



# **CARTA DE SERVEIS: OBJECTIUS DE QUALITAT SERVEI REGULAR**

## **Juncosa - Lleida**

Concessió V-1978:L-48

Codi ATM 119



**carrer Major, 8**

**Juncosa de les Garrigues 25165**

**[info@autocarssolesero.com](mailto:info@autocarssolesero.com)**

**telf: + 34 973 128 006**

## OBJECTIUS DEL SERVEI

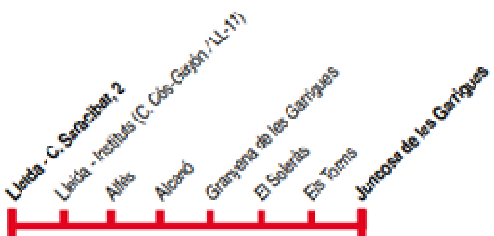
Autobars SOLÉ SERÓ ofereix el servei de Línia Regular de transport de passatgers per carretera entre Juncosa - Els Torms - El Soleràs – Granyena – Alcanó – Alfés – Lleida.

Els horaris de la línia regular són els següents:

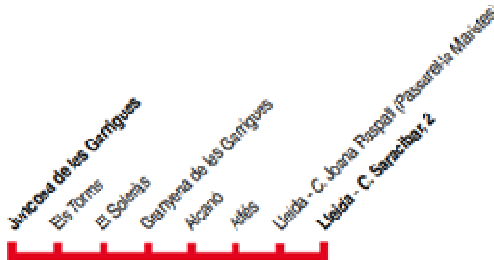
**ATM** Àrea de Lleida  
Autoritat Regional de la Mobilitat


**Generalitat de Catalunya**  
**Transport públic**

**Lleida - Juncosa de les Garrigues**
119



| Lleida » Juncosa de les Garrigues        |                   |              |                   |
|------------------------------------------|-------------------|--------------|-------------------|
|                                          | DL a dts, feiners | Dies lectius | DL a dts, feiners |
| Lleida - C. Saracibar, 2                 | 13.00             | 15.05        | 19.00             |
| Lleida - Institut (C. Cós-Gayda / LL-11) | -                 | 15.08        | -                 |
| Alfés                                    | 13.10             | 15.15        | 19.11             |
| Alcanó                                   | 13.20             | 15.25        | 19.21             |
| Granyena de les Garrigues                | 13.30             | 15.36        | 19.31             |
| El Soleràs                               | 13.35             | 15.45        | 19.35             |
| Els Torms                                | 13.45             | 15.50        | 19.45             |
| Juncosa de les Garrigues                 | 13.55             | 16.00        | 19.55             |



| Juncosa de les Garrigues » Lleida             |                   |                   |
|-----------------------------------------------|-------------------|-------------------|
|                                               | DL a dts, feiners | DL a dts, feiners |
| Juncosa de les Garrigues                      | 07.30             | 14.55             |
| Els Torms                                     | 07.40             | 15.05             |
| El Soleràs                                    | 07.50             | 15.15             |
| Granyena de les Garrigues                     | 07.55             | 15.20             |
| Alcanó                                        | 08.05             | 15.30             |
| Alfés                                         | 08.15             | 15.40             |
| Lleida - C. Jona Paspall (Passad la Marfóres) | 08.23             | 15.48             |
| Lleida - C. Saracibar, 2                      | 08.25             | 15.50             |



 Vehicle adaptat PMR (persones mobilitat reduïda).  
 La expedició del matí i última de la tarda.  
 Per al pagament no s'admeten bitllets superiors a 20 euros.


**AUTOBARS SOLÉ SERÓ S.L.**

març 2022


900 106 648 www.atmlleida.cat/hcraris

## **NIVELLS DE QUALITAT**

### **1.- SERVEI OFERTAT**

#### **1.1 Xarxa**

JUNCOSA-LLEIDA: Juncosa, Els Torms, El Soleràs, Granyena de les Garrigues, Alcanó, Alfés i Lleida (Intercanviador Crrer Saracíbar,2)

El Servei forma part de la Xarxa de Transports Públics de Catalunya. La línia està integrada en l'ATM (Àrea Territorial de Mobilitat, Àrea de Lleida del Departament de Transports de la Generalitat de Catalunya) que gestiona els enllaços entre les diferents línies perimetrals de Lleida en un mateix bitllet.

#### **1.2 Explotació**

El servei s'ofereix únicament els dies no festius, de dilluns a divendres amb dues expedicions per sentit, i els dissabtes amb una expedició per sentit.

Es realitza també una expedició de tornada de Lleida-Juncosa a les 15:05 hores en dies lectius del calendari escolar (Pla de serveis de l'ATM des del curs 2010-2011).

#### **1.3 Fiabilitat**

AUTOCARS SOLÉ SERÓ disposa de diversos vehicles. Degut a les condicions de la línia sols és necessari dos vehicles per la prestació del servei, quedant permanentment un, com a vehicle de substitució per avaria o per a ampliació del servei en cas de superar la demanda de les places disponibles.

Tots els vehicles disposen d'un pla de manteniment sota la supervisió de la empresa.

#### **1.4 Reserva anticipada de places**

El nivell actual de demanda resta prou cobert amb l'oferta a disposició dels clients.

AUTOCARS SOLÉ SERÓ, S.L. es compromet a estudiar la possibilitat d'implementar una sistemàtica de reserva de places si es produís un augment important de la demanda.

Tot i que hi ha hagut un augment considerable de viatgers des de la implantació de la integració tarifària, l'oferta de places que es posa a disposició dels usuaris és molt més alta que la demanda, per tant de moment no s'implantarà una sistemàtica de reserva de places.

### **2.- ACCESSIBILITAT**

Els vehicles que realitzen de la línia Juncosa-Lleida disposen de dispositius per l'accés a cadires de rodes (PMR) i són els utilitzats preferentment.

Es fa al menys una expedició diària d'anada i tornada amb vehicle adaptat. Veure informació sobre els horaris. Ens comprometem a proporcionar, als usuaris de mobilitat reduïda, un transport adaptat a les seves necessitat, sempre que ens avisin amb una antelació mínima de 24 hores.

Es compleixen els apartats 3.1 a 3.11 de l'Annex VII de la Directiva 2001/85/CE i sistemes de retenció conforme Norma ISO 10542.

### **3.- INFORMACIÓ**

#### **3.1 Informació General**

A la web, d' Autocars Solé Seró, SL [www.autocarssolesero.com](http://www.autocarssolesero.com), si pot trobar, tota la informació de l'empresa, serveis que oferim al client, línia regular amb el seus horaris i parades, història de l'empresa, flota etc. En l'apartat de certificacions hi ha descrits un seguit d'objectius, que ens vam marcar amb la implantació dels sistemes de gestió de qualitat i medi ambient.

També es pot sol·licitar informació telefònica al telèfon de l'empresa (973 128 006) o directament als conductors.

Cal remarcar que a la pàgina web de l'ATM de Lleida [www.atmlleida.cat/es/](http://www.atmlleida.cat/es/) s'hi pot trobar horaris per municipis, tarifes i tota informació dels transports urbans i interurbans de la província de Lleida, i en aquest cas la relacionada la línia regular V-1978:L-48.

#### **3.2 Informació relativa al viatge en condicions normals**

L'usuari pot consultar (excepte durant el trajecte) al conductor qualsevol circumstància respecte al viatge (horaris, marges, parades, enllaços,...)

El conductor realitzarà totes les parades previstes.

#### **3.3 Informació relativa al viatge en condicions anormals**

El conductor i l'empresa informaran als usuaris en cas d'avaría i quina és la solució proposada.

Totes les modificacions de servei seran informades a bord dels vehicles i a l'Estació d'Autobusos o via telefònica a l'empresa.

## 4.- TEMPS

### 4.1 Durada del viatge

#### Juncosa-Lleida: 55 min – 40km

Juncosa - Els Torms: 10 min – 7km

Els Torms - El Soleràs: 10 min – 5,50km (dues parades)

El Soleràs - Granyena de les Garrigues: 5 min – 4,50km

Granyena de les Garrigues – Alcanó: 10 min - 6km

Alcanó – Alfés: 10 min – 5km

Alfés – Lleida (C. Joana Raspall/Passarel·la Maristes): 8 min – 11 km

Lleida-C. Saracíbar, 2: 2 minuts – 1 Km

Totes les parades es fan a la parada bus de cada municipi, parades autoritzades:

### ANNEX

Empresa: Autocars Solé Seró, SL  
 Concessió: (V1978) JUNCOSA-LLEIDA.  
 Línia: (L0386) Juncosa - Lleida

| Anada                                                      | Fei   | 1     |
|------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Juncosa (pl. Major)                                        | 07:30 | 14:55 |
| Els Torms (pl. Homenatge Vellesa)                          | 07:40 | 15:05 |
| El Soleràs (ctra. C-233, pk 35,1) (D)                      | 07:50 | 15:15 |
| El Soleràs (ctra. C-233, pk 34,8) (D)                      | 07:51 | 15:16 |
| Granyena de les Garrigues (L700, pk 18,5) (D)              | 07:55 | 15:20 |
| Alcanó (L700, pk 12) (D)                                   | 08:05 | 15:30 |
| Alfés (plaça de la Bassa)                                  | 08:15 | 15:40 |
| Lleida (parada bus passarel·la Maristes. c/ Joana Raspall) | 08:23 | 15:48 |
| Lleida (estació d'autobusos)                               | 08:25 | 15:50 |

| Tornada                                       | Fei   | 1     |
|-----------------------------------------------|-------|-------|
| Lleida (estació d'autobusos)                  | 13:00 | 19:00 |
| Alfés (plaça de la Bassa, Ajuntament)         | 13:10 | 19:10 |
| Alcanó (L700, pk 12) (A)                      | 13:20 | 19:20 |
| Granyena de les Garrigues (L700, pk 18,5) (A) | 13:30 | 19:30 |
| El Soleràs (ctra. C-233, pk 34,8) (A)         | 13:35 | 19:35 |
| El Soleràs (ctra. C-233, pk 35,1) (A)         | 13:36 | 19:36 |
| Els Torms (pl. Homenatge Vellesa)             | 13:45 | 19:45 |
| Juncosa (pl. Major)                           | 13:55 | 19:55 |

(A) sentit ascendent del quilometratge  
 (D) sentit descendent del quilometratge

Fei: Feiners  
 1: De dilluns a divendres feiners

En data 03-12-2021 s'autoritza a més la modificació d'horaris i incorporació de nova parada en l'expedició de tornada de Lleida-Juncosa amb sortida a les 15:05 hores (intercanviador C. Saracíbar) i nova parada Instituts (C. Cós-Gayón/LL11) a les 15:08 hores.

## **4.2 Horaris**

Els horaris de la línia regular es corresponen amb els autoritzats per l'administració competent. Es disposa d'un quadre d'horaris (adjuntat més amunt) a disposició dels clients.

L'empresa té el compromís del compliment estricte dels horaris acordats amb una demora màxima de +/-10 minuts.

Té previst un pla de seguiment d'aquests i la seva valoració objectiva es registra com a dada per al seguiment pel correcte compliment del servei. Aquest seguiment es pot realitzar telemàticament amb el sistema de cobrament.

## **5.- ATENCIÓ AL CLIENT**

### **5.1 Relació amb els clients**

L'empresa disposa d'un telèfon d'atenció al client i pàgina web per a realitzar tant consultes com suggeriments o queixes.

Els vehicles disposen de full de reclamacions.

El conductor informará als clients de totes aquelles circumstàncies que a requeriment d'aquests els siguin rellevants. (previsió d'horaris, parades,...)

Davant qualsevol reclamació l'empresa es posarà en contacte amb el client, una vegada estudiada la reclamació, informant-lo de la presa de l'acció correctiva pertinent. Així mateix també se li comunicarà la resposta als seus suggeriments. Tal com s'estableix en els procediments del Sistema de Qualitat i mesurats amb criteris objectius segons índex de seguiment.

Mitjançant enquestes periòdiques als nostres clients/usuaris obtindrem valors per a avaluar i conèixer el nivell de satisfacció amb els requeriments que ens hem compromès a complir.

### **5.2 Personal**

Tots els nostres conductors vetllen per a donar la màxima seguretat i confort als nostres clients, així com en el manteniment i higiene del vehicle.

Tot el personal de l'empresa rep formació periòdica en Seguretat Vial, conducció econòmica i responsable etc, està degudament format segons les especificacions del seu lloc de treball.

### **5.3 Assistència**

Davant qualsevol situació anòmla el conductor és el responsable de vetllar per la seguretat del grup i té l'obligació de posar-se en contacte amb l'empresa i, si cal, amb les autoritats competents per a solucionar, informar o denunciar allò que succeeixi.

Els conductors realitzen una visualització de tot l'interior del vehicle després de cada servei per a verificar que no hi hagi cap anomalia ni pèrdua d'algun objecte, que es dipositaria a l'oficina al finalitzar la jornada.

## **6.- CONFORT**

### **6.1 Equips per als viatgers**

Tots els vehicles disposen dels elements i dispositius de seguretat necessaris segons la normativa vigent.

A bord del vehicle hi ha tota la documentació necessària, actualitzada i en regla, per a realitzar el servei.

Actualment els autocars disposen de seients reclinables amb reposacaps, equip de megafonia, música i il·luminació ambient. Dobles llunes tintades amb càmera d'aire per al millor aïllament tèrmic i acústic. Finestres panoràmiques.

### **6.2 Seients i espai**

Es dona compliment a la normativa estatal vigent.

### **6.3 Condicions ambientals**

Els autocars disposen d'equip de música i la temperatura estarà regulada mitjançant l'equip de climatització. Els volums i temperatures seran d'acord amb les recomanacions establertes per les normes de PRL i confort que s'estableixin en cada moment.

Els vehicles es netegen diàriament interiorment i disposen d'un pla de manteniment descrit dins el Sistema de Qualitat pel que es revisa l'estat general: mecànica, exterior i interior del vehicle, altres.

## 6.4 Instal·lacions complementàries

Pla d'Innovació i Millora de l'any 2003:

| Flota inicial       |      | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019       | 2020       | 2021       | 2022        | 2023        | 2024       | 2025       |
|---------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------------|------------|------------|-------------|-------------|------------|------------|
| 5450JLT             | 2016 |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |            |            |            |             |             | 8          | 9          |
| 3611 LBR            | 2019 |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 0          | 1          | 2          | 3           | 4           | 5          | 6          |
|                     |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |            |            |            |             |             |            |            |
| <b>Edat mitjana</b> |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | <b>7,5</b> | <b>8,5</b> | <b>9,5</b> | <b>10,5</b> | <b>11,5</b> | <b>6,5</b> | <b>7,5</b> |
| % PMR               |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 100%       | 100%       | 100%       | 100%        | 100%        | 100%       | 100%       |
| % PINTAT            |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 50%        | 50%        | 50%        | 50%         | 50%         | 50%        | 50%        |

## 6.5 Ergonomia

Tots els seients són ergonòmics segons la legislació corresponent a l'any de fabricació del vehicle.

L'espai entre seients i l'altura d'escalons s'adequa a la normativa vigent.

Tots els autocars disposen de suspensions automatitzades que permeten la reducció de l'espai entre la primera escala i el terra per a facilitar les maniobres d'accés o descens de l'autocar a persones amb dificultat.

## 7.- SEGURETAT

### 7.1 Prevenció d'accidents

Tots els vehicles estan equipats amb ABS, SRS i d'altres sistemes de seguretat activa.

Els conductors han rebut instruccions per la conducció segura. I són avaluats periòdicament tant en el seguiment de la conducció com en la recepció de reclamacions i/o incidències per part dels usuaris.

## 8.- IMPACTE AMBIENTAL

### 8.1 i 8.2 Contaminació i Recursos naturals

AUTOCARS SOLÉ SERÓ, S.L. va obtenir la certificació segons la NORMA ISO 14001:2004 en data 26 de març de 2008. Anualment realitzem auditories internes i externes, tant de la NORMA UNE-EN 13816 com de la ISO 14001:2015.

Tenim establerts uns indicadors on s'analitzen totes les dades que ens proporciona aquest sistema de gestió de qualitat i medi ambient, per poder establir objectius de millora dels nostres serveis, així com assegurar el compliment de les condicions tècniques i legals vigents .

Minimitzar l'emissió de contaminants pel tub d'escapament, i tractar de reduir les exigències en els paràmetres establerts per la legislació vigent.

Minimitzar al màxim la generació de residus i controlar la seva correcta gestió.

#### **EL SERVEI ES CONSIDERA NO CONFORME QUAN:**

- Els retards de l'horari sense justificació, tenint en compte els marges de tolerància establerts (+/-10 minuts).
- Situació reclamada per l'usuari, que una vegada analitzada per la direcció de l'empresa es consideri un error del servei.
- Tots aquells desperfectes del vehicle que afectin a la comoditat o seguretat dels passatgers.
- No donar resposta oficial a totes les reclamacions rebudes.
- Altres situacions que no han estat reclamades per l'usuari i que l'Empresa considera inacceptable.

Juncosa, 31 de gener de 2025