

Administració Local**2017-01516****Ajuntament de Reus****Assessoria Jurídica****A N U N C I**

El Ple de la Corporació, en sessió duta a terme el dia 19 de desembre de 2016, ha aprovat inicialment la carta de serveis del servei del transport públic col·lectiu, la qual, de conformitat amb l'article 59 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, té naturalesa reglamentària.

Efectuat el tràmit d'informació pública sense que s'hagin formulat al·legacions o suggeriments, l'esmentada modificació resta aprovada definitivament i es publica el seu text íntegre als efectes previstos a l'article 66 del Decret 179/1995, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'obres, activitats i serveis dels ens locals:

CARTA DE SERVEIS DEL SERVEI DE TRANSPORT PÚBLIC COL·LECTIU DE VIATGERS**1. INFORMACIÓ GENERAL**

- 1.1. Objectius i finalitats del servei
- 1.2. Dades identificatives de l'organització
- 1.3. Serveis que s'ofereixen
- 1.4. Recursos i mitjans a disposició del servei
- 1.5. Canals de prestació del Servei, ubicació i dades de contacte
- 1.6. Drets i Obligacions dels ciutadans en tant que usuaris dels serveis
- 1.7. Normativa reguladora dels serveis prestats
- 1.8. Tarifes dels serveis

2. COMPROMISOS DE QUALITAT I MILLORA CONTINUADA

- 2.1. Els Compromisos
- 2.2. Indicadors per al seguiment i avaluació de la qualitat en els serveis
- 2.3. Mesures d'esmena i millora continuada

3. MECANISMES DE COMUNICACIÓ INTERNS I EXTERNS DE LA CARTA DE SERVEIS**4. FORMES DE PARTICIPACIÓ DE L'USUARI EN LA MILLORA DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS I VIES DE RECLAMACIÓ PER INCOMPLIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS****5. CARÀCTER VINCULANT, ENTRADA EN VIGOR DE LA CARTA I REVISIONS****1. INFORMACIÓ GENERAL****1.1. Objectius i finalitats del servei**

El servei públic de transport urbà col·lectiu de viatgers és un servei de prestació obligatòria pels municipis de més de 50.000 habitants en virtut de l'article 26.1.d) de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les Bases del Règim Local.

L'Ajuntament de Reus en l'exercici de les seves competències, presta directament el servei del transport públic col·lectiu de viatgers a la ciutat de Reus, a través de la societat mercantil local amb capital social íntegrament municipal, Reus Transport Públic SA.

Reus Transport Públic presta el servei públic de transport regular urbà de viatgers definit com a tal en l'article 29 de la Llei 12/1987, de 28 de maig, de regulació del transport de viatgers per carretera mitjançant vehicles de motor i 106 i següents del Decret 319/1990, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei de regulació del transport de viatgers per carretera mitjançant vehicles de motor.

Reus Transport Públic SA va iniciar la seva activitat el juny de 1998, amb l'objectiu d'oferir un servei de transport públic eficient, modern, còmode i segur, per convertir-se en una verdadera alternativa de mobilitat vers el vehicle privat.

Conscients i compromesos en oferir les millors prestacions als nostres clients, hem apostat per la millora constant del servei, dotant-lo amb tecnologies de gestió modernes i funcionals per tal de fer-lo més accessible i proper per tots els usuaris del servei, adaptant-nos als requeriments i necessitats canviants de la ciutat.

1.2. Dades identificatives de l'organització

Reus Transport Públic SA

NIF

A43511161

Adreça postal i fiscal

Carrer Sarda I Cailà, s/n

Edifici Mercat Central 2a planta.

43201 Reus

Responsable de la Carta de Serveis:

Reus Transport Públic SA – Àrea de Qualitat i Desenvolupament

Correu electrònic: reustransport@reustransport.cat

1.3. Serveis que s'ofereixen

SERVEI DE TRANSPORT URBÀ DE PASSATGERS

La xarxa de transport urbà de passatgers està dissenyada amb l'objectiu de:

- contribuir a la millora de la mobilitat ciutadana
- incentivar l'ús del transport públic, fent-lo atractiu i molt accessible per l'usuari
- garantir la prestació del millor servei al client.
- desenvolupar polítiques de responsabilitat social
- mantenir-se dins uns paràmetres de viabilitat i d'eficiència econòmica.

El servei de transport urbà de passatgers disposa d'un ampli horari de servei de dilluns a diumenge, amb línies que comuniquen el centre de la ciutat amb els diferents barris i principals punts d'interès o de serveis. Són les següents :

Línia	Zones de servei
Línia 10	Gaudí – Oques – Montserrat
Línia 11	Montserrat – Oques
Línia 20	St. Josep – Oques – Immaculada
Línia 30	Pelai IPM – Oques – Sol i Vista – Pol. Agro Reus - Cementiri - Pinar
Línia 40	Serveis Instituts
Línia 50	Oques – Tecnoparc - Aeroport
Línia 60	Hospital St. Joan - Oques

Disposem d'una gama d'abonaments de transport, dissenyats per cobrir qualsevol necessitat d'us dels ciutadans, donant cabuda a tots els nivells, des del que fan un ús esporàdic del servei –bitllet senzill-, fins els que fan un ús intensiu del transport –targeta T365 o TMES-.

1.4. Recursos i mitjans a disposició dels serveis

Un equip humà, conscienciat i compromès amb la qualitat del servei i l'atenció al client, impulsa un seguit d'actuacions adreçades a aconseguir satisfer les necessitats canviants de mobilitat dels nostres clients.

Una flota de Vehicles.

Disposem d'una flota de vehicles d'última generació, de pis baix i accessibles i adaptats per a persones amb mobilitat reduïda, amb motors de baixes emissions i respectuosos amb el medi ambient.

Un Centre de Control Central:

Obert les 24 hores del dia, 365 dies a l'any tenim un Centre de Control que gestiona de manera integrada tots els recursos que intervenen en la mobilitat de les persones i en l'explotació de la xarxa:

- Efectua un seguiment on-line de tots els esdeveniments del servei, SAE, Informació on-line a temps real a parades, amb la instal·lació de panells electrònics a les parades amb més demanda de servei.
- Garanteix l'accessibilitat, transparència de tota la informació del servei, que es comparteix amb els usuaris mitjançant aplicacions App, Web, Xarxes Socials.
- Vetlla per la seguretat de la xarxa.

Una xarxa de línies de transport, amb més de 133 km de longitud que donen cobertura a tots els barris i principals punts d'interès de la ciutat, amb més de 180 parades distribuïdes per tota la ciutat, equipades amb marquesines (+90 unitats), bancs (+110 unitats) i plataformes (+90% parades amb plataforma).

Una xarxa de panells informatius, instal·lats en les principals parades de la xarxa de transport (+ de 30 parades), informen a temps real dels horaris del servei de transport.

1.5. Canals de prestació dels Serveis, ubicació i dades de contacte

El canal de prestació del servei és presencial. L'accés al servei es farà previ pagament del preu del bitllet ordinari en el moment d'accedir a l'autobús, o mitjançant els diferents títols de transport multiviatge vigents, disponibles a tots els punts de venda acreditats de la ciutat.

Per a tractar temes relacionats amb la prestació del servei, es pot accedir a Reus Transport Públic de forma presencial, telefònica o telemàtica.

Oficines Reus Transport :	C/. Sardà i Cailà s/n Ed. Mercat central 43201 Reus
Telèfon atenció al client :	977 300 006
Horari atenció públic:	Matí De dilluns a divendres de 08:00 a 14:00 Tarda (d'octubre a maig) De dilluns a dijous de 15:30 a 18:00
Correu electrònic :	reustransport@reustransport.com

1.6. Drets i Obligacions dels ciutadans en condició de usuaris dels serveis

Més enllà dels drets i obligacions que es reconeixen als ciutadans en la normativa vigent a l'hora de relacionar-se amb les Administracions Públiques, i de les lleis específiques de l'àmbit d'actuació i que també apliquen als serveis objecte d'aquesta carta, a Reus es reconeixen els següents drets i obligacions als ciutadans, en tant que usuaris dels serveis prestats per Reus Transport Públic SA:

Drets del ciutadà com a client de Reus Transport Públic SA:

- A rebre un tracte correcte i respectuós per part dels professionals del servei
- A ser informats dels drets, recursos i serveis i de les condicions d'accés.
- A consultar i obtenir resposta de totes les qüestions derivades del serveis.
- El servei del transport urbà de viatgers inclou, a més, els transports d'equipatges de mà, entenen-se per equipatge de mà els embalums i paquets que per la seva forma, volum i olor, no molesten als altres viatgers i, per tant, poden ser transportats a l'interior del vehicle.
- No s'han d'admetre en cap cas ni gossos ni qualsevol altres animals que suposin una molèstia per als viatgers, llevat dels gossos d'assistència degudament identificats i dels que vagin en embolcalls específics
- Es tindrà a disposició dels usuaris un llibre de reclamacions, visat i foliat, en el qual es faran constar totes les reclamacions, queixes i observacions que formulin en relació al servei.
- Els menors de 4 anys no abonaran bitllet, sempre que no ocupin seient.

Deures del ciutadà com a client de Reus Transport Públic SA:

- Col·laborar en l'assegurament de la prestació del servei en les condicions necessàries i facilitar la conservació dels vehicles i instal·lacions adscrites
- Abonar l'import del bitllet corresponent segons la tarifa oficialment aprovada.
- Complir la prohibició de fumar quan així estigui establert.
- Entrar i sortir dels vehicles només pels accessos autoritzats.
- Respectar els vehicles i instal·lacions, i no realitzar accions en perjudici de llur conservació i netedat.
- No distreure l'atenció del conductor, mentre el vehicle circuli en marxa, i no ocasionar molèsties als altres usuaris.
- En general, els usuaris han d'atenir-se a les instruccions dels conductors, dels cobradors i dels altres empleats que afectin la prestació del servei, atesa la seva condició d'encarregats de vetllar pel compliment de les normes de comportament.

1.7. Normativa reguladora dels serveis prestats

El servei de transport públic col·lectiu de viatgers a la ciutat de Reus ve regulat pel reglament municipal, que va ser aprovat el 20 de març de 1997 i modificat el 28 de desembre de 2015.

Es pot consultar a la web de l'Ajuntament de Reus (www.reus.cat).

1.8. Tarifes dels serveis

Les tarifes del servei de transport públic s'aproven per part del Ple de l'Ajuntament i s'apliquen, prèvia autorització de la Comissió de Preus de Catalunya.

Podeu accedir a les tarifes actualitzades del servei, a la web de Reus Transport Públic SA (<http://www.reustransport.cat>)

2. COMPROMISOS DE QUALITAT I MILLORA CONTINUADA

2.1. Els compromisos

L'Ajuntament de Reus i Reus Transport Públic SA volen expressar en aquesta carta la seva voluntat de servir les persones en relació als serveis que presta i adquireixen i fan públics de forma explícita amb els seus ciutadans els compromisos de qualitat següents:

1. Regularitat i puntualitat del servei: es garanteix un índex de puntualitat mitjana en inici de capçalera de les nostres expedicions, de manera que ens comprometem que, al menys en el 75% de les expedicions, l'autobús sortirà amb menys de 5 minuts de retard.

Forma de càlcul:

$\text{Expedicions puntuals en capçalera (-5 minuts de retard) / total expedicions de línia} \times 100$

2. Accessibilitat dels vehicles: Ens comprometem a mantenir el 100 % de vehicles de la flota principal (no inclou vehicle de reserva), adaptats per al transport de persones amb mobilitat reduïda.

Forma de càlcul:

$(\text{Núm. de vehicles de la flota adaptats} / \text{Núm. total de vehicles de la flota principal}) \times 100$

3. Accessibilitat al servei des de parades: es garanteix la millora de l'accessibilitat des de parades mitjançant la instal·lació de plataformes i l'eliminació d'obstacles. Ens comprometem que al menys el 75 % de parades no hi haurà desnivell entre la vorera i la plataforma de l'autobús (parada amb accessibilitat directa).

Forma de càlcul:

$(\text{Parades amb accessibilitat directa} / \text{parades totals de la línia}) \times 100$

4. Informació on-line a parada: es promourà i s'incentivarà la comunicació on-line amb l'usuari del servei mitjançant la implantació de cartells electrònics a parades. Es garanteix que almenys el 50 % dels usuaris podran consultar el temps d'espera de l'autobús a parada mitjançant cartells electrònics, i el 100% dels usuaris mitjançant altres aplicacions mòbils –app i sms–.

Forma de càlcul:

$(\text{Usuaris de parades amb cartell} / \text{usuaris totals del servei}) \times 100$

$(\text{Parades amb disponibilitat servei app - sms} / \text{nombre total parades de servei}) \times 100$

5. Temps de resposta a les queixes: Ens comprometem donar resposta expressa a tots els clients que ens facin arribar la seva queixa, reclamació o suggeriment per qualsevol mitjà dels previstos en l'apartat 4, dins d'un termini ordinari màxim de 25 dies. Aquest termini podrà ampliar-se en 5 dies addicionals en cas d'haver d'efectuar qualsevol comprovació prèvia.

Forma de càlcul:

$(\text{Núm. de queixes registrades i contestades fora del termini previst} / \text{Núm. total de queixes registrades}) \times 100$

6. Qualitat general del servei: Tenim com a objectiu donar un servei de transport públic eficient, modern, còmode i proper al ciutadà. Ens comprometem a que a l'enquesta de satisfacció que es farà amb caràcter anual entre els usuaris del servei, la puntuació mitjana obtinguda no sigui inferior a 7, sobre un màxim de 10.

2.2. Indicadors per al seguiment i avaluació de la qualitat en els serveis

Reus Transport Públic SA es compromet en l'avaluació permanent dels serveis que presta, per tal de poder-hi incorporar mecanismes de millora.

Reus Transport Públic SA publicarà en la seva web de forma trimestral el compliment dels compromisos de qualitat expressats en l'apartat anterior, que també es publicaran en el Portal de Transparència.

Així mateix, i atenent el dret que tenen els usuaris dels serveis públics d'ésser consultats periòdicament sobre llur grau de satisfacció, Reus Transport Públic SA realitzarà amb caràcter anual, una enquesta de satisfacció a una mostra representativa dels seus clients. El resultat de l'enquesta es publicarà al Portal de Transparència.

Igualment, per a l'avaluació de la qualitat dels serveis, es prendran en consideració les queixes i suggeriments dels usuaris, d'acord amb el que es preveu en l'apartat 4 d'aquest document.

2.3. Mesures d'esmena i millora continuada del servei

Amb la finalitat de millorar de forma continuada la prestació del servei, Reus Transport Públic SA avaluarà permanentment els indicadors sobre el grau d'assoliment dels compromisos fixats en aquesta carta i, en funció dels resultats obtinguts, adoptarà les mesures correctores que, en cada cas, siguin necessàries.

Igualment, Reus Transport Públic SA respondrà els usuaris sobre les queixes que siguin presentades pel no compliment dels compromisos previstos en aquesta carta, tot informant de la mesura alternativa que, si s'escau, sigui adoptada.

3. MECANISMES DE COMUNICACIÓ INTERNS I EXTERNS DE LA CARTA DE SERVEIS

La Carta de Serveis es pot consultar:

- Presencialment:

- a les oficines de Reus Transport Públic SA
- a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà de l'Ajuntament de Reus

- Telemàticament:
 - a la web de l'Ajuntament de Reus
 - al Portal de Transparència de l'Ajuntament de Reus
 - a la web de Reus Transport Públic SA
 - al Portal de Transparència de Reus Transport Públic SA

4. FORMES DE PARTICIPACIÓ DE L'USUARI EN LA MILLORA DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS I VIES DE RECLAMACIÓ PER INCOMPLIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS

Els ciutadans tenen el dret de fer propostes d'actuació o millora i suggeriments amb relació al funcionament dels serveis públics, les quals seran ateses i considerades en el moment de l'avaluació del funcionament

Els usuaris de Reus Transport Públic SA disposen de diverses vies de comunicació per fer arribar les seves queixes, suggeriments i/o propostes de millora respecte el servei prestat i la pròpia Carta de Serveis:

- Presencialment:
 - a través d'un full d'instància disponible a les oficines de Reus Transport Públic SA
 - a través d'un full d'instància disponible a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà de l'Ajuntament de Reus (OAC) (Pl. Mercadal, 1)
 - a les Bústies de suggeriments instal·lades a l'interior dels autobusos
- Telemàticament:
 - Per correu electrònic a Reus Transport Públic SA (reustransport@reustransport.com)
 - A través de la Bústia Ciutadana accessible des de la web de l'Ajuntament de Reus (http://www.reus.cat/bustia_ciutadana)

Qualsevol queixa o suggeriment presentada per algun dels mitjans anteriors, relativa als compromisos assumits en la carta de serveis, serà presa en consideració durant el procés d'avaluació previst en l'apartat 2.2 d'aquesta carta.

5. CARÀCTER VINCULANT, ENTRADA EN VIGOR DE LA CARTA I REVISIONS

Aquesta carta té naturalesa reglamentària. Per tant, és norma vinculant per a l'ens gestor, per a l'Administració i pels usuaris i pot ésser invocada en qualsevol reclamació que es presenti a les oficines de Reus Transport Públic, SA, així com també, en via administrativa.

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple de l'Ajuntament de Reus en data 19 de desembre de 2016 a proposta del Consell d'Administració de Reus Transport Públic SA.

La present Carta entrarà en vigor transcorreguts quinze dies hàbils a partir de la seva publicació al BOP de Tarragona. Aquesta carta de servei serà revisada com a mínim cada 2 anys.

El secretari general, per delegació de signatura, Josep Alberich Forns, cap de Servei de l'Assessoria Jurídica
Reus, 22 de febrer de 2017