

Conveni de col·laboració entre els Serveis Ferroviaris de Mallorca i el Consorci de Transports de Mallorca per a la coordinació de la gestió de les reclamacions dels usuaris del transport públic regular de viatgers de Mallorca

Parts

Jaume Jaume Oliver, director gerent dels Serveis Ferroviaris de Mallorca (d'ara endavant SFM), facultat pel Consell d'Administració d'aquesta entitat de data 30 d'octubre de 2008, en l'exercici de les facultats atribuïdes pel Decret 10/1994, de 13 de gener, de constitució i organització de l'empresa pública Serveis Ferroviaris de Mallorca i Decret 103/2007, de 27 de juliol, de modificació i actualització del Decret 10/94.

Immaculada Salamanca Rosselló, directora gerent del Consorci de Transports de Mallorca (d'ara endavant CTM), facultada pel Consell d'Administració d'aquesta entitat de data 24 de novembre de 2008, en l'exercici de les facultats atribuïdes per la Llei 8/2006, de 14 de juny, de creació del CTM i el Decret 12/2007, de 23 de febrer, d'aprovació dels Estatuts del CTM.

Antecedents

1. El CTM, creat per la Llei 8/2006, de 14 de juny (BOIB núm. 88 de 22-06-06) es va constituir amb la finalitat d'articular la cooperació econòmica, tècnica i administrativa entre les administracions i els ens públics i privats que s'hi adhereixin per exercir de manera conjunta i coordinada les competències que els corresponguin en matèria d'ordenació i gestió del transport públic regular de viatgers.
2. Actualment el Consorci està integrat per la comunitat autònoma de les Illes Balears - mitjançant la conselleria de Mobilitat i Ordenació del Territori i l'SFM.
3. El CTM exerceix, entre d'altres, la funció d'establir directrius de transparència informativa i publicitària sobre la comunicació i la informació amb els usuaris del transport així com la unció d'establir les relacions amb els usuaris del transport, d'acord amb el que estableix l'article 7 k de l'esmentada llei de creació.
4. D'altra banda, l'article 12 de la Llei d'ordenació dels transports terrestres (LOTT) determina que, d'acord amb el que estableix l'article 38 de la

Constitució, i segons els principis generals recollits en els articles 3 i 4 d'aquesta Llei, el marc d'actuació en el que s'hauran de desenvolupar els serveis i activitats de transport és el d'economia de mercat, amb l'obligació, a càrrec dels poders públics, de promoure la productivitat i el màxim aprofitament dels recursos.

5. Dins aquest marc de coordinació i cooperació administrativa, el CTM, l'SFM i la Conselleria de Mobilitat i Ordenació del Territori han assolit un acord per tal de centralitzar la recollida de queixes de tot el sistema de transport públic de viatgers en el Consorci per la qual cosa és necessari establir un protocol d'actuació, amb la finalitat d'oferir un millor servei al ciutadà i mostrar una imatge de xarxa unificada de transport públic augmentant la qualitat i la bona imatge del servei que ens ocupa.

Ambdues parts ens reconeixem mútuament la capacitat legal necessària per formalitzar aquest Conveni, d'acord amb les següents

Clàusules

1. Aquest Conveni té per objecte l'establiment d'un protocol d'actuació per a la coordinació de la gestió de reclamacions entre Serveis Ferroviaris de Mallorca i el Consorci de Transports de Mallorca.
2. El full de reclamacions serà comú a tot el transport públic integrat al CTM segons model acordat.
3. Per tal d'establir aquest protocol de col·laboració, és necessari realitzar una bona tasca de coordinació, per la qual cosa, SFM es compromet al lliurament de les reclamacions, suggeriments i/o queixes rebudes en qualsevol mitjà i/o format al CTM.

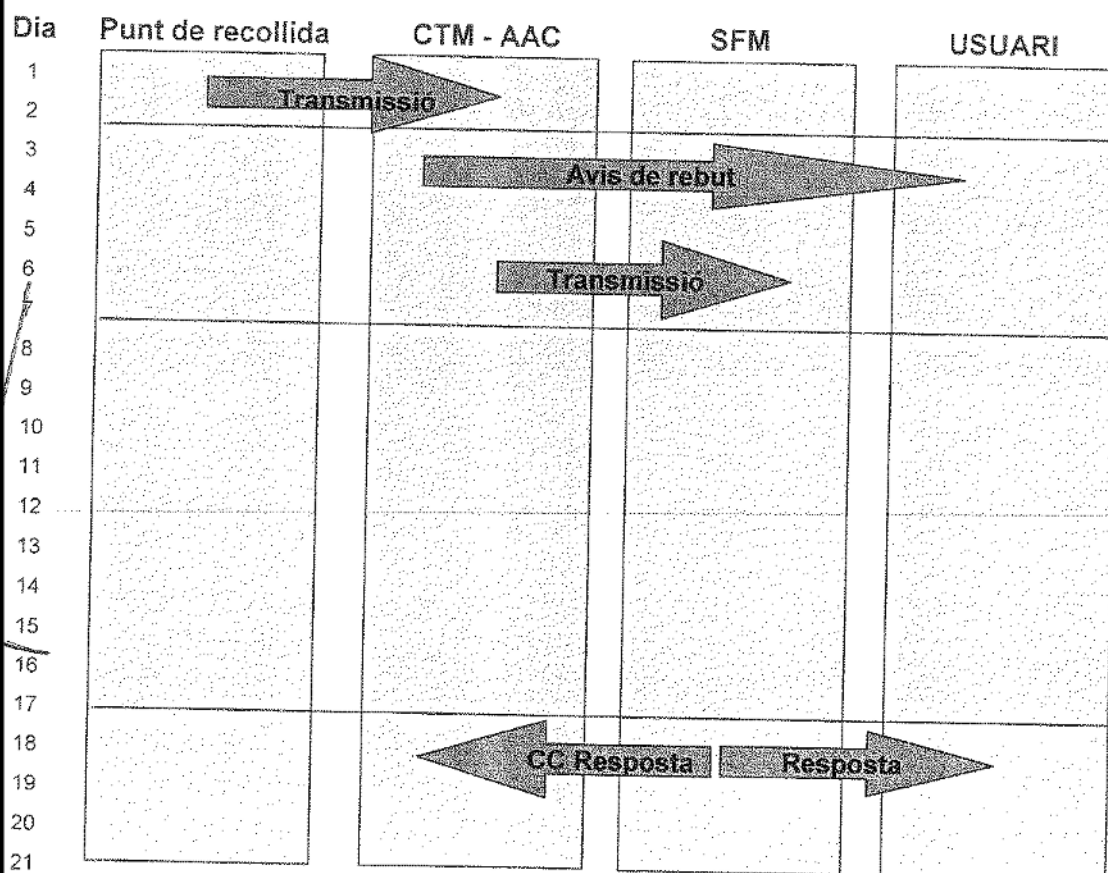
Totes les mesures establertes ajudaran a coordinar millor el funcionament del Servei d'Atenció al Client del CTM, augmentant la satisfacció i enteniment del nou sistema per part dels usuaris del transport públic, objectiu prioritari de la Conselleria de Mobilitat i Ordenació del Territori.

El suport informàtic de tractament d'incidències, serà el mateix tant per l'SFM com pel CTM. Aquest suport és propietat del Consorci de Transports de Mallorca, és a dir, ostenta tots els drets de caràcter

personal i patrimonial de l'esmentat suport, i posseïdor de les contrasenyes de l'Administrador, per tal de poder fer els canvis que es vegin oportuns. El programa a utilitzar és una plana web, feta a mida per tal de donar resposta a totes les necessitats que han anat sorgint amb les reclamacions dels usuaris del transport públic.

Es crearan dos usuaris més per l'SFM i es faran les jornades de formació necessàries per tal d'arribar al funcionament òptim de dit suport. El suport informàtic enumerarà les incidències, fet que facilitarà la tasca de comunicació entre SFM i CTM.

L'esquema bàsic del protocol és el següent:



- Recollida i transmissió dels fulls de reclamació (dia 1).
Durant aquest dia, des de inspecció d'operacions de SFM, es faran arribar a la taquilla de l'estació intermodal de Palma totes les

reclamacions originals rebudes per personal de SFM al dia anterior, independentment de la seva ubicació. Aquestes seran recollides per una persona designada pel CTM a partir de les 12.00h a la pròpia taquilla.

El CTM enviarà un avís de rebuda a l'usuari de la seva queixa i remetrà a SFM les reclamacions que corresponguin segons les seves competències (dies 2-7). L'enviament se remetrà per valisa interna i se realitzarà cada 2 dies laborables – excepte dissabtes – o mitjançant suport telemàtic quan la funcionalitat estigui operativa.

- Resposta per part de l'SFM als usuaris, amb còpia a CTM en un màxim de 14 dies naturals des de la recepció de la reclamació retornada pel CTM. Aquesta còpia se transmetrà mitjançant suport telemàtic quan la funcionalitat estigui operativa.
- 4. Es crea una comissió de seguiment d'aquest Conveni, com a òrgan mixt de vigilància i control, constituïda per un representant del CTM i un representat d'SFM. Aquesta comissió de seguiment s'ha de reunir a instàncies de qualsevol de les parts totes les vegades que es consideri necessari i té com a objectiu permanent vetllar per l'adequat compliment dels finals previstos al conveni, i resoldre els problemes de interpretació i compliment que es puguin plantejar.
- 5. Aquest Conveni tindrà una duració indefinida i serà efectiu des del dia següent al de la seva signatura.
- 6. Atesa la naturalesa administrativa del Conveni, qualsevol discrepància o diferència serà la jurisdicció contenciosa administrativa la competent per a la seva resolució.

Com a mostra de conformitat, signam aquest Conveni en dos exemplars.

Palma, 25 de novembre de 2008

Per SFM

Pel CTM

Jaume Jaume
Director-Gerent

Immaculada Salamaña
Directora-Gerent