



Carta de Servicios
SERVICIO HORTA I GRÀCIA

Departamento de Calidad, Medio Ambiente y RSE
22/02/2024

TABLA DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN	2
2. LA EMPRESA: UTE ALCALABUS S.L., CASTROMIL S.A. y EMPRESA MONFORTE	3
3. SERVICIO	4
4. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS	4
5. COMPROMISOS E INDICADORES	7
6. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN Y VIGENCIA	8
7. ATENCIÓN AL CLIENTE	9
8. FORMAS DE PARTICIPACIÓN	9
9. NORMATIVA APLICABLE	10

1. INTRODUCCIÓN

La Dirección de **UTE ALCALABUS S.L., CASTROMIL S.A. y EMPRESA MONFORTE S.A.U.** se ha propuesto como objetivo prioritario, alcanzar y mantener las más altas cotas de calidad en la prestación de sus servicios, de acuerdo con los requisitos de calidad aplicables y exigidos por sus clientes. Asimismo, y dentro del concepto de calidad global la empresa, se compromete a respetar y preservar adecuadamente el medio ambiente y a efectuar sus trabajos dentro de las condiciones de seguridad adecuadas, aplicando para ello las medidas legales correspondientes a ambos campos.

Para alcanzar este objetivo, **UTE ALCALABUS S.L., CASTROMIL S.A. y EMPRESA MONFORTE S.A.U.** ha establecido unos parámetros que le permiten garantizar la calidad de sus servicios, mediante un estricto control de la prestación de los mismos y de los medios empleados, manteniendo en todo momento la seguridad y el respeto al medio ambiente.

La calidad, la protección del medio ambiente y la seguridad es un compromiso de la empresa y una responsabilidad individual de cada miembro del colectivo, que se plasman en acciones concretas que reflejan una imagen de profesionalidad y calidad de servicio.

Por ello, esta Carta de Servicios constituye la herramienta a través de la que, de forma clara y transparente, comunicamos a nuestros usuarios los estándares de calidad que **UTE HORTA I GRÀCIA** se compromete a cumplir en la prestación de los servicios, sirviendo como marco para el establecimiento de los objetivos de mejora continua.

Fdo. La Dirección



2. LA EMPRESA: UTE ALCALABUS S.L., CASTROMIL S.A. y EMPRESA MONFORTE

Con una larga tradición en la gestión de servicios de transporte de viajeros en autobús, ALCALABUS tiene una experiencia de más de 40 años en la gestión del transporte urbano de la ciudad de Alcalá de Henares. Sin embargo, es desde el 1 de febrero de 2011 cuando se convierte en concesionario titular del servicio urbano de viajeros por concesión del Ayuntamiento de la ciudad. Con la adhesión en 1987 de este ayuntamiento al Consorcio de Transportes de Madrid, fue este último quien asumió las competencias del transporte urbano de la Ciudad de Alcalá de Henares. Actualmente el servicio consta de doce (12) líneas y ha transportado a más de nueve (9) millones de viajeros durante el año 2016.

Por su parte, CASTROMIL es una empresa fundada en 1910 en Galicia que inició su actividad en el campo de la automoción, las mercancías y el transporte de viajeros. En 1929 consiguió las concesiones de las rutas más importantes de esta comunidad, concretamente las de La Coruña, Santiago de Compostela, Caldas de Reyes, Pontevedra y Vigo. Su crecimiento fue continuado durante las siguientes décadas, obteniendo nuevas rutas hasta alcanzar una flota de 200 autobuses en 2002, fecha en la que la empresa se integró en el grupo MONBUS, donde consolidó su actividad.

Respecto a MONFORTE era en la década de los 70 la empresa más importante de transporte de viajeros de Lugo, momento en el que se integró en el grupo MONBUS e inició su expansión de servicios, compaginando sus coberturas en los pueblos cercanos donde se celebraba algún mercado o feria con el transporte escolar y el transporte regular mediante la línea Lugo-Barcelona, un campo que sería debidamente legalizado después de la promulgación de las primeras concesiones oficiales, empezando así una fuerte apuesta por los servicios de larga distancia hacia Cataluña y el País Vasco.

La UTE resultado de la unión de estas tres empresas nace con los conocimientos, tradición y sensibilidad suficientes para afrontar los retos del servicio objeto de este concurso. Siendo conscientes de los importantes desafíos que supone el transporte público de personas y el servicio del Aerobús en particular, hemos hecho un gran esfuerzo por afrontarlos de manera solvente y decidida, con propuestas claras y viables que deseamos respondan a las expectativas de la AMB, y, en definitiva, permitan que este servicio experimente una evolución importante en términos de servicio y calidad en beneficio de los usuarios.

3. SERVICIO

UTE ALCALABUS S.L., CASTROMIL S.A. y EMPRESA MONFORTE es titular del Contrato de gestión del *Servicio Público de Transporte Colectivo Urbano de Viajeros en Autobús entre los Barrios de Horta y Gràcia del Área Metropolitana de Barcelona* (*Servei Públic de Transport Col·lectiu Urbà de Viatgers en Autobús entre els Barris de D'Horta i Gràcia De Barcelona de l'Àrea Metropolitana de Barcelona*). Compuesta de las siguientes 2 líneas:

- 86. Metro Horta – Alberto Llanas
- 87. Metro Horta – Trevessera de Gràcia.

4. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

- **Billetes**

Los títulos de transporte actualmente son los siguientes:

- Billetes sencillos
- Títulos del sistema tarifario integrado de la Autoridad del Transporte Metropolitano (ATM)
- Títulos sociales y ambientales:
 - Títulos sociales de pago: Tarjeta T-4 integrada del AMB (acompañada de la Tarjeta Rosa metropolitana de tarifa reducida o carné de pensionista tipo B de FGC) y tarjeta multiviaje de pensionista de FGC (acompañada del carné de pensionista tipo B).
 - Títulos sociales gratuitos: Tarjeta Rosa metropolitana y pase metropolitano de acompañante. Se aceptará también el pase de pensionista de FGC (acompañado del carné de pensionista tipo A).
- Billetes gratuitos

Este catálogo de títulos se adapta en todo momento a las estructuras tarifarias y valores de venta al público que sean fijadas por la ATM y por el AMB, cada una en su ámbito de competencia.

Para más información, consulte la página web de la AMB: <https://www.amb.cat/s/web/mobilitat/titols-i-tarifes.html>

- **Puntos de venta**

- En las dependencias de las estaciones de metro, tranvía (Trambaix y

- Trambesòs), Ferrocarrils de la Generalitat y Cercanías.
 - En las estaciones de autobuses interurbanos.
 - En las terminales del ServiCaixa.
 - En los estancos y establecimientos de travesías y lotería.
 - Quioscos de prensa.
 - Otros establecimientos adheridos.
- **Canales de información y atención a las personas usuarias.**

Los canales a través de los cuales los usuarios podrán solicitar información del servicio (líneas, horarios, recorridos, frecuencias, incidencias y alteraciones del servicio, etc.) o formular quejas, reclamaciones o sugerencias, así como para ponerse en contacto con la operadora para resolver sus dudas o exponer cualquier cuestión, pueden ser propias o ajenas.

- Propias:
 - Conductor del autobús
 - Punto de atención al usuario y oficina de objetos perdidos
 - Página web
 - Web-service AMB
- **Tiempos de recorrido y frecuencias**

Para la Líneas 86 y 87 se estiman las frecuencias y tiempos de recorrido siguientes marcados por la AMB en su página web.

Puede consultar los horarios en los siguientes enlaces:

- Línea 86:
<http://www.ambmobilitat.cat/Principales/TiraLinea.aspx?linea=128>
- Línea 87:
<http://www.ambmobilitat.cat/Principales/TiraLinea.aspx?linea=129>

- **Transporte de mascotas, perros lazarillo y de asistencia**

Están autorizados a viajar sin limitaciones los perros lazarillo y los perros de asistencia siempre y cuando cumplan con los términos contemplados en el Real Decreto 1544/2017, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad, los perros que acompañan a los trabajadores de seguridad o los animales

domésticos que vayan con transportín debidamente preparados para que no puedan ensuciar ni incomodar al resto de viajeros.

La AMB regula el transporte de mascotas (consultar en: <https://www.amb.cat/s/web/mobilitat/mobilitat.html>)

- **Sugerencias y reclamaciones**

Tiene a su disposición un libro de reclamaciones debidamente diligenciado por la Administración competente, en cada uno de los buses de las líneas.

Si desea presentar una reclamación frente a la empresa, deberá hacerlo en el libro oficial (diligenciado por la Administración).

Puede, además, en la página de la AMB (<http://www.ambmobilitat.cat/Principales/Quejas.aspx>) comunicarse para exponer cualquier duda, petición o queja sobre nuestros servicios.

Deberá cumplimentar un formulario web con sus datos personales y de contacto.

- **Prohibiciones**

Está terminantemente prohibido fumar dentro de los vehículos según Real Decreto 1293/1999 de 23 de julio.

No se admitirán a la utilización del servicio a las personas que:

1. Sobrepasen las plazas ofrecidas en cada expedición. El viajero no tendrá derecho a acceder a un servicio si cuando lo pretende ya estuvieran cubiertas todas las plazas de la expedición.
2. No abonen previamente el precio establecido para el servicio y porten el billete que lo acredite.
3. No reúnan las condiciones mínimas de sanidad, salubridad e higiene necesarias para efectuar el viaje, con el fin de evitar cualquier riesgo o incomodidad para el resto de los usuarios. En este sentido, no está permitido descalzarse, llevar el torso desnudo, ni ninguna otra actitud que pueda resultar incómoda para el resto de los usuarios del servicio.
4. Porten objetos que, por su volumen, composición u otras causas/características supongan peligro o incomodidad para los otros viajeros o para el vehículo.

5. Alteren las normas elementales de educación y convivencia, o que puedan poner en peligro la seguridad del conductor, la del resto de ocupantes del vehículo, y la de los demás usuarios de la vía.
6. Así como aquellas que incumplan las demás condiciones que se determinen por el Ministerio de Transportes, Turismo y Comunicaciones.

Asimismo, los conductores tendrán la potestad de hacer abandonar el autocar a las personas que accedan al mismo en alguna de las condiciones que se acaban de exponer.

En ningún caso se permitirá el acceso a personas que muestren síntomas evidentes de alcoholemia o drogadicción, haciendo intervenir a las fuerzas de seguridad si fuere preciso.

- **Medidas de compensación y subsanación aplicables**

Se realizará la devolución del importe total en caso de producirse un doble cobro por causa propia e imputable a nuestra organización.

5. COMPROMISOS E INDICADORES

- **ADECUACIÓN A LAS NECESIDADES DEL SERVICIO OFERTADO**

Nos comprometemos al cumplimiento de, al menos, el 95% de los servicios que se ofrecen diariamente.

- **ACCESIBILIDAD**

Actualmente el 100% de los vehículos que prestan servicio en las líneas 86 y 87 están adaptados para atender a las necesidades de personas con movilidad reducida.

- **INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE**

Puede informarse de nuestros servicios:

- En las marquesinas y paradas
- En el propio vehículo
- En la página web de la AMB

En este sentido, nuestro compromiso es que la información esté siempre

accesible y actualizada en el 90% de los casos. Además, nos comprometemos a que el 100% de los correos que entran a través de la página de la AMB estén contestados 48 horas.

- **CUMPLIMIENTO DE HORARIOS Y FRECUENCIAS**

Tratamos de realizar puntualmente nuestros servicios, sin embargo, las condiciones cambiantes del tráfico pueden llegar a impedirnoslo.

Nuestro compromiso es que se cumplan al menos el 90% de los servicios (frecuencias) a lo largo del año, así como el 80% de puntualidad en ambas líneas.

- **CONFORT**

Hacer los trayectos confortables es una de nuestras prioridades, tal es así que se realizan encuestas de forma periódica a nuestros usuarios y usuarias para su evaluación. Además, se hacen inspecciones del servicio para que la calidad objetiva del servicio no disminuya.

Nuestro compromiso es que el 100% de los vehículos posean WIFI para nuestros usuarios.

- **SEGURIDAD**

En cuanto a la seguridad, nuestro compromiso es que el 95% de la flota se encuentre bien señalizada (Bienvenido a Bordo).

- **IMPACTO AMBIENTAL**

Somos respetuosos con el medio ambiente contribuyendo a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) mediante la promoción del transporte público en redes sociales.

Además de todo ello contamos con la certificación UNE EN ISO 14001:2015 de Sistema de Gestión Ambiental para las 3 empresas que conforman la UTE, apoyando la protección del medio ambiente y la prevención de la contaminación en equilibrio con las necesidades socioeconómicas de la organización.

6. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN Y VIGENCIA

Los compromisos adquiridos en esta Carta de Servicios tendrán vigencia durante

2024-2025.

La comunicación del cumplimiento de estos compromisos se realizará con periodicidad bianual a través de estos medios:

- Página web (monbus.es)
- Futuras ediciones de la Carta de Servicios.

7. ATENCIÓN AL CLIENTE

Si quieres realizar cualquier tipo de consulta o sugerencia, ponemos a tu disposición varias formas de contactar con nosotros.

- **Teléfono de información:** 900 92 91 92
- **Horario de Atención al Cliente a través del teléfono de información:**
 - De 8:00 a 21:00 h. de lunes a viernes de forma continua.
 - De 9:00 a 13:30 h. y de 15:00 a 21:00 h. sábados y domingos.
 - De 10:00 a 14:00 h. y de 16:00 a 20:00 h. los festivos.
- **Web:** monbus.es
- **Email:** info@monbus.es

8. FORMAS DE PARTICIPACIÓN

Proporcionar a sus clientes servicios de calidad que respondan a las exigencias vigentes y mutuamente acordadas, aportando soluciones reales a problemas concretos, constituye uno de los objetivos fundamentales de la política de **MONBUS**.

Para alcanzarlo, la empresa realiza encuestas de satisfacción a los clientes de sus servicios. Otra importante fuente de datos para conocer el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios son las reclamaciones, quejas y sugerencias.

Nuestros usuarios tienen a su disposición un libro de reclamaciones debidamente diligenciado por la Administración competente, y otro de sugerencias –en este último caso con carácter interno– en los vehículos que prestan los servicios.

Si desea presentar una reclamación frente a la empresa, deberás hacerlo en el libro oficial (diligenciado por la Administración). Asimismo, si lo deseas puedes presentar sugerencias en el canal habilitado para ello (página web).

9. NORMATIVA APLICABLE

Entre otras, el marco normativo en el que se encuadra el servicio de transporte de viajeros es el siguiente:

- Ley 18/1989, de 25 de julio, de Bases de Tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial. - Real Decreto 1428/2003, de 21 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Circulación para la aplicación y desarrollo del texto articulado de la Ley sobre tráfico, circulación de vehículo a motor y seguridad vial, aprobado por el Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo y sus modificaciones.
- Ley 16/1987, del 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres y sus modificaciones.
- Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres y sus modificaciones.
- Ley 29/2003, de 8 de octubre, sobre mejora de las condiciones de competencia y seguridad en el mercado del transporte por carretera y sus modificaciones.
- Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad y sus modificaciones.



 MONBUS