



CARTA DE SERVEIS

tram

Vigència: 2024-2025 | Edició: 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

COM CONTACTAR AMB TRAM?



tram

A black and white photograph of a tram stop. In the foreground, there's a dark, overhanging roof structure. Below it, a tram with 'tram.cat' written on its side is stopped at the platform. Several people are visible waiting on the platform. The background shows trees and buildings.

Ens plau presentar-vos la **Carta de Serveis de TRAM**.

Inclou un seguit de serveis que prestem als nostres viatgers i viatgeres i els compromisos que prenem a tots ells i elles. Així mateix, un extracte dels drets i deures de les persones usuàries i els canals que mantenim per facilitar el contacte amb nosaltres.

Representa el compromís públic de **TRAM** envers la qualitat de la nostra gestió i de la prestació del servei del transport públic. Aquests compromisos els acomplim com es desprèn del resultat dels indicadors del bienni 2022-2023 que complementen aquesta **Carta de Serveis**.

La **Carta de Serveis** s'ha elaborat tenint en compte els requeriments i les expectatives del nostre passatge que està en el centre de les nostres decisions. Aquest és el motiu pel que valorem molt els comentaris de les persones usuàries, a les que animem a participar per contribuir a la millora del servei que diàriament gaudeixen.

Volem que les persones usuàries gaudeixin d'un servei de mobilitat segur, fiable i que proporcioni una bona experiència de viatge.

Missió i Valors

TRAM és una empresa dedicada al transport públic que gestiona les dues xarxes de tramvies de la Regió Metropolitana de Barcelona. Ens esforcem cada dia per assolir la nostre Missió i Visió, sempre respectant els nostres valors convençuts de que aquest és el camí per garantir a les persones que utilitzen el tramvia que gaudeixen d'un medi segur, fiable i que proporciona una satisfactòria experiència de viatge.



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 les persones usuàries	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



Utilitzar els diferents títols de transport i facilitar la seva compra en les nostres instal·lacions.



Disposar de seients d'ús preferent degudament senyalitzats, per facilitar el viatge a persones amb mobilitat reduïda, dones embarassades i gent gran.



Transportar accessoris com ara bicicletes i cotxets 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.



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. 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



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.



Ens comprometem a promoure activitats formatives i de divulgació sobre civisme respecte al medi ambient i mobilitat sostenible amb un nombre de participants, l'any, que iguali o superi els de l'any anterior.



Nos comprometemos a disponer de un Sistema de Gestión de la Seguridad Ferroviaria certificado, y obtener una puntuación inferior a 51 calculada según la normativa vigente.

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 realitzar accions per visibilitzar a les dones que treballen al TRAM, com a mínim un cop l'any.



Ens comprometem a tenir les parades convenientment adaptades per a les persones amb mobilitat reduïda i dificultat visuals i d'oïda 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 10% 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.



Com contactar amb TRAM?

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

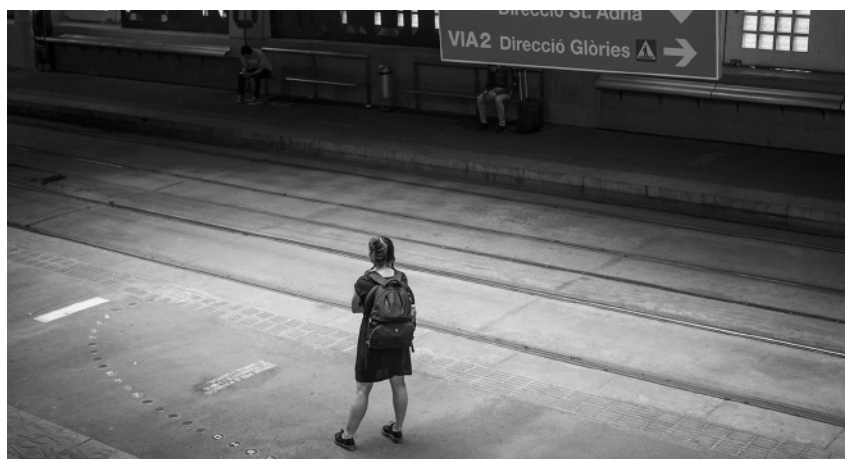
Vigència i compliment dels compromisos

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 mitjançant els canals digitals de TRAM, com són:

Web: www.tram.cat

Xarxes socials de TRAM



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.



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