



Carta Marco

Consorcio de Transportes de Mallorca (CTM)

NOS COMPROMETEMOS A:

1. Se incrementará la oferta de los servicios de transporte colectivo de Mallorca, atendiendo a las demandas y necesidades de los ciudadanos y ciudadanas.
2. Todos los servicios de transporte gestionados por el CTM estarán integrados en el sistema tarifario.
3. Los vehículos que presten el servicio serán accesibles a personas de movilidad reducida.
4. Se incrementará la seguridad de las estaciones y los vehículos.
5. Se proporcionará información presencial y por medios telemáticos a los ciudadanos, actualizada y personalizada a sus necesidades, incrementando en número de oficinas de atención al ciudadano.
6. El 100% de las paradas y estaciones tendrán información actualizada de los servicios.
7. Se contestarán todas las reclamaciones en menos de 15 días y un 80% en menos de 7 días.
8. El 95 % de todos los medios de transporte cumplirán los horarios de salida.
9. Se realizarán encuestas periódicas de evaluación de la satisfacción al cliente y se publicarán los resultados.
10. Se implantará un sistema de bicicleta pública accesible a los usuarios de la tarjeta intermodal.
11. Se realizará la recogida selectiva de residuos en todas las estaciones.
12. Se implantará un sistema de ayuda a la explotación, que permitirá disponer de información en tiempo real de los servicios.



Todos los teléfonos de la red están también en el teléfono de información administrativa 012.

El ámbito de aplicación de los contenidos de esta Carta Marco recoge todas las líneas de transporte terrestre interurbanas (el 100% de las empresas concesionarias), todos los trayectos de la línea de metro de Palma y todos los trayectos de tren interurbano de SFM.

Esta Carta Marco y la descripción detallada del total de entidades que integran la red de servicios del Consorcio de Transportes de Mallorca se encuentra detallada en la página web de la Dirección General de Función Pública, Administraciones Públicas y Calidad de los Servicios del Gobierno de las Illes Balears: www.caib.es

QUEJAS Y SUGERENCIAS: Sobre el funcionamiento general de los servicios que presta el Gobierno de las Illes Balears y especialmente sobre los compromisos que establecen sus Cartas se pueden hacer sugerencias y quejas por vía:

- Telemática: a través de nuestra página Web
- Telefónica: en nuestro número 012 y en el 971 17 77 77.
- Presencial: en cualquiera de las oficinas de información y registro de nuestras consejerías y en cualquiera de los puntos de información de CTM.