

REQUISITS BÀSICS PER A CERTIFICAR LA QUALITAT DELS SERVEIS DE TRANSPORT REGULAR INTERURBÀ DE VIATGERS EN AUTOBÚS A CATALUNYA (OPERADORS TITULARS DE CONCESSIONS ADMINISTRATIVES DE TRANSPORT REGULAR DE COMPETÈNCIA DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA)

A. OBJECTE I ÀMBIT D'APLICACIÓ

Aquest document estableix els requisits bàsics que hauran de complir els sistemes de gestió de la qualitat dels serveis sotmesos al Decret 128/2003, de 13 de maig, sobre mesures d'innovació i foment de la qualitat a la xarxa de serveis regulars de transport de viatgers a Catalunya.

Per a la certificació de la qualitat relacionada amb la prestació del servei, s'utilitzaran com a referents la **Norma UNE 13816**¹ i les especificacions contingudes en aquest document. L'entitat certificadora ha d'estar acreditada per un organisme membre de la IAF (Fòrum Internacional d'Accreditació) per certificar, com a mínim, sistemes de gestió de la qualitat en el sector transport.

Una certificació haurà d'incloure, almenys, els serveis realitzats a l'empara d'un **títol concessional** i haurà de deixar constància del compliment dels referents indicats. Es concedirà per períodes de tres anys renovables i s'efectuaran auditories anuals.

Quan no sigui objecte de la certificació la totalitat dels serveis prestats per l'operador, s'hauran d'incloure en l'àmbit de la certificació tots aquells serveis que la seva no inclusió pogués dificultar la comprovació del compliment dels objectius de qualitat o generar expectatives infundades als clients.

Amb aquesta finalitat, mentre que no existeixin disposicions específiques per a serveis diferents del transport regular **interurbà**, seran d'aplicació les condicions establertes en aquest document (eventualment amb les adaptacions i interpretacions que siguin necessàries per ajustar els serveis prestats als objectius que persegueix la Norma UNE 13816).

B. DEFINICIÓ DE LA QUALITAT DE SERVEI OBJECTIU

La "qualitat de servei objectiu" és el nivell de qualitat que els prestadors del servei volen oferir als clients. Es defineix en funció del nivell de qualitat esperat pels clients, de les pressions externes i internes, de les limitacions pressupostàries i tècniques i del comportament de la competència. Quan s'estableixen els objectius de qualitat del servei a proveir, cal considerar els factors següents:

- Una definició concisa de les pautes de servei (directrius per als diferents criteris de qualitat). Per exemple:
 - La nostra intenció és que els passatgers disposin d'autobusos que circulin complint l'horari planificat;
 - La nostra intenció és oferir una resposta a les queixes, suggeriments i reclamacions dels clients en els 30 dies naturals següents (si ho considera oportú, l'operador pot definir un termini més curt, d'acord amb els seus processos interns i recursos disponibles).
- Un nivell d'exigència (objectiu a complir), és a dir, un percentatge (estimat o calculat) dels clients beneficiats, per a cada **pauta** de servei. Per exemple:
 - 80% dels nostres passatgers viatjaran en vehicles que compleixin l'horari planificat;
 - 98% de clients que consultin o reclamin seran atesos conforme a la directriu fixada.
- Un llindar de situació inacceptable. Quan el llindar sigui superat, es considerarà que el servei no ha estat prestat adequadament i hauran d'activar-se immediatament les accions correctives oportunes,

¹ En aquest document, les paraules en negreta tenen una definició recollida en l'apartat FA. L'apartat FB inclou la terminologia utilitzada per la Norma UNE 13813.

incloent possibles alternatives al servei així com compensacions al client. Una situació inacceptable pot no estar definida prèviament; en aquest cas l'operador es compromet a registrar i tractar tota absència de servei o servei no prestat.

- El mètode de mesura i de càlcul.

Per a la definició de la qualitat d'un servei concret, l'operador ha escollir els criteris de l'annex A de la Norma UNE 13816 per als quals fixarà pautes de servei. L'esmentat annex conté una llista detallada dels criteris de qualitat d'un servei de transport públic de passatgers (TPP) percebuts des del punt de vista del client. Convé que qui utilitzi aquesta llista sigui conscient que, a la pràctica, la qualitat percebuda pels clients del TPP és global i que aquests no la perceben com la suma de les característiques de la llista.

Per a cada servei (si la **concessió** n'inclou més d'un) l'operador ha d'establir pautes de servei corresponents als criteris de qualitat que esculli de l'esmentat annex i els expressarà incloent la informació següent:

PAUTES PER ALS CRITERIS DE QUALITAT (directrius, principis o propòsits, que configuren la definició de qualitat de servei objectiu)			
Pautes	Nivell d'exigència	Situació inacceptable	Mètode de mesura
-----	-----	-----	-----

Els nivells d'exigència s'han de complir per a cada un dels criteris inclosos en la definició de qualitat de servei objectiu. Es consideraran desqualificants per a la certificació els **incompliments** molt greus, o la persistència d'incompliments greus, que afectin a l'observança de la reglamentació, així com els que afectin al **Pla individualitzat d'innovació i millora de la qualitat** previst en el Decret 128/2003.

L'entitat certificadora haurà de notificar a la Direcció General de Ports i Transports (d'ara endavant, DGPT) la retirada de certificació o la no renovació a algun dels operadors inclosos en l'àmbit d'aplicació del Decret 128/2003.

L'operador, per donar compliment al compromís de qualitat en la prestació del servei derivat del Decret 128/2003, haurà d'incloure en la definició de qualitat de servei objectiu, com a mínim², les pautes establertes en el següent apartat, a més de les que vulgui proposar lliurement d'acord amb les seves necessitats i expectatives.

Per a accedir a la certificació haurà de complir les pautes descrites en els punts C.0 al C.8, tots dos inclusivament. Haurà de complir la totalitat de les pautes abans de desembre de 2009, data en la qual l'operador haurà d'haver assumit públicament el seu compromís de qualitat mitjançant una Carta de serveis, en la qual, com a mínim, inclourà les pautes descrites en el punt C.9.

Els operadors que ja comptin amb un sistema de gestió certificat segons ISO 9001 hauran d'incloure en la definició de qualitat de servei objectiu totes les pautes descrites en el següent apartat abans de desembre de 2009.

La DGPT podrà ampliar el termini, a sol·licitud de l'interessat i en casos degudament justificats.

C. PAUTES BÀSIQUES DE QUALITAT PER ALS SERVEIS DE TRANSPORT REGULAR INTERURBÀ DE VIATGERS EN AUTOBÚS A CATALUNYA

Per als serveis de transport regular interurbà de viatgers en autobús sotmesos al Decret 128/2003 (i per a aquells de transport **periurbà** que ho considerin oportú), la definició de la qualitat de servei objectiu haurà d'evidenciar el compliment de les següents pautes de qualitat³.

² L'operador pot definir la seva qualitat de servei objectiu mitjançant pautes més ambicioses. Les establertes en aquest document constitueixen els mínims per al conjunt de serveis de transport de viatgers objecte del Decret 128/2003 sobre mesures d'innovació i de foment de la qualitat.

³ Levat que no concerneixin al servei ofert, cas en què l'operador haurà de justificar-ho documentalment.

C.0. Característiques bàsiques del servei

L'operador haurà d'elaborar un "Manual de característiques bàsiques del servei". A més de contenir una descripció de les pautes de qualitat i del sistema de gestió de la qualitat, haurà d'especificar de manera clara i comprensible les característiques del servei o serveis objecte de certificació. Com a mínim, contindrà:

- la descripció geogràfica i temporal del servei o serveis objecte de certificació,
- les condicions fixades en el títol concessional i en el Pla individualitzat d'innovació i millora de la qualitat (per als serveis sotmesos al Decret 128/2003),
- la llista de les parades (identificant aquelles amb més afluència de passatgers i, quan escaigui, també els intercanviadors amb altres operadors o modes de transport existents en el seu itinerari així com les possibilitats de transbordament per a altres línies del mateix operador),
- la informació relativa a títols de transport (tipus, validesa, comercialització,...), i
- la informació relativa a les condicions exigides als vehicles (tipologia, capacitat, reserva de seients, antiguitat, compliment d'inspeccions tècniques i assegurances obligatòries, equipament amb el qual compta el vehicle,...) per a poder prestar el servei.

C.1. Servei Ofert

1.3 Explotació

El proveïdor haurà de definir i especificar documentalment la manera com avaluarà l'ajustament entre oferta i demanda. Aquest ajustament haurà d'ésser revisat, com a mínim anualment, amb dades desagregades del nombre de passatgers per trajecte i de la capacitat del vehicle que el realitza. Les seves conclusions hauran d'ésser incorporades al "Pla d'accions de millora". A més, l'operador haurà d'incloure en l'avaluació altres anàlisis o dades que permetin fonamentar, en el seu cas, peticions per a ampliació o modificació de ruta, horari, etc, per tal de millorar l'**efectivitat** i l'**eficiència** de l'adequació entre l'oferta i la demanda. Haurà de comunicar a la DGPT el resum i les conclusions de l'avaluació.

1.5 Fiabilitat del servei

Quan es detecti una **no conformitat** en la prestació del servei, l'operador haurà de dur a terme **correccions i accions correctives**, segons sigui convenient, per assegurar la conformitat del servei amb els criteris d'acceptació.

L'operador haurà de definir i especificar documentalment la manera com durà a terme els controls i establirà les responsabilitats i autoritats relacionades amb el tractament de les no conformitats. Haurà d'assegurar que el servei no conforme s'identifica i controla per a prevenir la seva prestació no intencional. Mantindrà **registres** de la naturalesa de les no conformitats i de qualsevol acció presa posteriorment.

L'operador haurà de definir i especificar documentalment com realitzarà les:

- **Accions correctives** per eliminar la/les causa/es de les no conformitats detectades o d'altres situacions indesitjables (adequades als seus efectes), per tal de prevenir que tornin a ocórrer, i
- **Accions preventives** per eliminar la/les causa/es de les no conformitats potencials o d'altres situacions potencialment indesitjables (adequades als problemes potencials), per a prevenir que succeeixen.

L'especificació haurà de concretar els requisits per a:

- revisar les no conformitats (incloent les queixes de clients),
- determinar les causes de les no conformitats,
- avaluar la necessitat d'actuar per prevenir l'ocurrència de no conformitats i d'adoptar accions per assegurar-se que les no conformitats no tornin a succeir,
- determinar i implantar les accions necessàries,
- registrar els resultats de les accions duts a terme, i
- revisar les accions correctives/preventives adoptades.

L'operador haurà de definir i especificar documentalment (i de manera coherent amb l'especificació per a accions correctives) la forma d'actuació i de resposta davant situacions d'avaria en ruta, amb la finalitat que els passatgers puguin finalitzar el trajecte amb el mínim retard possible. Mantindrà un registre d'incidències per avaria en ruta i de suspensions o modificacions del servei no anunciades.

PAUTES PER ALS CRITERIS DE LA CATEGORIA 1 : SERVEI OFERT		
PAUTES	NIVELL D'EXIGÈNCIA	SITUACIÓ INACCEPTABLE
Adequació oferta-demanda	Que el 100% dels clients es beneficien de la pauta establerta.	Un retard superior a 3 mesos en la revisió de l'adequació oferta-demanda o en la comunicació a la DGPT.
Control de servei no conforme	Que el 100% dels clients es beneficien de la pauta establerta.	Que una no conformitat coneguda per l'operador no hagi estat registrada.
Accions correctives i preventives	Que el 100% dels clients es beneficien de la pauta establerta.	Que una no conformitat coneguda per l'operador no ha estat avaluada o no s'hagin implementat les accions necessàries.
Resposta davant d'avaría en ruta	Que l'operador no deixi cap passatger immobilitzat en trajecte per avaría.	Que un passatger hagi estat abandonat durant el trajecte sense possibilitat de ser recollit per un altre vehicle habilitat per l'operador.
		Que un servei programat, o part del mateix servei, hagi estat suspès o modificat sense previ avís, llevat de causes excepcionals degudament justificades.

C.2. Accessibilitat

2.2. Accessibilitat interna a persones amb mobilitat reduïda

Quant a la possibilitat d'utilització dels vehicles per clients amb mobilitat reduïda, l'operador haurà atènyer-se a la reglamentació i a allò disposat en el Pla individualitzat d'innovació i millora de la qualitat. Quan els requisits o els compromisos contrets sobre això s'expressin en tant per cent de la flota, haurà d'entendre's com a percentatge dels vehicles que presten servei en el moment de realitzar el mesurament.

PAUTES PER ALS CRITERIS DE LA CATEGORIA 2 : ACCESSIBILITAT		
PAUTES	NIVELL D'EXIGÈNCIA	SITUACIÓ INACCEPTABLE
Accessibilitat persones mobilitat reduïda	100% de compliment del Pla en els vehicles que prestin el servei.	Un retard superior a 3 mesos en el compliment del Pla.

C.3. Informació

3.1 Informació general

Haurà d'estar disponible, de manera comprensible, actualitzada i en correcte estat de manteniment, la informació general que es detalla a continuació:

a) En el vehicle

- A l'exterior: identificació del servei, destí o denominació.
- A l'interior: ha d'estar a disposició dels passatgers, com a mínim mitjançant una còpia per al conductor, la informació relativa a identificació del servei, de l'operador del servei i mitjans de contacte, informació sobre el trajecte, els horaris, els títols de transport en vigor i la seva validesa, així com altres informacions rellevants per al passatger (correspondències, punts de venda, edat fins a la qual no es paga, canvi màxim permès...), segons escaigui.

b) Informació proporcionada pel conductor

Sempre que el vehicle estigui aturat, el conductor haurà de poder proporcionar informació sobre els títols de transport en vigor així com sobre el trajecte i els horaris. En situacions anormals programades, ha de poder informar sobre alteracions significatives previstes en el trajecte (i la seva causa quan sigui possible), en especial sobre les d'ocurrència recent, així com sobre solucions alternatives.

c) En les parades que depenguin de l'operador i en les oficines comercials de l'operador

- Identificació del servei/s prestat/s, esquema/itinerari en el sentit del trajecte i indicació de la localització de la/les parada/es.
- Identificació del proveïdor del servei i mitjans de contacte.
- Informació rellevant sobre els títols de transport admesos.
- Horari de les parades de referència. En rutes a freqüència, els intervals de pas per franges horàries i informació de sortides de capçalera o de parades de referència.
- Alteracions en **situació anormal programada**, amb indicació de solucions alternatives.

PAUTES PER ALS CRITERIS DE LA CATEGORIA 3 : INFORMACIÓ		
PAUTES	NIVELL D'EXIGÈNCIA	SITUACIÓ INACCEPTABLE
Informació al vehicle	Que el 100% dels passatgers es beneficien de la pauta establerta.	Que un vehicle no disposi d'una còpia de la informació per al conductor.
		Que un client no pugui identificar el vehicle o la destinació indicada sigui errònia.
Informació pel conductor	Que el 100% dels conductors estiguin en disposició de facilitar la informació especificada en la pauta.	Que un conductor no informi segons allò indicat en la pauta establerta.
Informació en parades i oficines comercials	Que el 100% dels passatgers es beneficien de la pauta establerta.	Que en una parada o oficina comercial no hi hagi la informació o aquesta no hagi estat actualitzada en un termini de tres dies laborables.

C.4. Temps**4.2. Compliment d'horaris/ intervals de pas****a) Incidències horàries**

L'operador haurà de registrar les **incidències** (ja siguin usuals o excepcionals) que afectin a la regularitat o a la puntualitat, segons el cas, de cada trajecte.

Haurà de definir i especificar documentalment la manera com avaluarà el compliment horari. Anualment, com a mínim, haurà de comunicar a la DGPT el resum i conclusions de l'esmentada avaluació, incloent les consideracions, propostes o peticions que permetin millorar l'**efectivitat** i l'**eficiència** del compliment horari.

b) Puntualitat (dels serveis previstos en termes d'horaris)

Els horaris de sortida i de passos per parada han de correspondre amb els establerts i divulgats. Ateses les característiques del transport interurbà, per a les arribades o passos per parada es considerarà admissible un retard de fins a dotze minuts respecte de l'horari publicat. Els retards superiors hauran de ser registrats, indicant si han estat motivats per causes imputables a l'operador o per causes alienes.

No es considera admissible la sortida abans de l'horari publicat, llevat de casos excepcionals degudament registrats i justificats.

Quan escaigui, per facilitar la correspondència amb altres serveis s'admetran retards de fins a deu minuts respecte de l'horari de sortida o de pas per parada. Aquest retard haurà de ser registrat i tindrà consideració d'incidència horària per causes alienes a l'operador.

c) Regularitat (dels serveis previstos en termes d'interval de pas)

Els intervals de pas {i} dels vehicles han de correspondre amb els establerts i divulgats. Els clients hauran de poder accedir al vehicle sense que l'espera superi el valor {1,2 x i}.

PAUTES PER ALS CRITERIS DE LA CATEGORIA 4 : TEMPS⁴		
PAUTES	NIVELL D'EXIGÈNCIA	SITUACIÓ INACCEPTABLE
Incidències horàries	Mantenir registres de les incidències que afectin al normal desenvolupament horari.	Que un vehicle o el seu conductor no disposin de rellotge.
		Que una incidència horària no hagi estat registrada.
Puntualitat	Que el 80% dels passatgers finalitzin el trajecte sense retards superiors a 12 minuts ⁵ .	Que més del 10% de passatgers finalitzin el trajecte amb retards superiors a 18 minuts, llevat dels casos en què les causes siguin alienes a l'operador i hagin estat degudament registrades.
		Que un vehicle surti de la parada abans de l'horari publicat.
Regularitat	Que el 80% dels viatgers accedeixin al vehicle sense esperar més de l'interval de pas incrementat en un 20%.	Que més del 10% de passatgers accedeixin al vehicle amb espera superior a l'interval de pas incrementat en un 50%, llevat dels casos en què les causes siguin alienes a l'operador i hagin estat degudament registrades.

C.5. Atenció al client

5.2. Relació amb el client: consultes, queixes, suggeriments i reclamacions

L'operador haurà de prestar atenció als clients mitjançant la línia telefònica amb número i horari especificats adequadament divulgats.

L'operador garantirà i divulgarà adequadament la possibilitat que els clients li formulin consultes, queixes, suggeriments o reclamacions, tant a través del seu personal com mitjançant l'atenció telefònica, a més dels altres mitjans que l'operador hagi establert.

Amb independència de les obligacions relacionades amb el Llibre de reclamacions, l'operador definirà i especificarà documentalment la sistemàtica per al tractament de les queixes, suggeriments i reclamacions que li dirigeixin per escrit els clients o qualsevol altra part afectada per l'activitat de l'operador, les haurà de registrar i respondre de manera adequada i personalitzada en un termini no superior a 30 dies naturals.

5.3. Personal

Tots els conductors hauran d'utilitzar indumentària adequada i presentar un estat d'higiene i netedat d'acord amb les exigències de l'operador. Davant els clients han de mostrar un comportament atent i educat. La indumentària inclourà algun tipus de senyal (color, uniforme, placa...) que relacioni al conductor amb l'operador.

⁴ L'objectiu d'aquestes pautes és que els passatgers tinguin una percepció positiva de la fiabilitat horària del servei ofert i divulgat. L'operador haurà de combinar la seva capacitat organitzativa per aconseguir el compliment, l'ús dels mitjans que condicionen la percepció dels passatgers i l'actitud proactiva per proposar a la DGPT les actuacions que consideri oportunes (variacions en el trajecte, desplaçament horari, avís de marge de fiabilitat, etc.).

⁵ Percentatge de passatgers afectats per retard respecte del total de passatgers que efectuen el trajecte en un període de temps que fixarà l'operador en funció de les característiques del servei. El nombre de passatgers ho determinarà l'operador en funció de dades objectives o, si no n'hi ha, d'estimacions raonades, tenint en compte que l'objecte d'aquesta estimació és avaluar la repercussió del retard en termes de passatgers afectats per tal de determinar el tipus i urgència de les accions correctives, preventives o de millora a adoptar.

L'operador haurà de tenir un Pla d'actuació i atenció al client que especifiqui el protocol d'actuació en relació amb l'atenció als clients que el personal (inspectors, conductors, vigilants, personal d'atenció al client en oficines o telefònic, etc.) ha de conèixer i aplicar.

PAUTES PER ALS CRITERIS DE LA CATEGORIA 5 : ATENCIÓ AL CLIENT		
PAUTES	NIVELL D'EXIGÈNCIA	SITUACIÓ INACCEPTABLE
Consultes, queixes, suggeriments i reclamacions	Que el 98% dels clients que efectuïn consultes o reclamacions siguin atesos d'acord amb la pauta establerta.	Que més del 5% dels clients que efectuïn consultes o reclamacions no siguin respostos d'acord amb la pauta establerta.
Pla d'actuació i atenció al client	Que el 100% dels empleats coneguin i apliquin, en l'àmbit de les seves funcions, el protocol d'actuació en relació amb l'atenció als clients.	Que un empleat desconegui, en l'àmbit de les seves funcions, el protocol o no actuï conforme aquest.

C.6. Confort

6.1. i 6.4. Conservació i neteja

L'operador haurà d'assegurar el correcte estat de conservació dels elements dels vehicles (i, en el seu cas, de parades i instal·lacions) que puguin afectar al confort dels passatgers. L'operador del servei ha d'assegurar la neteja, tant de l'interior com de l'exterior dels vehicles (i, en el seu cas, de les parades i dels punts de venda propis), adequant el manteniment de la netedat al tipus d'utilització dels clients. En el seu cas, haurà d'assegurar la higiene dels WC.

L'operador haurà de definir un protocol de conservació i neteja que inclogui apartats per a higiene, olors, desinsectació, desinfecció, conservació, pintades, etc. de tots els vehicles que utilitzi per al servei (i, en el seu cas, instal·lacions). Mantindrà registres de les actuacions relatives a la conservació i a la neteja.

6.3. Confort del viatge: conducció

L'operador haurà d'assegurar-se que el "Manual del conductor" inclogui, almenys, les següents mesures perquè la conducció es porti a terme de manera que transmeti seguretat i confort als passatgers (i haurà d'assegurar-se que l'esmentat manual, les seves instruccions i la seva operativa siguin conegudes i aplicades per tots els conductors):

- Iniciar la marxa només quan les portes estiguin completament tancades (obrir-les només amb el vehicle totalment detingut) i evitar arrencades, parades, frenades, estrebades o canvis de direcció bruscos.
- Verificar que el vehicle no té avaries i que el seu estat de conservació i de neteja general és l'adequat.
- Efectuar les parades en les ubicacions establertes i amb atenció a les necessitats dels passatgers.
- Verificar, abans de començar la marxa, si algun client s'acosta corrent amb intenció d'accedir al vehicle i, en el seu cas, facilitar-li l'entrada.
- En l'iniciar la ruta, revisar que totes les finestretes estiguin tancades, quan el vehicle disposi de sistema d'aire condicionat i aquest sigui operatiu.
- Governar els controls del vehicle i dels seus accessoris intentant obtenir més confort per als passatgers. En particular, si escau, haurà de cuidar que la regulació de l'aire condicionat i la dels dispositius de so no produeix molèsties als passatgers.

PAUTES PER ALS CRITERIS DE LA CATEGORIA 6 : CONFORT		
PAUTES	NIVELL D'EXIGÈNCIA	SITUACIÓ INACCEPTABLE
Conservació i neteja	Que el 100% dels vehicles (i, en el seu cas, parades i instal·lacions pròpies) compleixin el protocol de conservació i neteja.	Que l'operador no hagi registrat i iniciat actuacions correctives i preventives després de tenir coneixement que, a conseqüència de l'estat de conservació o de netedat d'un vehicle (instal·lació o parada, en el seu cas), algun passatger o les seves pertinences hagin patit danys o hagin estat en risc de patir-los.
Conducció confortable	Que el 100% dels passatgers disposin del confort del viatge d'acord amb la pauta establerta.	Que l'operador no hagi registrat i iniciat accions correctives i preventives després de tenir coneixement d'alguna situació en la qual la conducció hagi alterat el confort dels passatgers sense que intervinguessin causes excepcionals degudament justificades.

C.7. Seguretat

7.1, 7.2, 7.3 Gestió de situacions d'emergència, accidents i incidents

Els vehicles utilitzats en el servei hauran de disposar dels elements de seguretat concordants amb les seves característiques tècniques i la reglamentació aplicable. Aquests elements hauran d'estar previstos en el Pla de conservació i neteja.

En tots els vehicles que prestin el servei, l'operador haurà d'assegurar el correcte manteniment de la senyalització dels equipaments a utilitzar en cas d'**accident** (per exemple, extintors, martells trenca vidres, finestres d'auxili i senyalització d'obertura de portes). Aquests elements hauran d'estar previstos en el Pla de conservació i neteja.

L'operador haurà d'assegurar que tots els vehicles que prestin el servei disposin d'indicacions per a situacions d'emergència (que prevegin tant la sortida d'emergència com els martells trencavidres, extintors i formes d'actuació en l'esmentada situació).

L'operador haurà d'elaborar un Pla de gestió de situacions d'emergència per als casos en els quals tingui lloc un **incident** o accident que posi en perill la integritat de les persones. Haurà de garantir que els conductors estiguin adequadament instruïts per a la seva correcta aplicació així com per mantenir una actitud preventiva enfront d'accidents i d'incidents a bord que puguin afectar als passatgers o a les seves pertinences.

Haurà de calcular la **Taxa anual d'agressions i incidents a bord** i la **Taxa anual d'accidents**, referides a l'any natural, i haurà d'especificar les accions de millora adequades, per a reduir-les o mantenir-les, en el Pla d'accions de millora.

PAUTES PER ALS CRITERIS DE LA CATEGORIA 7 : SEGURETAT		
PAUTES	NIVELL D'EXIGÈNCIA	SITUACIÓ INACCEPTABLE
Gestió de situacions d'emergència	Que el 100% dels vehicles en servei estiguin en correcte estat de manteniment.	Que un vehicle iniciï ruta amb constància d'algun incompliment respecte de la senyalització d'equipaments per a cas d'accident.
	Que el 100% dels passatgers disposin de vehicles amb indicacions d'emergència i conductors instruïts.	Que un vehicle iniciï ruta amb constància d'algun incompliment relacionat amb la gestió d'emergències.
Prevenició d'accidents	Mantenir un registre d'accidents i realitzar un Pla de prevenció d'accidents que els utilitzi i avaluar-lo periòdicament.	Que un accident no hagi estat registrat o no s'hagi analitzat la conveniència d'activar accions preventives.
	Que el 100% dels vehicles en servei disposin d'elements de seguretat concordants.	Que un vehicle iniciï ruta amb constància d'algun incompliment en relació amb els elements de seguretat.
Previsió d'incidents a bord	Mantenir un registre d'incidents i realitzar un Pla de prevenció d'incidents que els utilitzi i que s'avaluarà periòdicament.	Que un incident no hagi estat registrat o no s'hagi analitzat la conveniència d'activar accions preventives.

C.8. Impacte ambiental

8.1 Contaminació

L'operador haurà d'assegurar el compliment de les condicions tècniques i legals vigents en els vehicles destinats al servei, per a minimitzar l'emissió de contaminants pel tub d'escapament, intentar reduir les exigències en els paràmetres establerts per la legislació vigent. El Manual del conductor, que els conductors hauran de complir, ha d'incloure la necessitat de reduir la pol·lució acústica i atmosfèrica, parant el motor quan estigui justificat.

L'operador del servei haurà de definir i especificar documentalment les actuacions que assegurin un tractament adequat dels residus resultants de la seva activitat.

8.2 Consum d'energia

L'operador haurà d'utilitzar indicadors de consum energètic per als vehicles que destini al servei.

PAUTES PER ALS CRITERIS DE LA CATEGORIA 8 : IMPACTE AMBIENTAL		
PAUTES	NIVELL D'EXIGÈNCIA	SITUACIÓ INACCEPTABLE
Contaminació	Que el 100% de clients disposin de vehicles acords amb la pauta establerta.	Que un vehicle iniciï ruta amb constància d'algun incompliment en relació amb les condicions tècniques legals vigents.
	L'operador contractarà gestors de residus autoritzats i realitzarà un control periòdic.	Que algun residu no es gestioni a través del gestor autoritzat. Que no hi hagi control periòdic.
Consum d'energia	Es mantindran indicadors de consum i se'n farà un seguiment.	Que no hi hagi indicadors o no se'n faci el seguiment.

C.9. Carta de serveis

En un termini màxim de tres anys des de la primera certificació, l'operador assumirà públicament el seu compromís de qualitat mitjançant una Carta de serveis, que donarà a conèixer adequadament i posarà a disposició dels seus clients.

La Carta de serveis (veure la definició B.11) haurà d'incloure, com a mínim, les pautes següents:

9.1 Reserva anticipada de plaça

L'operador haurà de posar a disposició dels seus clients la possibilitat de reservar anticipadament la plaça, llevat en les rutes que l'operativa del servei no ho permeti (periurbanes o amb possibilitat de viatjar dret). L'operador haurà d'informar als clients sobre aquesta possibilitat i sobre l'antelació requerida.

PAUTES PER ALS CRITERIS DE LA CATEGORIA 1 : SERVEI OFERT		
PAUTES	NIVELL D'EXIGÈNCIA	SITUACIÓ INACCEPTABLE
Reserva anticipada de plaça	Que el 100% dels clients disposin de la possibilitat de reservar plaça segons la pauta establerta.	Que un client no pugui reservar plaça amb una setmana d'antelació.

9.2 Disponibilitat de vehicles adaptats

L'operador especificarà la disponibilitat horària de vehicles adaptats per a clients amb mobilitat reduïda, d'acord amb l'anàlisi de necessitats específiques previst en el Decret 128/2003.

PAUTES PER ALS CRITERIS DE LA CATEGORIA 2 : ACCESSIBILITAT		
PAUTES	NIVELL D'EXIGÈNCIA	SITUACIÓ INACCEPTABLE
Disponibilitat de vehicles adaptats	100% de compliment de la disponibilitat horària especificada.	Que un client amb mobilitat reduïda sigui abandonat en horari de disponibilitat de vehicle adaptat sense possibilitat de ser recollit per un altre vehicle habilitat per l'operador.

9.3 Informació a través d'Internet⁶

L'operador haurà de garantir la disponibilitat d'informació actualitzada a través d'Internet, incloent com a mínim: horaris/freqüències dels vehicles i el seu recorregut, així com tarifes en vigor amb informació de la validesa de cada títol de transport, edat a partir de la qual es paga i altres informacions que es considerin rellevants per al passatger, segons escaigui.

L'operador haurà de posar a disposició dels seus clients un canal per a queixes, suggeriments i reclamacions, a través de mitjans electrònics.

PAUTES PER ALS CRITERIS DE LA CATEGORIA 3 : INFORMACIÓ		
PAUTES	NIVELL D'EXIGÈNCIA	SITUACIÓ INACCEPTABLE
Informació a través d'Internet	Que en el 95% dels casos ⁷ estigui la informació disponible.	Que en més del 15% dels casos no estigui disponible.

9.4 Política sobre retards

L'operador del servei haurà de definir i comunicar als seus clients una política específica de tractament de queixes relatives a retards, la qual haurà d'incloure compensacions per retards imputables a l'operador.

PAUTES PER ALS CRITERIS DE LA CATEGORIA 4 : TEMPS		
PAUTES	NIVELL D'EXIGÈNCIA	SITUACIÓ INACCEPTABLE
Política sobre retards	Que el 95% dels passatgers puguin acollir-se a la pauta establerta.	Que en més del 10% dels passatgers no puguin acollir-se a la pauta establerta.

9.5 Adquisició de títols

L'operador haurà d'especificar els mitjans de pagament admesos i en quines condicions. Així mateix, haurà d'especificar si compta amb oferta diferenciada de títols de transport adaptats a tipologies dels clients i/o dels períodes de demanda del servei determinats.

PAUTES PER ALS CRITERIS DE LA CATEGORIA 5 : ATENCIÓ AL CLIENT		
PAUTES	NIVELL D'EXIGÈNCIA	SITUACIÓ INACCEPTABLE
Adquisició de títols	100% de compliment de la pauta establerta.	Que un mitjà de pagament dels especificats no sigui admès.
		Que un tipus de títol dels especificats no estigui disponible.

9.6 y 9.7 Antiguitat de la flota

L'operador haurà d'especificar en la Carta de serveis l'antiguitat mitjana⁸ i l'antiguitat màxima dels vehicles que utilitzarà per prestar el servei, així com la data en què l'antiguitat ha estat calculada.

PAUTES PER ALS CRITERIS DE LA CATEGORIA 6 i 7 : CONFORT I SEGURETAT		
PAUTES	NIVELL D'EXIGÈNCIA	SITUACIÓ INACCEPTABLE
Antiguitat	100% de compliment de la pauta establerta.	Que l'antiguitat mitjana superi a l'especificada.

⁶ Aquest requisit es considerarà complert se es comprova que la informació està disponible a la web de la Generalitat i que les modificacions de dades han estat incorporades, o que s'ha fet una comunicació fefaent sol·licitant que siguin incorporades.

⁷ Possibilitat d'accedir a la informació a Internet en tot moment.

⁸ L'antiguitat mitjana s'expressarà en anys mitjançant un nombre enter, sense decimals, obtingut com a mitjana aritmètica de l'antiguitat en una data concreta dels vehicles utilitzats en el servei durant l'any anterior a la data de càlcul. En el seu cas, l'antiguitat dels vehicles que no hagin estat utilitzats durant tot l'any serà ponderada proporcionalment al temps d'utilització.

9.8 Sistema de gestió mediambiental

L'operador haurà d'especificar en la Carta de serveis si en la data de referència de la Carta té implantat (o, en el seu cas, si no ho té) un sistema de gestió mediambiental (SGMA) certificat.

PAUTES PER ALS CRITERIS DE LA CATEGORIA 8 : IMPACTE AMBIENTAL		
PAUTES	NIVELL D'EXIGÈNCIA	SITUACIÓ INACCEPTABLE
Sistema de gestió mediambiental	100% de compliment de la pauta establerta.	Que un vehicle iniciï ruta amb constància d'algun incompliment en relació amb el SGMA, si l'operador ha especificat que compta amb SGMA certificat.

D. SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT

Els operadors titulars d'alguna concessió administrativa de transport regular interurbà de viatgers de competència de la Generalitat de Catalunya han de posar en servei un sistema de gestió de la qualitat que garanteixi la realització de les etapes següents, considerant l'escala i la complexitat de l'operació del transport regular interurbà de viatgers.

1. La identificació de les expectatives explícites i implícites dels clients quant a la qualitat de servei de transport regular interurbà de viatgers.
2. La previsió de les limitacions legals, polítiques, financeres, tècniques i d'altres tipus.
3. La identificació dels nivells de qualitat existents i les àrees de millora potencials.
4. La definició dels objectius de qualitat de servei tenint en compte els apartats 1, 2, 3 anteriorment citats i el 5 següent. Això implica la conversió dels resultats d'aquests apartats en criteris de qualitat mesurables i:
 - la selecció de criteris de la llista de criteris de qualitat de l'annex A de la norma UNE 13816, tenint en compte el nombre de passatgers afectats;
 - l'especificació del nivell de prestació que s'estableix com a objectiu a complir per a cada un dels criteris més amunt esmentats (com a mínim les pautes bàsiques, descrites en l'apartat anterior), tenint en compte el nombre de passatgers afectats. Això implica:
 - la definició de les pautes de servei (directrius per als diferents criteris de qualitat);
 - el nivell d'exigència, expressat, quan sigui adequat, en percentatge de passatgers afectats per a cada pauta de servei;
 - el llindar de situació inacceptable (servei no adequat) i l'activació immediata d'accions correctives i/o alternatives de servei;
 - les accions adequades a emprendre en cas que se sobrepassi el llindar de situació inacceptable definit.
5. La mesura del nivell de prestació. Això implica:
 - la selecció dels mètodes de mesura (vegeu la Norma UNE 13816, apartat 5.3 i annex C),
 - la definició de la freqüència dels mesuraments,
 - l'elecció dels mètodes de càlcul dels resultats i la seva adequada validació, i
 - la documentació dels resultats.
6. La posada en marxa d'accions correctives, és a dir, millora de les prestacions o revisió dels objectius. Això implica dur a terme:
 - accions correctives quan els objectius de la prestació del servei s'incomplixen,
 - accions correctives en cas de situació inacceptable, i
 - comunicació interna/externa adequada sobre les accions empreses (segons escaigui).

7. L'avaluació⁹, almenys 1 vegada cada 2 anys, de la percepció pel client de la qualitat produïda per servir de base a l'apartat 8 següent. L'avaluació, com a mínim, inclouria la percepció que els clients tenen de:
- la seguretat durant el trajecte,
 - la fiabilitat de l'oferta de servei,
 - l'adequació a les necessitats,
 - la fiabilitat horària (compliment d'horaris/intervals de pas), inclosa la percepció del retard/temps d'espera admissible,
 - l'amabilitat i correcció del personal,
 - el confort i comoditat del viatge, inclòs confort sonor,
 - l'estat de conservació i neteja, i
 - temperatura confortable.
8. L'elaboració i implantació d'un Pla d'accions de millora adequat per reduir les diferències entre:
- la qualitat produïda i la qualitat percebuda, i
 - la qualitat esperada i la qualitat percebuda.
9. Cadascuna de les etapes anteriors s'ha de tenir en compte, de manera general o detallada, i registrar-se de manera que permeti la seva revisió. L'operador haurà d'elaborar els registres de la qualitat pertinents que demostrin evidència de la conformitat amb els requisits així com l'operació eficaç del sistema de gestió de la qualitat del servei. Els registres hauran de romandre llegibles, fàcilment identificables i recuperables. L'operador ha de definir i especificar documentalment la manera com es duu a terme el control dels registres (que defineixi els controls necessaris per a la identificació, l'emmagatzematge, la protecció, la recuperació, el temps de retenció i la seva disposició).
10. La definició i especificació documental de la manera com duen a terme els controls per als documents que l'operador necessiti per assegurar-se de l'eficaç planificació, operació i control d'aquelles de les seves activitats que tinguin incidència directa o indirecta en la qualitat del servei (procediments, instruccions, especificacions, guies, Manual del conductor, plans de qualitat, etc.), inclosos els documents que especifiquen els requisits legals que afectin al servei i els relatius als vehicles i a les assegurances.
11. L'assegurament de la competència professional necessària per al personal que ha de realitzar els treballs que afectin a la qualitat del servei. L'operador haurà de definir i especificar documentalment les activitats que duu a terme per a:
- proporcionar formació o adoptar altres accions per assegurar la competència professional, en particular dels conductors,
 - avaluar l'eficàcia de les accions adoptades, i
 - assegurar-se que el seu personal és conscient de la utilitat i la importància de les seves activitats i de com contribueixen a la consecució dels objectius de la qualitat.
12. La revisió del sistema de gestió per la Direcció, a intervals planificats i de forma verificable documentalment, per assegurar-se de la seva conveniència, adequació, eficàcia i eficiència contínues. L'operador haurà d'assegurar-se de:
- que les responsabilitats i autoritats estan definides sense ambigüitat, són conegudes i adequades,
 - que els fluxos de comunicació, cap a dins i cap a l'exterior de l'organització, són adequats, i
 - que han format part de la revisió l'avaluació de les oportunitats de millora i la conveniència d'efectuar canvis en el sistema, incloent-hi la necessitat de recursos.

⁹ L'avaluació de la percepció del client podrà formar part d'una altra general, si l'operador la porta a terme (per exemple, en aplicació de la Norma ISO 9001:2000).

E. MESURAMENT DE LA QUALITAT DE SERVEI

En la mesura de la qualitat de la prestació del servei per a cada criteri, s'usaran els mètodes adequats segons preveu la Norma UNE 13816¹⁰.

És possible utilitzar altres mètodes, a condició que s'obtinguin resultats equivalents. En cas d'usar altres mètodes, es proporcionarà un resum de la metodologia.

Les "Enquestes de satisfacció de clients" han de ser realitzades periòdicament, amb una mostra aleatòria dins de l'univers de clients que utilitza el servei. La dimensió de la mostra haurà de garantir un marge d'error de menys del 10% per a un nivell de confiança del 95%. Als resultats de les enquestes se'ls haurà d'atribuir una puntuació en una escala d'1 (totalment insatisfet) a 5 (totalment satisfet), podent ser utilitzada una escala alternativa equivalent. En el cas que la puntuació sigui inferior al valor mitjà de l'escala en el període d'anàlisi i/o la diferència amb els resultats assolits per a la mesura de la prestació siguin significatius, l'operador del servei haurà revisar l'adequació i l'execució del Pla d'accions de millora i promoure en el menor espai de temps possible una nova enquesta per avaluar l'eficàcia de les esmentades accions.

F. DEFINICIONS

F.A. Conceptes generals

A.1. Accident

Circumstància aliena a la intencionalitat dels passatgers i del conductor que s'interposa en el desenvolupament normal del servei i que causa danys als passatgers, al vehicle o a tercers (derivats de la circulació, de l'estat de conservació, de l'actuació del conductor...).

A.2. Acció correctiva

Les accions correctives intenten evitar que una causa de no conformitat torni a produir-se.

A.3. Acció preventiva

La que intenta prevenir possibles no conformitats anticipant-se a situacions potencialment indesitjables.

A.4. Concessió

Negoci jurídic pel qual l'Administració cedeix a una persona o empresa la gestió d'un servei públic durant un termini de temps determinat i sota certes condicions.

A.5. Correcció

Una correcció és qualsevol acció presa per eliminar una no conformitat detectada, mentre que una acció correctiva pretén eliminar la/es causa/es de la no conformitat. Una correcció pot dur-se a terme juntament amb una acció correctiva. Quan es corregeix un servei no conforme, ha de ser sotmès a una nova verificació per demostrar la seva conformitat amb els requisits.

A.6. Efectivitat

Capacitat per respondre a les demandes o expectatives de la societat en relació amb el conjunt del sistema de transport públic de viatgers.

A.7. Eficiència

Criteri econòmic que revela la capacitat per produir el màxim de resultats (objectius predefinitos) amb el mínim de recursos utilitzats.

¹⁰ Actualment està en fase d'esborrany el projecte de norma europea prEN 15140 Transport públic de passatgers. Requisits bàsics i recomanacions per als sistemes de mesurament de la qualitat del servei prestat. Una vegada estigui aprovada i incorporada al patrimoni normatiu europeu i/o espanyol, es considerarà de consulta obligatòria a l'hora d'establir un compromís de qualitat i els sistemes de mesurament que hi són associats.

A.8. Incidència

Motiu que s'interposa en el desenvolupament normal del servei, sigui alié o imputable a l'operador.

A.9. Incident

Circumstància que s'interposa en el desenvolupament normal del servei amb origen en algun passatger (d'ordre públic, de salut...).

A.10. Incompliment

Resultat de no haver observat algun requisit, norma o precepte als quals s'està legalment obligat en la prestació del servei.

A.11. Interurbà

Servei de transport que transcorre parcial o totalment fora de l'àmbit urbà definit a l'article 29 de la Llei 12/1987, d'acord amb el Decret 319/1990.

A.12. No conformitat

Incompliment d'algun requisit del sistema de gestió de la qualitat del servei.

A.13. Norma UNE 13816

Es tracta de la Norma europea "Transport. Logística i serveis. Transport públic de passatgers. Definició de qualitat del servei, objectius i mesuraments", elaborada pel Comitè Tècnic AEN/CTN 152 i aprovada en 2001 pel Comitè Europeu de Normalització.

A.14. Pauta

Regla que han de seguir o a la qual s'han d'ajustar les conductes, les tasques, les activitats, etc., en la prestació del servei.

A.15. Periurbà

Servei de transport interurbà que transcorre al voltant de les vores o de la perifèria d'una ciutat, de manera que les seves característiques (nombre de parades, distància entre parades, característiques del vehicle, capacitat oferta, etc.) el fan similar a un servei de transport urbà.

A.16. Pla individualitzat d'innovació i millora de la qualitat

Compromís adquirit per l'operador en virtut del Decret 128/2003 i que complementa les condicions del títol concessional.

A.17. Registres

Conjunt d'anotacions, inscripcions, gravacions i documents que deixen constància d'una activitat determinada.

A.18. Situació anormal programada

Es tracta d'una alteració significativa en un trajecte (o en un tram de, almenys, 2 parades consecutives) prevista en el temps i amb durada superior a una setmana. (Exemples: grans obres, festes, etc.). O bé, es considera situació anormal programada una alteració significativa en un trajecte que afecti, almenys, dos terços de les parades del trajecte afectat i tingui una durada prevista superior a un dia i inferior o igual a una setmana (Ex: obres, festes de més d'un dia, etc.)

A.19. Taxa anual d'accidents

Nombre total de quilòmetres recorreguts en un any natural dividit pel nombre total d'accidents.

A.20. Taxa anual d'agressions i incidents a bord

Nombre total de viatgers transportats en un any natural dividit pel nombre total d'agressions i incidents a bord dels vehicles.

A.21. Títol concessional

Document legal atorgat per l'Administració a una o diverses empreses en el qual s'especifiquen les condicions particulars i obligatòries per gestionar un servei públic determinat.

F.B. Termes i definicions utilitzats per UNE 13816

B.1. Accessibilitat

Accés al sistema de TPP, incloent les connexions amb altres modes de TPP.

B.2. Acord de qualitat

Acord formal, no necessàriament contractual, entre diferents parts dels sectors públic i privat per cooperar en matèria de promoció i prestació de serveis de TPP.

B.3. Adequació a les necessitats

Indica en quina mesura els serveis oferts responen a les necessitats d'un client individual en matèria de transport.

B.4. Avançament

Període de temps d'anticipació a l'horari previst/publicat per a la realització d'un viatge en TPP.

B.5. Adquisició de bitllets

Possibilitat d'obtenir l'autorització per viatjar.

B.6. Adquisició de bitllets (a l'exterior de la xarxa)

Possibilitat d'obtenir l'autorització per viatjar en un lloc que no pertany a la mateixa xarxa.

B.7. Adquisició de bitllets (a la xarxa)

Possibilitat d'obtenir l'autorització per viatjar en les parades o en el mateix vehicle.

B.8. Atenció al client

Elements del servei introduïts per assegurar la millor adequació entre el servei normalitzat (servei de referència) i els requisits del client individual.

B.9. Atribut del client

Qualitat del servei o objecte material reconegut com a adequat per a un individu.

B.10. Capacitat

Magnitud a la qual una unitat de TPP pot acomodar a tots els passatgers que volen viatjar en un moment donat respectant les seves expectatives (amb els límits de la reglamentació vigent).

B.11. Carta de serveis

Document públic que permet identificar als prestadors del servei i descriure de manera detallada el seu compromís respecte del client, incloent-hi les compensacions previstes en cas de servei deficient.

B.12. Client

Persona interessada a satisfer una necessitat personal de mobilitat utilitzant per a això un servei de TPP, des de l'organització del viatge fins que finalitzi el contracte amb el prestador del servei (vegeu passatger).

B.13. Client (potencial)

Persona amb necessitat individual de mobilitat.

B.14. Comparació de procediments

Comparació sistemàtica dels sistemes i el funcionament d'un proveïdor del servei de TPP en relació amb altres proveïdors. Aquesta comparació no ha d'estar relacionada necessàriament amb el mode de transport i pot realitzar-se amb altres tipus d'indústries o serveis quan sigui adequat.

B.15. Confort

Elements del servei introduïts per oferir uns desplaçaments en TPP relaxats i agradables.

B.16.Control de clients (control presencial)

Mètode de mesura de la qualitat de servei basat en les observacions objectives realitzades de manera independent (a partir de criteris específics, determinats amb antelació) per equips d'observadors formats per a comportar-se com a veritables clients que viatgen en el sistema.

B.17.Correspondència

Canvi d'unitat de TPP per als passatgers, qualsevol que sigui el mode de transport.

B.18.Desplaçament d'una unitat de TPP

Desplaçament previst d'una unitat de TPP sobre una ruta única (vegeu l'apartat B.3 63)

B.19.Disponibilitat

Extensió dels serveis oferts, quant a geografia, horari, freqüència i mode de transport.

B.20.Durada de l'espera en una parada

Període de temps passat a la xarxa, llevat del temps passat en les unitats de TPP, per efectuar el viatge previst.

B.21.Durada del viatge

Temps necessari per efectuar el trajecte.

B.22.Enquesta de satisfacció del client

Enquestes dissenyades per avaluar en quina mesura el client considera que han estat satisfetes les seves expectatives.

B.23.Fiabilitat del servei

Indica en quin grau el client pot estar segur que el servei serà realitzat de conformitat amb el que ha estat publicat.

B.24.Freqüència

Nombre de viatges d'un vehicle previstos durant un període determinat de temps, en un punt específic i amb una mateixa destinació.

B.25.Full de ruta

Descripció del conjunt de trajectes i horaris previstos per a les unitats de TPP.

B.26.Horari

Publicació de les hores de servei dels vehicles en funció del trajecte i de les hores de funcionament.

B.27.Identificació de les parades

Dispositius de localització i identificació d'una parada.

B.28.Impacte mediambiental

Efecte que provoca la prestació d'un servei de TPP sobre el medi ambient.

B.29.Informació

Posada a disposició sistemàtica de tota la informació pel que fa al sistema de TPP necessària per tal que els passatgers puguin programar i efectuar els seus desplaçaments.

B.30.Informació sobre el servei

Subministrament voluntari d'informació sobre els serveis previstos.

B.31.Informació sobre el trajecte de la unitat de TPP

Informació pel que fa al viatge indicada en el vehicle, sobre la seva ruta, el destí i les parades previstes.

B.32.Informació sobre el viatge

Subministrament voluntari d'informació quant a a les característiques del servei en el moment determinat, les alternatives disponibles i els consells en cas d'incidents.

B.33.Instal·lacions del TPP

Dispositius, mitjans, locals o equipament destinats principalment al TPP per a fer-ne l'ús del TPP més fàcilment assolible.

B.34.Interval

Espai de temps entre el pas de les unitats de TPP destinades a una mateixa secció de ruta, tenint en comú com a mínim dos punts de parada.

B.35.Mesura directa de la prestació (en temps real)

Mètode de supervisió de la prestació real del servei mitjançant el registre del funcionament o l'observació directa.

B.36.Multimodal

Activitats que impliquen o afecten més d'un mode de transport, incloent les correspondències, la cooperació, l'elecció i la coordinació entre els diversos modes.

B.37.Operador

Prestador del servei que posseeix la "licència d'explotació" per tot o part del servei.

B.38.Parada (zona de pujada i de baixada)

Zona situada dins o fora de la ruta principal, prevista per a l'espera, l'embarcament i desembarcament de passatgers i les correspondències entre les unitats de TPP. Les parades poden utilitzar-se per un o diversos modes de transport.

B.39.Passatger

Persona que està satisfent una necessitat personal de mobilitat mitjançant l'ús del TPP (vegeu client).

B.40.Persona amb mobilitat reduïda

Persona que pateix una incapacitat física o mental, o que pateix algun impediment tal que la seva mobilitat està reduïda.

B.41.Puntualitat (dels serveis previstos en termes d'horaris)

Indica en quina mesura les unitats de TPP respecten els horaris publicats.

B.42.Qualitat de servei (esperada)

Nivell sol·licitat pel client, implícita o explícitament.

B.43.Qualitat de servei (objectiu)

Nivell que els prestadors del servei pretenen subministrar.

B.44.Qualitat de servei (percebuda)

Impressions del client respecte de la qualitat de servei subministrat.

B.45.Qualitat de servei (produïda)

Nivell que s'ha assolit segons criteris mesurables objectivament.

B.46.Regularitat (dels serveis previstos en termes d'interval·ls)

Indica en quina mesura les unitats de TPP respecten els interval·ls publicats.

B.47.Retard

Període de temps que excedeix l'horari previst/publicat per a la realització d'un viatge en TPP.

B.48.Ruta

Desplaçament d'una unitat de TPP incloent totes les parades previstes, caracteritzat pels punts de parada predefinits a la sortida i a l'arribada.

B.49.Seguretat

Sentiment de protecció personal experimentat pels clients, derivat de les mesures i els mitjans utilitzats i de la comunicació realitzada per a assegurar que els clients són conscients d'aquests mitjans i mesures.

B.50. Servei ofert

Descripció del servei ofert, en termes de zona geogràfica coberta, horaris, freqüència i mode de transport.

B.51. Sistema (de TPP)

Conjunt de les unitats, de les instal·lacions, de l'explotació i de la gestió de TPP.

B.52. Taxa de càrrega

Ràtio entre el nombre total de passatgers que transporta i la capacitat total d'una unitat de TPP.

B.53. Terminal (parada)

Àrea que conté una o diverses parades, on almenys una coincideix amb el destí final d'una ruta.

B.54. Temps d'accés

Temps necessari per entrar a la xarxa a partir d'un punt considerat com origen del viatge.

B.55. Temps de correspondència (real o prevista)

Temps necessari per efectuar la correspondència entre dues rutes o dos modes de transport diferents.

B.56. Temps de maniobra

Temps integrat en un horari, entre l'arribada d'una unitat de TPP al seu destí final i la seva sortida per al viatge següent.

B.57. Temps de parada d'una unitat de TPP

Durada planificada de la parada d'una unitat de TPP que permet el descens i la pujada de passatgers en una parada, l'obertura i el tancament de les portes pertinents.

B.58. Temps de trajecte d'una unitat de TPP

Temps necessari per complir una ruta específica en una unitat de TPP.

B.59. Temps sortida

Temps necessari per sortir del sistema i arribar al destí.

B.60. Temps/durada

Aspectes relatius al temps necessari per programar i efectuar els viatges.

B.61. Transport públic de passatgers (transport públic) (TPP)

Serveis en general que responen a la definició de l'apartat 2.1 de la Norma UNE 13816.

B.62. Trajecte

Desplaçament programat d'una unitat de TPP al llarg d'una única ruta (vegeu l'apartat B 3.22).

B.63. Trajecte (passatger)

Desplaçament realitzat per un passatger en una sola unitat de transport sense tenir necessitat de descendir o de realitzar una correspondència.

B.64. Trajecte fora de ruta

Recorregut d'una unitat de TPP fora del servei comercial.

B.65. Unitat (de TPP)

Vehicle o grup de vehicles units que operen simultàniament, utilitzats per oferir un transport en comú a un cert nombre de passatgers.

B.66. Viatge (d'un passatger)

Desplaçament global d'un passatger, des del punt de sortida al punt d'arribada, incloent tots els trajectes, les correspondències i els retards.

B.67.Viatge en grup (servei xàrter)

Servei de transport, utilitzant unitats de TPP, per a un grup de passatgers amb una finalitat comuna i amb un contracte únic, que han adquirit la utilització exclusiva d'un mitjà de transport per viatjar amb una mateixa ruta.

B.68.Xarxa

Gamma i extensió dels serveis de TPP oferts en termes de durada, de zona geogràfica abastada i de mode de transport.