



# Carta de Serveis 2018

**Autos Castellbisbal, S.A.**  
**Transports Generals d'Olesa, S.A.U.**

**Autos Castellbisbal, S.A.**  
C/ de l'Estació nº 17  
Castellbisbal  
08755 BARCELONA  
Tlf. 93 772 00 08 – Fax. 93 772 13 93  
[www.gruptg.com](http://www.gruptg.com)

**Transports Generals d'Olesa, S.A.U.**  
C/ Teixidors nº 20. Polígon Industrial Can Singla.  
Olesa de Montserrat  
08640 BARCELONA  
Tlf. 93 778 00 88 – Fax. 93 778 48 64  
[www.gruptg.com](http://www.gruptg.com)



## CARTA DE SERVEIS 2018

**TGO, S.A.U. i Autos Castellbisbal, S.A.** fa pública la seva Carta de Serveis 2018.

### SERVEI OFERT

1. Reserva anticipada de plaça:

**TGO, S.A.U. i Autos Castellbisbal, S.A.** no realitza reserves anticipades de places per als seus trajectes. Això es degut a que no és recomanable per a trajectes de menys de 50 quilòmetres, com és el cas de les rutes que realitzem.

La nostra empresa assegura la disposició de plaça a través del seguiment que es realitza del servei ofert. Mensualment el Dept. de Trànsit conjuntament amb el Dept. de Qualitat i Medi Ambient analitzen les dades de la relació oferta-demanda de les nostres línies.

La nostra empresa disposa dels mecanismes necessaris per no deixar a cap usuari abandonat per excés de demanda.

### ACCESSIBILITAT

2. Disponibilitat de vehicles adaptats:

Actualment les rutes de **TGO, S.A.U.** estan cobertes en un 100% i les d'**Autos Castellbisbal, S.A** en un 100% amb vehicles adaptats. Això significa que els vehicles que cada dia es mobilitzen per donar servei als nostres clients, estan habilitats per atendre les necessitats especials de les persones amb mobilitat reduïda.



## **INFORMACIÓ**

### 1. Informació a través d'Internet:

Es disposa d'una pàgina web del grup [www.gruptg.com](http://www.gruptg.com), totalment operativa i actualitzada. En aquesta, els nostres usuaris poden trobar informació sobre serveis, horaris i com posar-se en contacte amb nosaltres per fer-nos arribar els seus comentaris, consultes, suggeriments, queixes, reclamacions, etc.

També en aquesta pàgina els nostres usuaris poden trobar notícies, que afecten als serveis, com per exemple notificacions sobre talls de carrer, que ens fan arribar les Administracions amb motiu d'obres, festivitats, etc.

### 2. Informació al vehicle:

En els nostres vehicles s'indica de forma visible el servei que està realitzant.

També a l'interior del vehicle trobaran informació relativa a la gamma de títols, les zones tarifàries, consells de seguretat, drets i deures dels passatgers, tel. d'atenció al client, etc.

## **TEMPS**

### 1. Política sobre retards:

Els horaris de sortida en origen es correspondran amb els establerts i divulgats. En cas de retards no justificats en origen, es compensarà cada reclamació amb un viatge gratuït en el trajecte afectat.



## ATENCIÓ AL CLIENT

### 1. Adquisició de títols:

Aquest operador (**TGO, S.A.U. i Autos Castellbisbal, S.A.**) està supeditat a la sistemàtica imposada per l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM) per a la distribució de títols.

Els títols dependents de l'ATM es venen en els llocs autoritzats per aquesta i tenen la validesa que ells estableixen.

Tots aquests títols es tramiten mitjançant mètodes informàtics. L'adequació a aquests sistemes es farà en funció dels avanços al sector.

Als nostres vehicles la forma de pagament del bitllet senzill és en metàl·lic i la quantitat màxima a la que tenen dret els usuaris de rebre canvi és fins a 10€.

A més **Autos Castellbisbal, S.A.** distribueix als vehicles dels serveis urbans de Castellbisbal els títols propis de l'Ajuntament d'aquesta població (bitllet senzill, bitllet senzill tarifa Gent Gran, T-10, T-10 Social/Jove (14 a 30 anys)).

### 2. Servei d'atenció client:

Els nostres usuaris poden realitzar consultes, suggeriments, queixes i reclamacions a través del nostre telèfon d'atenció telefònica o la nostra pàgina web, aquesta 24 hores i 365 dies a l'any accessible.



## CONFORT I SEGURETAT

### 1. Antiguitat de la flota:

El Decret 128/2003 estableix els criteris per a la regulació de les condicions d'innovació i millora de la xarxa de serveis regulars de transport de viatgers a Catalunya. Segons l'article 2 d'aquest decret, l'edat mitjana de la flota ha de situar-se per sota del 7 anys.

En data 31/12/2018 el promig d'edat de la flota de **TGO, S.A.U. i Autos Castellbisbal, S.A.** és de 5 anys, complint amb el requeriment legal anteriorment especificat, i oferint als nostres usuaris una flota moderna i en bon estat de conservació.

### 2. Conservació i neteja:

**TGO, S.A.U. i Autos Castellbisbal, S.A.** garanteix que els seus vehicles disposen dels elements de seguretat establerts a la seva fitxa tècnica.

Els nostres vehicles són rentats de forma continua tant interna com externament, i aquestes neteges són verificades pel personal responsable, mantenint la nostra flota en un estat correcte de conservació i neteja.

De forma anual es realitza tractament de desinsectació dels vehicles de la nostra flota a través de una empresa externa autoritzada.

### 3. Conducció confortable:

Els conductors de **TGO, S.A.U. i Autos Castellbisbal, S.A.**, reben formació sobre conducció per assegurar que la seva manera de conduir transmeti seguretat als nostres usuaris i millori el seu confort.



## **IMPACTE AMBIENTAL**

### 1. Sistema de gestió mediambiental:

**TGO, S.A.U.** té integrat al seu sistema de gestió la norma ISO 14001, havent-se certificat en data 01/02/2008. De forma anual aquesta certificació es revisada degudament obtenint un resultat satisfactori.

**Autos Castellbisbal, S.A.** realitza el manteniment preventiu i correctiu en taller intern propietat del Grup TG que es troba certificat per ISO 14001. Es dona compliment amb les pautes exigides pel punt C8 de la UNE 13816 sobre gestió de residus i emissions.

En aquest sentit destacar el compromís de la Direcció en el compliment dels requisits legals en matèria mediambiental, en l'establiment d'objectius i criteris mediambientals, en motivar la formació del personal i la seva sensibilitat vers aspectes ambientals.

Gerència  
Olesa de Montserrat, 28 de Febrer 2019