



## CARTA DE SERVEIS

Montferri Hnos., S.L. com a empresa certificada en la implantació de la Qualitat dels serveis de transport regular interurbà de viatgers en autobús a Catalunya segons les directrius UNE 13816, realitza un sòlid procés de millora continua.

Seguint amb aquest procés de millora continua, i a través d'aquesta Carta de Serveis, es pretén informar a tots els usuaris dels compromisos adquirits per la nostra empresa així com de tots els serveis que oferim.

## SERVEIS OFERTS

### Oferta i Demanda de places

Montferri Hnos., S.L en la gestió diària de tots els seus serveis, té en compte que la demanda dels usuaris no superi l'oferta que es dona, és a dir, totes les expedicions que es realitzen diàriament compleixen amb la normativa de capacitat màxima de passatgers per vehicle. Per tant, cap usuari tindrà problemes per accedir a l'autobús i realitzar el seu trajecte de forma habitual.

Per a poder complir amb aquesta normativa es realitza un seguiment periòdic i una anàlisi dels nostres indicadors per tal que sota cap circumstància l'oferta dels nostres serveis sigui superada per un excés de demanda.

Per tant, per accedir a qualsevol dels nostres serveis no cal que l'usuari realitzi cap mena de reserva anticipada de places.

### Qualitat dels nostres Serveis

Montferri Hnos., S.L pretén donar un servei de qualitat, sense deixar desatès a cap usuari, ni en una parada ni durant un trajecte.

Per tant, quan les circumstàncies de força major (avaria, desviaments de trànsit imprevistos, ...) ho han requerit, s'ha habilitat un vehicle excepcional de la mateixa empresa per donar resposta a les possibles afectacions dels usuaris.





## ACCESSIBILITAT

### Disponibilitat de vehicles adaptats

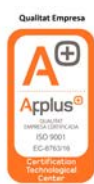
Totes les nostres línies estan 100% adaptades per a persones amb mobilitat reduïda, tant els dies laborables com els dissabtes, diumenges i festius.

Codi de Línia	Origen - Destí
P1-P2-P3-P4-P5-P6-P7-P8-P9-P10-P11-P12-P13-P14-P15-P16-P20-P90	LÍNIA PIERA – PIERA F.G.C-SANT SADURNÍ RENFE
H1 - H2	LÍNIA HOSTALETES – PIERA F.G.C- CAP
H3	LÍNIA HOSTALETES - ESPARREGUERA
C1	LÍNIA CAPELLADES – ESTACIÓ F.G.C
T1 – T2	LÍNIA PINEDES – LA TORRE – CAPELLADES – IGUALADA
CB1	LÍNIA CAN ROS - CAPELLADES

## INFORMACIÓ

Qualsevol usuari podrà tenir accés a tota la informació dels nostres serveis a través dels següents mitjans:

- pàgina web [www.montferri.com](http://www.montferri.com)
- els nostres conductors, els quals disposen d'un manual on es detallen tots els serveis de Montferri Hnos., S.L.
- parades i marquesines
- interior dels nostres vehicles
- a les nostres oficines a través del tel. 93 801 03 59





Així mateix, i amb la nostra voluntat de continuar millorant dia a dia, es posa a disposició dels usuaris a través de la nostra pàgina web [www.montferri.com](http://www.montferri.com) un apartat on poder realitzar qualsevol tipus de suggeriment i reclamació.

## TEMPS

### Política sobre retards

Des de Montferri Hnos., S.L. s'intenta que tots els serveis siguin puntuals en el compliment dels seus horaris, i quan les circumstàncies alienes a la nostra empresa ens ho impedeixen (trànsit, talls de carrers, ...) s'intenta donar una solució el més ràpid possible i el més adient per a l'usuari. En aquests casos el nostre compromís és el d'atendre els usuaris en un termini de 45 minuts en itineraris curts i de 180 minuts en itineraris de llarga distància.

Intentem que més del 80% dels nostres clients finalitzin el seu trajecte amb un endarreriment inferior als 12 minuts i que cap dels nostres serveis surti de la parada abans de l'hora.

Per a mesurar el compliment en la puntualitat dels nostres serveis es realitza un seguiment periòdic i una anàlisi dels nostres indicadors, on s'analitzen els retards, avenços i compliments de més de 200 expedicions, així com les incidències dels d'aquests, a partir dels quals podem actuar per tal de millorar contínuament la prestació dels nostres serveis.

## ATENCIÓ AL CLIENT

### Adquisició de títols

Pel que fa als bitllets senzills aquests es poden adquirir a bord de l'autobús, i seran abonats exclusivament en efectiu, així mateix, el conductor només donarà canvi fins a bitllets de 10 euros.

Els nens a partir de 4 anys estan obligats a pagar el bitllet.

Pel que fa als títols integrats de l'ATM aquests es poden adquirir a:

- als estancs o quioscs de premsa,
- als terminals del ServiCaixa,
- a les estacions de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, Metro, Tramvia i Renfe,
- a les estacions d'autobusos interurbans, i
- a tots els establiments adherits.





Tots aquests títols es tramiten mitjançant mètodes informàtics i l'adaptació en aquests mètodes es farà en funció dels avanços en el sector.

Montferri Hnos., S.L està supeditat a la sistemàtica imposada per l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM), per tant es depèn d'ells, per qualsevol canvi, en aquest àmbit.

## Drets dels usuaris

Seràn drets dels usuaris dels serveis públics de transport col·lectiu de viatgers segons requisits de la Llei 12/1987 de 28 de Maig de Regulació de Transports de viatgers per carretera mitjançant vehicles de motor i el posterior decret 319/1999 d'aprovació d'aquest Reglament.

- a) Ser transportats amb un títol de transport vàlid amb els objectes i paquets que portin, sempre que no se sobrepassin les places i pes autoritzats per al vehicle i sempre que no suposin molèsties o un perill per als altres viatgers i amb les limitacions determinades a l'article 5.
- b) En cas d'incidència que provoqui l'aturada de l'autobús, tindran dret a continuar el viatge a la mateixa línia o en altra d'itinerari semblant, sense que hagin de pagar aquest nou trajecte, o a obtenir un bitllet de bescanvi. Els títols que permetin un nombre il·limitat de viatges o la lliure circulació no donaran dret a cap devolució.
- c) Sol·licitar i rebre informació sobre els serveis. Així, els itineraris i els horaris de serveis estaran exposats a les parades i les tarifes s'exposaran als vehicles.
- d) Ser tractats correctament pels empleats de les empreses explotadores i ser atesos en les peticions d'ajuda i informació que sol·licitin d'aquells.
- e) Formular les reclamacions que estimin convenientes, en relació amb la prestació dels serveis, la qual cosa podran efectuar en els llibres de reclamacions que estaran a la seva disposició.
- f) Rebre contestació de l'empresa prestatària dels serveis en un termini màxim de dos mesos de les seves reclamacions i queixes formulades.
- g) Els usuaris amb mobilitat reduïda, les dones embarassades i la gent gran disposaran de seients d'ús preferent, que estaran degudament senyalitzats.
- h) Les empreses hauran d'informar amb antelació a l'usuari, de les modificacions parcials o totals dels itineraris previstos inicialment.
- i) Als usuaris els està permès transportar la seva bicicleta i també que viatgin amb animals de companyia, sempre que és de talla menuda vagin en un cistell, i els mitjans i grans lligats i amb morrió.
- j) Arran de la pandèmia que ens afecta, l'empresa disposa de gel hidroalcohòlic en tots els vehicles per a ús dels usuaris.





## Obligacions dels usuaris

Seràn obligacions dels usuaris dels serveis públics de transport col·lectiu de viatgers:

- a) Atendre les indicacions que formulin els empleats de la companyia, en ordre a la correcta prestació del servei, així com les que resultin de cartells i avisos col·locats a la vista en els vehicles i en les instal·lacions de les estacions d'autobusos.
- b) Observar un comportament correcte i respectuós amb la resta d'usuaris i amb els empleats de l'empresa explotadora. En els vehicles es col·locaran i s'asseuran de manera que no obstaculitzin o dificultin l'entrada o sortida d'altres viatgers.
- c) Reunir les condicions mínimes de sanitat, salubritat i higiene necessàries, per a evitar qualsevol risc o incomoditat per la resta d'usuaris.
- d) Evitar qualsevol acció que pugui implicar deteriorament o maltractament en els vehicles o en les instal·lacions de les estacions d'autobusos o que en general perjudiqui els interessos de les empreses explotadores. Els usuaris comunicaran al conductor del vehicle qualsevol anomalia o desperfecte que s'hagi observat, per a la seva reparació.
- e) Arran de la pandèmia que ens afecta i fins a nou avís, els usuaris estan obligats a pujar a l'autobús i a viatjar amb la mascareta correctament posada durant tot el trajecte.

El conductor i tots aquells empleats de les empreses prestatàries dels serveis que tinguin encomanades funcions d'inspecció, intervenció i vigilància podran prohibir l'entrada als vehicles i ordenar-ne la sortida als viatgers que incompleixin les obligacions anteriors.

Els usuaris hauran d'entrar i sortir dels vehicles per les portes que, respectivament, estiguin destinades a aquest efecte.

En els autobusos adaptats per a persones amb mobilitat reduïda, els usuaris que vagin amb cadira de rodes estan autoritzats a pujar per la porta central a fi i efecte d'utilitzar la rampa d'accés. A l'interior del vehicle s'hauran de situar a l'espai reservat i convenientment senyalitzat. Les empreses explotadores podran determinar les condicions d'utilització de la rampa d'accés per a altres supòsits concrets.

Si s'efectua l'accés al vehicle amb cotxets de nens, es procurarà que aquests estiguin plegats. En cas contrari s'hauran de situar al lloc convenientment senyalitzat, d'acord amb el Decret 135/1995 de 24 de març del Departament de Benestar Social de la Generalitat de Catalunya.





## Prohibicions

Estarà prohibit als usuaris dels autobusos:

- a) Viatjar sense bitllet o títol de transport vàlid.
- b) Distreure al conductor durant la marxa del vehicle.
- c) Entrar o sortir dels vehicles per una altra porta que la assenyalada per a cada cas amb les excepcions de l'article anterior.
- d) Entrar al vehicle quan s'ha fet l'advertència que està complet.
- e) Impedir o forçar l'obertura o tancament de les portes d'accés als vehicles o manipular-ne els mecanismes de funcionament, previstos per a ser utilitzats per personal exclusiu de les empreses explotadores.
- f) Distribuir propaganda, enganxar cartells, pidolar i vendre béns o serveis a l'interior dels vehicles i a les estacions d'autobusos sense autorització expressa de l'Entitat Metropolitana del Transport i de l'empresa explotadora i en general mantenir o efectuar accions que per la seva naturalesa puguin pertorbar als usuaris i alterar l'ordre públic.
- g) Fumar o portar la cigarreta encesa a l'interior dels vehicles, així com fer-ho a les estacions d'autobusos fora dels llocs habilitats a l'efecte.
- h) Introduir objectes o materials que puguin ser perillosos o molestos per als passatgers i en general qualsevol paquet o objecte de mides superiors a 100 x 60 x 25 cm, excepte els cotxets de nen. No obstant l'exposat, l'empresa prestatària dels serveis de transport, per a determinats objectes d'ús comú la mida dels quals fos superior a les anteriorment determinades, podrà autoritzar-ne el transport i fixar les condicions específiques quant a la utilització dels serveis per als seus portadors.
- i) Desatendre les instruccions que sobre el servei donin el conductor o els empleats de les empreses que tinguin encomanades funcions de vigilància o inspecció.
- j) En general, tot comportament que impliqui perill per a la pròpia integritat física o la dels altres usuaris o que es pugui considerar molest o ofensiu per a aquests o per als agents i personal de les empreses explotadores, així com aquelles accions que puguin implicar el deteriorament o causar brutícia en els vehicles o instal·lacions de les estacions d'autobusos.





## CONFORT I SEGURETAT

### Antiguitat de la flota

L'antiguitat mitjana de la flota se situa actualment per sota dels 7 anys.

Des de Montferri Hnos., S.L. s'ha anat renovant anualment la flota per tal de disposar tant dels últims avenços tecnològics com també en matèria de seguretat i confort. Tanmateix, el nostre departament de Taller realitza periòdicament tots els manteniments preventius i correctius a través de processos rigorosos de control.

### Confort i Seguretat

Seguint en la millora de seguretat i confort en els nostres serveis, s'intenta donar als nostres conductors una formació continua en tot un seguit d'aspectes (conducció eficient, conducció de seguretat, primers auxilis, ...) que assegurin l'eficàcia i l'eficiència en els nostres serveis.

Així mateix, tots els nostres vehicles es troben ben senyalitzats amb tots els aparells e indicadors d'emergència, consells de seguretat, etc.

Per tant, s'intenta posar a disposició de l'usuari el màxim confort i seguretat en tota la flota de vehicles que presta els diferents serveis.

## IMPACTE AMBIENTAL

### Sistema de gestió mediambiental

Des de Montferri Hnos., S.L es té molt present el respecte cap al canvi climàtic i per refermar el nostre compromís amb el medi ambient té implantada i certificada la norma ISO 14001 des de l'octubre de 2006.





## MESURAMENT DE LA QUALITAT DEL SERVEI

Montferri Hnos., S.L realitza, a més a més de les enquestes als usuaris, el mesurament del control de tots els seus serveis mitjançant l'anomenat "Viatger Desconegut".

En aquest cas, un auditor extern a l'empresa va com a passatger desconegut dins de l'autobús en diferents viatges fent un informe sobre diversos aspectes del servei prestat. Aquest informe és analitzat posteriorment per als responsables de Montferri i contrastat amb les enquestes dels usuaris. Finalment, i sobre els resultats extrets d'ambdós canals d'informació es prenen mesures per millorar aquells aspectes més significatius.

Data elaboració: Desembre 2014

Revisada: Juliol 2021  
 Vigència fins a Juliol 2023

