ATM Àrea de Girona

Autoritat Territorial de la Mobilitat

Guia d'accessibilitat al Transport Públic

Generalitat de Catalunya
Departament de Territori i Sostenibilitat

Taula de contingut

1. Introducció 2

2. Operadors de transport:
TEISA 3
HISPANO HILARIENCA 4
SARFA 4
BARCELONA BUS 5
AUTOCARS R.MAS 6
AMPSA 7
TMG 8
RENFE 9

Introducció

Totes les persones tenen dret a desplaçar-se de forma segura per l'espai públic i a accedir sense entrebancs als modes de transport públics col·lectius, siguin quines siguin les seves característiques físiques.

L’entorn ha de disposar-se de manera que permeti a tothom desenvolupar-se de la mateixa manera i de la forma més independent possible. Això s’aconsegueix integrant les diverses necessitats en béns, equipaments i serveis perquè puguin ser utilitzats per tothom.

Per això la principal característica de qualsevol disseny ha de ser l’accessibilitat, ja que és la condició indispensable per assolir la igualtat de drets.

La definició d’accessibilitat universal segons la Llei 51/2003, de 2 de desembre, d’igualtat d’oportunitats, no-discriminació i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat és la següent:

“Condició que han de complir els entorns, processos, béns, productes i serveis, així com els objectes o instruments, eines i dispositius, per ser comprensibles, utilitzables i practicables per totes les persones en condicions de seguretat i comoditat i de la forma més autònoma i natural possible. Pressuposa l’estratègia de “disseny per a tots” i s’entén sense perjudici dels ajustos raonables que s’hagin d’adoptar”.

L'adaptació de les flotes d'autobusos, per a fer-les més accessibles, contribueix a la utilització d'aquest tipus de modes de transport, per part d'aquest grup de població, en les mateixes condicions que la resta de la ciutadania.

Davant la creixent importància de la societat vers la igualtat social i la no-discriminació, amb aquest document l’ATMG pretén donar una eina d’accessibilitat en el sector del transport públic. És per aquest motiu que hem elaborat aquesta petita guia resum dels protocols d’accessibilitat de cada un dels operadors de transport que formen part de l’àrea integrada.

Aquesta guia només és una eina d’informació per ajudar a les persones usuàries a disposar més fàcilment de la informació relativa a l’accessibilitat universal en el transport públic.

La informació que inclou aquest guia fa referència als següents operadors de transport:

- TEISA
- HISPANO HILARIENCA
- BARCELONA BUS
- AUTOCARS R.MAS
- SARFA
- AMPSA
- RENFE
- TMG

Operadors de transport

TEISA

El compromís del Grup TEISA amb els clients, es basa en els estàndards de qualitat de Servei de la Norma UNE-EN 13816.

Accessibilitat

- A l'any 2014, el 97% dels vehicles interurbans i el 100% dels vehicles urbans necessaris per a realitzar els serveis regulars estan adaptats a les necessitats de les persones amb mobilitat reduïda (PMR). (Compromís adquirit també dins el Pla d'Innovació i Millora de la Qualitat del Decret 128/2003).

- Posem a disposició de les persones usuàries els telèfons de qualsevol de les delegacions de TEISA per tal de que se'ns pugui comunicar amb 24h d'antelació i en dia hàbil l'accés en cadira de rodes als serveis de transport públic en autocar que prestem, i així assegurar la disposició d'un vehicle adaptat.

Queixes, suggeriments i reclamacions

- Els clients disposen d'una línia telefònica per efectuar consultes, queixes, suggeriments i reclamacions. L'Empresa té el compromís de contestar totes les reclamacions efectuades.

- D'altra banda, és possible realitzar consultes, queixes, suggeriments i reclamacions per mitjà de la nostra pàgina web, garantint una accessibilitat de 24 hores al dia, els 365 dies l'any.

CONTACTE:

Olot:	972 26 01 96	Girona:	972 20 48 68
Banyoles:	972 57 00 53	Camprodon:	972 74 71 81
Barcelona:	93 215 35 66	Ripoll:	972 70 20 95

www.teisa-bus.com

HISPANO HILARIENCA

Accessibilitat

- El 100% dels vehicles necessaris per a realitzar els serveis regulars estan adaptats a les necessitats de les persones amb mobilitat reduïda (PMR).

- Posem a disposició de les persones usuàries els telèfons de contacte indicats, per tal de comunicar-ho amb 24h d'antelació i en dia hàbil l'accés en cadira de rodes als serveis de transport públic en autocar que prestem, i així garantir una espai per aquesta cadira de rodes.

Queixes, suggeriments i reclamacions

- Hispano Hilarienca disposa, pels seus clients, de diferents canals per sol·licitar informació per qualsevol tipus de servei i/o exposar els seus suggeriments i reclamacions.

CONTACTE:

Per escrit:

Correu postal: Hispano Hilarienca SAU – c.Sardenya, 16 - 17007 Girona
Correu electrònic: info@hispanohilarienca.com
Pàgina web: www.hispanohilarienca.com
Fulls de reclamació: A disposició a la taquilla de l'estació de busos de Girona i als vehicles.
Fax: 972 20 48 70

Per telèfon:

972 20 48 68 (de dilluns a divendres feiners de 8:00 a 20:00)

SARFA

Accessibilitat

- El 84% dels vehicles necessaris per a realitzar els serveis regulars estan adaptats a les necessitats de les persones amb mobilitat reduïda (PMR). A partir del 2015, es preveu que el 100% dels vehicles regulars estiguin adaptats.

- Per a poder garantir la utilització d'un vehicle adaptat, s'ha de sol·licitar al telèfon d'atenció al client o al mostrador de Sarfa amb una antelació de 24 hores abans de l'inici de l'expedició.

Queixes, suggeriments i reclamacions

- Per a formalitzar les queixes o reclamacions, tots els vehicles i punts de venda SARFA posen a disposició dels usuaris, fulls oficials de queixes i reclamacions.

CONTACTE:

Telèfon: 902 30 20 25

www.sarfa.com

BARCELONA BUS

Barcelona Bus

Accessibilitat

- A través de l'opció "planificador de ruta" de la pàgina web, informem de les línies que van de l'origen a la destinació seleccionada, especifiquem si estan adaptats per a clients amb mobilitat reduïda i, en el cas d'adaptació parcial.

- Posem a disposició de les persones usuàries els telèfons de contacte indicats, amb el qual es pot confirmar la disponibilitat horària, amb un mínim de 24 h o 48 h abans de la data de sortida (segons disponibilitat, es pot avisar amb menys de 24 h).

Queixes, suggeriments i reclamacions

- A través de l'opció “Contactar” d'aquest mateix web, els clients poden transmetre suggeriments, queixes i reclamacions, a les quals dona resposta en un termini no superior a 30 dies naturals.

CONTACTE:

Central: 902 130 014
Barcelona: 93 232 04 59 Girona: 972 36 40 72
Correu electrònic: transitlloret@sagales.com

www.sagales.com

AUCORAS R.MAS

Accessibilitat

- A través de l'opció "planificador de ruta" de la pàgina web, informem de les línies que van de l'origen a la destinació seleccionada, especifiquem si estan adaptats per a clients amb mobilitat reduïda i, en el cas d'adaptació parcial.

- Posem a disposició de les persones usuàries els telèfons de contacte indicats, amb el qual es pot confirmar la disponibilitat horària, amb un mínim de 24 h o 48 h abans de la data de sortida (segons disponibilitat, es pot avisar amb menys de 24 h).

Queixes, suggeriments i reclamacions

- A través de l'opció “Contactar” d'aquest mateix web, els clients poden transmetre suggeriments, queixes i reclamacions, a les quals dona resposta en un termini no superior a 30 dies naturals.

CONTACTE:

Central: 902 130 014 Girona: 972 36 40 72
Correu electrònic: transitlloret@sagales.com

AMPSA

Disposa d'un Sistema Integrat de Gestió de Qualitat i Medi ambient, conscient de la importància cabdal d'una bona sistematització pel correcte funcionament de l'empresa, basats en els criteris i procediments de les normes UNE 13816:03 i ISO14001:04

Accessibilitat

- D'acord amb el compromís establert en el Pla d'Innovació i Millora de la Qualitat (Decret 128/2003), tots els nostres vehicles titulars que realitzen el servei de transport regular estan adaptats per a persones amb mobilitat reduïda (PMR).

- Posem a disposició dels usuaris amb mobilitat reduïda diversos mitjans (correu electrònic, web i telèfons) per tal que se'ns pugui comunicar amb 24 hores d'antelació i en dia hàbil, l'utilització del servei de transport regular, i així assegurar la disposició d'un vehicle adaptat.

Queixes, suggeriments i reclamacions

- El personal d'AMPSA es compromet a informar als usuaris sobre qualsevol consulta, queixa o suggeriment.

CONTACTE:

Fornells de la Selva: 972 21 63 53
Torroella de Montgrí: 972 75 82 33
Correu electrònic: autocars@ampsa.org.

www.ampsa.org

TMG (bus urbà de Girona)

Accessibilitat

- El 100% dels nostres vehicles titulars que realitzen el servei de transport regular estan adaptats per a persones amb mobilitat reduïda (PMR).

- Posem a l'abast dels nostres clients la possibilitat de reserva anticipada de plaça trucant, via web, o via mail.

Queixes, suggeriments i reclamacions

- Els clients disposen del web de TMG o de la bústia d'avisos de l'Ajuntament de Girona per consultes, queixes, suggeriments i/o reclamacions. L'Empresa té el compromís de contestar tots els suggeriments i queixes rebuts en un temps no superior a 3 setmanes.

CONTACTE:

Ajuntament de Girona: 972 41 90 02 o 972 41 90 30 (de dill. a div. de 9 a 14h)
TMG: 972 245 012 (de dilluns a divendres de 9 a 14h i de 15 a 20 h)
Correu electrònic: ajuntamentinforma@ajgirona.cat

www.girona.cat/bus
www.girona.cat/avisos

RENFE

renfe

Accessibilitat

- Disposa d’un servei espicífic d’assistència per a persones amb mobilitat reduïda que es diu “**Servei Atendo**”:

Atendo és el servei gratuït d'Atenció i Assistència a viatgers amb discapacitat o mobilitat reduïda que Renfe Operadora posa a disposició dels clients del ferrocarril. Es tracta d'un servei especialitzat que orienta, informa i facilita al viatger l'accés i trànsit per les estacions, així com l'assistència a la pujada i baixada dels trens.

El Servei Atendo d'Atenció i Assistència ha anat ampliant les prestacions des de la seva posada en marxa, oferint al viatger un major nombre d'estacions i trens accessibles, reducció dels temps d'avís de sol·licitud de l'assistència, i serveis d'assistència permanent, sense necessitat d'avís, a les principals estacions.

- La sol·licitud del servei d'assistència es pot fer en el moment de la compra del bitllet per qualsevol dels canals de venda o bé a través del telèfon de contacte.

- A les estacions en què es presta servei d'assistència **Atendo de manera permanent**, el viatger obté el servei sense prèvia sol·licitud, només presentant-se amb el seu bitllet a l'estació origen del seu viatge, amb almenys 30 minuts d'antelació a la sortida de la seva tren, en el punt de trobada designat de cada estació.

- A les estacions **amb servei puntual** d'assistència, el viatger podrà obtenir el servei, sol·licitant-ho amb almenys 12h d'antelació a l'horari de sortida del seu tren. Aquestes estacions estan assenyalades en el llistat d'estacions accessibles amb el distintiu (12h).

CONTACTE:

Telèfon: 902 24 05 05

www.renfe.com

Servei Atendo: **www.renfe.com/viajeros/atendo/index.html**