

## ANUNCI DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA

Exp. 901358/23

El Consell Metropolità de l'Àrea Metropolitana de Barcelona en sessió celebrada el 25 de juny de 2024, va aprovar inicialment les modificacions de la carta de serveis de transport públic urbà.

Durant el tràmit d'informació pública no s'han presentat al·legacions, de manera que l'acord inicial esdevé definitiu, d'acord amb el que preveu l'article 65.1 Decret 179/1995, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'Obres, Activitats i Serveis dels Ens Locals de Catalunya.

D'acord amb allò establert a l'article 66.1 del Decret 179/1995, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'obres, activitats i serveis dels ens locals (ROAS), un cop transcorregut el termini de quinze (15) dies establert a l'article 65 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les Bases del Règim Local, d'acord amb allò que disposa l'article 65.3 del ROAS, es publica íntegrament el text de l'esmentada modificació en annex a aquest anunci, i s'anuncia la seva entrada en vigor l'endemà de la seva publicació al BOPB.

Contra aquest acord d'aprovació definitiva es pot interposar recurs contenciós administratiu davant la Sala del Contenciós-Administratiu del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, en el termini de dos mesos a comptar des de l'endemà de la publicació d'aquest anunci en el Butlletí Oficial de la Província de Barcelona.

Barcelona, 16 d'octubre de 2024  
La secretària, Mireia Grau Sadurní

### ANNEX

Exp. 901358/23

#### **CARTA DE SERVEIS DEL TRANSPORT PÚBLIC URBÀ**

##### PRESENTACIÓ

L'Àrea Metropolitana de Barcelona planifica i gestiona els serveis de transport públic de l'àrea metropolitana de Barcelona, excepte els Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, el TRAM i Rodalies de Catalunya.

##### MISSIÓ

Oferir un servei de transport públic urbà accessible per a tothom, eficient, de qualitat i sostenible, que doni suport al desenvolupament econòmic i social de la Barcelona metropolitana.

**DADES DE CONTACTE DE L'AMB**

<b>ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA</b> www.amb.cat	
Adreça de la seu social	Carrer 62, núm. 16-18, 08040 Barcelona (Zona Franca)
Atenció al públic	Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC)      Horari d'atenció presencial: laborables de 9.00 a 14.00 h amb cita prèvia.
	Telèfon      93 223 51 51
	Per internet      Al web <a href="http://www.amb.cat">www.amb.cat</a> , dins de l'apartat AMB > Atenció ciutadana.
	Registre General      Horari d'atenció presencial: laborables de 9.00 a 14.00 h.  Per presentar sol·licituds es demana que es faci un ús preferent de la instància genèrica electrònica.

**Canals de comunicació, queixes i suggeriments, reclamacions i mecanismes de participació**

Consultes, queixes i suggeriments	<p>L'AMB disposa d'un seguit de formularis perquè el ciutadà pugui fer consultes, suggeriments o queixar-se pel que fa a la seva relació amb l'Administració metropolitana.</p> <p>A banda d'un formulari general, n'existeixen de particulars a causa de la naturalesa especialitzada dels serveis d'atenció, com és el cas dels autobusos metropolitans. Els particulars es troben a la carta de serveis pròpia de cada unitat directiva responsable.</p> <p>Podeu trobar els formularis al web <a href="http://www.amb.cat">www.amb.cat</a>, dins de l'apartat AMB &gt; Seu electrònica.</p>
Altres canals d'informació	Actualitat, blogs, xarxes socials, butlletins i publicacions al web <a href="http://www.amb.cat">www.amb.cat</a> , dins de l'apartat AMB > Actualitat.
Reclamacions	Registre presencial de l'AMB o en qualsevol dels llocs que preveu l'article 16.4 de la Llei 39/2015, de l'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
Participació ciutadana	<p>Els processos participatius oberts es troben al web <a href="http://www.amb.cat">www.amb.cat</a>, dins de l'apartat AMB &gt; Atenció ciutadana.</p> <p>Altres mecanismes de participació ciutadana es troben recollits en les cartes de serveis disponibles.</p>

## DADES SOBRE ELS SERVEIS D'AQUESTA CARTA

Unitat directiva responsable: Direcció de l'Àrea de Mobilitat, Transport i Sostenibilitat

### Canals de comunicació, queixes i suggeriments i mecanismes de participació

Canals de comunicació sobre els serveis d'aquesta carta (a més dels canals de comunicació generals de l'AMB)	
Internet	Informació al web <a href="http://www.amb.cat">www.amb.cat</a> , dins l'apartat Mobilitat. També us podeu descarregar l'app AMB Mobilitat i registrar-vos-hi per rebre avisos sobre incidències i notícies. Web i aplicacions de TMB.
Xarxes socials	L'AMB disposa d'un compte de l'Àrea de Mobilitat a Facebook i X (abans Twitter). L'Aerobús de BCN també disposa d'un compte d'X. Trobareu xarxes socials de TMB al seu web.
Telefònic	Atenció al viatger: Tel. 010 gratuït. Tel. 931 537 010 (si truqueu des de fora de Barcelona).  Tarifació social i ambiental: Tel. 900 700 077 gratuït (de dilluns a divendres de 9 a 14 h).
Queixes i suggeriments	
Internet	Podeu trobar els formularis web de consultes, queixes i suggeriments al web <a href="http://www.amb.cat">www.amb.cat</a> , dins de l'apartat Mobilitat.
Mecanismes de participació	
Es fan enquestes als usuaris del transport públic en autobús. Podeu trobar els resultats a <a href="http://www.amb.cat">www.amb.cat</a> .	

## SERVEIS

### 1. Servei de transport públic en autobús i metro

Descripció: l'AMB és l'administració responsable de planificar, prestar i gestionar el servei de transport públic en autobús i metro a través de TMB i altres empreses operadores.

Tipus de gestió del servei: gestió indirecta d'autobusos a través d'empreses externes, a excepció del servei d'autobusos i metro de TMB, que és de gestió directa.

Lloc i horari de prestació del servei: el servei es presta en els municipis de l'àrea metropolitana de Barcelona.

Podeu trobar informació de les parades i horaris de les línies d'autobús i metro al web [www.amb.cat](http://www.amb.cat), dins de l'apartat Mobilitat.

**Canals de prestació, sol·licitud del servei, requisits i documentació**

	Canals de prestació	Sol·licitar el servei	Requisits i documentació
Línies de transport públic	Presencialment. Des de les parades d'autobús i metro.	Amb la compra d'un bitllet/títol en un dels punts de venda disponibles, que podeu trobar consultant el web de l'ATM (Autoritat del Transport Metropolità).	Conserveu el bitllet/títol comprat (inclou els de tarifació social i ambiental) durant tot el viatge.  Al web <a href="http://www.amb.cat">www.amb.cat</a> , dins de l'apartat Mobilitat podeu trobar informació sobre els bitllets.

Cost per a l'usuari: la utilització dels serveis de transport públic té cost per a l'usuari. Les tarifes i preus dels bitllets els podeu trobar al web de l'ATM.

Període mitjà de tramitació: l'adquisició de títols/bitllets de transport és immediata a les màquines d'autovenda de la xarxa ferroviària, als autobusos, al Servicaixa, als estancs i als quioscs.

**2. Atorgament i tramitació dels diferents títols de tarifació social i ambiental**
**Descripció**

Per garantir l'accés als serveis metropolitans de transport públic:

- S'atorguen títols de tarifació social (més econòmics) per a persones grans o amb discapacitats, i que disposin d'escassos recursos econòmics (targeta rosa metropolitana gratuïta, targeta rosa metropolitana reduïda i passi d'acompanyant).
- S'atorguen títols de tarifació ambiental (targeta T-verda metropolitana) a majors d'edat de l'àmbit metropolità que hagin donat de baixa i desballestat un vehicle sense etiqueta ambiental.

Podeu trobar més informació sobre l'atorgament i la tramitació dels diferents títols de tarifació social i ambiental al web [www.amb.cat](http://www.amb.cat), dins de l'apartat Mobilitat.

Tipus de gestió del servei: gestió directa.

Sol·licitud del servei i canals de prestació:

Els títols es poden sol·licitar presencialment a través dels ajuntaments o per correu postal, o bé per internet al web [www.amb.cat](http://www.amb.cat).

Els títols socials i ambientals s'envien per correu postal al domicili del sol·licitant.

Requisits i documentació:

Podeu trobar quina és la documentació necessària per tramitar la sol·licitud dels diferents títols de transport al web [www.amb.cat](http://www.amb.cat), dins de l'apartat Mobilitat o dins de l'apartat AMB > Seu electrònica.

Títol de transport	Requisits	Documentació
Targeta rosa metropolitana gratuïta	<p>Cal tenir uns ingressos econòmics per a tots els conceptes (pensions, ajudes, rendes, etc.) inferiors al valor resultant d'incrementar el 10 % de l'indicador públic de renda d'efectes múltiples (IPREM).</p> <p>Cal estar empadronat en un dels municipis de l'àmbit de l'AMB.</p> <p>Cal tenir l'edat requerida en funció de cada municipi o estar en possessió del certificat de reconeixement de la discapacitat d'un grau igual o superior al 33 % acreditat mitjançant l'òrgan competent per reconèixer la discapacitat de les persones a Catalunya.</p>	<p>Durant el viatge en transport públic la targeta rosa metropolitana s'ha d'acompanyar d'un document d'identificació personal (DNI, NIE, etc.).</p> <p>Els beneficiaris de la targeta rosa reduïda han de portar, a més del document d'identificació, la targeta T-4.</p>
Targeta rosa metropolitana reduïda	<p>Els mateixos requisits que la targeta rosa metropolitana gratuïta, tret dels ingressos econòmics, que han de ser iguals o inferiors al doble dels requerits per a la targeta rosa metropolitana gratuïta.</p>	
Passi d'acompanyant	<p>Estar empadronat a un municipi de l'àmbit de l'AMB.</p> <p>Acreditar, mitjançant un certificat de l'òrgan competent de la Generalitat de Catalunya en la matèria, la necessitat d'un acompanyant en els desplaçaments en transport públic col·lectiu.</p> <p>Tenir més de 4 anys d'edat.</p>	<p>Durant el viatge en transport públic el beneficiari del passi d'acompanyant ha de validar el seu títol de transport (bitllet senzill, T-casual, targeta rosa, etc.) cada vegada que accedeixi a un dels anteriors serveis de transport públic en l'àmbit de l'AMB.</p> <p>Sempre que vagi acompanyat per una persona, cal que el titular dugui a sobre el seu passi d'acompanyant que acredita i permet a aquesta persona viatjar amb ell gratuïtament.</p>

Títol de transport	Requisits	Documentació
Targeta T-verda metropolitana	<p>Ser major d'edat i estar empadronat dins de l'àrea metropolitana de Barcelona.</p> <p>Haver donat de baixa i desballestat un vehicle i comprometre's a no adquirir-ne cap durant la vigència de la T-verda. Només tenen validesa els vehicles desballestats els darrers 6 mesos des de la sol·licitud d'aquest títol de transport i que paguin l'impost sobre vehicles de tracció mecànica (IVTM) en algun dels municipis de l'ATM i que siguin dels tipus següents:</p> <p>Turismes dièsel (M1) fins a EUR 3 (matriculats abans de 2006, sense etiqueta de la DGT).</p> <p>Turismes gasolina (M1) o gas fins a EUR 2 (matriculats abans de 2000, sense etiqueta de la DGT).</p> <p>Moto tipus anterior a EUR o EUR 1 (ciclomotors matriculats abans del 17/06/2002 i motocicletes matriculades abans del 01/07/2004).</p>	<p>Durant el viatge en transport públic la targeta T-verda s'ha d'acompanyar d'un document d'identificació personal (DNI, NIE, etc.).</p>

#### Cost per a l'usuari

L'obtenció dels títols socials està subjecta al pagament d'uns costos definits en les ordenances o reglaments que regulen aquests títols, tret de la targeta T-verda metropolitana, que és gratuïta.

Targeta rosa metropolitana gratuïta	Consulteu les condicions i el preu al web <a href="http://www.amb.cat">www.amb.cat</a> , dins de l'apartat Mobilitat > Títols i tarifes > Títols socials i ambientals.
Targeta rosa metropolitana reduïda	<p>És una targeta acreditativa que serveix únicament per comprar les targetes T-4.</p> <p>Consulteu les condicions i el preu al web <a href="http://www.amb.cat">www.amb.cat</a>, dins de l'apartat Mobilitat &gt; Títols i tarifes &gt; Títols socials i ambientals.</p>
Passi d'acompanyant	Consulteu les condicions i el preu al web <a href="http://www.amb.cat">www.amb.cat</a> , dins de l'apartat Mobilitat > Títols i tarifes > Títols socials i ambientals.

#### Període mitjà de tramitació

Targeta rosa metropolitana gratuïta i reduïda	<p>Es pot sol·licitar en qualsevol moment. Un cop acceptada la sol·licitud, el beneficiari rep la targeta rosa en un termini màxim de 45 a 50 dies.</p> <p>La compra de la targeta T-4 és immediata als punts de venda.</p>
Passi d'acompanyant	Un cop acceptada la sol·licitud, el beneficiari rep el passi d'acompanyant en un termini màxim de 45 a 50 dies.
Targeta T-verda metropolitana	Un cop acceptada la sol·licitud, el beneficiari rep la targeta T-verda en un termini màxim de 45 a 50 dies.

## COMPROMISOS

### De qualitat

Compromís de qualitat	Estàndard	Indicador	Observacions
<p>Puntualitat: el 75 % o més dels autobusos compleixen l'horari de pas per parada establert.</p> <p>Podeu trobar els resultats a <a href="http://www.amb.cat">www.amb.cat</a>.</p>	≥ 75 %	IP: índex de puntualitat anual. Percentatge d'autobusos puntuals, amb un marge d'entre -3 i +5 minuts respecte de l'horari de pas establert.	Aquest indicador s'obté a partir de l'anàlisi de la informació sobre els registres de pas per parada proporcionats pel sistema d'ajuda a l'explotació i a la informació (SAEI) instal·lat als vehicles, que envia la seva posició a un centre de control.
<p>Satisfacció de l'usuari sobre el servei de transport públic en autobús, com a mínim, en un 7,5 sobre 10.</p> <p>Podeu trobar els resultats a <a href="http://www.amb.cat">www.amb.cat</a>.</p>	≥ 7,5	Qualitat percebuda pels usuaris anualment, mesurada a partir de la puntuació de 0 a 10 que els usuaris atorguen de manera directa <sup>1</sup> al servei de transport públic en autobús.	Aquest indicador s'obté a partir de les enquestes que es fan als usuaris del transport públic en autobús.
<p>Respondre un mínim del 75 % de queixes en un termini màxim de 20 dies naturals. Aquesta resposta no és genèrica ni automatitzada, sinó que és motivada.</p>	≥ 75 %	Nombre de respostes en un termini màxim de 20 dies naturals / nombre total de queixes.	

<sup>1</sup> S'extreuen dues puntuacions de les enquestes fetes als usuaris del servei:

- Una puntuació directa de l'usuari sobre el servei de transport públic en autobús. Aquesta puntuació és la que es mesura en aquest compromís de satisfacció de l'usuari i s'indica al web de l'AMB com a puntuació directa del servei.
- Una valoració ponderada per la importància que els usuaris donen a cadascun dels aspectes avaluats. Aquesta valoració s'indica al web de l'AMB com a índex de satisfacció del client (ISC).

Els compromisos per a la prestació i gestió de la xarxa d'autobusos i metro a través de TMB els podeu trobar al web de TMB.

### D'actualització i compliment

La Direcció de l'Àrea de Mobilitat, Transport i Sostenibilitat en revisarà i n'actualitzarà el contingut sempre que tingui lloc alguna de les circumstàncies següents:

- Modificacions normatives que afectin els serveis prestats.
- Canvis significatius en l'organització de l'Àrea de Mobilitat, Transport i Sostenibilitat i en els processos interns de treball.
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.
- Cada inici de mandat.

La Direcció de l'Àrea de Mobilitat, Transport i Sostenibilitat és responsable d'actualitzar aquesta carta, així com de mantenir i complir els compromisos.

La Direcció de l'Àrea de Mobilitat, Transport i Sostenibilitat ha de retre comptes dels compromisos anualment.

## DRETS I DEURES DE L'USUARI

### Drets

L'usuari dels serveis té aquests drets:

- Garanties del bon funcionament, la qualitat i la seguretat dels serveis de transport públic.
- Equitat social en el territori metropolità que faciliti la participació en la vida social.
- Mobilitat sostenible i eficient.
- Identificar la unitat directiva responsable dels serveis d'aquesta carta.
- Conèixer les condicions d'utilització dels serveis i la normativa que en regula la prestació, els drets i els deures.
- Rebre un tracte professional i correcte per part dels treballadors dels serveis, i ser atès de manera diligent, personalitzada i no discriminatòria.
- Sol·licitar i rebre informació veraç i precisa sobre les característiques dels serveis a través dels canals establerts.
- Formular suggeriments de millora dels serveis i exposar queixes per experiència d'usuari amb relació a un servei rebut.
- Presentar reclamacions en cas de disconformitat per incompliment de les condicions de prestació del servei i rebre solucions.
- Rebre una solució alternativa en un termini raonable en cas d'incidències per causes de força major.
- Ser consultat periòdicament sobre el grau de satisfacció vers els serveis.

### Deures

L'usuari dels serveis té aquestes obligacions:

- Utilitzar els serveis complint el Reglament de viatgers dels serveis de transport públic de superfície de competència de l'AMB que regula la seva prestació en allò que incumbeix el ciutadà com a usuari o beneficiari del servei.
- Atendre les indicacions dels professionals dels serveis públics en qüestions de seguretat i per al bon funcionament dels serveis.
- Tractar educadament i respectuosa el personal dels serveis i els altres usuaris de serveis rebuts de manera col·lectiva.
- Fer un ús cívic de l'espai públic, de les instal·lacions, dels equipaments i del mobiliari del servei públic.

### NORMATIVA

- Reglament de viatgers dels serveis de transport públic de superfície de l'àmbit de l'entitat metropolitana del transport.
- Ordenança metropolitana reguladora del sistema de tarifació social del transport.
- Ordenança fiscal reguladora de la taxa per a l'ordenació del transport col·lectiu de viatgers de superfície de l'AMB.
- Reglament d'utilització de la targeta T-verda.
- Llei 31/2010, del 3 d'agost, de l'Àrea Metropolitana de Barcelona.
- Reglament orgànic de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (ROM).
- Llei 39/2015, de l'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei 9/2003, del 13 de juny, de mobilitat.
- Llei 13/2014, del 30 d'octubre, d'accessibilitat.