



Carta de serveis

www.tram.cat

Tram

Continguts

01

Missió i valors

→ Missió, visió i valors

02

Condicions generals d'utilització de TRAM

- Drets de les persones usuàries
- Obligacions de les persones usuàries

03

Normes reguladores del servei

04

Compromisos i indicadors

- Seguretat
- Qualitat del servei
- Atenció al client
- Medi ambient
- Responsabilitat social

05

Vigència i medició dels compromisos

06

Com contactar amb TRAM?

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 2024-2025 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 nostra missió i visió, sempre respectant els nostres valors convençuts 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



- Seguretat
- Qualitat
- Enfocament a les persones usuàries
- Respecte pel medi ambient
- Innovació i eficiència
- Transparència
- Responsabilitat
- Honestetat
- 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

✓ Normativa UNE-EN ISO9001

✓ Llei 7/2004, de 16 de juliol

✓ Normativa UNE-EN ISO14001

✓ Llei ferroviària 4/2006, de 31 de març

✓ Normativa UNE-EN 13816

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

✓ Normativa UNE-EN ISO45001

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

✓ Referencial AENOR de Seguretat Ferroviària Operacional

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

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

✓ Llei 3/2015 de mesures fiscals, financeres i administratives

✓ DECRET 209/2023, de 28 de novembre, pel qual s'aprova el Codi d'accessibilitat de Catalunya



Compromisos i indicadors

SEGURETAT

A TRAM ens comprometem a prestar un servei segur i per aconseguir-ho:



Ens comprometem a treballar en la millora continua del nostre servei, per obtenir una puntuació mínima de 7,5 a l'enquesta de satisfacció que cada any realitzen entre els nostres usuaris i usuàries, al valorar la seguretat personal a TRAM.



Ens comprometem a disposar d'un Sistema de Gestió de la Seguretat Ferroviària certificat, i assolir una puntuació inferior a 51 calculada segons la normativa vigent*.



QUALITAT DEL SERVEI

A TRAM ens comprometem a treballar per garantir la fiabilitat i prestar un servei fiable, per aconseguir-ho:



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.

ATENCIÓ AL CLIENT

A TRAM ens comprometem a garantir que els clients són 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 per al client, sempre que la persona interessada vulgui.



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



Ens comprometem a facilitar a les persones usuàries una informació completa i puntual sobre el nostre servei a les parades, tramvies i canals digital, per obtenir una puntuació mínima del 7,5 en l'enquesta de satisfacció que cada any realitzem entre els nostres usuaris i usuàries, al valorar el nostre servei d'informació al viatger.

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

MEDI AMBIENT

A TRAM ens comprometem prestar un servei respectuós amb el medi ambient i per aconseguir-ho:



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



Ens comprometem a que 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, el 100 % de les indirectes degudes al consum d'energia elèctrica, per tal que la petjada de CO2 en aquest àmbit sigui 0.



Ens comprometem a destinar recursos per dur a terme activitats formatives i de divulgació sobre civisme respecte al medi ambient i mobilitat sostenible i cedir les nostres instal·lacions per portar-les a terme, amb un nombre de participants, l'any, que iguali o superi els de l'any anterior, que van ser 4.750.



RESPONSABILITAT SOCIAL

A TRAM ens comprometem a complir els acords següents:



Nos comprometemos a implementar un Pla Anual de RSE i destinar un percentatge dels beneficis bruts de TRAM, abans d'impostos, per su financiació, no inferior al 0,7%.



Ens comprometem a destinar recursos per afavorir la difusió de campanyes de conscienciació sobre la igualtat de gènere i de respecte a la diversitat, dues vegades a l'any.



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).



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:

www.tram.cat

Xarxes socials de TRAM

ENSMENA:

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.

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

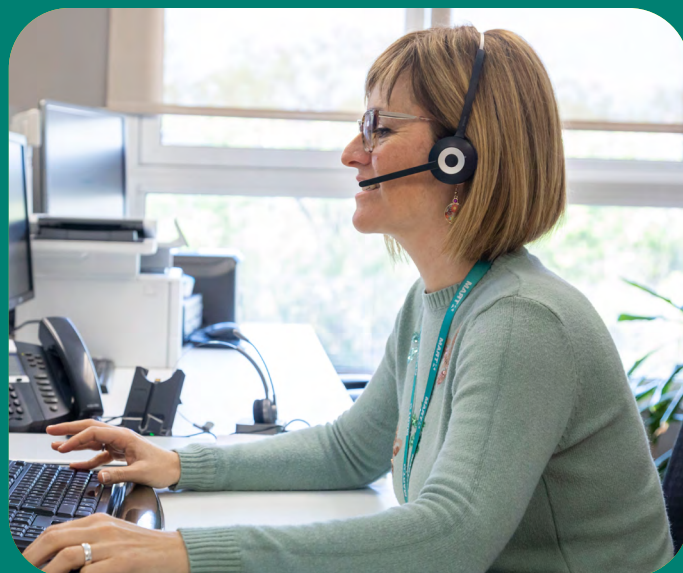
→ Twitter:
@TRAM_Barcelona

→ WhatsApp:
900 70 11 81

→ Facebook/Instagram:
TRAM_Barcelona

→ Web:
www.tram.cat

→ App iOS/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.

Compromisos i indicadors

SEGURETAT

A TRAM ens comprometem a prestar un servei segur i per aconseguir-ho:

	OBJECTIUS ANUALS	VALOR OBTINGUT 2024	VALOR OBTINGUT 2025
 Ens comprometem a treballar en la millora continua del nostre servei, per obtenir una puntuació mínima de 7,5 a l'enquesta de satisfacció que cada any realitzen entre els nostres usuaris i usuàries, al valorar la seguretat personal a TRAM.	≥7,5 / 10	8,32	-
  Ens comprometem a diposar d'un Sistema de Gestió de la Seguretat Ferroviària certificat, i assolir una puntuació inferior a 51 calculada segons la normativa vigent*.	<51	40,21	-

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

QUALITAT DEL SERVEI

A TRAM ens comprometem a treballar per garantir la fiabilitat i prestar un servei confiable, per aconseguir-ho:

	OBJECTIUS ANUALS	VALOR OBTINGUT 2024	VALOR OBTINGUT 2025
 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 %	99,38 %	-
 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 %	99,57 %	-

ATENCIÓ AL CLIENT

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

	OBJECTIUS ANUALS	VALOR OBTINGUT 2024	VALOR OBTINGUT 2025
 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	0,58	-
 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 per al client, sempre que la persona interessada vulgui.	100 % dels reclamats	100 %	-
 Ens comprometem a reemborsar íntegrament l'import d'aquells títols de transport comprats al TRAM per error en la selecció de la seva tipologia, sempre que no s'hagin fet servir.	100 % dels casos	100 %	-
 Ens comprometem a facilitar a les persones usuàries una informació completa i puntual sobre el nostre servei a les parades, tramvies i canals digital, per obtenir una puntuació mínima del 7,5 en l'enquesta de satisfacció que cada any realitzem entre els nostres usuaris i usuàries, al valorar el nostre servei d'informació al viatger.	>7,5 / 10	8,36	-

MEDI AMBIENT

A TRAM ens comprometem prestar un servei respectuós amb el medi ambient i per aconseguir-ho:

	OBJECTIUS ANUALS	VALOR OBTINGUT 2024	VALOR OBTINGUT 2025
  Ens comprometem a utilitzar les nostres instal·lacions per col·locar, sempre que sigui possible, equips que generin energia renovable i que produeixin un mínim de 120.000 kWh cada any	≥120.000 kWh/any	133.219 kWh/any	-

 Ens comprometem a que el consum energètic dels tramvies en cap cas superi els 4,5 kWh/Km.	≤4,5 kWh/Km	4,2 kWh/Km	-
  Ens comprometem a compensar el 100 % de les emissions directes, així com, el 100 % de les indirectes degudes al consum d'energia elèctrica, per tal que la petjada de CO2 en aquest àmbit sigui 0.	100 %	100 %	-
  Ens comprometem a destinar recursos per dur a terme activitats formatives i de divulgació sobre civisme respecte al medi ambient i mobilitat sostenible i cedir les nostres instal·lacions per portar-les a terme, amb un nombre de participants, l'any, que iguali o superi els de l'any anterior, que van ser 4.750.	4.750	5.085	-

RESPONSABILITAT SOCIAL

A TRAM ens comprometem a complir els acords següents:

	OBJECTIUS ANUALS	VALOR OBTINGUT 2024	VALOR OBTINGUT 2025
 Nos comprometemos a implementar un Pla Anual de RSE i destinar un percentatge dels beneficis bruts de TRAM, abans d'impostos, per su financiació, no inferior al 0,7%.	≥0,7%	1,09 %	-
 Ens comprometem a destinar recursos per afavorir la difusió de campanyes de conscienciació sobre la igualtat de gènere i de respecte a la diversitat, dues vegades a l'any.	≥1	2	-
 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).	10 %	10 %	-



Bureau Veritas Certification



Certificación

Concedida a

TRAMVIA METROPOLITA, S.A.

CL CORSEGA, 270 4º 6ª - 08008 - BARCELONA - ESPAÑA

Bureau Veritas Certification declara que ha establecido esta carta de servicio acorde a los requisitos de la norma:

NORMA

UNE 93200:2008

Para los servicios de:

TRANSPORTE PÚBLICO DE VIAJEROS, EN TRANVÍA.

Carta de servicios n°:	ES153617-1
Aprobación original:	19-06-2019
Fecha de emisión de esta carta de servicios:	20-06-2025
Caducidad de la carta de servicios:	19-06-2028

Este certificado está sujeto a los términos y condiciones generales y particulares de los servicios de certificación

Bureau Veritas Iberia S.L.
C/ Valportillo Primera 22-24, 28108 Alcobendas - Madrid, España

1/1