



## Carta de serveis

# Transport col·lectiu urbà de viatgers

### 1. Identificació del servei

|                         |  |
|-------------------------|--|
| Denominació:            | <b>4411 Transport col·lectiu urbà de viatgers</b>  |
| Descripció:             | El transport col·lectiu urbà de viatgers ofert per l'Ajuntament del Masnou consisteix en l'operació d'un servei d'autobusos que forma part del sistema tarifari integrat i que facilita la mobilitat al municipi tenint en compte les seves particularitats orogràfiques, atenent especialment les persones amb majors dificultats (gent gran, persones amb mobilitat reduïda) i afavorint l'ús dels mitjans col·lectius.  |
| Missió:                 | <p>La <b>missió</b> del servei és oferir un transport públic que contribueixi a la millora de la mobilitat ciutadana i al desenvolupament sostenible del municipi, garantint la millor prestació a les persones usuàries i desenvolupant polítiques de responsabilitat social en el marc de la viabilitat i eficiència econòmica.</p> <p>La seva <b>visió</b> és ser reconeguts per la ciutadania i les institucions com un servei de transport capdavanter a la comarca del Maresme.</p> <p>El servei es presta atenent els <b>valors</b> de millora contínua, professionalitat i eficiència.</p> |
| Responsables:           | <p><i>Regidoria:</i> Mobilitat i Via Pública</p> <p><i>Departament:</i> Mobilitat i Via Pública</p>  |
| Persones destinatàries: | Públic en general i, en particular, veïns i veïnes del Masnou.   |
| Ubicació:               | Ajuntament del Masnou.<br>Passeig de Prat de la Riba, 1.<br>08320 El Masnou.   |
| Telèfon:                | 93 5571645   |
| Correu electrònic:      | mobilitat@elmasnou.cat   |
| Lloc web:               | <a href="http://www.elmasnou.cat/guia-del-municipi/transports-publics/autobusos">http://www.elmasnou.cat/guia-del-municipi/transports-publics/autobusos</a>  |
| Horari:                 | De dilluns a divendres, de 09.00 a 14.00 hores.  |



## 2. Prestacions

|                         |   |
|-------------------------|---|
| Denominació:            | <b>44110.01 Servei d'autobús urbà.</b>  |
| Descripció:             | El servei de transport col·lectiu urbà de viatgers es presta mitjançant una línia (C19) que té un recorregut circular.<br>Els horaris i les condicions del servei es regulen en el corresponent conveni amb l'empresa prestadora. |
| Persones destinatàries: | Ciutadania en general.  |
| Horari:                 | El servei es presta amb els horaris següents: <ul style="list-style-type: none"><li>• De dilluns a divendres, de 07.00 a 22.30 hores.</li><li>• Dissabtes, diumenges i festius de 09.00 a 22.00 hores.</li></ul>                  |
| Requisits d'accés:      | Satisfer les tarifes corresponents.   |
| Documents a aportar:    | Títol de transport validat.   |
| Forma de prestació:     | Indirecta.  |
| Prestació obligatòria:  | <input type="checkbox"/>  |
| Pagament:               | Sí  |
| Ordenances:             | Preu regulat per l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM).<br>En data 15/05/2007 es va signar el conveni d'adhesió dels serveis urbans del municipi del Masnou al sistema tarifari integrat de l'ATM.                          |



### 3. Drets i deures de les persones usuàries

**Drets:**

- Ser transportat o transportada sempre que es disposi d'un bitllet o títol de transport vàlid. En cas d'avaria o aturada de l'autobús pel motiu que sigui, dret a continuar el viatge a la mateixa línia en vehicle de substitució o reserva.
- Rebre informació de les característiques de prestació del servei i de qualsevol alteració que s'hi prevegi, així com de l'oferta de títols de transport i els seus preus.
- Rebre un tracte correcte del personal de les empreses operadores, i ser atès quan es demani ajuda i informació.
- Disposar de seients d'ús preferent si es tracta d'una persona amb mobilitat reduïda o amb necessitats especials, dones embarassades o gent gran.
- Accedir amb cadira de rodes i ocupar el lloc reservat si l'autobús es troba adaptat.
- Dur saquets o objectes de fins a 100x60x25 cm. Dur altres objectes o estris en les condicions que determini l'empresa concessionària. En cap cas es poden transportar objectes o materials perillosos o que puguin causar molèsties a la resta de persones usuàries.
- Viatjar amb animals domèstics sempre que es duguin tancats en caixes o gàbies de dimensions apropiades. Les persones invidents o sordes poden viatjar amb el seu gos pigall.
- Presentar les reclamacions al servei que es considerin convenients, i rebre'n resposta.
- Obtenir transport gratuït per als infants de fins a quatre anys, sempre que no ocupin seients.
- Rebre la cobertura de l'assegurança obligatòria de viatgers, inclosa en el preu del transport.
- Accedir amb cotxet i situar-lo al lloc que es trobi indicat.
- Rebre canvi de fins a 10 € si es compra el bitllet a bord de l'autobús.

**Deures:**

- Dur el bitllet o títol de transport vàlid i degudament validat, també en cas de transbordament, i adequat al trajecte que es realitzi.
- Conservar el bitllet o títol de transport durant tot el viatge i mostrar-lo al personal de l'empresa operadora que el reclami.
- Accedir a l'autobús només a les parades senyalitzades i sol·licitar parada per baixar amb l'antelació suficient. Pujar i baixar de l'autobús per les portes indicades.
- No fumar al vehicle ni a la resta d'instal·lacions del servei.
- Mantenir un comportament cívic, correcte i respectuós amb la resta de passatgers i personal de l'empresa operadora.
- No malmetre ni embrutar l'autobús ni les instal·lacions del servei.
- Atendre les indicacions del personal de l'empresa operadora i no distreure al conductor.
- Cedir els seients reservats a les persones amb mobilitat reduïda o altres col·lectius especificats a la senyalització.

### 4. Qualitat i millora del servei

**Gestió de la qualitat:** La qualitat del servei es gestiona mitjançant el seguiment de l'aplicació d'aquesta carta de serveis, dels resultats obtinguts i de la gestió de les incidències que apareguin en el servei.

**Canals de participació:**

L'Ajuntament del Masnou posa a disposició de les persones usuàries i de la ciutadania dos mecanismes de participació per tal que puguin col·laborar en la millora del servei i de la pròpia carta de serveis: la formulació de queixes i suggeriments (que es poden adreçar també directament a l'empresa concessionària del servei) i la realització d'aquestes enquestes de satisfacció per valorar l'atenció rebuda.

**Vies de reclamació:**

Les persones usuàries poden presentar en qualsevol moment una queixa o suggeriment a l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament, a través dels canals disposats a tal efecte i que es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament.  
La queixa o suggeriment serà atesa per les persones responsables del servei i es donarà resposta en un termini màxim de 20 dies hàbils.



---

|              |    |  |
|--------------|----|--|
| Compromisos: | 01 | Millorar la satisfacció de les persones usuàries.  |
|              | 02 | Disposar d'informació actualitzada a l'aplicació mòbil i al web sobre el recorregut al conjunt de parades, possibles incidències, etc. |
|              | 03 | Millorar l'accessibilitat i l'estat de conservació i neteja de les parades i el seu entorn immediat.                                   |
|              | 04 | Divulgar amb eficàcia temes relacionats amb serveis de transport urbà del Masnou.  |

---

---

|                     |    |   |
|---------------------|----|---|
| Objectius generals: | 01 | Realitzar anualment les enquestes de valoració del servei previstes.  |
|                     | 02 | Millorar la informació que rep la persona usuària de l'app web, tal com la comunicació d'incidències a la línia C-19.   |
|                     | 03 | Disposar d'un 65% de les parades amb cobertura (marquesina).  |
|                     | 04 | Fer un estudi de millora de l'accessibilitat al servei de transport urbà.   |
|                     | 05 | Fer un estudi per completar la dotació d'elements informatius i de senyalització a les parades del servei.  |
|                     | 06 | Garantir la presència mínima de 5 accions divulgatives en mitjans de comunicació i xarxes socials sobre temes de mobilitat del servei de transport públic urbà. |

---

## 5. Normativa específica del servei

---

|            |  |
|------------|--|
| Estatutal: | <ul style="list-style-type: none"><li>• Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del Règim Local.</li><li>• Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.</li></ul> |
|------------|--|

---

---

|             |   |
|-------------|---|
| Autonòmica: | <ul style="list-style-type: none"><li>• Llei 12/1987, de 28 de maig, de regulació del transport de viatgers per carretera mitjançant vehicles de motor.</li></ul> |
|-------------|---|

---

---

|            |   |
|------------|---|
| Municipal: | El servei s'ofereix en base al conveni entre el Departament de Territori i Sostenibilitat de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, l'Autoritat del Transport Metropolità, l'Ajuntament del Masnou i l'Empresa Casas, S.A. per a la millora de les comunicacions mitjançant la millora dels serveis regulars de transport públic de viatgers urbà i interurbà al Masnou. |
|------------|---|

---

## 6. Gestió de la carta de serveis

---

|                     |   |
|---------------------|---|
| Caràcter vinculant: | Aquesta carta té naturalesa reglamentària, d'acord amb el que estableix l'article 59.2 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. Per tant, és norma vinculant per l'Administració i per les persones usuàries i pot ser invocada en qualsevol reclamació que es presenti per les vies esmentades en el seu apartat 4, així com també en via administrativa. |
|---------------------|---|

---

---

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| Compensacions en cas d'incompliment: | En cas d'incompliment dels termes de la carta de serveis, l'Ajuntament del Masnou: <ul style="list-style-type: none"><li>• Donarà explicacions de les circumstàncies que l'originen i de les mesures correctores adoptades per evitar que es torni a repetir.</li><li>• Oferirà alternatives, dins dels recursos disponibles, per donar resposta a la necessitat de la persona usuària.</li></ul> El reconeixement d'un incompliment dels termes de la carta de serveis no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un expedient de reclamació patrimonial. |
|--------------------------------------|---|

---

---

Data d'aprovació:

---



Seguiment:

Amb caràcter anual es farà un seguiment del contingut de la carta de serveis i particularment dels seus compromisos, de les queixes i suggeriments rebuts i de les possibles enquestes de satisfacció a persones usuàries del servei.  
Com a resultat d'aquest seguiment es determinaran accions de millora del servei.  
La informació relativa a aquest seguiment es farà pública al portal de transparència de l'Ajuntament durant el primer trimestre de cada any.

---

Revisió:

Cada dos anys es farà una revisió de la carta de serveis per tal d'actualitzar-ne, quan s'escaigui, el seu contingut.  
També es farà aquesta revisió quan es produeixi alguna de les circumstàncies següents, que afectin el servei prestat o la pròpia carta de serveis:

- Modificacions en la normativa reguladora del servei.
- Canvis en l'organització o els processos de treball.
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.