



# Carta de Serveis 2023

**S.A. MASATS TRANSPORTS GENERALS Unip.**

## CARTA DE SERVEIS

**S.A. MASATS TRANSPORTS GENERALS** fa publica la seva Carta de Serveis 2023.

### SERVEI OFERT

1. Reserva anticipada de plaça:

**S.A. MASATS TRANSPORTS GENERALS** 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 analitza 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 totes les rutes de **S.A. MASATS TRANSPORTS GENERALS** 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, [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.

A més, l'APP ha experimentat millores substancials on ofereix informació en temps real de totes les línies regulars i informació immediata de l'estat del servei i proporciona una planificació de rutes i personalització de preferències en funció els gustos del client.

Adicionalment, s'ha implementat un nou Canal de Denúncies per promoure la transparència i la responsabilitat corporativa i social a la nostra web.

L'empresa està promovent activament la creació i difusió de l'APP mitjançant Codis QR col·locats a les marquesines i pals de parada perquè així els usuaris puguin accedir de forma còmoda i senzilla a la nostra pàgina web, facilitant-los així l'experiència d'usuari i fent un pas endavant en termes de digitalització integral del nostre servei.

## 2. Informació al vehicle:

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

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 (**S.A. Masats Transports Generals**) 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.

A través dels Ajuntaments de la Conca d'Òdena (Igualada, Sta. Margarida de Montbui i Vilanova del Camí), es tramiten els títols monomodals dels serveis no integrats al sistema tarifari de l'ATM.

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€.

## 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, que està 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 la mitjana d'edat de la flota de **S.A. MASATS TRANSPORTS GENERALS** és de 6,08 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:

**S.A. MASATS TRANSPORTS GENERALS** 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 el tractament de desinsectació i desinfecció dels vehicles de la nostra flota a través de l'empresa externa autoritzada.

### 3. Conducció confortable:

Els conductors de **S.A. MASATS TRANSPORTS GENERALS**, reben formació sobre conducció segura 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:

En data 03/04/2009 **S.A. MASATS TRANSPORTS GENERALS** va obtenir la certificació del seu Sistema de Gestió Mediambiental sota la norma ISO 14001:2015 per empresa certificadora autoritzada. Certificat que es revisat anualment de forma satisfactòria.

En aquest sentit destacar el compromís 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 els aspectes ambientals derivats de la nostre activitat.



Igualada, 9 de febrer de 2023