

1. Información general y servicios ofrecidos

CLEAR CHANNEL ESPAÑA S.L.U. realiza desde el año 2007 la gestión integral, la implantación y el mantenimiento de un sistema de transporte público individualizado basado en el uso compartido de la bicicleta en la ciudad de Barcelona (servicio denominado **“bicing”**) y a partir del año 2014 se complementa el servicio incorporando la gestión del sistema mediante bicicleta eléctrica (**“bicing eléctrico”**), ampliando así la oferta de viajes largos y ascendentes. Este sistema de transporte público es complementario al resto de medios de transporte públicos convencionales y por su carácter ecológico, contribuye al desarrollo sostenible de la ciudad.

El Ayuntamiento de Barcelona es el titular del servicio público y Barcelona de Serveis Municipals, S.A. (BSM) actúa como órgano gestor. CLEAR CHANNEL ESPAÑA como adjudicataria de la prestación (operador del servicio) asume la integridad de derechos y obligaciones establecidas mediante contrato, con la finalidad de prestar el servicio a los usuarios.

La prestación de un servicio de calidad de bicicleta compartida, como un transporte público complementario individualizado de calidad a la ciudadanía es un objetivo fundamental de nuestra organización orientado a promover el uso de la bicicleta bajo unas condiciones de respeto al Medio Ambiente.

Una de las muestras de nuestro compromiso con la Calidad del Servicio y el Medio Ambiente es la Certificación del servicio según las Normas UNE-EN 13816:2003 y UNE-EN ISO 14001:2015. El alcance del sistema integrado es *“el servicio de transporte público individualizado mediante bicicletas mecánicas y eléctricas en la ciudad de Barcelona”*.

La presente Carta de Servicios es una declaración formal de las obligaciones adquiridas respecto al nivel de satisfacción del usuario, estableciendo una serie de compromisos medibles y de obligado cumplimiento para la Organización, con la intención de generar un servicio de alta calidad atendiendo a las necesidades y expectativas de todos los usuarios.

En este documento podrá encontrar nuestro compromiso con la calidad y nuestra voluntad de mejorar día a día. Queremos informarle, de forma clara y concisa, sobre los servicios que ofrecemos, y sobre nuestros compromisos de calidad.

2. Derechos y obligaciones del usuario y normas reguladoras del servicio

Se reconocen expresamente los DERECHOS DEL USUARIO que se detallan a continuación, con independencia de cualquier otro que les pueda corresponder, de acuerdo con la normativa vigente:

1. El usuario que haya cumplido todo el proceso de darse de alta, tendrá derecho a hacer uso de las bicicletas disponibles del sistema, en las condiciones indicadas en el contrato de alta del servicio y en la normativa vigente. En este sentido y de acuerdo con lo que se establece en el contrato, una vez retirada una bicicleta correctamente de la correspondiente estación, el usuario tiene derecho, en el caso de la modalidad de abono anual, a hacer un uso continuado de la misma por un plazo de media hora. Excedido este tiempo, tiene derecho a hacer un uso de la misma hasta un total de dos horas contadas a partir del momento de su retirada de la estación, aplicando las tarifas vigentes y publicadas en la web. La utilización continuada de aquella bicicleta, excedidas las dos horas indicadas, dará lugar a la adopción de las medidas previstas en el contrato.

En el resto de modalidades de abono, se estará a las condiciones propias de cada uno.

2. El usuario tiene derecho a que las bicicletas del sistema estén en condiciones para su uso, de acuerdo con las estipulaciones del contrato de alta del servicio.

3. Solicitar y recibir información del servicio.

4. Formular sugerencias, reclamaciones y quejas, mediante correo electrónico, correo ordinario o de forma presencial, en la Oficina de Atención al usuario del servicio.

5. Recibir contestación en relación a las sugerencias, reclamaciones y quejas planteadas, en un plazo máximo diez días hábiles.

6. Ser informado, a través de la web o por cualquier otro medio, de las incidencias del servicio.

7. Recibir las indemnizaciones, en el caso de que corresponda, una vez haya sido acreditado por el usuario que el accidente se ha producido a causa de un mal funcionamiento del *bicing*, cuando no opere culpa, negligencia o dolo, por parte del usuario.

8. A ser informado de las tarifas y de las medidas que puedan adoptarse y, en este último caso, a formular las alegaciones que considere pertinentes.

9. En el caso de que, por error, el servicio *bicing* haya realizado un cobro indebido, el usuario tendrá derecho a que se le devuelvan estas cantidades, en el plazo de un mes, contando a partir de la decisión del servicio que declare la improcedencia del cobro.

Se establecen como OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL USUARIO, aparte de las contempladas en la normativa vigente aplicable, las que se detallan a continuación:

1. Hacer uso del servicio y, en especial, de la bicicleta, con la máxima diligencia.
2. Respetar las normas de utilización de los aparcamientos en los que ubiquen las estaciones de servicio de bicing eléctrico.
3. Devolver debidamente la bicicleta al sistema, en el caso de comprobar que alguno de sus elementos no funciona correctamente.
4. Anclar correctamente la bicicleta en la estación de retorno, al terminar de utilizar el servicio, así como pasar la tarjeta de usuario una vez realizado este trámite, para comprobar el correcto anclaje.
5. No ceder el uso de la tarjeta ni de la misma.
6. Utilizar la bicicleta únicamente para el transporte del usuario.
7. Utilizar la bicicleta exclusivamente en el área urbana del término municipal de Barcelona.
8. Asumir la guarda y custodia de la bicicleta desde el momento de su retirada de la estación y hasta el correcto retorno de la misma al sistema.
9. Comunicar a bicing la pérdida, robo o deterioro de la tarjeta de abono, asumiendo la responsabilidad de su utilización hasta el momento de su comunicación.
10. Comunicar a bicing cualquier incidencia que se produzca en relación al servicio durante el periodo de uso del usuario.
11. En caso de avería de la bicicleta, el usuario tiene la obligación de anclarla en la estación más próxima, así como de poner en conocimiento del servicio la incidencia. En caso de resultar imposible por parte del usuario el traslado de la bicicleta a la estación más cercana, deberá custodiar la misma por un periodo mínimo de treinta minutos, contada desde la comunicación de la incidencia a bicing.
12. Entregar la tarjeta de usuario a los supervisores, personal autorizado o asignado por BSM al efecto o autoridades que así le requieran.
13. Entregar la bicicleta a los supervisores, personal autorizado o asignado por BSM al efecto o autoridades, en el caso de que éstos, en el ejercicio de sus funciones, le requieran.
14. Comunicar las modificaciones de datos que se puedan producir en relación a su abono, así como el cambio de tarjeta bancaria en el que bicing tenga que hacer los cobros.
15. Respetar las normas de circulación vigentes.
16. Hacer uso del carril-bici en las vías en las que el mismo esté instaurado.
17. Utilizar la bicicleta de forma adecuada y destinarla sólo para su transporte personal.
18. Responsabilizarse del buen uso de la bicicleta, así como de su pérdida.
19. En el momento de dejar la bicicleta, el usuario deberá anclarla correctamente en una de las estaciones en uso del servicio. En caso de que la estación esté llena, deberá desplazarse a la estación más próxima. En este caso, el usuario dispondrá de un tiempo extra, el cual estará determinado en la página web del servicio, para llegar a la siguiente estación y anclar la bicicleta.

Para que no opere el cobro de este tiempo extra, el usuario deberá seguir el procedimiento que a tal efecto se detalla en la página web del servicio.

20. Todos los usuarios del *bicing* se obligan expresamente a cumplir, en la utilización del servicio, con la **NORMATIVA SIGUIENTE**:

- *Ordenanza de Circulación de Peatones y de Vehículos de la ciudad de Barcelona,*
- *Ordenanza de Medida para Fomentar y Garantizar la convivencia ciudadana en el espacio público de Barcelona*
- *Ordenanza sobre el uso de las vías y los espacios públicos de Barcelona,*
- *Cualquier otra normativa que pueda sustituirlas.*

En concreto, los usuarios del *bicing* se obligan a cumplir las normas de circulación vigentes y en concreto lo que se establece en el artículo 14 de la Ordenanza de Circulación de Peatones y Vehículos, cuyo contenido se encuentra transcrito en la página web del servicio.

En los contratos de alta del servicio además de describir las obligaciones y derechos de los usuarios, se especifican las prohibiciones expresas, las conductas que se tipifican como infracción y la adopción de medidas en caso de comisión de infracciones.

Otra legislación aplicable al servicio:

- *Real Decreto 1428/2003, de 21 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Circulación.*

- *Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de vehículos a motor y seguridad vial.*

- *Real Decreto Legislativo 1/2007 del 16 de noviembre, sobre la Ley General para la Defensa del Consumidores y Usuarios.*

3. Compromisos de calidad

Los Compromisos de calidad de CLEAR CHANNEL ESPAÑA en relación al servicio prestado, para cada una de las categorías definidas por la norma UNE-EN 13816, son los siguientes:

1. Servicio Ofertado

- El número de bicicletas en servicio para bicing sea de 6000 y para bicing eléctrico 300.
- El número mínimo de estaciones en servicio bicing sea de 420 y bicing eléctrico 46.
- El número mínimo de anclajes disponibles bicing sea de 11.440 y bicing eléctrico 600
- El ratio de disponibilidad mensual de anclajes sea como mínimo del 97%
- El ratio de disponibilidad mensual de bicicletas sea del 90%

2. Accesibilidad

- Las tarjetas de abonados se reciban como máximo 10 días laborales después del alta, para poder validarlas vía web y hacer uso del servicio (excepto las que tengan incidencias de alta por datos erróneos)
- Los usuarios encuestados valoren la facilidad de utilización de las estaciones con una media superior a 6,8 sobre 10.

3. Información

- La información esté visible, legible y actualizada como mínimo en el 90% de las estaciones con instrucciones de uso, mapa de estaciones y alteraciones (si aplica)
- Los usuarios encuestados valoren la información global de la web con una media superior a 7 sobre 10.

4. Tiempo

- Los usuarios encuestados valoren el horario del servicio con una media superior a 7,5 sobre 10.

5. Atención al cliente

- El tiempo máximo de respuesta a las consultas/comunicaciones escritas de los usuarios, que no sean incidencias, sea inferior a 15 días naturales.
- El tiempo máximo de respuesta para respuesta a reclamaciones bloqueantes sea inferior a 5 días naturales.
- El nº de personas esperando en la cola en la Oficina de Atención al Abonado no sea superior a 15.

6. Confort

- Los usuarios encuestados valoren el estado de mantenimiento de las estaciones con una media superior a 6,5 y el de las bicicletas sea superior a 5 sobre 10

7. Seguridad

- El 100% de las bicicletas que se reparan y se incorporan al servicio se inspeccionan de acuerdo con el Protocolo de Mantenimiento donde se definen los criterios para la inspección para los elementos de las bicicletas que pueden prevenir accidentes como son las luces, el timbre y los frenos.

8. Impacto medioambiental

- Reducir un 15% el ratio de residuos especiales de envases contaminados/ aerosoles residuales por reparaciones de bicicletas realizadas respecto al periodo anterior.
- Reducir un 5% el ratio de consumo de energía eléctrica (kWh) por nº de trabajadores respecto al periodo anterior y un 5% el ratio de consumo de combustible de vehículos de flota por km's realizados respecto al periodo anterior.

La Comunicación de los resultados relacionados con el seguimiento de los compromisos marcados en la presente Carta de Servicios, se realizará de forma anual a través de comunicaciones disponibles en la página WEB bicing.cat, o a través de solicitudes a la propia Empresa

4. Medios de atención al usuario

Valoramos sus opiniones porque nos permiten mejorar el servicio que ofrecemos. Les rogamos nos envíen sus opiniones, sugerencias, quejas y reclamaciones, relativas tanto a la prestación del servicio como al incumplimiento de los compromisos de calidad asociados, a través de los siguientes medios:

- A través de nuestra **web**: <https://www.bicing.cat/>
 - Averías e incidencias. A través del Buzón Bicing
- **Mails de contacto**:
 - Sugerencias o quejas: atencioclient@bicing.cat
 - Información y consultas: info@bicing.cat
- **Teléfono** para información, consultas, averías e incidencias
 - Información y consultas 902 31 55 31 (lunes a viernes laborables, de 07h a 22h)
(Coste establecimiento de llamada 0,10€. Coste/min: 0,07€. IVA incluido)
 - Averías e incidencias 900 31 55 31 (con el mismo horario del Bicing)
- **Oficina de Atención al Abonado** en: Plaza Carles Pi i Sunyer, 8-10. Barcelona
Abierto los días laborables, de lunes a viernes de 8.30h a 17.30h. El acceso a la oficina puede cerrar a las 17h en caso de que se concentre un número elevado de personas en las dependencias (durante el mes de agosto el horario es de 8.30h a 15h).

La presente Carta de Servicios ha sido elaborada por un equipo multidisciplinar de nuestra organización y será revisada con una periodicidad anual. Como usuario puede realizar sus observaciones o sugerencias y participar en la revisión de la Carta de Servicios, a través de los medios de contacto descritos anteriormente. Le agradecemos su ayuda y colaboración para mejorar nuestro servicio.

5. Medidas de compensación

La organización ofrece medidas de compensación o subsanación en base a las siguientes premisas:

- Cuando el usuario no ha recibido la tarjeta de acceso al servicio después de 10 días desde el momento del alta, podrá pasar por la Oficina de Atención al Abonado y se le entregará una de forma inmediata.
- La tarjeta se activa de forma automática después de un mes. Si pasado un mes el usuario no tiene la tarjeta ni la reclama por olvido, se le amplía un mes adicional la duración de su abono anual
- Cuando, por un error imputable a la organización, el usuario ha permanecido con su abono bloqueado por más tiempo del establecido en las condiciones del acuerdo de prestación de servicio, se añadirán a su abono los días de no disfrute del servicio aplicados erróneamente.
- Cuando al usuario se le realice un cargo monetario y/o un punto de penalización a causa de elementos ajenos a su actuación, la organización le devolverá el importe correspondiente y/o eliminará el punto de penalización si se ha aplicado en el abono del usuario.