitar la identificació, en els supòsits previstos a la llei, en la seva relació amb l'Ajuntament.
- ✓ A 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.

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

En data 28 de març del 2025 el Ple de l'Ajuntament de Terrassa va aprovar aquesta Carta de serveis.

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.