



CARTA DE SERVEIS

tram

Vigència: 2022-2023 | Edició: 2023 | Darrera actualització: abril 2024

MISSIÓ I VALORS

Missió, Visió i Valors

CONDICIONS GENERALS D'UTILITZACIÓ DE TRAM

Drets de les persones usuàries

Obligacions de les persones usuàries

NORMES REGULADORES DEL SERVEI

COMPROMISOS I INDICADORS

Qualitat del servei

Respecte pel medi ambient

Seguretat

Atenció a clients

Responsabilitat social

VIGÈNCIA I MESURAMENT DELS COMPROMISOS

CONTACTAR AMB TRAM



tram



Ens plau presentar-vos la **Carta de Serveis**, que pretén ser un document senzill i pràctic per mantenir informats els nostres viatgers i viatgeres d'aquells serveis que presta **TRAM** i dels compromisos que prenem amb tots ells. En aquest document també trobareu un extracte dels drets i deures de les persones usuàries, així com els canals per a contactar amb nosaltres i millorar el nostre servei.

La **Carta de Serveis** mostra el compromís públic de **TRAM** per a millorar encara més la qualitat en la gestió i la prestació del servei de transport públic. Les necessitats i expectatives del nostre passatge han estat el punt de partida per a l'elaboració d'aquesta **Carta de Serveis** i dels compromisos que conté.

Tots els comentaris dels viatgers i viatgeres són benvinguts i avaluats, ja que ens ajuden diàriament a millorar el servei i conèixer les expectatives i necessitats a cobrir. Estan en el centre de les nostres decisions i en aquest document veureu diversos exemples que així ho corroboren.

Volem que les persones usuàries gaudeixin d'un servei de mobilitat eficient i respectuós amb la societat i el medi ambient.

Missió i Valors

TRAM és una empresa de transport públic que gestiona les dues xarxes actuals de tramvies a la Regió Metropolitana de Barcelona de la manera més eficient. Treballem per oferir el millor servei a les persones, que diàriament utilitzen el tramvia per desplaçar-se de manera ràpida, còmoda i segura.



Missió

Transportar persones en tramvia de forma que els permeti gaudir d'un servei de mobilitat eficient i respectuós amb la societat i el medi ambient.



Visió

Ser reconeguts com una empresa model en excel·lència dins del món de la mobilitat; exemple d'eficiència, d'innovació, de respecte pel medi ambient i compromís amb les persones usuàries. Un operador que converteixi el viatge en una experiència satisfactòria.

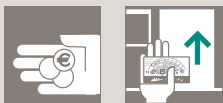
Valors

Qualitat	Seguretat	Enfocament a la clientela	Respecte pel medi ambient	Innovació i eficiència
Transparència	Responsabilitat	Honestedat	Interès per les persones	Equitat

Condicions generals

A continuació s'inclou un extracte de les nostres Condicions Generals d'Utilització, concretament els punts referents als drets i obligacions dels viatgers i viatgeres.

Drets



Escollir entre els diferents títols de transport i comprar-los als punts habituals abans d'entrar al tramvia.



Disposar de seients d'ús preferent degudament senyalitzats en el cas de persones amb mobilitat reduïda, dones embarassades i altres col·lectius que determini l'empresa operadora.



Transportar accessoris com ara bicicletes i coixets per a infants. L'accés de bicicletes es permet sempre que no suposi molèsties per a la resta del passatge per falta d'espai en el vehicle. Un cop a dins, s'han de situar en l'espai reservat per a aquests vehicles i han d'estar col·locats i subjectats correctament.



Es pot viatjar amb un gos per persona fora de les hores punta i sempre que el gos estigui lligat i amb morrió.

Els gossos poden accedir als vehicles tots els caps de setmana i festius, sense limitació horària, així com entre el 24 de juny i l'11 de setembre. En canvi, entre l'11 de setembre i el 24 de juny, no hi poden accedir de les 7 a les 9.30 h ni de les 17 a les 19 h.

Obligacions



Respectar aquestes obligacions.



Validar sempre el títol a l'entrar, fins i tot quan es tracta d'un transbordament. Conservar el títol fins que s'abandoni l'andana del tramvia.



Facilitar la feina del personal d'inspecció; com a agents de l'autoritat segueixen les lleis establertes.



La percepció mínima per viatjar sense títol de transport vàlid és de 100 €.



Deixar sortir abans d'entrar.



Agafar-se a les barres quan es faci el trajecte a peu dret.

Normes reguladores del servei:

Aquestes són les normes i lleis aplicables a TRAM:

Condicions Generals d'Utilització

Llei 7/2004, de 16 de juliol

Llei ferroviària 4/2006, de 31 de març

Llei 26/2009, de 23 de desembre, de mesures fiscals, financeres i administratives

TES/3013/2011, de 21 de desembre, d'actualització de la quantia de la percepció mínima aplicable

Llei 13/2014, de 30 d'octubre, d'accessibilitat

Llei 3/2015 de mesures fiscals, financeres i administratives

Normativa UNE-EN ISO9001

Normativa UNE-EN ISO14001

Normativa UNE-EN 13816

Normativa UNE-EN ISO45001

Referencial AENOR de Seguretat Ferroviària Operacional

Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals

Compromisos i indicadors

Qualitat del servei

A TRAM ens comprometem a treballar eficientment, cercant la millora contínua, i per això adoptem els compromisos següents:



Ens comprometem a realitzar el 98% de tots els serveis programats. Aquest percentatge no inclourà les aturades per causes alienes a TRAM, com per exemple, manifestacions, causes meteorològiques extraordinàries, ocupacions de la plataforma del tramvia d'altres vehicles o vianants, etc.



Ens comprometem a realitzar el 98% dels serveis diaris amb puntualitat (com a màxim fins a 2 minuts de retard). Aquest percentatge no inclourà els retards provocats per causes alienes a TRAM, com per exemple, manifestacions, causes meteorològiques extraordinàries, ocupacions de la plataforma del tramvia d'altres vehicles o vianants, etc.



Ens comprometem a oferir a les persones usuàries tota la informació necessària sobre el servei a les parades, els tramvies i els canals digitals que ens permeti obtenir una valoració superior al 7,5 en l'enquesta de satisfacció que cada any realitzem entre els nostres usuaris i usuàries.

Respecte pel medi ambient

A TRAM ens comprometem a respectar el medi ambient i, per això, adoptem els compromisos següents:



Ens comprometem a utilitzar les nostres instal·lacions per col·locar, sempre que sigui possible, equips que generin energia renovable i que produeixin com a mínim 120.000 kWh cada any.



Ens comprometem a què el consum energètic dels tramvies en cap cas superi els 4,5 kWh/Km.



Ens comprometem a compensar el 100% de les emissions directes, així com, les indirectes degudes al consum d'energia elèctrica de CO₂, anuals de la companyia.

Seguretat

A TRAM ens comprometem a treballar de forma segura i, per això, adoptem els compromisos següents:



Ens comprometem a obtenir una puntuació mínima de 7,5 a l'enquesta de satisfacció quan preguntem als nostres usuaris i usuàries sobre la seguretat personal a TRAM.



Promoure activitats formatives i de divulgació del civisme, el respecte al medi ambient i la mobilitat sostenible amb un nombre de participants, a l'any, igual o superior que a l'any anterior.



Ens comprometem a no superar el valor de 51, basat en els valors estàndards que recomana la normativa, per la qual cosa s'assegura que el Sistema de Gestió de la Seguretat Ferroviària de TRAM compleix els requisits normatius, mantenint vigent la seva certificació.

Atenció a clients

A TRAM ens comprometem a garantir que la nostra clientela sigui la nostra prioritat i, per això, adoptem els compromisos següents:



Ens comprometem a contestar totes les consultes, suggeriments i reclamacions plantejades pels nostres usuaris i usuàries en un termini mitjà no superior a 5 dies feiners i mai superior a 20 dies naturals.



Ens comprometem a retornar els objectes perduts que es reclamin, amb l'excepció d'aquells que continguin dades personals, mitjançant un servei de missatgeria sense cap tipus de cost, sempre que la persona interessada vulgui.



Ens comprometem a retornar l'import íntegre d'aquells títols de transport comprats a TRAM per error en seleccionar la seva tipologia, sempre que no s'hagin fet servir.



Responsabilitat social

A TRAM ens comprometem a complir els acords següents:



Ens comprometem a disposar d'un Pla Anual de RSE i destinar un tant per cent dels beneficis bruts de TRAM, abans d'impostos, per al seu finançament, no inferior al 0,7%.



Ens comprometem a visibilitzar a les dones en llocs de treball del Tramvia tradicionalment masculinitzats, com a mínim un cop a l'any.



Ens comprometem a tenir les parades convenientment adaptades per a les persones amb mobilitat reduïda i invidents en el compliment de la següent normativa:

- Llei 13/2014, del 30 d'octubre, d'accessibilitat.
- Decret 135/1995, de 24 de març, de desplegament de la Llei 20/1991, de 25 de novembre, de promoció de l'accessibilitat i de supressió de barreres arquitectòniques, i d'aprovació del Codi d'accessibilitat.

També ens comprometem a disposar del 25% dels seients del tramvia per a persones amb necessitats especials (embarassades, persones amb infants, gent gran i persones amb mobilitat reduïda).



Ens comprometem a facilitar la comunicació entre l'equip de direcció de TRAM i les persones usuàries a través de qualsevol dels canals de comunicació que existeixen, com a mínim un cop l'any.



Contacte

Els compromisos detallats en aquesta **Carta de Serveis** perden sentit si no tenim el retorn dels nostres viatgers i viatgeres. Per això detallem tots els canals disponibles perquè ens facin arribar les seves reclamacions i suggeriments:

Feiners de dilluns a divendres, de 8 a 20 h. Juliol i agost, de 8 a 15 h

📞 **Telèfon gratuït:**

900 70 11 81

📱 **WhatsApp:**

900 70 11 81

🌐 **Web:**

<http://www.tram.cat>

🐦 **Twitter:**

@TRAM_Barcelona

📘 **Facebook:**

TRAM_Barcelona

🍏 **App iOS:**

TRAM Barcelona

🤖 **App Android:**

TRAM Barcelona

Oficines d'Atenció a Clients:

Feiners de dilluns a divendres,
de 9 a 19 h.

Juliol i agost, de 8 a 15 h

📍 Av. Barcelona, s/n
(a prop de la parada de Bon
Viatge de la T1 i T2)
08970 Sant Joan Despí

📍 Av. Eduard Maristany, s/n
(davant la parada de Port
Fòrum de la T4 i la T6)
08930 Sant Adrià de Besòs

Intèrfon de totes les nostres parades

24 hores tots el dies de l'any

Vigència i compliment dels compromisos

Els compromisos detallats en aquesta Carta de Serveis tenen una vigència de dos anys des de la seva certificació.

El compliment d'aquests compromisos es revisarà anualment i es farà públic externament mitjançant els canals digitals de TRAM, com són:

Web: www.tram.cat

Xarxes socials de TRAM

El compliment d'aquests compromisos es revisarà anualment i es farà públic internament a través dels canals següents:

Intranet

Cartelleria digital

Newsletter intern

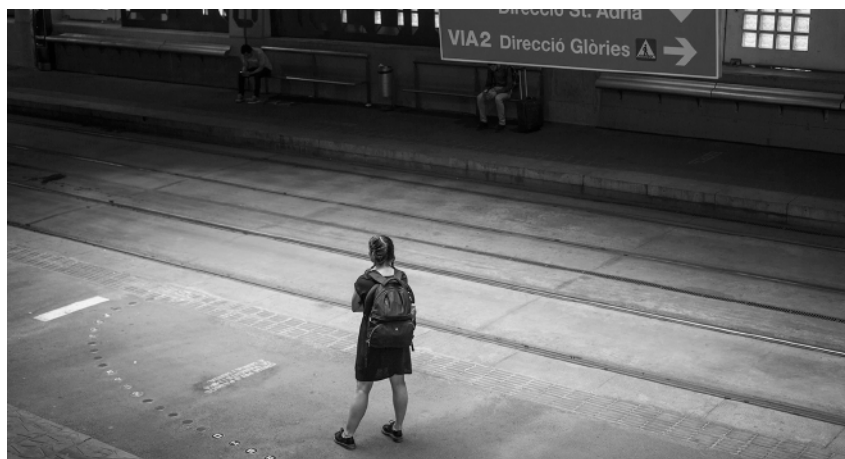
Portal col·laboratiu

Més enllà d'aquest document, mesurem els nostres compromisos amb les persones usuàries mitjançant els sistemes següents:

L'enquesta de satisfacció anual.

Les consultes, queixes i suggeriments rebuts mitjançant tots els nostres canals d'atenció a clients o per part de la Junta Arbitral de Consum.

Accions com "Volem escoltar-te" en què la Direcció de TRAM surt al carrer per conèixer en primera persona les inquietuds dels viatgers i les viatgeres.



ESMENA

En cas d'incompliment d'algun indicador, a la persona afectada que ho sol·liciti se li farà arribar unes disculpes personalitzades i un títol d'anada i tornada de TRAM.

Compromisos i indicadors

1/3

QUALITAT DEL SERVEI

A TRAM ens comprometem a treballar eficientment, cercant la millora contínua, i per això adoptem els compromisos següents:

	OBJECTIUS ANUALS	VALOR ANUAL 2022	VALOR ANUAL 2023
 Ens comprometem a realitzar el 98% de tots els serveis programats. Aquest percentatge no inclourà les aturades per causes alienes a TRAM, com per exemple, manifestacions, causes meteorològiques extraordinàries, ocupacions de la plataforma del tramvia d'altres vehicles o vianants, etc.	> 98%	99,67%	99,73%
 Ens comprometem a realitzar el 98% dels serveis diaris amb puntualitat (com a màxim fins a 2 minuts de retard). Aquest percentatge no inclourà els retards provocats per causes alienes a TRAM, com per exemple, manifestacions, causes meteorològiques extraordinàries, ocupacions de la plataforma del tramvia d'altres vehicles o vianants, etc.	> 98%	99,26%	99,66%
 Ens comprometem a oferir a les persones usuàries tota la informació necessària sobre el servei a les parades, els tramvies i els canals digitals que ens permeti obtenir una valoració superior al 7,5 en l'enquesta de satisfacció que cada any realitzem entre els nostres usuaris i usuàries.	> 7,5 / 10	8,51	8,54

MEDI AMBIENT

A TRAM ens comprometem a respectar el medi ambient i, per això, adoptem els compromisos següents:

	OBJECTIUS ANUALS	VALOR ANUAL 2022	VALOR ANUAL 2023
  Ens comprometem a utilitzar les nostres instal·lacions per col·locar, sempre que sigui possible, equips que generin energia renovable i que produeixin com a mínim 120.000 kWh cada any.	≥ 120.000 kWh/any	131.336 kWh/any	141.425 kWh/any
 Ens comprometem a què el consum energètic dels tramvies en cap cas superi els 4,5 kWh/km.	≤ 4,5 kWh/km	4,12 kWh/km	4,23 kWh/km
  Ens comprometen a compensar el 100% de les emissions directes, així com, les indirectes degudes al consum d'energia elèctrica de CO ₂ , anuals de la companyia.	1	-	1

Compromisos i indicadors

2/3

SEGURETAT

A TRAM ens comprometem a treballar de forma segura i, per això, adoptem els compromisos següents:

	OBJECTIUS ANUALS	VALOR ANUAL 2022	VALOR ANUAL 2023
 Ens comprometem a obtenir una puntuació mínima de 7,5 a l'enquesta de satisfacció quan preguntem als nostres usuaris i usuàries sobre la seguretat personal a TRAM.	≥ 7,5 / 10	8,27	8,24
 Promoure activitats formatives i de divulgació del civisme, el respecte al medi ambient i la mobilitat sostenible amb un nombre de participants, a l'any, igual o superior que a l'any anterior. (*)	4.777	-	4.750
 Ens comprometem a no superar el valor de 51, basat en els valors estàndards que recomana la normativa, per la qual cosa s'assegura que el Sistema de Gestió de la Seguretat Ferroviària de TRAM compleix els requisits normatius, mantenint vigent la seva certificació. (**)	< 51	34,85	35,36

ATENCIÓ A CLIENTS

A TRAM ens comprometem a garantir que la clientela sigui la nostra prioritat i, per això, adoptem els compromisos següents:

	OBJECTIUS ANUALS	VALOR ANUAL 2022	VALOR ANUAL 2023
 Ens comprometem a contestar totes les consultes, suggeriments i reclamacions plantejades pels nostres usuaris i usuàries en un termini mitjà no superior a 5 dies feiners i mai superior a 20 dies naturals.	≤ 5 dies feiners	0,70	0,67
 Ens comprometem a retornar els objectes perduts que es reclamin, amb l'excepció d'aquells que continguin dades personals, mitjançant un servei de missatgeria sense cap tipus de cost, sempre que la persona interessada vulgui.	100% dels reclamats	100%	100%
 Ens comprometem a retornar l'import íntegre d'aquells títols de transport comprats a TRAM per error en seleccionar la seva tipologia, sempre que no s'hagin fet servir.	100% dels casos	100%	100%

Compromisos i indicadors

3/3

RESPONSABILITAT SOCIAL

A TRAM ens comprometem a complir els acords següents:

	OBJECTIUS ANUALS	VALOR ANUAL 2022	VALOR ANUAL 2023
 Ens comprometem a disposar d'un Pla Anual de RSE i destinar un tant per cent dels beneficis bruts de TRAM, abans d'impostos, per al seu finançament, no inferior al 0,7%.	≥ 0,7%	0,93%	0,97%
 Ens comprometem a visibilitzar a les dones en llocs de treball del Tramvia tradicionalment masculinitzats, com a mínim un cop a l'any.	≥ 1	-	2
 Ens comprometem a tenir les parades convenientment adaptades per a les persones amb mobilitat reduïda i invidents en el compliment de la següent normativa: • Llei 13/2014, del 30 d'octubre, d'accessibilitat. • Decret 135/1995, de 24 de març, de desplegament de la Llei 20/1991, de 25 de novembre, de promoció de l'accessibilitat i de supressió de barreres arquitectòniques, i d'aprovació del Codi d'accessibilitat. També ens comprometem a disposar del 25% dels seients del tramvia per a persones amb necessitats especials (embarassades, persones amb infants, gent gran i persones amb mobilitat reduïda).	100%	100%	100%
  Ens comprometem a facilitar la comunicació entre l'equip de direcció de TRAM i les persones usuàries a través de qualsevol dels canals de comunicació que existeixen, com a mínim un cop l'any.	≥ 1	1	1

* Les reserves van ser de 4.971, no obstant, a causa de la grip, la quantitat final d'alumnes que van participar en les activitats formatives va ser de 4.750.

** L'indicador es calcula amb la ponderació de certs indicadors del SFO (Seguretat Ferroviària Operacional): Col·lisions 30%, caigudes interior tramvia 15%, ferits 20%, SPAD's (Creuar amb senyal ferroviària tancada) 25% i FU's (Frenades d'urgència) 10%.

ESMENA

En cas d'incompliment d'algun indicador, a la persona afectada que ho sol·liciti se li farà arribar unes disculpes personalitzades i un títol d'anada i tornada de TRAM.

tram

Vigència: 2022-2023 | Edició: 2023
Darrera actualització: abril 2024



Certificat AENOR de Servei Cartes de Serveis



CDS-2019/0029

AENOR certifica que l'organització

TRAMVIA METROPOLITA, S.A.

amb domicili social a: CL CORCEGA, 270 4º 6ª, 08008 - BARCELONA

ha implantat una: Carta de Serveis

conforme amb: UNE 93200:2008

per a: Transport públic de viatgers, en tramvia.

prestat a: CL CORCEGA, 270 4º 6ª. 08008 - BARCELONA

Sistema de certificació: Aquest certificat s'ha concedit d'acord amb el que estableix el Reglament Particular de Certificació d' AENOR RP A58.01

Data de primera emissió: 2019-06-19

Data de l'última emissió: 2022-06-19

Data d'expiració: 2025-06-19



Rafael GARCÍA MEIRO
Director General