

ANUNCI DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA

Exp. 901359/18

El Consell Metropolità de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, en sessió celebrada l'1 d'octubre de 2019 va aprovar inicialment la Carta de serveis del transport públic urbà.

L'acord es va sotmetre a informació pública durant un període de 30 dies, durant els quals no es van presentar reclamacions o suggeriments, per al qual cosa l'aprovació ha esdevingut definitiva.

Contra l'aprovació definitiva es pot interposar recurs contenciós administratiu davant la Sala 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.

Barcelona, 18 de febrer de 2020

El secretari general, Marcel·lí Pons Duat

ANNEX:

CARTA DE SERVEIS DEL TRANSPORT PÚBLIC URBÀ

PRESENTACIÓ

L'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) 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 RENFE.

MISSIÓ

Oferir al ciutadà 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

ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA www.amb.cat		
Adreça de la seu social	Carrer 62, núm. 16-18. 08040 Barcelona. Zona Franca	
Atenció al públic	Registre presencial	Horari d'atenció: Laborables de 09.00 h a 14.00 h
	Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC) ubicada a la seu social	
	Per internet	Dins de "Atenció ciutadana" de l'apartat "AMB" de www.amb.cat.
	Per correu electrònic	ambinfo@amb.cat
	Telèfon i fax	Tel.: 93 223 51 51 Fax: 93 223 47 90

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 degut a la naturalesa especialitzada dels serveis d'atenció, com és 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 dins de "Seu electrònica" de l'apartat "AMB" de www.amb.cat.</p>
Altres canals d'informació	Actualitat, blogs, xarxes socials, butlletins i publicacions dins de "Actualitat" de l'apartat "AMB" de www.amb.cat .
Reclamacions	Registre presencial de l'AMB o en qualsevol dels llocs que preveu l'article 16.4 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
Participació ciutadana	Els mecanismes de participació ciutadana es troben recollits en les cartes de serveis disponibles.

DADES SOBRE ELS SERVEIS D'AQUESTA CARTA

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

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	Apartat "Mobilitat" de www.amb.cat . A on també us podeu descarregar l'App de Mobilitat de l'AMB i registrar-vos per rebre avisos sobre incidències i notícies. Web i Apps de TMB.
Xarxes socials	L'AMB disposa d'un compte de Mobilitat a Facebook i Twitter. L'Aerobus de BCN també disposa d'un compte de Twitter. I trobareu xarxes socials de TMB al seu web.
Telefònic	Atenció al viatger: Tel. 010 gratuït. Tel. 931 537 010 (si truca des dels municipis de Cerdanyola del Vallès, Montcada i Reixac, Pallejà, Ripollet, Sant Andreu de la Barca, Sant Just Desvern, Sant Vicenç dels Horts i Tiana). Tarifació social i ambiental: Tel. 900 700 077 gratuït (de dilluns a divendres de 9 a 14 h.) Serveis de transport públic per a persones amb mobilitat reduïda: Tel. 93 486 07 52 o fax 93 486 07 53 (per a persones amb discapacitat auditiva).

QUEIXES I SUGGERIMENTS	
Internet	Podeu trobar els formularis web de consultes, queixes i suggeriments a l'apartat "Mobilitat" de www.amb.cat .
MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	
Es fan enquestes als usuaris del transport públic en autobús. Podeu trobar els resultats a www.amb.cat .	

ELS 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 a l'apartat de "Mobilitat" de www.amb.cat.

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

	Canals de prestació	Sol·licitar el servei	Requisits i documentació
Línies de transport públic	Presencial. 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).	Conservar el bitllet/títol comprat (inclou els bitllets/títols de tarifació social i ambiental) durant tot el viatge. A l'apartat "Mobilitat" de www.amb.cat 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.

Temps mitjà de tramitació: Adquisició de títols/bitllets de transport: immediat 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 de transport públic metropolitans:

- 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.
- Es tramita la targeta T-16 per a nens de 4 a 16 anys.

Podeu trobar més informació sobre l'atorgament i tramitació dels diferents títols de tarifació social i ambiental a l'apartat "Mobilitat" de www.amb.cat.

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.
- Per internet, 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 a la tramitació de sol·licitud dels diferents títols de transport a l'apartat "Mobilitat" o dins dels tràmits de "Seu electrònica" de l'apartat "AMB" de www.amb.cat.

Títol de transport	Requisits	Documentació
Targeta T-16	Tenir una edat de 4 a 16 anys i estar empadronat en un dels municipis de la zona 1 del sistema tarifari integrat.	Durant el viatge en transport públic: la T-16 s'ha d'acompanyar d'un document d'identificació personal (DNI, NIE, etc.).
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 inclosos en l'ordenança metropolitana que regula la tarifació social.</p> <p>Cal tenir l'edat requerida en funció de cada municipi o estar en possessió del certificat de reconeixement de la discapacitat igual o superior al 33% de l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials (ICASS) de la Generalitat de 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	Els mateixos requisits que la targeta rosa metropolitana gratuïta, tret dels ingressos econòmics, que aquests han de ser iguals o inferiors al doble dels requerits per a la targeta rosa metropolitana gratuïta.	

Títol de transport	Requisits	Documentació
Passi d'acompanyant	<p>Estar empadronat a un municipi de l'àmbit de la zona 1.</p> <p>Acreditar, mitjançant un certificat de l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials (ICASS), 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-10, targeta rosa, etc.) cada vegada que accedeixi a un dels anteriors serveis de transport públic en l'àmbit de la zona 1.</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>
Targeta T-verda metropolitana	<p>Ser major d'edat i empadronat dins de l'àrea metropolitana de Barcelona.</p> <p>Ser propietari d'un vehicle que hagi donat de baixa i desballestat 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 del tipus: Turismes dièsel (M1) fins a EUR 3 (matriculats abans de 2006. Sense etiqueta de la DGT). Turismes gasolina (M1) o gas fins a EUR 2 (matriculats abans de 2000. Sense etiqueta de la DGT). Moto tipus pre-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 subjecte 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 T-16	35 € en concepte de cost d'emissió i gestió de la targeta.
Targeta rosa metropolitana gratuïta	6,72 €/any i es renova anualment.
Targeta rosa metropolitana reduïda	No té cap cost i es renova cada tres anys. És una targeta acreditativa que serveix únicament per comprar les Targetes T-4. Targeta T-4: 4 €
Passi d'acompanyant	6,72€/any i es renova cada 2 anys

* Preus vigents a data d'aprovació d'aquesta Carta de serveis.

Temps mitjà de tramitació

Targeta T-16	Els nens reben al seu domicili per correu certificat la targeta T-16 personalitzada, en el transcurs de 30 dies computables a partir de la data de pagament. Per a les sol·licituds tramitades durant els mesos de juliol i agost, el termini de lliurament de la targeta serà superior a l'habitual.
Targeta rosa metropolitana gratuïta i reduïda	Es pot sol·licitar en qualsevol moment. Un cop acceptada la sol·licitud, el beneficiari rebrà la targeta rosa en un termini màxim de 45 a 50 dies. La compra de la targeta T-4 és immediata als punts de venda.
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 metropolitana T-verda	Un cop acceptada la sol·licitud, el beneficiari rep la targeta T-verda en un termini màxim de 45 a 50 dies.

3. Gestió i assignació de serveis de transport públic per a persones amb mobilitat reduïda severa a Barcelona

Descripció:

Es duu a terme un servei per a persones amb mobilitat reduïda severa en el municipi de Barcelona.

Podeu trobar més informació sobre la gestió i l'assignació de serveis de transport públic per a persones amb mobilitat reduïda severa a Barcelona a l'apartat "Mobilitat" de www.amb.cat.

Tipus de gestió del servei: Gestió indirecta a través d'empreses externes.

Horari:

Tots els dies de l'any, segons l'horari que s'hagi sol·licitat, i dintre del següent:

- De 7.00 a 24.00 hores, de dilluns a dijous feiners i diumenges.
- De 7.00 a 02.00 hores, divendres, dissabtes i vigílies de festiu.

Cost per a l'usuari:

En funció del transport que s'utilitzi:

- Microbús: el preu del viatge és el mateix que el de la resta de transport urbà. La targeta rosa és vàlida per a aquest servei. Les targetes individuals o multiviatge s'han de comprar al conductor del microbús.
- Taxi: el preu del trajecte és el mateix que el d'un bitllet senzill de l'Àrea Metropolitana de Barcelona i s'ha de pagar en efectiu al taxista.

Canals de prestació, sol·licitud del servei i requisits:

Podeu trobar quina és la documentació necessària per a la tramitació de sol·licitud dels diferents serveis de transport públic per a persones amb mobilitat reduïda severa a Barcelona a l'apartat "Mobilitat" o dins dels tràmits de "Seu electrònica" de l'apartat "AMB" de www.amb.cat.

	Canal de prestació	Sol·licitar el servei	Requisits
Serveis fixos i esporàdics	Presencial	<p>Serveis fixos: el servei es pot sol·licitar en qualsevol moment per correu postal o per internet.</p> <p>Serveis esporàdics: el servei s'ha de sol·licitar amb una antelació de 2 dies laborables per telèfon o per internet: Tel. 93 486 07 52 o fax 93 486 07 53 (per a persones amb discapacitat auditiva).</p>	<p>Requisits del trajecte (almenys alguna de les condicions següents): El vehicle, el tram del carrer i les parades d'origen i/o destinació no compleixen els requisits d'accessibilitat que estableix la normativa legal vigent. La distància del punt d'origen i/o destinació a la parada de transport públic regular adaptat és superior a 400 metres (per a persones que van en cadira de rodes manual) o a 100 metres (per a persones amb greus limitacions de mobilitat que no van en cadira de rodes). Cal fer més d'un transbordament.</p> <p>Requisits del sol·licitant: Tenir el certificat de reconeixement o la targeta acreditativa de la discapacitat de l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials (ICASS) on consti que se supera el barem de mobilitat reduïda. Tenir atorgat per l'ajuntament el dret a ser beneficiari d'aquest servei: les persones empadronades a Barcelona han de sol·licitar la targeta blanca en qualsevol de les oficines d'atenció al ciutadà (OAC).</p>

Documentació:

Targeta blanca (per a la sol·licitud com a beneficiari).

Targeta rosa metropolitana o passí d'acompanyant (per a l'ús dels serveis concedits).

Temps mitjà de tramitació:

Serveis fixos: 3 mesos

Serveis esporàdics: 48 h.

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 www.amb.cat</p>	≥75%	<p>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.</p>	<p>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 a bord dels vehicles, que trameta la seva posició a un centre de control.</p>
<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 www.amb.cat</p>	≥7,5	<p>Qualitat percebuda pels usuaris anualment, mesurada a partir de la puntuació de 0 a 10 que els usuaris atorguen de manera directa¹ al servei de transport públic en autobús.</p>	<p>Aquest indicador s'obté a partir de les enquestes que es fan als usuaris del transport públic en autobús.</p>
<p>Respondre un mínim del 60% de queixes en un termini de 20 dies naturals o inferior. Aquesta resposta no és genèrica ni automatitzada, sinó que és motivada.</p>	≥60%	<p>Nombre de respostes en un termini de 20 dies naturals o inferior/ nombre de total queixes.</p>	

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:

Aquesta carta de serveis ha esdevingut aprovada definitivament el dia 2 de desembre de 2019.

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

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

¹ S'extreuen dues puntuacions de les enquestes realitzades 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).

La Direcció de l'Àrea de Mobilitat i Transport és responsable de l'actualització d'aquesta carta, així com del manteniment i el compliment de compromisos.

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

DRETS I DEURES DE L'USUARI

Drets

L'usuari dels serveis té els següents 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 seva 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 les següents 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 treballador 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.
- Reglament d'utilització de la targeta T-16.
- Reglament d'utilització de la targeta T-verda.
- Llei 31/2010, de 3 d'agost, de l'Àrea Metropolitana de Barcelona.
- Reglament Orgànic Metropolità (ROM).
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei 9/2003, de 13 de juny, de mobilitat.
- Llei 13/2014, de 30 d'octubre, d'accessibilitat.