



# CARTA DE SERVICIOS

**tram**

## **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**

## **CONTACTAR CON TRAM**



**tram**





Nos complace presentarles la **Carta de Servicios**, que pretende ser un documento sencillo y práctico para mantener informados a nuestros viajeros y viajeras de aquellos servicios que presta **TRAM** y los compromisos que hemos asumidos con todos ellos. En este documento también encontrarán un extracto de los derechos y obligaciones de las personas usuarias, así como los canales para contactar con nosotros y para mejorar nuestro servicio.

La **Carta de Servicios** muestra el compromiso público de TRAM para mejorar aún más la calidad en la gestión y la prestación del servicio de transporte público. Las necesidades y expectativas de nuestros pasajeros han sido el punto de partida para la elaboración de esta **Carta de Servicios** y de los compromisos que contiene.

Todos los comentarios de los viajeros y viajeras son bienvenidos y evaluados, ya que nos ayudan diariamente a mejorar el servicio y a conocer las expectativas y necesidades para cubrir. Están en el centro de nuestras decisiones y en este documento verán diversos ejemplos que así lo corroboran.

Queremos que las personas usuarias disfruten de un servicio de movilidad, eficiente y respetuoso con la sociedad y el medio ambiente.

# Misión y Valores

TRAM es una empresa de transporte público que gestiona las dos redes actuales de tranvías en la Región Metropolitana de Barcelona de la manera más eficiente. Trabajamos para ofrecer el mejor servicio a las personas, que diariamente utilizan el tranvía para desplazarse de manera rápida, cómoda y segura.



## 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.

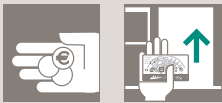
## Valores

Calidad	Seguridad	Enfoque a la clientela	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



Elegir entre los diferentes títulos de transporte y comprarlos en los puntos habituales antes de entrar en el tranvía.



Disponer de asientos de uso preferente debidamente señalizados en el caso de personas con movilidad reducida, mujeres embarazadas y otros colectivos que determine la empresa operadora.



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.



Se puede 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. En cambio, 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



Respetar estas 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 CO<sub>2</sub>, 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.



Promover actividades formativas y de divulgación del civismo, el respeto al medio ambiente y la movilidad sostenible, con un número de participantes, al año, igual o superior que el año anterior.



Nos comprometemos a no superar el valor de 51, basado en los valores estándares que recomienda la normativa, por lo cual se asegura que el Sistema de Gestión de la Seguridad Ferroviaria de TRAM cumple los requisitos normativos, manteniendo vigente su certificación.

## 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 visibilizar a las mujeres en puestos de trabajo del Tranvía tradicionalmente masculinizados, como mínimo una vez al año.



Nos comprometemos a tener las paradas convenientemente adaptadas para las personas con movilidad reducida e invidentes 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 25% 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.



## Contacto

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:**

f 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 externamente mediante los canales digitales de TRAM, tales como:

**Web:** [www.tram.cat](http://www.tram.cat)

**Redes sociales de TRAM**

El cumplimiento de estos compromisos se revisará anualmente y se hará público internamente a través de los siguientes canales:

**Intranet**

**Cartellería digital**

**Newsletter interno**

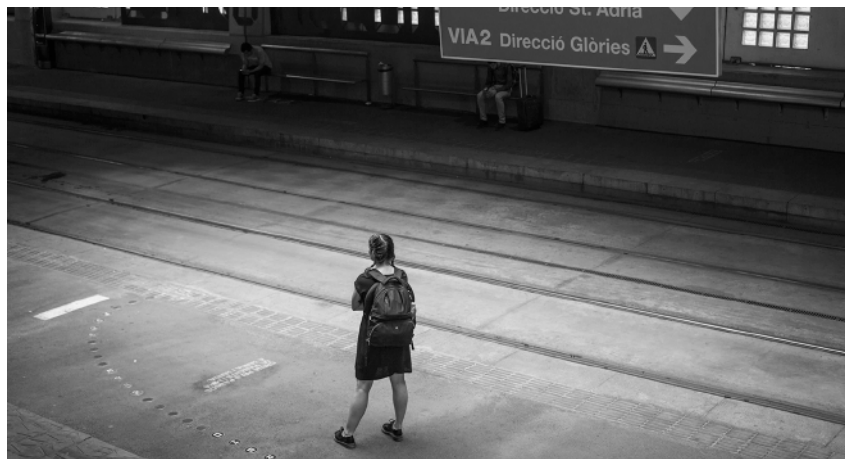
**Portal colaborativo**

Más allá de este documento, medimos nuestros compromisos con las personas usuarias mediante los sistemas siguientes:

**La encuesta de satisfacción anual.**

**Las consultas, quejas y sugerencias recibidas a través de todos nuestros canales de atención a clientes o por parte de la Junta Arbitral de Consumo.**

**Acciones como “Volem escoltar-te” en que la Direcció de TRAM sale a la calle para conocer en primera persona las inquietudes de los viajeros y viajeras.**



### 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.






# Compromisos y indicadores

1/3






## CALIDAD DEL SERVICIO

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

	OBJECTIVOS ANUALES	VALOR ANUAL 2022	VALOR ANUAL 2023
 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.	> 98%	99,67%	99,73%
 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.	> 98%	99,26%	99,66%
 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.	> 7,5 / 10	8,51	8,54

## MEDIO AMBIENTE

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




	OBJECTIVOS ANUALES	VALOR ANUAL 2022	VALOR ANUAL 2023
  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.	≥ 120.000 kWh/año	131.336 kWh/año	141.425 kWh/any
 Nos comprometemos a que el consumo energético de los tranvías en ningún caso supere los 4,5 kWh/km.	≤ 4,5 kWh/km	4,12 kWh/km	4,23 kWh/km
  Nos comprometen a compensar el 100% de las emisiones directas, así como, las indirectas debidas al consumo de energía eléctrica de CO <sub>2</sub> , anuales de la compañía.	1	-	1

# Compromisos y indicadores

2/3




## SEGURIDAD

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

	OBJECTIVOS ANUALES	VALOR ANUAL 2022	VALOR ANUAL 2023
 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.	≥ 7,5 / 10	8,27	8,24
 Promover actividades formativas y de divulgación del civismo, el respeto al medio ambiente y la movilidad sostenible, con un número de participantes, al año, igual o superior que el año anterior. (*)	4.777	-	4.750
 Nos comprometemos a no superar el valor de 51, basado en los valores estándares que recomienda la normativa, por lo cual se asegura que el Sistema de Gestión de la Seguridad Ferroviaria de TRAM cumple los requisitos normativos, manteniendo vigente su certificación. (**)	< 51	34,85	35,36

## ATENCIÓN A CLIENTES

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

	OBJECTIVOS ANUALES	VALOR ANUAL 2022	VALOR ANUAL 2023
 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.	≤ 5 días laborables	0,7	0,67
 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.	100% de los reclamados	100%	100%
 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.	100% de los casos	100%	100%

# Compromisos y indicadores

3/3

## RESPONSABILIDAD SOCIAL

En TRAM nos comprometemos a cumplir los siguientes acuerdos:

	OBJETIVOS ANUALES	VALOR ANUAL 2022	VALOR ANUAL 2023
 <p>Nos comprometemos a disponer de 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>	$\geq 0,7\%$	0,93%	0,97%
 <p>Nos comprometemos a visibilizar a las mujeres en puestos de trabajo del Tranvía tradicionalmente masculinizados, como mínimo una vez al año.</p>	$\geq 1$	-	2
 <p>Nos comprometemos a tener las paradas convenientemente adaptadas para las personas con movilidad reducida e invidentes en el cumplimiento de la siguiente normativa:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ley 13/2014, del 30 de octubre, de accesibilidad.</li><li>• 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.</li></ul> <p>También nos comprometemos a disponer del 25% de los asientos del tranvía para personas con necesidades especiales (embarazadas, personas con niños, gente mayor y personas con movilidad reducida).</p>	100%	100%	100%
  <p>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.</p>	$\geq 1$	1	1

\* Las reservas fueron de 4.971, no obstante, a causa de la gripe, la cantidad final de alumnos que participaron en las actividades formativas fue de 4.750.

\*\* 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%.

## 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.

**tram**

Vigencia: 2022-2023 | Edición: 2023  
Última actualización: 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