Carta de Serveis

Transports Generals d'Olesa, S.A.U.

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

CARTA DE SERVEIS

TGO, S.A.U. fa pública la seva Carta de Serveis a través de la seva pàgina web.

SERVEI OFERT

1. Reserva anticipada de plaça:

TGO, S.A.U. 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. del Sistema integrat de Gestió 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

1. Disponibilitat de vehicles adaptats:

Actualment les rutes de **TGO, S.A.U.** estan cobertes amb vehicles adaptats. El 100% dels 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**, 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.

S'ha implementat a les parades, que els nostres usuaris puguin accedir de forma còmoda i senzilla a través de codis QR a la nostra pàgina web. També s'informa de forma continua a través de les xarxes socials com Instagram.
En gener del 2022 es va estrenar l'App per a dispositius mòbils, creada per oferir una experiència de qualitat, incorporant noves funcionalitats.

Els usuaris poden consultar-hi els horaris i els recorreguts de totes les línies de TGO DX, però també saber l'estimació teòrica de pas dels autobusos per les parades.

En el cas de la M3 podran saber en temps real en quin punt es troba l'autobús i quants minuts falten perquè passi per la seva parada.

L'App també permet etiquetar rutes com a preferides per tal de poder consultar-les amb rapidesa i consultar les possibles incidències i modificacions que puguin patir puntualment les línies de TGO DX.

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, telèfon 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 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 a la població de Castellbisbal, es distribueix als vehicles dels servei urbà 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.

També disposem d'un telèfon gratuït 900900772 on els usuaris podran contactar amb nosaltres de la mateixa manera que l'anterior.

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 31/12/2021 el promig d'edat de la nostra flota és de 5,6 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:

Es garanteix que els 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 i desinfecció als vehicles de la nostra flota a través de empresa externa autoritzada.

3. Conducció confortable:

Es troben de forma continua contemplats dins del Pla formatiu, cursos sobre conducció segura i confortable per millorar la capacitació del nostre personal conductor en aquest aspecte. L'objectiu és que la manera de conduir del nostre personal conductor transmeti seguretat als nostres usuaris i una sensació de 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 resultat satisfactori.

En aquest sentit destacar el compromís per part de Gerència 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.

OCA GLOBAL

OCA Instituto de Certificación, S.L.U.
Certifica el sistema de gestió mediambiental de:

TRANSPORTS GENERALS D'OLESA, S.A.U.
Pol. Ind. 2 - C/ Can Singla, Nave 42. 08640 Olesa de Montserrat (Barcelona)

conforme amb la norma:

UNE-EN ISO 14001:2015
aplicable a:

CERTIFICAT

Servei regular i discrecional de transport de viatgers per carretera.

Certificat nº: 34/5400/15/0202

Certificació inicial emesa per una altra certificadora: 01/02/2008
Data certificació cicle actual: 01/02/2023
Data de caducitat: 01/02/2026
Data auditoria renovació: 12, 13, 14, 15, 16 i 20/12/2022
Data d'emissió de certificat: 30/01/2023

Aquest certificat anul·la el certificat amb data d'emissió: 27/01/2020

ENAC CERTIFICACIÓN Nº 15/C-MA036

David Lao
Director General
OCA INSTITUTO DE CERTIFICACIÓN S.L.U.

Olesa de Montserrat, 25 de mayo de 2023