



# Carta de serveis de Bus Barcelona 2021



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; **Transports Metropolitans de Barcelona, SL**, que gestiona productes tarifaris; i altres serveis de transport, així 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.





# 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 realitzen 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 d'altres mitjans de transport, i treballem diàriament per a garantir una bona experiència de viatge a les persones usuàries. Els **processos clau** per a garantir un servei de qualitat són:

- Planificar la xarxa d'acord amb la demanda i les necessitats del territori.
- Gestionar la regulació i les incidències de la xarxa per a garantir, diàriament, els intervals definits.
- Garantir una bona atenció a les persones usuàries per part del personal i mitjançant 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

## Missió de TMB (per què existim)

Oferir serveis integrals de mobilitat, inclosos els de metro i autobusos, que:

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



# Missió, visió i valors de TMB

## Visió de TMB (què volem ser)

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 pel ciutadà i els seus 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 en el seu comportament i l'excel·lència de la seva feina.
- Pel seu compromís amb la societat, amb els ciutadans, amb els grups d'interès i amb els mateixos treballadors.



# Missió, visió i valors de TMB

## Valors de TMB

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

1. Vocació de servei públic i servei excel·lent.
2. Gestió eficient.
3. Comportament socialment responsable.
4. Valors d'igualtat d'oportunitats, diversitat, integritat, honestat i respecte.
5. Transparència.
6. Compromís.
7. Lideratge i treball en equip.
8. Reconeixement, equitat i creixement personal i professional.
9. 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:

## 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 ambiental, energètica i de compra verda que ens serveixen de base per a la definició i realització d'accions i projectes encaminats a reduir els impactes ambientals que generem, fent 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.

## Equitat de gènere

TMB té el compromís d'avançar en l'equitat de gènere, promovent i visibilitzant el nostre compromís amb 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 persones usuàries de TMB. A més, volem respondre a la mobilitat quotidiana de les persones, atenent a la mobilitat de les cures, millorant la interconnectivitat i el transport de les persones i canviant l'enfocament històricament androcèntric de les polítiques de mobilitat, i recentrar la mirada per a respondre a la mobilitat quotidiana en la seva complexitat, entenent la diversitat d'activitats de la vida quotidiana de les persones, més enllà de la seva mobilitat laboral. El nostre compromís amb l'equitat de gènere també requereix incrementar la participació de 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 diversitat funcional condicionen les percepcions de seguretat de les persones dependent 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 per a tothom.
- 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, apropant-la a totes les persones usuàries durant els seus 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.





## Món TMB

### **Patrimoni històric**

El patrimoni històric i cultural d'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.

### **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 diferents orientats a estendre la cultura de la cooperació i la solidaritat dins la companyia.



# 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'altas prestacions, línies convencionals i línies de proximitat. Entre totes donem cobertura a la ciutat i a molts municipis de l'Àrea Metropolitana. A més, també gestionem quatre 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 dels vehicles de la nostra flota és:

- 55,1% busos estàndard, 32,1% busos articulats, 1,8% busos midis,
- 5,3% busos minis i 5,7% busos doble pis
- 34,2% busos GNC; 32,0% busos tracció elèctrica; 33,8% 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 i poder donar informació a la clientela.

# Vocació de servei i serveis prestats per Transports de Barcelona

## Servei de bus

A TMB oferim als ciutadans 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.

A la web de TMB, a la **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 dels horaris de les línies que s'hi aturen. A més, a través de l'app TMB es pot consultar el temps real de pas per la parada, una informació que també hi ha actualment a unes 819 parades de tota la xarxa. Cal destacar, com a novetat, que l'app també incorpora millores que permeten el *routing* de les rutes planificades a través del Vull Anar, així com de les incidències planificades a les línies de bus.

El control de tot el servei es fa des del **Centre de Control de Bus (CCB)**, conjuntament amb els treballadors i les treballadores que són en el territori, gestionant la regulació de les línies per a garantir al màxim els intervals de pas dels vehicles promesos. El servei de bus comparteix espai amb d'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.



## Informació de contacte amb l'empresa

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



# Vocació de servei i serveis prestats per Transports de Barcelona

## Dades bàsiques 31/12/2020

Nombre de línies	103
Nombre de parades	2.606
Marquesines	1.419
Pals de parada	1.187
Carril bus	219,40 km
Longitud xarxa (semisuma anada i tornada)	833,91 km

## Velocitat comercial:

Hora punta	11,14 km/h
Mitjana al llarg del dia	11,85 km/h
Autobusos adaptats a persones amb mobilitat reduïda (PMR)	1.134
Nombre màxim cotxes en línia (en hora punta) (no inclou el Bus Turístic)	901
Edat mitjana de la flota	8,48

## Demanda (milions):

Viatges xarxa Bus	115,08
<b>Total Transports de Barcelona, SA</b>	<b>115,47</b>





# 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 utilitzen l'autobús.

Us convidem a veure amb més detall els 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

**Autobusos de TMB**, conscient de la importància d'oferir un alt nivell de qualitat en la prestació del servei, fa més d'una dècada que va començar a treballar en polítiques de qualitat adreçades a la millora de la gestió del servei i, d'aquesta manera, poder 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 la nostra clientela, té el fruit final en l'obtenció de les certificacions ISO 9001, UNE 13816 i COVID (en totes les activitats i serveis referents a la prestació del servei de bus) i ISO 14001 i ISO 50001, per al Sistema de Gestió Ambiental i Energètic, així com amb la Norma de Salut i Seguretat: Guia d'actuació davant del risc relacionat amb el coronavirus SARS-COV-2 i la malaltia COVID-19 referencial d'Higiene i control PHC Ed. 1.

Amb l'obtenció d'aquestes certificacions, queda palès el compromís clar que a Transports de Barcelona tenim amb la nostra clientela i amb l'entorn en què operem, el qual es centra a satisfer les necessitats de les persones usuàries, així com en la utilització dels recursos d'una forma eficaç i eficient.



InfoTMB

# Atenció!



Com a mesura preventiva per l'episodi del Covid19, els conductors no venen bitllets ni fan atenció al client.



Podeu comprar els bitllets de transport a través del web [tmb.cat](http://tmb.cat), la TMB App o a les distribuïdores de la xarxa de metro o d'algunes parades de la xarxa de Bus.



Gràcies per la vostra comprensió.



## Compromís de qualitat i indicadors

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

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

La pandèmia provocada pel virus de la COVID-19 ha suposat l'adopció d'una sèrie de mesures inèdites fins avui, com la necessitat de restringir els desplaçaments de les persones, que ha afectat directament la prestació del servei de les xarxes de transport públic.

TMB adapta la seva oferta a les disposicions per garantir la mobilitat essencial i donar el millor servei segons el grau de restricció de cada situació de l'estat d'alarma, sempre procurant garantir la seguretat de les persones usuàries i dels treballadors i les treballadores.

En aquest sentit, el servei de TMB segueix també les directrius i recomanacions d'organismes nacionals i internacionals, desenvolupant protocols i recomanacions per a l'ús del transport públic amb les màximes garanties de seguretat.

Mesures de prevenció i seguretat pel coronavirus:

<https://www.tmb.cat/ca/-/avis-recomanacions-coronavirus-sars-cov-1>

## Compromís de qualitat i indicadors

Els atributs i indicadors de qualitat de servei que s'exposen en aquesta carta reflecteixen l'alt compromís que TMB té amb la ciutadania, que persegueixen un model de mobilitat de qualitat, segura i sostenible. Tanmateix, a causa d'aquesta excepcionalitat, els compromisos establerts es poden veure notablement afectats.

### Compliment de l'oferta (servei ofert)

A Autobusos de TMB ens comprometem a complir l'oferta del servei programada per a facilitar al màxim la mobilitat de les persones usuàries i la ciutadania, tenint en compte que el transport públic de superfície comparteix l'espai amb d'altres mitjans de transport, esdeveniments de la ciutat a la via pública i incidències que es produeixen durant el servei.

- A Autobusos de TMB ens comprometem a posar tots els mitjans possibles per a 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, tenint en compte que el transport públic de superfície comparteix l'espai amb d'altres mitjans de transport, esdeveniments de la ciutat a la via pública i incidències que es produeixen durant el servei.

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



## Compromís de qualitat i indicadors

### 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 el seu horari de pas per la parada, tenint en compte que el transport públic de superfície comparteix l'espai amb d'altres mitjans de transport, esdeveniments de la ciutat en via pública i incidències que es produeixen durant el servei.

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

### Accessibilitat

Amb la finalitat que tothom pugui gaudir del servei, a Autobusos de TMB ens comprometem a fer les accions necessàries per a garantir-ne l'accessibilitat, i a impulsar i implementar millores en l'accés a la informació i a la comunicació per a totes les persones usuàries.

També ens comprometem a proposar millores d'accessibilitat en les parades i al seu entorn més proper, conjuntament amb els seus propietaris, que són els ajuntaments dels municipis en els quals Transports de Barcelona desenvolupa la seva activitat.

— A Autobusos de TMB ens comprometem a posar tots els mitjans possibles per a garantir que el 100% de la flota és accessible per a persones amb mobilitat reduïda.



## Compromís de qualitat i indicadors

### Atenció al client

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 de les seves demandes.

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



# Compromís de qualitat i indicadors

## Informació

A Autobusos de TMB, conscients de la importància que té la informació per a les persones usuàries, ens comprometem que estigui el màxim d'actualitzada, visible i en format accessible, per tal de facilitar l'ús del servei.

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

## Seguretat

A Autobusos de TMB, conscients que la seguretat és un dels factors més rellevants en la qualitat del servei, 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 a garantir la formació i 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 a garantir que 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).



Procuri pagar amb l'import exact  
Procure pagar con el importe exacto  
Please tender the exact amount  
Devolució màxima de canvi : 10€  
Devolución máxima de cambio : 10€  
Change limited to 10€

## Compromís de qualitat i indicadors

### 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 i parades, tot i que aquests elements de la via pública siguin de propietat municipal.

- A Autobusos de TMB ens comprometem a posar tots els mitjans possibles per a garantir que l'índex de qualitat de conservació dels vehicles sigui superior al 92%, atenent 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 la utilització per part dels ciutadans 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 superiors<sup>1</sup> a 65.244t/any.
- A Autobusos de TMB ens comprometem que les emissions d'òxids de nitrogen no generades pel vehicle privat siguin superiors<sup>1</sup> a 271 t/any.
- A Autobusos de TMB ens comprometem que les emissions de partícules (PM10) no generades pel vehicle privat siguin superiors<sup>1</sup> 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.





## Formes de participació amb Transports de Barcelona

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

Per tal d'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 nostra 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 la nostra clientela.

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 a 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

### Canals de contacte

- Les persones usuàries poden contactar amb TMB a través del **telèfon 900 70 11 49** (de dilluns a diumenge, de 8.00 a 21.00 h) i fer-nos arribar les seves consultes i comentaris.
- Als **Punts TMB** rebran l'atenció personalitzada que necessitin. Poden trobar-nos a les estacions de Diagonal, La Sagrera, Universitat i Sagrada Família de dilluns a divendres, i els caps de setmana i festius els atenem al Punt TMB Sagrada Família. Per a fer algunes de les gestions que oferim, han de sol·licitar una cita prèvia mitjançant un formulari ubicat al web corporatiu. Tots els horaris els poden consultar a <https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client/punts-atencio/punts-tmb>.
- **Internet i xarxes socials:** disposem de comptes a les xarxes socials, de l'aplicació **TMB App** per a iOS i Android, del **JoTMBé** i de la secció «Atenció al client» del nostre web.

\* Poden consultar les xarxes socials on som presents i què oferim en cadascuna a <https://www.tmb.cat/ca/sobre-tmb/xarxes-socials>. Tenim dos perfils a Twitter, @TMB\_Barcelona (d'informació corporativa) i @TMBinfo (d'atenció i informació de servei sobre els transports que gestionem), i una pàgina a Facebook: (<https://es-es.facebook.com/TransportsMetropolitansdeBarcelona>), en la qual també poden contactar-nos via Facebook Messenger.

\* **TMB App** ofereix informació sobre el servei de bus i de metro i permet conèixer l'estat del transport públic de TMB, planificar viatges o ser atès en cas de dubtes. Més informació a: <https://www.tmb.cat/ca/barcelona/aplicacions-descarregues/tmb-app>



## Formes de participació amb Transports de Barcelona

\* A **JoTMBé** poden gaudir de promocions i descomptes, participar en concursos i obtenir informació personalitzada de les afectacions planificades sobre les seves línies de bus de TMB i de metro de Barcelona. S'hi poden registrar, gratuïtament, des del web <https://jotmbe.tmb.cat/ca/>.

Finalment, a la secció «**Atenció al client**» del nostre web (<https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client>), trobaran tota la informació al seu abast dels canals de comunicació disponibles, les gestions en línia que poden realitzar, la compra de bitllets de transport i la guia de l'usuari amb informació de normatives i consells d'ús del transport públic.

A la secció de l'**Oficina virtual** podran realitzar tràmits com ara demanar cita prèvia per als Punts TMB, enviar una queixa, preguntar-nos per un objecte perdut, presentar una al·legació o enviar-nos una consulta. Totes les gestions possibles les trobaran a <https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client/gestions>.

TMB, com a empresa compromesa amb la plena accessibilitat, ha desenvolupat el seu web seguint la norma vigent UNE 139803:2012 i s'ajusta a les pautes definides pel grup de treball permanent 'Iniciativa per l'Accessibilitat Web (WAI)' del *Consorti World Wide Web (W3C)* pel nivell AA.



# Queixes, reclamacions i suggeriments

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

Per a facilitar aquestes comunicacions, i perquè ens facin arribar les seves queixes, reclamacions o suggeriments, posem a la seva disposició 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 8.00 a 21.00 hores

– **Formulari en paper:** disponible als Punts TMB d'Informació i Atenció i a les estacions de Metro Barcelona

– **Correu postal:**

TMB Gestió de QRS

C/ 60, núm. 21-23, sector A (polígon industrial de la Zona Franca)

08040 Barcelona



## 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

*“Norma de Salut i Seguretat: Guia d’actuació davant del risc relacionat amb el coronavirus SARS-COV-2 i la malaltia COVID-19”*

Implantat als centres de treball, les instal·lacions i la flota de la xarxa de Bus que permeten l’execució del servei del transport de viatgers, de les línies gestionades per TMB.



### 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.