

# CARTA DE SERVICIOS

UNE-EN 13816



Revisión: Noviembre 2023

  
moventis

# CARTA DE SERVICIOS

## INFORMACIÓN GENERAL

**TCC** es una compañía participada desde sus inicios, en 1991, por el grupo privado de transportes Moventis y por la empresa pública Transports Metropolitans de Barcelona (TMB), gestor del autobús urbano y red de metro de Barcelona.

TCC en 1992, participó activamente en los juegos paralímpicos de Barcelona realizando el transporte de todos los atletas y demás personas con Movilidad Reducida Severa. A lo largo de estos años, TCC ofrece transportes emblemáticos de la ciudad, como son el transporte específico de Personas con Movilidad Reducida Severa, Tibibús, Port Zal, y una dilatada experiencia en la gestión de líneas de autobuses urbanos e interurbanos en toda Catalunya.

Este amplio conocimiento del sector, tanto en el ámbito público como el privado, se pone al servicio de Pamplona y su Comarca donde opera desde el 1 de noviembre de 2009.

Mediante la Carta de Servicios, pretendemos dar a conocer a nuestros clientes y clientas el compromiso que asumimos con la calidad, el medio ambiente y la seguridad y salud de nuestros trabajadores/as, así como nuestra voluntad de mejorar día a día.

## SERVICIO OFERTADO

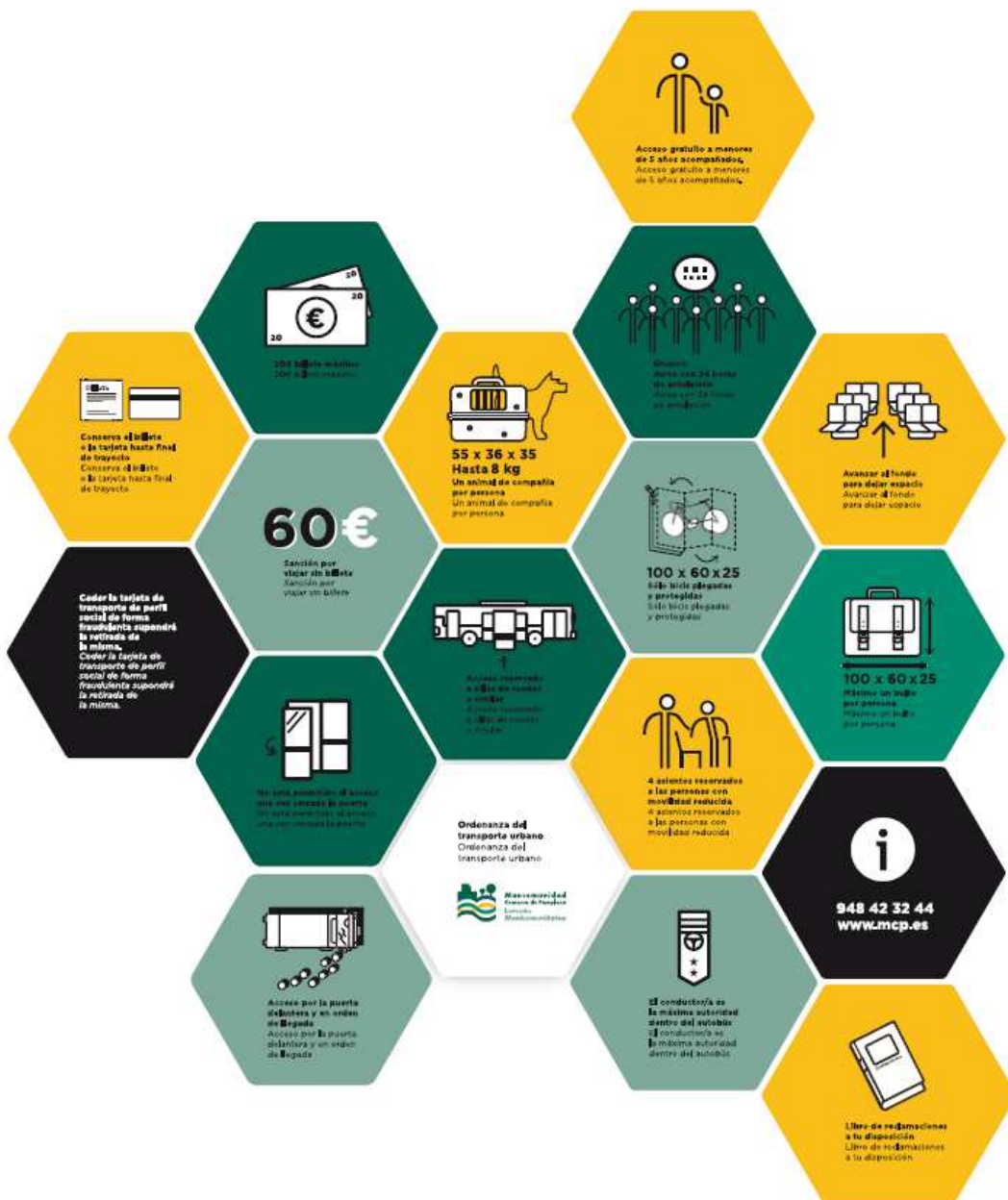
**TCC Pamplona** presta su servicio de transporte urbano mediante una red de 25 líneas diurnas y 10 líneas nocturnas durante todos los días del año.

La información sobre los recorridos y horarios de cada línea se puede consultar en todas las marquesinas de la red, en nuestra web [www.tccpamplona.com](http://www.tccpamplona.com) / [www.infotuc.es](http://www.infotuc.es) / App “Tu villavesa”, en el teléfono **948 38 28 37** y en la oficina de Atención ciudadana de la MCP.

## DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

En los autobuses de **TCC** existe un extracto del reglamento aprobado por la MCP donde se recogen los Derechos y Obligaciones de las personas usuarias del transporte público de autobús.

Ese documento es el siguiente:



## ACCESIBILIDAD



Actualmente, el 100% de la flota está adaptada para personas con movilidad reducida.

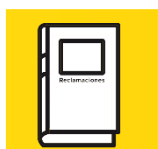
Se pretende que a nivel corporativo, y como un objetivo de calidad que todas las incorporaciones de nuevos autobuses a la flota tengan doble rampa para garantizar en caso de avería, el acceso al transporte urbano a todas las PMR.

## PUNTUALIDAD



En relación con los casos de ocurrencia de retrasos considerados inaceptables durante el decurso del trayecto de las líneas y por causas imputables a **TCC Pamplona**, la empresa enviará un autobús de reserva siempre que sea posible para no perjudicar la puntualidad de la línea. La empresa se compromete a tener un 90% de puntualidad en las paradas de referencia de la red.

## SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE



Las reclamaciones y sugerencias que nos transmiten nuestros clientes y clientas nos ayudan a mejorar los servicios que ofrecemos. En la web de [www.tccpamplona.com](http://www.tccpamplona.com) el usuario dispone de diversos canales de entrada para que, a través de ellos, puedan manifestarse quejas, sugerencias o cualquier tipo de comunicación que se desee formalizar.

Tanto en nuestras oficinas de la c/Camino del Canal (junto a los túneles de Ezcaba) así como en el interior de nuestros autobuses, TCC Pamplona pone a disposición de su clientela hojas oficiales de quejas y reclamaciones. También se puede solicitar en la MCP a través de teléfono, correo electrónico y de manera presencial.

**TCC Pamplona** se compromete a dar respuesta a todas las reclamaciones en menos de quince días desde la fecha de recepción oficial.

## CONFORT Y SEGURIDAD



Nuestros vehículos disponen de sistemas de Aire Acondicionado y calefacción para garantizar el confort en el interior del habitáculo. Asimismo, y conforme a nuestros planes de limpieza, los usuarios y usuarias encontrarán autobuses en un grado de limpieza adecuado.

Tanto en autobuses como en estaciones, **TCC Pamplona** proporciona unas condiciones de seguridad que responderán a las expectativas de los viajeros/as. El 100 % de los vehículos de la flota cuentan con extintores y salidas de emergencia, que paliarían las consecuencias de una situación de emergencia potencial, así como con sistemas de videovigilancia (SVV).

En 2020 se implantó la certificación de Higiene y Control para garantizar las medidas de seguridad del COVID-19

## MEDIO AMBIENTE



Gracias a la certificación de la norma ISO 14001:2004 para la gestión ambiental y la modernización de nuestros procedimientos y nuestra flota (que ha supuesto la reducción de nuestras emisiones de CO2 a la atmósfera), **TCC Pamplona** plasma la voluntad de satisfacer las expectativas ambientales de nuestros clientes integrando los requisitos ambientales en nuestros procedimientos, contribuyendo así en el avance hacia una sociedad sostenible.

**TCC Pamplona** es consciente de la importancia que tiene la colaboración de todos, empresas, instituciones, administraciones públicas y particulares, en el impulso de prácticas responsables que respeten el medio ambiente. Por eso, desde el Grupo **Moventis** y mediante nuestro Sistema de Gestión Ambiental trabajamos para desarrollar nuestras actividades desde la perspectiva de un desarrollo sostenible que no comprometan las necesidades de las generaciones futuras. De esta manera, proporcionamos un valor añadido a nuestro servicio y, por añadidura, a la calidad de vida de nuestros clientes y clientas.

## CONTROL DE LA CLIENTELA «MISTERY SHOPPING»



El servicio prestado por **TCC Pamplona** es medido anualmente a través de la MCP mediante el denominado «Cliente Misterioso» o «*Mystery shopper*». Este método consiste en que el proveedor encargado de su ejecución se infiltre como pasajero del autobús en diferentes viajes, tras lo cual realiza un informe sobre diferentes aspectos del servicio prestado: información en vehículo, paradas, puntualidad del servicio, trato del personal, conservación, limpieza, etc.

## ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN (ISC)

Podemos sentirnos plenamente satisfechos de los resultados de las encuestas realizadas anualmente a los clientes/as de **TCCPamplona** por la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona.

Estos datos nos dan un índice medio de satisfacción superior al 7,5 siendo unos valores de los más altos a nivel nacional.

Los resultados obtenidos nos animan a seguir trabajando en pro de la satisfacción de nuestros clientes estableciendo metodologías de mejora continua y a seguir liderando el desarrollo de nuevas líneas y proyectos de transporte.

## CONTACTE CON NOSOTROS

**Dirección:** Camino del Canal s/n - 31015 Pamplona

**Por teléfono:** 948 38 28 37 (Información líneas)

**Por correo electrónico:** [marketing@moventiagrup.net](mailto:marketing@moventiagrup.net)

**A través de la página web:** [www.infotuc.es](http://www.infotuc.es)