



CARTA DE SERVICIOS

Tram

Vigencia: 2024-2025 | Edición: 2024

MISIÓN Y VALORES

Misión, Visión y Valores

CONDICIONES GENERALES DE UTILIZACIÓN DE TRAM

Derechos de las personas usuarias

Obligaciones de las personas usuarias

NORMAS REGULADORAS DEL SERVICIO

COMPROMISOS E INDICADORES

Calidad del servicio

Respeto por el medio ambiente

Seguridad

Atención a clientes

Responsabilidad social

VIGENCIA Y MEDICIÓN DE LOS COMPROMISOS

¿CÓMO CONTACTAR CON TRAM?



tram

A black and white photograph of a tram at a station platform. The tram is white with dark accents and has 'tram.cat' written on its side. The platform has a modern, slatted roof structure. In the background, there are trees and buildings. A teal-colored rectangular overlay is positioned on the right side of the image, containing white text.

Nos complace presentarles la **Carta de Servicios de TRAM**.

Incluye una serie de servicios que prestamos a nuestros viajeros y viajeras y los compromisos que tomamos en todos ellos y ellas.

Así mismo, un extracto de los derechos y deberes de las personas usuarias y los canales que mantenemos para facilitar el contacto con nosotros.

Representa el compromiso público de **TRAM** hacia la calidad de nuestra gestión y de la prestación del servicio del transporte público. Estos compromisos los cumplimos como se desprende del resultado de los indicadores del bienio 2022-2023 que complementan esta **Carta de Servicios**.

La **Carta de Servicios** se ha elaborado teniendo en cuenta los requerimientos y las expectativas de nuestro pasaje que está en el centro de nuestras decisiones. Este es el motivo por el que valoramos mucho los comentarios de las personas usuarias, a las que animamos a participar para contribuir a la mejora del servicio que diariamente disfrutan.

Queremos que las personas usuarias disfruten de un servicio de movilidad seguro, confiable y que proporcione una buena experiencia de viaje.

Misión y Valores

TRAM es una empresa dedicada al transporte público que gestiona las dos redes de tranvías de la Región Metropolitana de Barcelona. Nos esforzamos cada día para lograr nuestra Misión y Visión, siempre respetando nuestros valores convencidos de que este es el camino para garantizar a las personas que utilizan el tranvía que disfruten de un medio seguro, confiable y que proporciona una satisfactoria experiencia de viaje.



Misión

Transportar personas en tranvía de forma que les permita disfrutar de un servicio de movilidad, eficiente y respetuoso con la sociedad y el medio ambiente.



Visión

Ser reconocidos como una empresa modelo en excelencia dentro del mundo de la movilidad; ejemplo de eficiencia, innovación, respeto por el medio ambiente y compromiso con las personas usuarias. Un operador que convierte el viaje en una experiencia satisfactoria.

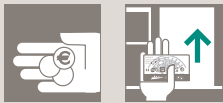
Valores

Calidad	Seguridad	Enfoque a las personas usuarias	Respeto por el medio ambiente	Innovación y eficiencia
Transparencia	Responsabilidad	Honestidad	Interés por las personas	Equidad

Condiciones generales

A continuación, se incluye un extracto de nuestras Condiciones Generales de Utilización, concretamente los puntos referidos a los derechos y obligaciones de los viajeros y viajeras.

Derechos



Utilizar los diferentes títulos de transporte y facilitar su compra en nuestras instalaciones.



Disponer de asientos de uso preferente debidamente señalizados, para facilitar el viaje a personas con movilidad reducida, mujeres embarazadas y personas mayores.



Transportar accesorios tales como bicicletas y cochecitos para niños.

El acceso de bicicletas está permitido siempre y cuando no suponga molestias para los demás pasajeros por falta de espacio en el vehículo. Una vez dentro, deben situarse en el espacio reservado para estos vehículos y colocarse y sujetarse correctamente.



Viajar con un perro por persona fuera de las horas punta y siempre y cuando el perro esté atado y lleve bozal.

Los perros pueden acceder a los vehículos todos los fines de semana y festivos, sin limitación horaria, así como entre el 24 de junio y el 11 de septiembre. Entre el 11 de septiembre y el 24 de junio, no pueden acceder de las 7 a las 9:30 h, ni de las 17 a las 19 h.

Obligaciones



Validar siempre el título al entrar, incluso cuando se trata de un transbordo. Conservar el título hasta que se abandone el andén del tranvía.



Facilitar el trabajo del personal de inspección; como agentes de la autoridad cumplen las leyes vigentes.



La percepción mínima por viajar sin título de transporte válido es de 100 €.



Dejar salir antes de entrar.



Agarrarse a las barras cuando se haga el trayecto de pie.

Normas reguladoras del servicio:

Estas son las normas y leyes aplicables a TRAM:

Condiciones Generales de Utilización

Ley 7/2004, de 16 de julio

Ley ferroviaria 4/2006, de 31 de marzo

Ley 26/2009, de 23 de diciembre, de medidas fiscales, financieras y administrativas

TES/3013/2011, de 21 de diciembre, de actualización de la cuantía de la percepción mínima aplicable

Ley 13/2014, de 30 de octubre, sobre accesibilidad

Ley 3/2015 de medidas fiscales, financieras y administrativas

Normativa UNE-EN ISO9001

Normativa UNE-EN ISO14001

Normativa UNE-EN 13816

Normativa UNE-EN ISO45001

Referencial AENOR de Seguridad Ferroviaria Operacional

Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales

Compromisos e indicadores

Calidad del servicio

En TRAM nos comprometemos a trabajar de forma eficiente, buscando la mejora continua, y por ello, adoptamos los siguientes compromisos:



Nos comprometemos a realizar el 98% de todos los servicios programados. Este porcentaje no incluirá los paros por causas ajenas a TRAM, como por ejemplo, manifestaciones, causas meteorológicas extraordinarias, ocupaciones de la plataforma del tranvía por otros vehículos o por peatones, etc.



Nos comprometemos a realizar el 98% de los servicios diarios con puntualidad (como máximo hasta 2 minutos de retraso). Este porcentaje no incluirá los retrasos provocados por causas ajenas a TRAM, como por ejemplo, manifestaciones, causas meteorológicas extraordinarias, ocupaciones de la plataforma del tranvía por otros vehículos o por peatones, etc.



Nos comprometemos a ofrecer a las personas usuarias toda la información necesaria sobre el servicio en las paradas, los tranvías y los canales digitales que nos permita obtener una valoración superior al 7,5 en la encuesta de satisfacción que cada año realizamos entre nuestros usuarios y usuarias.

Respeto por el medio ambiente

En TRAM nos comprometemos a respetar el medio ambiente y, por ello, adoptamos los siguientes compromisos:



Nos comprometemos a utilizar nuestras instalaciones para colocar, siempre que sea posible, equipos que generen energía renovable y que produzcan al menos 120.000 kWh cada año.



Nos comprometemos a que el consumo energético de los tranvías en ningún caso supere los 4,5 kWh/Km.



Nos comprometemos a compensar el 100% de las emisiones directas, así como, las indirectas debidas al consumo de energía eléctrica de CO₂, anuales de la compañía.

Seguridad

En TRAM nos comprometemos a trabajar de forma segura y, por ello, adoptamos los siguientes compromisos:



Nos comprometemos a obtener una puntuación mínima de 7,5 en la encuesta de satisfacción al preguntar a nuestros usuarios y usuarias sobre su seguridad personal en TRAM.



Nos comprometemos a promover actividades formativas y de divulgación sobre civismo respecto al medio ambiente y movilidad sostenible con un número de participantes, el año, que iguale o supere los del año 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.

Atención a clientes

En TRAM nos comprometemos a garantizar que nuestra clientela sea nuestra prioridad y, por ello, adoptamos los siguientes compromisos:



Nos comprometemos a contestar todas las consultas, sugerencias y reclamaciones planteadas por nuestros usuarios y usuarias en un plazo medio no superior a 5 días laborables y nunca superior a 20 días naturales.



Nos comprometemos a devolver los objetos perdidos que se reclamen, con la excepción de aquellos que contengan datos personales, mediante un servicio de mensajería y sin ningún coste, siempre que la persona interesada lo desee.



Nos comprometemos a devolver el importe íntegro de aquellos títulos de transporte comprados en TRAM por error al seleccionar su tipología, siempre y cuando no hayan sido utilizados.



Responsabilidad social

En TRAM nos comprometemos a cumplir los siguientes acuerdos:



Nos comprometemos a implementar un Plan Anual de RSE y destinar un porcentaje de los beneficios brutos de TRAM, antes de impuestos, para su financiación, no inferior al 0,7%.



Nos comprometemos a realizar acciones para visibilizar a las mujeres que trabajan al TRAM, como mínimo una vez al año.



Nos comprometemos a tener las paradas convenientemente adaptadas para las personas con movilidad reducida y dificultad visuales y de oído en el cumplimiento de la siguiente normativa:

- Ley 13/2014, del 30 de octubre, de accesibilidad.
- Decreto 135/1995, de 24 de marzo, de despliegue de la Ley 20/1991, de 25 de noviembre, de promoción de la accesibilidad y de supresión de barreras arquitectónicas, y de aprobación del Código de accesibilidad.

También nos comprometemos a disponer del 10% de los asientos del tranvía para personas con necesidades especiales (embarazadas, personas con niños, gente mayor y personas con movilidad reducida).



Nos comprometemos a facilitar la comunicación entre el equipo de dirección de TRAM y las personas usuarias a través de cualquiera de los canales de comunicación existentes, al menos una vez al año.



¿Cómo contactar con TRAM?

Los compromisos detallados en esta **Carta de Servicios** quedan sin sentido si no se obtiene el retorno de nuestros viajeros y viajeras. Por eso detallamos todos los canales disponibles para que nos hagan llegar sus reclamaciones y sugerencias:

Laborables de lunes a viernes, de 8 a 20 h. Julio y agosto, de 8 a 15 h.

Teléfono gratuito:

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

Oficinas de Atención a clientes:

Laborables de lunes a viernes,
de 9 a 19 h.

Julio y agosto, de 8 a 15 h.

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

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

Interfono de todas nuestras paradas

24 horas,
todos los días del año

Vigencia y cumplimiento de los compromisos

Los compromisos detallados en esta Carta de Servicios tienen una vigencia de dos años desde su certificación.

El cumplimiento de estos compromisos se revisará anualmente y se hará público mediante los canales digitales de TRAM, tales como:

Web: www.tram.cat

Redes sociales de TRAM



ENMIENDA

En caso de incumplimiento de algún indicador, la persona afectada que lo solicite recibirá una disculpa personalizada y un título de ida y vuelta de TRAM.

AENOR
Confía



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

AENOR INTERNACIONAL, S.A.U
Génova, 6. 28004 Madrid. España
Tel. 91 432 60 00.- www.aenor.com