

## CARTA DE SERVEIS DEL TRANSPORT PÚBLIC URBÀ - RUBIBUS

### 1.- OBJECTE DE LA CARTA DE SERVEIS

RubíBus és el nom amb què la població coneix el transport urbà de Rubí, que ofereix 7 línies amb intervals de pas de 22 a 32 minuts, cobertes per vehicles adaptats en la seva totalitat.

Hi ha 257 parades que donen cobertura al 80% del territori de Rubí, connectant el centre i les estacions de ferrocarril amb barris, urbanitzacions i polígons industrials. La cobertura a tot el municipi és del 80%, arribant a més del 90% al casc urbà.

La informació en temps real, tant temps d'arribada com d'incidències del servei, està disponible amb panells a les principals parades, a través de l'aplicació mòbil del transport municipal.

### 2.- DADES DE LA UNITAT DIRECTIVA

El transport urbà és actualment una concessió amb la figura d'un director gerent, que és l'interlocutor amb l'Ajuntament. Per sota del director gerent hi ha dos inspectors, 1 administrativa, 2 mecànics i 35 conductors i 2 netejadores.

Àrea de Planificació Urbana

Servei de Mobilitat i Accessibilitat

### 3.- CANALS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI (Presencials, Telefònics, Telemàtics)

<b>Nom</b>	Servei de Mobilitat i Accessibilitat	RubíBus
<b>Adreça</b>	Ctra. Terrassa 116, 1a planta	C. Ter 12-14. Nau A-6 Pol. Industrial Can Calopa 08174 Sant Cugat
<b>Horari</b>	De 9 a 14 h	De 8 a 18 h
<b>Telèfon</b>	93 5887000	93 5861434
<b>Web/adreça electrònica</b>	<a href="https://www.rubi.cat/ca/temes/mobilitat/transp-ort-public-1">https://www.rubi.cat/ca/temes/mobilitat/transp-ort-public-1</a>	<a href="http://www.rubibus.com">www.rubibus.com</a> <a href="mailto:info@rubibus.com">info@rubibus.com</a>

<b>Adscripció dins l'organigrama municipal</b>	Àrea de Planificació Urbana	Servei de Mobilitat i Accessibilitat
--	-----------------------------	--------------------------------------

#### 4.- OBJECTIUS DEL SERVEI

L'objectiu de RubíBus és ser referència per la mobilitat de la ciutadania i oferir un servei sostenible, eficient i de qualitat.

Tot això amb una xarxa de transport públic urbà que contribueixi a la millora de la mobilitat ciutadana de forma sostenible, garanteixi la millor qualitat de servei a les persones usuàries i desenvolupi polítiques socials que faciliti l'accés dels col·lectius més desfavorits.

#### 5.- SERVEIS QUE S'OFEREIXEN

<b>Línies regulars</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Línia 1: El Pinar – Can Serrafossà.</li> <li>• Línia 2: Can Vallhonrat – El Pinar.</li> <li>• Línia 3: Estació Rubí+D – Castellnou.</li> <li>• Línia 4: Estació Rubí+D – Can Roses.</li> <li>• Línia 5: Can Roses – Estació Rubí+D.</li> <li>• Línia 6: Rubí Sud – Polígon La Bastida.</li> <li>• Línia 7: Estació Rubí+D – Sant Muç.</li> </ul>
<b>Modalitats de pagament</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Títols ATM</li> <li>• Títols propis de Rubí <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bitllet senzill</li> <li>2. Targeta 10 viatges</li> <li>3. Targeta Pensionista</li> <li>4. Targeta jubilat reduïda</li> <li>5. Targeta estudiant</li> </ol> </li> </ul>
<b>Informació actualitzada de les línies</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Panells informatius a les 4 parades principals i estació FGC</li> <li>• Informació a totes les parades dels horaris teòrics</li> <li>• Web RubiBus: <a href="http://www.rubibus.com">www.rubibus.com</a></li> <li>• App: informació punts de venda títols, línies i arribades a cada parada en temps real</li> </ul>
<b>Servei wifi</b>	Gratuït a tots els autobusos
<b>Punts de càrrega dispositius mòbils</b>	Als 5 autobusos més nous. Progressivament es posaran a la resta

## **6.- NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI I DRETS I DEURES DELS USUARIS/ES**

### **a) Condicions d'accés**

Reglament regulador del Servei de transport col·lectiu urbà i públic de viatgers de Rubí, aprovat pel Ple de 23 de febrer de 2012

(<https://seu.rubi.cat/normativaAnunciPublic/categorias/Reglaments>)

### **b) Drets i deures dels usuaris/es:**

#### **Article 22. Drets dels usuaris/es**

Els usuaris/es del servei tenen dret:

1. A gaudir del servei d'acord amb les prescripcions de la normativa municipal vigent
2. A instar els conductors i inspectors adscrits al servei al compliment de les seves obligacions
3. A adreçar-se al departament municipal corresponent o a les oficines de l'operador del servei per sol·licitar informació o formular reclamacions o queixes pel servei
4. A recuperar els objectes perduts a l'autobús, en cas que estiguin a disposició de l'operador o de la Policia Local, en el període de dos mesos
5. A ser ajudats pel conductor i la resta d'usuaris a pujar i baixar del vehicle si pateixen alguna discapacitat
6. A utilitzar els seients que els hi son reservats, en el cas de persones amb mobilitat reduïda, de la tercera edat, amb nens petits als braços i dones embarassades.

#### **Article 23. Obligacions dels usuaris/es**

Els usuaris/es del servei estan obligats:

1. A abonar les tarifes del servei vigents quan tinguin mes de tres anys d'edat
2. A portar preparada moneda fraccionada suficient per al pagament de la tarifa quan pugin al vehicle, sense que puguin obligar al conductor - perceptor a canviar moneda major de 10 EUR per a cadascun dels viatgers
3. A conservar el títol de transport durant el viatge
4. A cancel·lar el títol de transport
5. A mostrar al conductor - perceptor les targetes especials d'abonament i acreditar mitjançant l'exhibició de qualsevol document que l'identifiqui la legítima possessió d'aquella targeta especial. Si això no es possible, el conductor - perceptor retirarà la targeta a l'usuari i aquest haurà de pagar un bitllet ordinari, tot i que podrà recuperar la targeta presentant la seva identificació a les oficines de l'empresa del servei o a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà en el cas de les targetes de pensionistes gratuïtes. En qualsevol

cas, l'empresa no es farà càrrec de les despeses que tingui l'usuari per recuperar la seva targeta

6. A respectar el conductor - perceptor i les seves indicacions per al millor acompliment del servei
7. A no distreure el conductor quan el vehicle estigui en marxa
8. A mostrar el títol de transport degudament cancel·lat si ho sol · liciten els inspectors del servei
9. A no sol·licitar al conductor que efectui parades diferents a les establertes oficialment
10. A no pujar quan s'hagi fet l'avertiment que el vehicle esta complet
11. A no introduir en el vehicle animals, paquets i efectes que per les seves mides, classe, quantitat o males olors puguin afectar els altres usuaris o el servei. S'exceptuen els gossos pigall i altres animals de petites dimensions que viatgin dins d'un habitacle tancat, condicionat a aquest efecte, de manera que no pugui molestar o afectar el servei o la resta d'usuaris
12. A no fumar a l'interior dels vehicles ni en altres instal·lacions relacionades amb aquest servei, així com en altres espais que estableixi la normativa aplicable
13. A no escopir ni llençar papers o altres objectes dins el vehicle, a les marquesines o en altres instal·lacions relacionades amb aquest servei, ni posar els peus sobre els seients
14. A no menjar ni beure dins el vehicle
15. A no obrir les finestres quan funcioni l'aire condicionat
16. A indicar al conductor la intenció de baixar del vehicle o pujar-hi amb la suficient antelació, des de l'interior prement el timbre instal·lat a aquest efecte, o des de l'exterior indicant-ho amb la ma.
17. A lliurar al conductor els objectes que altres usuaris s'hagin oblidat al vehicle
18. A cedir els seients reservats a persones amb mobilitat reduïda, de la tercera edat, amb nens petits als braços i dones embarassades.

## **7.- RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE: TAXES I PREUS PÚBLICS**

### **Modalitats de pagament**

- Títols ATM (<http://rubibus.com/index.asp?seccion=tarifasATM1&lang=es>)
- Títols propis de Rubí  
<http://rubibus.com/index.asp?seccion=tarifaRubi&lang=es>):
  - 1.- Bitllet senzill
  - 2.- Targeta 10 viatges
  - 3.- Targeta Pensionista

- 4.- Targeta jubilat reduïda
- 5.- Targeta estudiant

## **8.- MECANISMES DE PARTICIPACIÓ , COL-LABORACIÓ , QUEIXES I SUGGERIMENTS DE LA CIUTADANIA PER LA MILLORA DEL SERVEI**

### **a) Formes de participació**

- Enquesta de satisfacció anual (<https://www.rubi.cat/fitxers/documents-ok/area-de-serveis-territorials/mobilitat/estudi-index-de-satisfaccio-del-client-de-les-linies-d2019autbus-urba-de-rubi-2017>)
- Canals directes RubíBus
- Canals municipals: (instàncies)

### **b) Sistema de queixes i suggeriments**

#### **RubíBus**

- Telèfon: 93 5861434
- Correu electrònic: [infor@rubibus.com](mailto:infor@rubibus.com)
- Facebook: <https://es-es.facebook.com/rubibus/>

#### **Ajuntament**

- “Bústia d'avisos, queixes i suggeriments”, per a la presentació d'avisos, queixes, suggeriments, consultes i altres aportacions relacionats amb els serveis municipals

<https://www.e-ajrubi.net/eParticipa/Products/Carpeta/Public/Requests/InetReqPublic.aspx?TypeId=38083&AppScope=CIUDADANO&LANGUAGE=CA>

- Twiter: <https://twitter.com/AjRubi>
- Telèfon: 93 5887000
- Instàncies: <https://seu.rubi.cat/catalogoTramites/show/549> i presentar-la a qualsevol de les dues OAC, situades a:
  - [OAC centre](#):  
c/ de Narcís Menard. 13-17
  - [OAC Les Torres](#):  
Rambleta de Joan Miró s/n (davant de l'edifici Rubí Forma)

## 9.- COMPROMISOS DE QUALITAT I INDICADORS D'AVUACIÓ

Compromís	Indicador	Fita
1.- Resoldre amb rapidesa les queixes i suggeriments	Temps de resposta	Temps mig resposta d'una setmana
2.- Proporcionar tota la informació del servei actualitzada	Actualització guies, web i aplicació mòbil	100%
3.- Assegurar un nivell elevat de satisfacció als usuaris	Enquesta satisfacció anual	Global de 9 sobre 10
4.- Adaptar el màxim de parades per persones amb mobilitat reduïda i amb problemes de visió	Seguiment servei. Nombre parades adaptades sobre total	70%
5.- Millorar la freqüència i cobertura de la xarxa	Paràmetres proper concurs	Freqüències entre 16 i 23 minuts a les principals línies i cobertura global del 90%
6.- Assolir un alt grau de puntualitat	Estadístiques del sistema (geolocalització)	90%

## 10.- DATES D'ELABORACIÓ DE LA CARTA I COMPROMÍS D'ACTUALITZACIÓ

Aquesta Carta té naturalesa reglamentària. És per tant una norma vinculant per a l'Administració i per les persones usuàries i pot ésser invocada en qualsevol reclamació que es presenti per les vies esmentades en l'apartat 8 d'aquesta Carta, així com també en via administrativa.

El contingut es revisarà i actualitzarà cada 4 anys o sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis
- Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

La persona responsable de l'actualització, així com del manteniment, difusió i compliment de compromisos, és el/la responsable del Servei de Mobilitat i Accessibilitat.