

B

Carta de serveis de Bus Barcelona 2024



Transports
Metropolitans
de Barcelona



Presentació de TMB

Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) és la denominació comuna de les empreses **Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA** i **Transports de Barcelona, SA**, que gestionen les xarxes de metro i d'autobusos de l'Àrea Metropolitana de Barcelona.

També inclou l'empresa **Projectes de Servei i Mobilitat, SA**, que gestiona el telefèric de Montjuïc; l'empresa **Transports Metropolitans de Barcelona, SL**, que gestiona productes tarifaris; i també inclou altres serveis, com la Fundació TMB, que vetlla pel patrimoni històric de TMB i promou els valors del transport públic a través d'activitats social i culturals.

TMB dona servei a la ciutat de Barcelona i a deu municipis més de l'Àrea Metropolitana. És el principal operador de transport públic de Catalunya, i una empresa de transport i de mobilitat ciutadana referent a Europa i a tot el món.



Presentació de TMB

El servei de metro i de bus que presta TMB té com a objectiu garantir el dret a la mobilitat de la ciutadania i fer-lo compatible amb els principis de desenvolupament sostenible, de protecció del medi ambient, de millora de la qualitat de vida i de contribució a l'equitat social. En definitiva, TMB vol oferir un transport públic excel·lent, segur i modern. Un compromís que es fonamenta en la vocació de servei, en el desenvolupament d'uns estàndards de qualitat exigents i en la voluntat permanent de millora.

En aquesta línia, Autobusos de Barcelona treballa en polítiques de qualitat del servei adreçades a la millora de la seva gestió i a donar resposta a les expectatives de les persones usuàries. El resultat d'aquest compromís és l'obtenció de les certificacions en totes les seves activitats i serveis. La publicació de la carta de serveis d'Autobusos de Barcelona vol donar a conèixer amb més detall els compromisos que aquesta organització té amb la ciutadania i amb la seva clientela.

Aquest document ha estat elaborat per les àrees de Bus, de Qualitat i Medi Ambient i de Clients i Clientes, i ha estat aprovat per la direcció de Bus.



Transports de Barcelona

Transports de Barcelona vol ser un transport públic de superfície de referència, per a la ciutadania de Barcelona i de l'Àrea Metropolitana, i d'influència en la seva mobilitat diària, mitjançant l'oferta d'un servei sostenible, accessible i eficient que ofereixen amb professionalitat tots els nostres treballadors i treballadores.

El servei de Transports de Barcelona és un referent europeu quant a projectes innovadors amb visió de ciutat, com la transformació de la xarxa de bus, amb la creació d'una xarxa senzilla i d'altres prestacions, i la innovació de la flota i de la tecnologia, apostant per energies sostenibles.

La xarxa de bus comparteix espai amb altres mitjans de transport, i treballem diàriament per garantir una bona experiència de viatge a les persones usuàries. Els processos clau per garantir un servei de qualitat són els següents:

- Planificar la xarxa d'acord amb la demanda i les necessitats del territori.
- Gestionar la regulació i les incidències de la xarxa per garantir, diàriament, els intervals definits.
- Garantir una bona atenció a les persones usuàries per part del personal en tots els canals disponibles.
- Aportar informació de servei fiable a la ciutadania.
- Garantir un manteniment excel·lent dels autobusos per assegurar-ne la màxima fiabilitat i disponibilitat.
- Garantir la màxima seguretat en els trajectes.

Aquests processos es fan sempre respectant el medi ambient i contribuint al desenvolupament sostenible a escala social, mediambiental i econòmica.



Missió, visió i valors de TMB

La missió de TMB és oferir serveis integrals de mobilitat, incloent-hi metro i autobusos, que:

- Contribueixin a la millora de la mobilitat ciutadana i al desenvolupament sostenible.
- Garanteixin la prestació d'un servei excel·lent a la ciutadania.
- Potenciïn les polítiques d'igualtat d'oportunitats i responsabilitat social.
- Utilitzin de forma eficient els recursos públics.



Missió, visió i valors de TMB

TMB vol ser una empresa de mobilitat ciutadana referent al món:

- Per la seva gestió integrada de serveis a la ciutadania, de metro i autobusos i altres modes i serveis de mobilitat.
- Pel seu compromís amb la sostenibilitat urbana i el medi ambient.
- Per la qualitat tècnica que ofereix i per la qualitat percebuda per la ciutadania i els grups d'interès.
- Per l'eficiència dels seus processos i l'optimització en l'ús dels recursos.
- Per la innovació i l'aplicació eficient de la tecnologia com a palanca de millora del servei.
- Pels valors que projecten els empleats i empleades amb el seu comportament i l'excel·lència de la seva feina.
- Pel seu compromís amb la societat, amb la ciutadania, amb els grups d'interès i amb la mateixa plantilla.

Missió, visió i valors de TMB

Valors de TMB

Els valors que guien l'activitat de TMB són essencials per complir el seu compromís amb la societat (treballadors i treballadores, ciutadania i grups d'interès):

- Vocació de servei públic i servei excel·lent.
- Gestió eficient.
- Comportament socialment responsable.
- Valors d'igualtat d'oportunitats, diversitat, integritat, honestedat i respecte.
- Transparència.
- Compromís.
- Lideratge i treball en equip.
- Reconeixement, equitat i creixement personal i professional.
- Ambició innovadora, d'avantguarda tecnològica i millora constant.



Món TMB

TMB promou la millora contínua en la prestació d'un servei essencial per a la ciutadania assumint els reptes de futur que generen els canvis. Són criteris fonamentals de la gestió **la cultura de la innovació, la millora constant, el rigor i la transparència.**

El nostre objectiu principal és esdevenir una empresa pública de referència. Amb aquest objectiu, TMB impulsa tots els seus programes d'actuació, la protecció del medi ambient, l'estalvi d'energia, la promoció de la inclusió social i l'impuls de les polítiques d'accessibilitat, vectors d'una mobilitat sostenible i inclusiva.

En aquest camp, és important destacar els projectes i col·laboracions que duem a terme en aspectes tan importants com els que es presenten tot seguit.

Medi ambient

TMB desenvolupa la seva activitat tenint cura del medi ambient i aposta per construir una ciutat més sostenible i respectuosa amb l'entorn per a tota la ciutadania.

En el marc d'aquest compromís, disposem d'unes polítiques ambientals, energètiques i de compra verda que ens serveixen de base per a la definició i la realització d'accions i projectes encaminats a reduir els impactes ambientals que generem, per fer compatible el desenvolupament de les nostres activitats amb el nivell de compromís ambiental que la societat demana i, més concretament, que demana la ciutadania de l'àrea de Barcelona.





Món TMB

Accessibilitat

A TMB, a través del *Pla director d'accessibilitat*, hem definit les línies estratègiques i operatives d'actuació per aconseguir la plena accessibilitat en tots els vessants dels serveis oferts. Per tal d'aconseguir-ho, hem implementat un **sistema de gestió denominat Codi Operatiu**, que garanteix treballar de manera transversal l'accessibilitat del servei de transport i l'eliminació de les barreres físiques, de comunicació i d'actitud a tota la xarxa de TMB.

<https://www.tmb.cat/ca/sobre-tmb/accessibilitat-universal>

Equitat de gènere

TMB té el compromís d'avançar en l'equitat de gènere, promovent i fent visible la lluita contra les discriminacions de gènere i inspirant-se en els patrons de mobilitat sostenible de les dones, que a més representen la major part de les persones usuàries de TMB. A més, volem respondre a la mobilitat quotidiana de les persones, tenint en compte la seva mobilitat, millorant la connectivitat i el transport, canviant l'enfocament històricament androcèntric de les polítiques de mobilitat, centrant la mirada a respondre a la mobilitat quotidiana en la seva complexitat i entenent la diversitat d'activitats de la vida quotidiana de les persones, més enllà de la mobilitat laboral. El nostre compromís amb l'equitat de gènere també requereix incrementar la participació de les dones en les polítiques de TMB, tant la de les usuàries com la de les treballadores.

Món TMB

Seguretat

TMB es compromet a adreçar la seguretat ampliant aquest concepte des d'una perspectiva de gènere interseccional. Això implica anar més enllà de l'actual concepte de seguretat en la mobilitat i analitzar com les violències contra les dones i altres agressions racistes, contra persones del col·lectiu LGTBI o contra persones amb discapacitat condicionen les percepcions de seguretat de les persones en funció de la seva identitat de gènere, i limiten el dret de les dones i persones amb identitat no binària a una mobilitat lliure i autònoma.

Fundació TMB

La Fundació TMB és una entitat sense ànim de lucre creada l'any 2010 que vetlla per la conservació i la difusió del patrimoni històric i cultural de TMB. També promou accions de caràcter social que fomenten la inclusió, l'accessibilitat, la sostenibilitat, la cooperació, la solidaritat i els valors del transport públic com a opció sostenible.

Els objectius que persegueix la Fundació TMB a través de les seves actuacions s'engloben en diferents programes:

- L'impuls d'accions que afavoreixin la inclusió de tots els col·lectius i garanteixin l'accessibilitat universal al transport públic.
- El desenvolupament de projectes socials, culturals, educatius i cívics, així com de promoció i preservació del patrimoni històric i documental de TMB.

Món TMB

TMB Cultura

TMB Cultura engloba totes les actuacions i col·laboracions que fem a TMB amb el propòsit clar de fer costat a la cultura i l'art, a fi d'apropar-los a totes les persones usuàries durant els desplaçaments.

TMB Educa

TMB Educa és el projecte educatiu de TMB que obre les nostres portes a les escoles i promou, entre els nens i nenes, els valors socials, culturals i mediambientals del transport públic. Dissenyem activitats perquè escoles i grups específics puguin conèixer com funciona el transport públic i fem que el transport de persones sigui un mitjà educatiu.

Cooperació i solidaritat

El Pla director de cooperació i solidaritat és el document que expressa el compromís de TMB de treballar en el camp de l'acció social, a partir de diversos programes d'actuació orientats a estendre la cultura de la cooperació i la solidaritat dins la companyia.



Món TMB

Patrimoni històric

El patrimoni històric i cultural de Autobusos de TMB és una finestra oberta a la història del transport públic de Barcelona. Aquest patrimoni permet conèixer l'evolució de la ciutat al ritme del seu transport públic. Treballem per la restauració i la conservació dels nostres vehicles, les instal·lacions i l'arxiu gràfic i documental.

Informació i Atenció al Client

A TMB treballem per obtenir una visió 360° de tots els aspectes que influeixen en l'experiència dels nostres clients i clientes, tenint en compte totes les interaccions possibles que puguin trobar al servei que els oferim, és a dir, a través dels empleats i empleades, dels canals de comunicació, dels missatges i de les experiències viscudes. Analitzem quin impacte tenen i com podem gestionar aquestes experiències.

Mitjançant una metodologia i unes eines adients per tenir en compte la seva veu, procurem ser una organització centrada i bolcada en les persones usuàries, amb l'objectiu d'identificar les seves necessitats i orientar el servei de transport a la majoria dels nostres clients i clientes.

També treballem per oferir una informació útil i veraç que proporcioni als clients i clientes l'estat actual del funcionament de les xarxes, i que els permeti escollir la millor opció per al seu viatge. Així mateix, en cas d'incidència, oferim un ampli ventall de canals d'atenció presencials i remots que ofereixen l'assistència necessària dins el termini i en la forma escaient (quan sigui i on sigui).

Vocació de servei i serveis prestats per Transports de Barcelona

Xarxa de Bus

La xarxa d'autobús de TMB està formada per diferents línies de transport regular, agrupades en línies d'altres prestacions, línies convencionals i línies de proximitat. Amb totes aquestes línies, donem cobertura a la ciutat i a molts municipis de l'Àrea Metropolitana. A més, també gestionem dues línies turístiques.

La flota està formada per diferents models de vehicles, però el 100% ja incorpora els últims avenços tècnics, de confort i qualitat. Tota la flota és accessible a persones amb mobilitat reduïda (PMR).

La tipologia de vehicles de la nostra flota és la següent:

- 54,39% de busos estàndard, 31,67% de busos articulats, 2,28% de busos midis, 5,70% de busos minis, 5,70% de busos de doble pis i 0,26% de busos biarticulats.
- 30,26% de busos de gas natural comprimit (GNC), 11,76% de busos de tracció elèctrica, 36,93% de busos híbrids, 0,70% de busos de pila d'hidrogen i 20,35% de busos dièsel.

La regulació del servei es fa mitjançant la localització i el seguiment dels vehicles via satèl·lit, cosa que permet ajustar els carrusels planificats en funció de les incidències a la via pública i fer previsions, en temps real, de l'horari de pas dels vehicles per la parada, a fi de poder donar informació als nostres clients i clientes.



Vocació de servei i serveis prestats per Transports de Barcelona

Dades bàsiques 31/12/2022

Nombre de línies	103
Nombre de parades	2.623
Marquesines	1.432
Pals de parada	1.188
Carril bus	221,80 km
Longitud xarxa (semisuma anada i tornada)	822,91 km

Velocitat comercial:

Hora punta	11,137 km/h
Mitjana al llarg del dia	11,756 km/h
Autobusos adaptats a persones amb mobilitat reduïda (PMR)	1.140
Nombre màxim cotxes en línia (en hora punta) (no inclou el Bus Turístic)	907
Edat mitjana de la flota	6,94

Demanda (milions):

Viatges xarxa Bus	203,32
Total Transports de Barcelona, SA	207,06





Vocació de servei i serveis prestats per Transports de Barcelona

Servei de bus

A TMB oferim a la ciutadania un servei diürn de bus urbà a Barcelona i de bus interurbà per alguns municipis de la seva àrea metropolitana.

El servei de bus es planifica a partir d'estudis de demanda i del coneixement del territori. Segons aquests paràmetres i els condicionants dels vials (velocitat i orografia), es construeix l'oferta per a cada tipologia de dia (laborable, dissabte i festiu) i per a cada època de l'any.

Al web corporatiu i a la TMB App, **secció "Bus Barcelona"**, es pot tenir accés als horaris de cada una de les línies i, per tant, al servei planificat. A cada parada d'autobús hi ha la informació accessible (en pantalles digitals o senyalització estàtica, i en etiquetes intel·ligents per a totes les persones usuàries), dels horaris de les línies que s'hi aturen i també d'altra informació.

A través de la TMB App es pot consultar el temps real de pas per la parada. Aquesta informació també s'ofereix actualment en unes 961 parades de tota la xarxa. L'aplicació permet veure el trajecte de les rutes planificades a través de l'opció "**Vull anar**", així com les alteracions planificades. També permet saber l'arribada dels vehicles de cada línia de bus.

Vocació de servei i serveis prestats per Transports de Barcelona

Centre de Control de Bus (CCB)

El control de tot el servei es fa des del **Centre de Control de Bus (CCB)**, juntament amb els treballadors i treballadores que són al territori. En aquest punt, es gestiona la regulació de les línies per garantir al màxim els intervals de pas dels vehicles promesos. El servei de bus comparteix espai amb altres mitjans de transport i amb esdeveniments de la ciutat, fet que obliga a una gestió important de les incidències sobre els recorreguts i els horaris, per tal d'intentar minimitzar l'afectació sobre les persones usuàries.

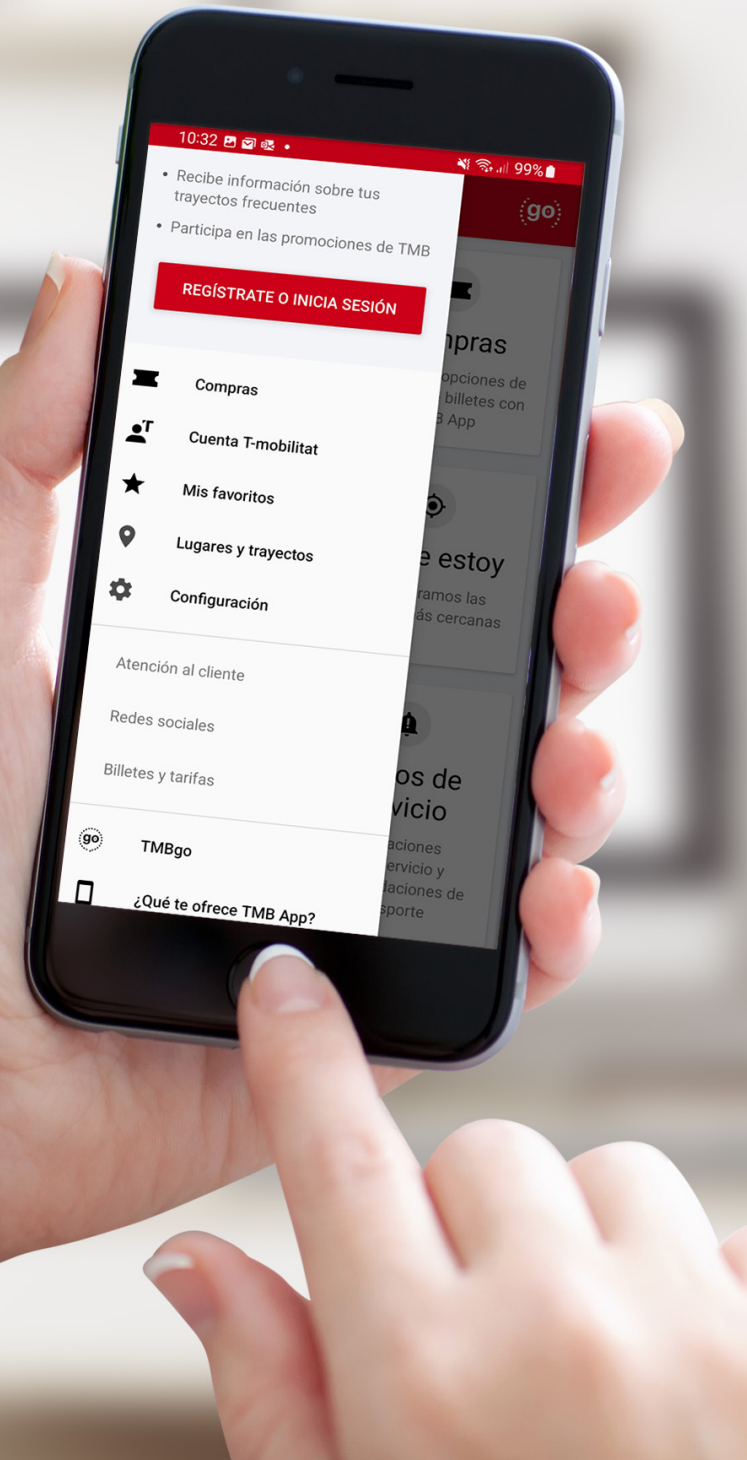


Vocació de servei i serveis prestats per Transports de Barcelona

Atenció a la Clientela

Els clients i clientes tenen diverses opcions disponibles per contactar amb TMB:

- **Mitjançant la web de TMB i la TMB App:** s'ofereix un ampli ventall de tràmits i formularis fàcils i accessibles per poder tramitar un títol bonificat, presentar una queixa o una al·legació, gestionar el compte de la T-mobilitat, preguntar per un objecte perdut, o simplement fer una consulta.
<https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client>
- Al **telèfon 900 70 11 49**, de dilluns a diumenge de 7 h a 21 h. .
- Amb l'aplicació **elMeuBus**, que permet a les persones usuàries del servei de bus a demanda reservar el seu bus per al dia i l'hora que el necessitin, còmodament i des de casa.
<https://www.tmb.cat/es/barcelona/bus-a-demanda>
- Mitjançant els **agents d'atenció** de les estacions de metro i els **conductors d'autobús**, que ofereixen atenció presencial en cas de dubte.
- Als **Punts TMB (4 oficines)**, en què oferim atenció presencial als nostres clients i clientes de 8 h a 20 h els dies feiners, de 9 h a 17.30 h els dissabtes, i de 9 h a 14 h els diumenges i festius.
<https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client/punts-atencio/punts-tmb>
- Al nostre **perfil d'X (abans Twitter), @TMBinfo**, i a través de **Facebook Messenger**, en què oferim atenció cada dia feiner de 7 h a 20 h.





Adquisició de títols de transport i validació:

Els darrers anys, el sistema de transport públic de Barcelona i l'Àrea Metropolitana ha experimentat una transformació significativa en la manera com les persones usuàries accedeixen als serveis i els utilitzen. L'evolució dels títols de transport ha estat un component clau d'aquesta modernització, i ha marcat el pas d'un sistema basat en targetes magnètiques a una tecnologia avançada sense contacte.

La introducció de la **T-mobilitat** ha marcat l'inici d'una nova era. Aquest sistema utilitza targetes sense contacte que permeten una validació més ràpida i eficient. La **T-mobilitat** es va estrenar el 2021 i ràpidament va guanyar popularitat, amb més d'un milió de viatges diaris fets mitjançant aquesta tecnologia.

Les targetes sense contacte ofereixen nombrosos avantatges sobre les magnètiques. Són més duradores i segures, i permeten més flexibilitat en la gestió dels títols. Les persones usuàries poden recarregar les seves targetes en màquines expenedores o a través d'una aplicació mòbil, la qual cosa facilita la personalització i el control de la despesa en transport.

La transició de la tecnologia magnètica a la tecnologia sense contacte en els títols de transport de Barcelona i l'Àrea Metropolitana representa un avenç significatiu cap a un sistema de transport públic més àgil, segur i adaptat a les necessitats de la ciutadania. Amb la implementació completa de la **T-mobilitat**, els usuaris i usuàries gaudiran d'una experiència de viatge millorada i més integrada.



El sistema T-mobilitat ha introduït evolucions en els **canals de pagament** i les característiques generals del sistema de transport públic de Barcelona:

1. Compra i recàrrega a través del mòbil:

- Si el mòbil disposa de tecnologia NFC, els títols de transport es poden comprar i recarregar directament des del telèfon.
- La versió Android permet l'accés al transport directament amb el telèfon gràcies al sistema NFC, una funcionalitat que té un petit cost. Es preveu que aquesta funcionalitat també estarà disponible per a dispositius Apple en el futur.

2. Punts de venda físics i màquines expenedores:

- A més de la compra digital, les persones usuàries poden adquirir i recarregar la targeta T-mobilitat en punts de venda físics i màquines expenedores distribuïdes per l'Àrea Metropolitana de Barcelona.

3. Àrea personal en línia:

- Les persones usuàries poden gestionar els títols de transport i fer operacions com la compra o la recàrrega a través de l'àrea personal de la pàgina web oficial de TMB.

A més, es pot comprar el bitllet senzill a bord del bus amb targeta de crèdit, a través del sistema EMV sense contacte. Així mateix, a totes les màquines de venda de metro també es pot comprar un bitllet senzill, que també és vàlid per al bus.

Aquesta tecnologia també ha modificat la manera de validar els títols de transport, de manera que no cal introduir-los dins cap màquina: només cal acostar-los i iniciar el trajecte. Aquest canvi contribueix a la sostenibilitat del sistema, que esdevé més àgil i eficient.

Queixes, reclamacions i suggeriments

A TMB donem una importància especial a les comunicacions de les persones usuàries. Escoltem què no fem bé, en quins aspectes no hem complert les seves expectatives i què podem millorar.

Per facilitar aquestes comunicacions, i perquè ens facin arribar queixes, reclamacions o suggeriments, posem a la disposició de les persones usuàries els canals següents:

- **Formulari al web:** <https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client/gestions/queixes-reclamacions-suggeriments>
- **Telèfon: 900 70 11 49**, de dilluns a divendres laborables de 7 h a 21 h.
- **Formulari en paper:** disponible en totes les estacions de metro de TMB, i als centres d'atenció Punts TMB.
- **Correu postal:**
TMB Gestió de QRS
C/ 60, núm. 21-23, sector A (polígon industrial de la Zona Franca)
08040 Barcelona

Drets i obligacions

Treballem per garantir el bon funcionament, la qualitat, la seguretat i l'accessibilitat dels nostres serveis a les persones usuàries de transport públic, i els demanem que respectin les normes que regulen l'ús dels transports i la convivència entre les persones que diàriament fan servir els nostres serveis.

Es pot accedir a informació més detallada dels drets i obligacions de les persones usuàries fent clic a l'enllaç següent:

<https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client/guia-usuari>.



Compromís de qualitat i indicadors

Des d'**Autobusos de TMB** som conscients de la importància d'oferir un alt nivell de qualitat en la prestació del servei. Per això, treballem en polítiques de qualitat adreçades a millorar la gestió del servei i, d'aquesta manera, donar resposta a les expectatives de les persones usuàries, cada vegada més exigents.

La implantació d'aquestes polítiques, decididament orientades a satisfer les necessitats de les persones usuàries, té el fruit final en l'obtenció de les certificacions ISO 9001, UNE 13816 (en totes les activitats i els serveis referents a la prestació del servei de bus), i ISO 14001 i ISO 50001, per al sistema de gestió ambiental i energètic.

Amb l'obtenció d'aquestes certificacions, queda palès el compromís clar que a Autobusos de TMB tenim amb la ciutadania i amb l'entorn en què operem, el qual se centra a satisfer les necessitats de les persones usuàries, així com a utilitzar els recursos d'una manera eficaç i eficient.

En línia amb aquests compromisos adquirits, publiquem, en un exercici d'informació i transparència, els nivells de qualitat de servei que Autobusos de TMB ofereix, amb la finalitat de complir les expectatives de les persones usuàries

La totalitat dels indicadors associats als compromisos definits a continuació formen part dels indicadors de gestió d'Autobusos de TMB, i són auditats anualment per l'entitat certificadora en les auditories d'ISO 9001, 14001, 50001 i UNE 13816.

Compromís de qualitat i indicadors

Compliment de l'oferta (servei ofert)

A Autobusos de TMB ens comprometem a complir l'oferta del servei programada per facilitar al màxim la mobilitat de les persones usuàries i la ciutadania.

- A Autobusos de TMB ens comprometem a posar tots els mitjans possibles per garantir el **97,74%** dels serveis programats.

Regularitat (temps)

A Autobusos de TMB, amb la finalitat d'oferir un servei fiable, ens comprometem a complir les taules d'interval de pas programades.

- A Autobusos de TMB ens comprometem a posar tots els mitjans possibles per tal que el **83,73%** dels serveis compleixin l'interval de pas programat (interval teòric).

Puntualitat (temps)

A Autobusos de TMB, amb la finalitat d'oferir un servei fiable, ens comprometem a complir amb les hores de pas previstes per les línies que tenen publicat l'horari de pas per la parada.

- A Autobusos de TMB ens comprometem a posar tots els mitjans possibles per garantir que el **79,72%** dels serveis compleixin les hores de pas previstes.



Compromís de qualitat i indicadors

Accessibilitat

Amb la finalitat que tothom pugui gaudir del servei, a Transports de Barcelona ens comprometem a fer les accions necessàries per garantir la mobilitat de totes les persones usuàries als vehicles i parades de la xarxa. A TMB, com a empresa compromesa amb la plena accessibilitat, hem desenvolupat el web corporatiu seguint la norma vigent UNE 139803:2012, i l'hem ajustat a les pautes definides pel grup de treball permanent Iniciativa per l'Accessibilitat Web (WAI) del *World Wide Web Consortium (W3C)* per al nivell AA..

- A Autobusos de TMB ens comprometem a posar tots els mitjans possibles per garantir que el **100%** de la flota és accessible per a persones amb mobilitat reduïda.
- A Autobusos de TMB ens comprometem a posar tots els mitjans possibles per garantir que el **99%** de les rampes dels vehicles de la flota estan disponibles per facilitar l'accés a les persones amb mobilitat reduïda.





Compromís de qualitat i indicadors

Atenció a la clientela

A Autobusos de TMB ens comprometem en tot moment a oferir el millor tracte possible a les persones usuàries, tant en la qualitat de l'atenció prestada com en l'eficiència en la resposta a les seves demandes.

- A Autobusos de TMB ens comprometem a posar tots els mitjans possibles per garantir que el **100%** de les persones usuàries que viatgen en els nostres autobusos rebin un tracte adient.
- A Autobusos de TMB ens comprometem a posar tots els mitjans possibles per garantir que el **90%** de les queixes i reclamacions es responguin de manera adequada en un termini màxim de **28 dies** naturals.
- A Autobusos de TMB ens comprometem a respondre el **95%** de les trucades rebudes, en horari de servei, al telèfon d'informació i atenció corporatiu.
- A Autobusos de TMB ens comprometem a respondre de manera adequada el **95%** de les consultes rebudes via web i aplicació, en un termini màxim de **48 hores** laborables.



Compromís de qualitat i indicadors

Informació

A Transports de Barcelona som conscients de la importància que té la informació per a la ciutadania. Per això, ens comprometem que la informació estàtica estigui ben actualitzada, visible i en format accessible, per tal de facilitar l'ús del servei a les persones usuàries.

Informació estàtica

- A Autobusos de TMB ens comprometem a posar tots els mitjans possibles per garantir que l'índex de qualitat de la informació a l'interior dels vehicles sigui del **98,5%**.
- A Autobusos de TMB ens comprometem a posar tots els mitjans possibles per garantir que l'índex de qualitat de la informació mostrada a les parades sigui com a mínim del **98%**.

Compromís de qualitat i indicadors

Seguretat

A Autobusos de TMB som conscients que la seguretat és un dels factors més rellevants en la qualitat del servei. Per això, ens comprometem a vetllar en tot moment per la seguretat de les persones usuàries.

- A Autobusos de TMB ens comprometem a posar tots els mitjans possibles per garantir la formació i el reciclatge periòdics del **100%** dels conductors en mesures preventives al lloc de treball, d'acord amb el programa de prevenció d'accidents (PPA) definit.
- A Autobusos de TMB ens comprometem a posar tots els mitjans possibles per garantir que, en la nota obtinguda en els estudis de percepció del client, l'atribut de seguretat en la conducció sigui, com a mínim, de **8 (sobre 10)**.

Conservació i confort

A Autobusos de TMB ens comprometem a oferir a les persones usuàries un servei amb un alt nivell de conservació de vehicles..

- A Autobusos de TMB ens comprometem a posar tots els mitjans possibles per garantir que l'índex de qualitat de conservació dels vehicles sigui superior al **92%**, atenint-nos a una flota de més de 1.000 autobusos amb antiguitats diferents.





Compromís de qualitat i indicadors

Medi ambient

A Autobusos de TMB volem ser una empresa de transport i mobilitat ciutadana que sigui referent per la seva contribució a la millora de la mobilitat a Barcelona i la seva àrea metropolitana, a la sostenibilitat urbana i al medi ambient. A Autobusos de TMB ens comprometem a oferir un servei de transport públic eficient i de qualitat, que eviti l'ús per part de la ciutadania del vehicle privat en els seus desplaçaments i, per tant, les emissions contaminants associades, fet que permet millorar significativament la qualitat de l'aire a l'Àrea Metropolitana de Barcelona.

- A Autobusos de TMB ens comprometem que les emissions de diòxid de carboni no generades pel vehicle privat siguin superiors¹ a **68.087 t/any**.
- A Autobusos de TMB ens comprometem que les emissions d'òxids de nitrogen no generades pel vehicle privat siguin superiors¹ a **281 t/any**.
- A Autobusos de TMB ens comprometem que les emissions de partícules (PM10) no generades pel vehicle privat siguin superiors¹ a **13 t/any**.

(1) Cal considerar que, com més demanda de transport públic hi ha, més alt és el nivell d'emissions no generades pel vehicle privat. Per tant, com més alt és el valor de l'indicador, més gran és el benefici per al medi ambient.

S'ha de tenir en compte que el transport públic de superfície comparteix espai amb altres mitjans de transport, esdeveniments a la via pública de la ciutat, i incidències que es produeixen durant el servei.

Formes de participació amb Transports de Barcelona

TMB és una organització clarament orientada a satisfer les necessitats de les persones usuàries.

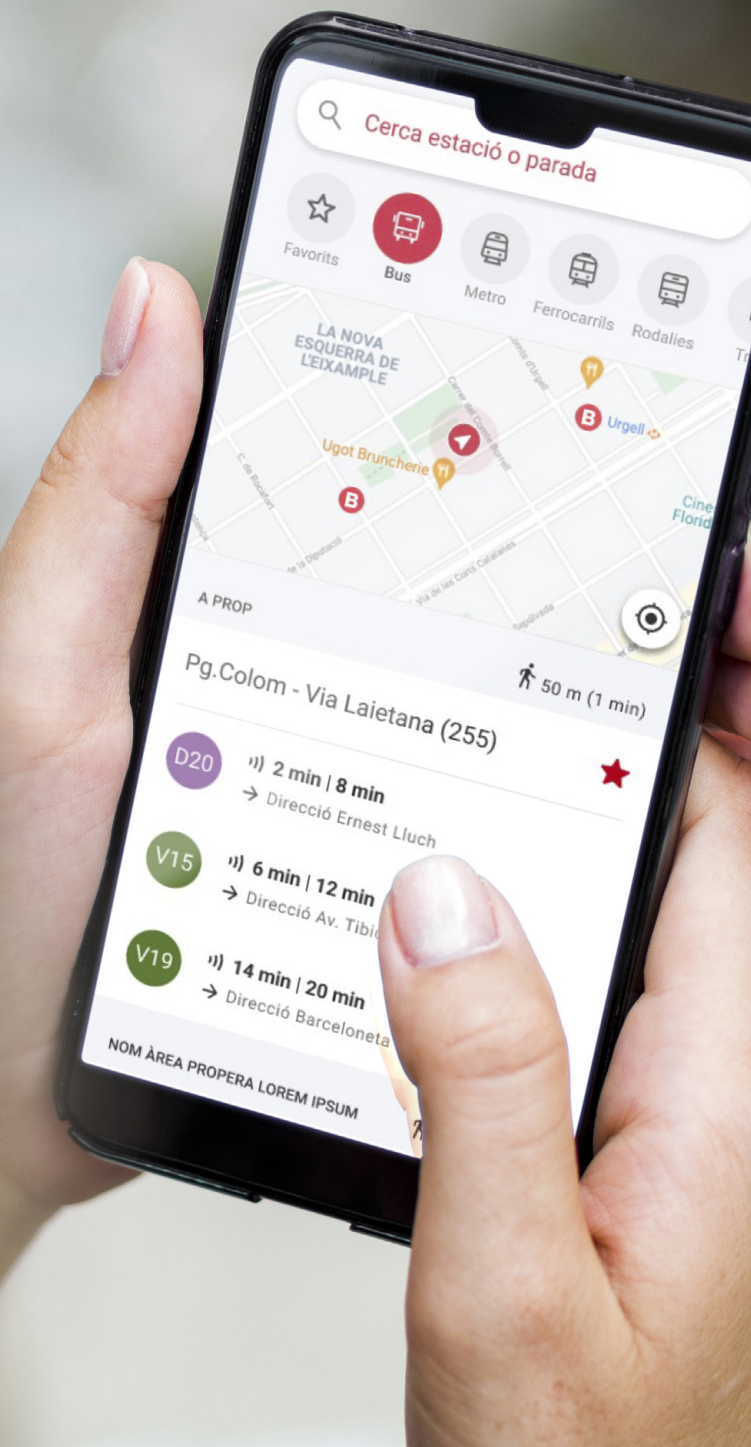
Per obtenir la quantitat d'informació més gran possible sobre la percepció del servei que tenen les persones usuàries, necessitem les seves opinions per a la millora del servei. És per aquesta raó que escoltem els seus comentaris i analitzem quines són les accions que ens permeten millorar el servei.

Aquesta filosofia d'escolta contínua, juntament amb l'evolució constant dels sistemes d'informació que ens envolten, ens obliga a evolucionar a la mateixa velocitat que evoluciona la societat. Com a empresa referent en mobilitat, no podem viure d'esquena a aquests canvis, i és per aquesta raó que cada dia ampliem les maneres de comunicar-nos amb els nostres clients i clientes.

Com a empresa pionera en l'ús de les noves tecnologies i coneixedora dels canvis d'hàbits en l'ús dels canals de comunicació per part de les persones usuàries, estem immersos en un procés continu per obrir-nos a aquests nous canals i, d'aquesta manera, establir nous mecanismes de comunicació més àgils i dinàmics.

Aprofitem internet, amb tot el seu entorn, i els dispositius mòbils per donar-los la informació quan la necessiten i per conèixer-los millor, així com per escoltar les seves opinions.

Així mateix, impulsem i fomentem processos participatius en matèria d'accessibilitat amb els principals agents institucionals i socials del sector.



Formes de participació amb Transports de Barcelona

Contacte amb l'empresa

Per a contactar amb TMB, hi ha diferents opcions disponibles per al client:

- **Canals digitals:** web de TMB i TMB App, X (abans Twitter) de @TMBInfo, Facebook Messenger i TMB Bot.
- **Canal telefònic:** 900 70 11 49.
- **Canals presencials:** els conductors d'autobús i Punts TMB.

Les oficines centrals estan ubicades al polígon de la Zona Franca

Carrer 60, 21-23, sector A
Polígon industrial de la Zona Franca
08040 Barcelona
Tel.: 93 298 70 00
www.tmb.cat

Legislació vigent

En l'enllaç següent es troben identificades les principals lleis i normatives aplicables a Autobusos de Barcelona:

<https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client/guia-usuari/normativa-us-transport>.



Certificacions i acords



Transports de Barcelona, SA
 Serveis de transport de viatgers a la xarxa de bus. **ISO 9001 i UNE 13816.**



Transports de Barcelona, SA
 Servei de transport de viatgers en autobús a les línies que gestiona el centre i les activitats secundàries o de suport al transport de viatgers del centre. **ISO 14001 i ISO 50001**



Transports de Barcelona, SA
 Està adherit a la iniciativa voluntària de reducció d'emissions de gasos amb efecte d'hivernacle que impulsa l'Oficina Catalana del Canvi Climàtic.