



Carta de servicios

www.tram.cat

Tram

Contenidos

01

Misión y valores

→ Misión, visión y valores

02

Condiciones generales de utilización de TRAM

- Derechos de las personas usuarias
- Obligaciones de las personas usuarias

03

Normas reguladoras del servicio

04

Compromisos e indicadores

- Seguridad
- Calidad del servicio
- Atención al cliente
- Medio ambiente
- Responsabilidad social

05

Vigencia y medición de los compromisos

06

¿Cómo contactar con TRAM?

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 2024-2025 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



- Seguridad
- Calidad
- 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

✓ Normativa UNE-EN ISO9001

✓ Ley 7/2004, de 16 de julio

✓ Normativa UNE-EN ISO14001

✓ Ley ferroviaria 4/2006, de 31 de marzo

✓ Normativa UNE-EN 13816

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

✓ Normativa UNE-EN ISO45001

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

✓ Referencial AENOR de Seguridad Ferroviaria Operacional

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

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

✓ Ley 3/2015 de medidas fiscales, financieras y administrativas

✓ DECRETO 209/2023, de 28 de noviembre, por el cual se aprueba el Código de accesibilidad de Cataluña



Compromisos e indicadores

SEGURIDAD

En TRAM nos comprometemos a prestar un servicio seguro y para conseguirlo:



Nos comprometemos a trabajar en la mejora continua de nuestro servicio, para obtener una puntuación mínima de 7,5 a la encuesta de satisfacción que cada año realizan entre nuestros usuarios y usuarias, al valorar la seguridad personal en TRAM.



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



CALIDAD DEL SERVICIO

En TRAM nos comprometemos a trabajar para garantizar la fiabilidad y prestar un servicio confiable, para conseguirlo:



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



Nos comprometemos a realizar el 98 % de los servicios diarios con puntualidad (con un máximo de 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 peatones, etc.

ATENCIÓN AL CLIENTE

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



Nos comprometemos a responder todas las consultas, sugerencias y reclamaciones planteadas por nuestros usuarios y usuarias en un plazo medio no superior a 5 días hábiles 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 sin ningún tipo de coste para el cliente, siempre que la persona interesada lo desee.



Nos comprometemos a reembolsar íntegramente el importe de aquellos títulos de transporte comprados en TRAM por error en la selección de su tipología, siempre que no hayan sido utilizados.



Nos comprometemos a proporcionar a las personas usuarias información completa y puntual sobre nuestro servicio en las paradas, tranvías y canales digitales, con el objetivo de obtener una puntuación mínima de 7,5 en la encuesta de satisfacción que realizamos anualmente entre nuestros usuarios y usuarias al valorar nuestro servicio de información al viajero.

(*) El indicador se calcula con la ponderación de ciertos indicadores del SFO (Seguridad Ferroviaria Operacional): Colisiones 30 %, caídas interior tranvía 15 %, heridos 20 %, SPAD's (Cruzar con señal ferroviaria cerrada) 25 % y FU's (Frenazos de urgencia) 10 %.

MEDIO AMBIENTE

En TRAM nos comprometemos a prestar un servicio respetuoso con el medio ambiente y, para lograrlo:



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



Nos comprometemos a que el consumo energético de los tranvías no supere en ningún caso los 4,5 kWh/km.



Nos comprometemos a compensar el 100 % de las emisiones directas, así como el 100 % de las indirectas debido al consumo de energía eléctrica, para que la huella de CO2 en este ámbito sea 0.



Nos comprometemos a destinar recursos para llevar a cabo actividades formativas y de divulgación sobre civismo respecto al medio ambiente y movilidad sostenible, y a ceder nuestras instalaciones para realizarlas, con un número de participantes al año que iguale o supere el del año anterior, que fue de 4.750.



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 destinar recursos para favorecer la difusión de campañas de concienciación sobre la igualdad de género y el respeto a la diversidad, dos veces al año.



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



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:

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.

¿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

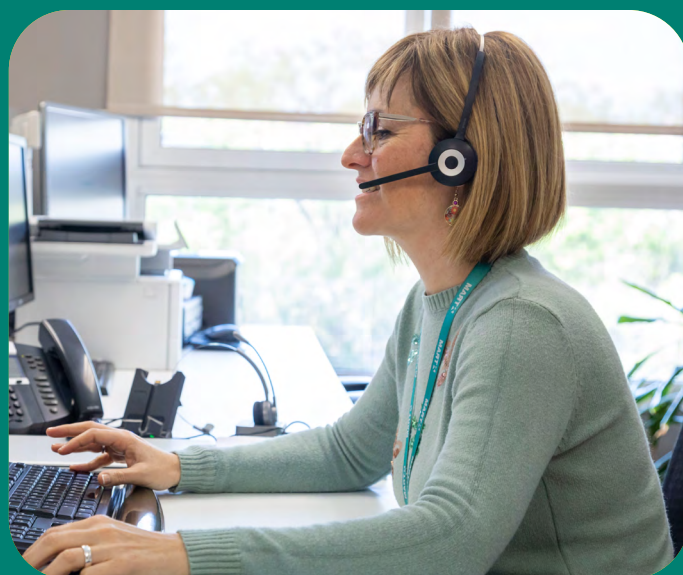
→ Twitter:
@TRAM_Barcelona

→ WhatsApp:
900 70 11 81

→ Facebook/Instagram:
TRAM_Barcelona

→ Web:
www.tram.cat

→ App iOS/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.

Compromisos e indicadores

SEGURIDAD



En TRAM nos comprometemos a prestar un servicio seguro y para conseguirlo:

	OBJETIVOS ANUALES	VALOR OBTENIDO 2024	VALOR OBTENIDO 2025
 <p>Nos comprometemos a trabajar en la mejora continua de nuestro servicio, para obtener una puntuación mínima de 7,5 a la encuesta de satisfacción que cada año realizan entre nuestros usuarios y usuarias, al valorar la seguridad personal en TRAM.</p>	≥7,5 / 10	8,32	-
  <p>Nos comprometemos a disponer de un Sistema de Gestión de la Seguridad Ferroviaria certificado, y lograr una puntuación inferior a 51 calculada según la normativa vigente*.</p>	<51	40,21	-

(*) El indicador se calcula con la ponderación de ciertos indicadores del SFO (Seguridad Ferroviaria Operacional): Colisiones 30 %, caídas interior tranvía 15 %, heridos 20 %, SPAD's (Cruzar con señal ferroviaria cerrada) 25 % y FU's (Frenazos de urgencia) 10 %.

CALIDAD DEL SERVICIO

En TRAM nos comprometemos a trabajar para garantizar la fiabilidad y prestar un servicio confiable, para conseguirlo:

	OBJETIVOS ANUALES	VALOR OBTENIDO 2024	VALOR OBTENIDO 2025
 <p>Nos comprometemos a realizar el 98 % de todos los servicios programados. Este porcentaje no incluirá las paradas por causas ajenas a TRAM, como, por ejemplo, manifestaciones, causas meteorológicas extraordinarias, ocupaciones de la plataforma del tranvía por otros vehículos o peatones, etc.</p>	>98 %	99,38 %	-
 <p>Nos comprometemos a realizar el 98 % de los servicios diarios con puntualidad (con un máximo de 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 peatones, etc.</p>	>98 %	99,57 %	-



ATENCIÓN AL CLIENTE

En TRAM nos comprometemos a trabajar para garantizar la fiabilidad y prestar un servicio confiable, para conseguirlo:

		OBJETIVOS ANUALES	VALOR OBTENIDO 2024	VALOR OBTENIDO 2025
	Nos comprometemos a responder todas las consultas, sugerencias y reclamaciones planteadas por nuestros usuarios y usuarias en un plazo medio no superior a 5 días hábiles y nunca superior a 20 días naturales.	≤5 días laborables	0,58	-
	Nos comprometemos a devolver los objetos perdidos que se reclamen, con la excepción de aquellos que contengan datos personales, mediante un servicio de mensajería sin ningún tipo de coste para el cliente, siempre que la persona interesada lo desee.	100 % de los reclamados	100 %	-
	Nos comprometemos a reembolsar íntegramente el importe de aquellos títulos de transporte comprados en TRAM por error en la selección de su tipología, siempre que no hayan sido utilizados.	100 % de los casos	100 %	-
	Nos comprometemos a proporcionar a las personas usuarias información completa y puntual sobre nuestro servicio en las paradas, tranvías y canales digitales, con el objetivo de obtener una puntuación mínima de 7,5 en la encuesta de satisfacción que realizamos anualmente entre nuestros usuarios y usuarias al valorar nuestro servicio de información al viajero.	>7,5 / 10	8,36	-

MEDIO AMBIENTE




En TRAM nos comprometemos a prestar un servicio respetuoso con el medio ambiente y, para lograrlo:

		OBJETIVOS ANUALES	VALOR OBTENIDO 2024	VALOR OBTENIDO 2025
 	Nos comprometemos a utilizar nuestras instalaciones para colocar, siempre que sea posible, equipos que generen energía renovable y que produzcan un mínimo de 120.000 kWh cada año.	≥120.000 kWh/año	133.219 kWh/año	-

 <p>Nos comprometemos a que el consumo energético de los tranvías no supere en ningún caso los 4,5 kWh/km.</p>	≤4,5 kWh/Km	4,2 kWh/Km	-
  <p>Nos comprometemos a compensar el 100 % de las emisiones directas, así como el 100 % de las indirectas debido al consumo de energía eléctrica, para que la huella de CO2 en este ámbito sea 0.</p>	100 %	100 %	-
  <p>Nos comprometemos a destinar recursos para llevar a cabo actividades formativas y de divulgación sobre civismo respecto al medio ambiente y movilidad sostenible, y a ceder nuestras instalaciones para realizarlas, con un número de participantes al año que iguale o supere el del año anterior, que fue de 4.750.</p>	4.750	5.085	-

RESPONSABILIDAD SOCIAL

En TRAM nos comprometemos a cumplir los siguientes acuerdos:

	OBJETIVOS ANUALES	VALOR OBTENIDO 2024	VALOR OBTENIDO 2025
 <p>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%.</p>	≥0,7 %	1,09 %	-
 <p>Nos comprometemos a destinar recursos para favorecer la difusión de campañas de concienciación sobre la igualdad de género y el respeto a la diversidad, dos veces al año.</p>	≥1	2	-
 <p>Nos comprometemos a disponer del 10 % de los asientos del tranvía para personas con necesidades especiales (embarazadas, personas con niños, personas mayores y personas con movilidad reducida).</p>	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