



Grupo AUPSA-LINECAR:

AUTOBUSES URBANOS DE PONFERRADA, S.A.  
AUTOCARES JUANMA, S.L.  
GONZÁLEZ Y DE LA RIVA, S.L.  
HIJOS DE ÁNGEL ARRIBAS, S.L.  
LINECAR, S.A.  
LINECAR INTEGRA, S.L.

# CARTA DE SERVICIOS



RELACIÓN DE EDICIONES		
REV.	FECHA	MOTIVO DEL CAMBIO
0	1/09/2021	Emisión inicial del documento (entrada en vigor)
1	1/10/2021	Revisión del documento para aprobación del mismo por la dirección y modificación del punto 4 para dar mayor claridad al mismo
2	04/10/2023	Inclusión de LINECAR INTEGRA, S.L.
3	04/11/2024	Creación carta de servicios del Grupo AUPSA-LINECAR

REVISADO Y APROBADO POR DIRECCIÓN

Francisco García García



Grupo AUPSA-LINECAR:

AUTOBUSES URBANOS DE PONFERRADA, S.A.  
AUTOCARES JUANMA, S.L.  
GONZÁLEZ Y DE LA RIVA, S.L.  
HIJOS DE ÁNGEL ARRIBAS, S.L.  
LINECAR, S.A.  
LINECAR INTEGRADA, S.L.

## **CONTENIDO DE LA CARTA DE SERVICIOS**

### **1.- PRESENTACIÓN**

### **2.- OBJETIVOS DE LA CARTA DE SERVICIOS**

### **3.- DATOS IDENTIFICATIVOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE**

### **4.- SERVICIOS PRESTADOS**

### **5.- DERECHOS, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON EL SERVICIO Y NORMATIVA REGULADORA**

### **6.- COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES**

### **7.- COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA**

### **8.- VIGENCIA**



Grupo AUPSA-LINECAR:

AUTOBUSES URBANOS DE PONFERRADA, S.A.  
AUTOCARES JUANMA, S.L.  
GONZÁLEZ Y DE LA RIVA, S.L.  
HIJOS DE ÁNGEL ARRIBAS, S.L.  
LINECAR, S.A.  
LINECAR INTEGRAL, S.L.

## **1.- PRESENTACIÓN**

El GRUPO AUPSA-LINECAR lo integran las empresas:

- ✓ AUTOBUSES URBANOS DE PONFERRADA, S.A. (AUPSA)
- ✓ LINECAR, S.A.
- ✓ LINECAR INTEGRAL, S.L.
- ✓ GONZALEZ Y DE LA RIVA, S.L.
- ✓ HIJOS DE ÁNGEL ARRIBAS, S.L.
- ✓ AUTOCARES JUANMA, S.L.

Todas ellas, empresas con gran experiencia en el sector del transporte de viajeros por carretera, en servicios regulares de uso general, así como la prestación de servicios regulares de uso especial y discrecional. Las dos primeras acaparan el 85 % de la flota y centralizan la gestión del grupo.

AUTOBUSES URBANOS DE PONFERRADA, S.A., desde el año 1967, AUPSA ofrece servicios de transporte regular de viajeros cuyas líneas discurrían por las comarcas del Bierzo y Valdeorras, y la concesión del transporte urbano de Ponferrada. A lo largo de los años, van adquiriendo nuevas empresas de transporte, como MORENO DE VEGA, S.L.U. (Salamanca) hasta convertirse en un grupo líder en el sector, especializado en transporte regular, discrecional y urbano.

LINECAR, S.A. (con sede en Valladolid) y EMPRESA DE AUTOMÓVILES GALO ÁLVAREZ, S.A.U. (fundada en 1942) unieron sus esfuerzos en 1986 y en el 2024 se produce la fusión total de las empresas en LINECAR, S.A.

En el presente, una nueva generación familiar sigue al frente del Grupo, siendo fieles a los valores y objetivos que han hecho de esta empresa un referente en el panorama empresarial y un líder en el sector del transporte.



Grupo AUPSA-LINECAR:

AUTOBUSES URBANOS DE PONFERRADA, S.A.  
AUTOCARES JUANMA, S.L.  
GONZÁLEZ Y DE LA RIVA, S.L.  
HIJOS DE ÁNGEL ARRIBAS, S.L.  
LINECAR, S.A.  
LINECAR INTEGRA, S.L.

La gama de servicios ofrecidos abarca: Discrecional, Líneas regulares (general y especial), transporte escolar y una cuidada organización de viajes a medida.

## **2.- OBJETIVOS DE LA CARTA DE SERVICIOS**

Esta Carta de Servicios muestra los compromisos que de forma pública adquirimos con todos nuestros viajeros y viajeras.

Los objetivos de este documento son dar a conocer, de forma más clara y transparente, los parámetros y estándares de calidad que las empresas Grupo AUPSA-LINECAR se comprometen a cumplir para ofrecer un servicio con garantía en todos los sentidos.

Estos objetivos se engloban dentro de la mejora continua, ya que queremos ofrecer la máxima calidad, confort y seguridad a nuestros clientes. Por esta razón la dirección ha certificado y mantiene un Sistema de Gestión Integrado de calidad, medio ambiente, seguridad y salud, seguridad vial, energía, huella de carbono, y de responsabilidad social, basado, entre otras, en las normas UNE-EN ISO 9001, UNE-EN ISO 14001, ISO 45001, UNE-EN 13816, ISO 39001, ISO 50001 e ISO 26000.

Con esta Carta de Servicios queremos dar un paso al frente en la comunicación con nuestros usuarios y grupos de interés para poner en conocimiento las prestaciones, derechos, obligaciones y expectativas de nuestros usuarios.



Grupo AUPSA-LINECAR:

AUTOBUSES URBANOS DE PONFERRADA, S.A.  
AUTOCARES JUANMA, S.L.  
GONZÁLEZ Y DE LA RIVA, S.L.  
HIJOS DE ÁNGEL ARRIBAS, S.L.  
LINECAR, S.A.  
LINECAR INTEGRA, S.L.

### **3.- DATOS IDENTIFICATIVOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE**

#### **CANALES DE COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE**

- Web: [www.linecar.es](http://www.linecar.es)
- Emails:
  - hola@linecar.es
  - infovalladolid@linecar.es
  - infoponferrada@linecar.es
- Tfnos:
  - Información y venta de billetes: 677 123 456
  - Información Ponferrada: 987 411 956
  - Información Valladolid-Palencia-Zaragoza: 983 230 033
  - Información Salamanca: 923 240 971
  - Información Segovia: 921 442 692
  - Información Soria: 677 442 678
  - Atención al cliente: 900 645 030
- Oficina de atención al cliente:
  - Avenida de Asturias, 135, 24404 Ponferrada (León).
  - Estación de autobuses de Valladolid. C/ Puente Colgante, s/n, 47007 Valladolid.
  - C/ Topacio N° 5, 47012 Valladolid.



Grupo AUPSA-LINECAR:

AUTOBUSES URBANOS DE PONFERRADA, S.A.  
AUTOCARES JUANMA, S.L.  
GONZÁLEZ Y DE LA RIVA, S.L.  
HIJOS DE ÁNGEL ARRIBAS, S.L.  
LINECAR, S.A.  
LINECAR INTEGRA, S.L.

### PUNTOS DE VENTA

Los puntos de venta se encuentran en los propios vehículos, en la taquilla y además está disponible la venta on-line a través de la página web [www.linecar.es](http://www.linecar.es).

### RECLAMACIONES

Si no está satisfecho con nuestro servicio, si ha sufrido cualquier desatención, o ha observado anomalías o posibles mejoras, háganoslo saber a través de alguno de estos canales:

- ✓ Libro de Reclamaciones a su disposición en todos nuestros vehículos y en las taquillas de las Estaciones de Autobuses.
- ✓ Oficinas de atención al cliente.

### 4.- SERVICIOS PRESTADOS

La actividad de las empresas se centra en el transporte de viajeros por carretera en autobús.

- ✓ Servicios de transporte mediante concesiones de líneas regulares.
- ✓ Transporte escolar.
- ✓ Transporte de trabajadores empresas.
- ✓ Servicios discrecionales (excursiones, eventos, etc.).
- ✓ Etc.



Grupo AUPSA-LINECAR:

AUTOBUSES URBANOS DE PONFERRADA, S.A.  
AUTOCARES JUANMA, S.L.  
GONZÁLEZ Y DE LA RIVA, S.L.  
HIJOS DE ÁNGEL ARRIBAS, S.L.  
LINECAR, S.A.  
LINECAR INTEGRADA, S.L.

## **5.- DERECHOS, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON EL SERVICIO Y NORMATIVA REGULADORA**

### **DERECHOS DE LOS USUARIOS**

Los viajeros de los servicios públicos de transporte tendrán derecho a:

- Tener a su disposición vehículos en condiciones técnicas y de limpieza adecuadas.
- Que se les faciliten las hojas de reclamaciones y se les indique el procedimiento para la reclamación.
- Poder identificar en la parte delantera del vehículo el nombre o anagrama de la empresa concesionaria y la identificación de la concesión, y origen y destino del servicio que está prestando el autobús.
- Para cualquier reclamación será obligatorio presentar el billete del viaje correspondiente.

### **OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS**

La utilización de los autobuses supone la aceptación por los viajeros de las siguientes obligaciones:

- El acceso a los mismos por la puerta delantera y el abandono por la trasera o central.
- La no interferencia con el conductor mientras está conduciendo o la provocación de molestias al resto de los pasajeros.
- Ceder los asientos reservados a las personas con movilidad reducida.
- El acceso con bultos u objetos que sin estar prohibidos dificulten el tránsito en el interior del autobús deberá hacerse siguiendo las instrucciones del conductor y procurando siempre minimizar las molestias, por ejemplo, utilizando las zonas del autobús con más espacios vacíos.
- Es obligatorio conservar el ticket hasta el final del trayecto.



Grupo AUPSA-LINECAR:

AUTOBUSES URBANOS DE PONFERRADA, S.A.  
AUTOCARES JUANMA, S.L.  
GONZÁLEZ Y DE LA RIVA, S.L.  
HIJOS DE ÁNGEL ARRIBAS, S.L.  
LINECAR, S.A.  
LINECAR INTEGRAL, S.L.

## **PROHIBICIONES DE LOS USUARIOS**

Los usuarios de los servicios de transporte tendrán prohibido:

- Fumar o beber bebidas alcohólicas, así como comer en el interior del vehículo en las circunstancias que se especifiquen con carácter general en los carteles expuestos en el interior del vehículo.
- Provocar ruidos.
- Reservar asientos u ocupar los destinados a personas con movilidad reducida.
- Practicar la mendicidad o realizar actividades de propaganda o publicidad.
- Obstruir el paso o dificultar el acceso o abandono del vehículo.

## **PRINCIPAL NORMATIVA DE APLICACIÓN**

- Ley de Ordenación de los Transportes terrestres (LOTT).
- Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres (ROTT).
- Reglamento General de Circulación.
- Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial.
- Reglamento General de Conductores.
- Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad.
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la ley general para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias.
- Real Decreto-ley 1/2021, de 19 de enero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica.
- Ley 51/2003, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.
- Ley 6/2014 del 7 de abril de 2014 sobre seguridad vial.



Grupo AUPSA-LINECAR:

AUTOBUSES URBANOS DE PONFERRADA, S.A.  
AUTOCARES JUANMA, S.L.  
GONZÁLEZ Y DE LA RIVA, S.L.  
HIJOS DE ÁNGEL ARRIBAS, S.L.  
LINECAR, S.A.  
LINECAR INTEGRA, S.L.

## **6.- COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES**

El Grupo AUPSA-LINECAR viene desarrollando un importante esfuerzo para mejorar la calidad del servicio prestado a todos los usuarios.

Tomando como base el Sistema de Gestión Integrado que posee la empresa, se extractan del mismo una relación de indicadores asociados a los compromisos identificados en el presente punto.

En base a los criterios de calidad descritos, la matriz de indicadores establece las expectativas de los clientes, los umbrales de inaceptabilidad, métodos de medida específicos y periodicidad de medida.

A mayores de los indicadores descritos, la empresa ha definido otros indicadores para el control de los procesos ligados a las Normas de eficiencia energética UNE-EN ISO 50001, huella de carbono, así como prevención de riesgos laborales ISO 45001.

### **SERVICIO OFERTADO**

- Los horarios de los servicios regulares se corresponderán con los autorizados por la administración competente y están disponibles en las oficinas de atención al cliente.
- En caso de avería en ruta, los pasajeros podrán finalizar el trayecto con vehículos habilitados por la empresa. con el mínimo de tiempo.

Este compromiso se analizará mediante el estudio de las reclamaciones y la valoración de los usuarios a la cuestión N<sup>o</sup> 15 de la encuesta de satisfacción, estableciendo como valor de referencia una valoración igual o superior a 3 sobre un máximo de 5 en las encuestas y menos de 5 reclamaciones al mes referente a los horarios del servicio.



Grupo AUPSA-LINECAR:

AUTOBUSES URBANOS DE PONFERRADA, S.A.  
AUTOCARES JUANMA, S.L.  
GONZÁLEZ Y DE LA RIVA, S.L.  
HIJOS DE ÁNGEL ARRIBAS, S.L.  
LINECAR, S.A.  
LINECAR INTEGRAL, S.L.

## **ACCESIBILIDAD**

- Se garantiza que todos nuestros usuarios podrán validar sus títulos a bordo de nuestros autobuses.

Nuestra flota cuenta con autobuses que disponen de elementos de accesibilidad para garantizar el acceso al 100% de las personas con movilidad reducida que lo necesiten y lo soliciten. Más del 60% de la flota será accesible.

## **CONFORT**

- Todos nuestros conductores velan por dar una máxima seguridad y confort en su conducción día a día, garantizando una continua limpieza y mantenimiento de nuestros vehículos
- Todos los vehículos disponen de aire acondicionado y calefacción durante el trayecto.

Este compromiso se analizará mediante la valoración de los usuarios a la cuestión Nº 4 de la encuesta de satisfacción, estableciendo como valor de referencia una valoración superior a 3,75 sobre un máximo de 5 en las encuestas.

## **ATENCIÓN AL CLIENTE**

- Los usuarios tienen a su disposición en todos nuestros vehículos y en las taquillas de las Estaciones de Autobuses libro de reclamaciones, donde poder indicar sus quejas, reclamaciones o sugerencias.
- Los usuarios disponen de varias líneas de teléfono, según se ha indicado anteriormente y en la página web, para poder efectuar consultas, quejas, sugerencias, consultas de horarios, recorridos y objetos perdidos.

Este compromiso se analizará mediante la valoración de los usuarios a la cuestión Nº 2 de la encuesta de satisfacción, estableciendo como valor de



Grupo AUPSA-LINECAR:

AUTOBUSES URBANOS DE PONFERRADA, S.A.  
AUTOCARES JUANMA, S.L.  
GONZÁLEZ Y DE LA RIVA, S.L.  
HIJOS DE ÁNGEL ARRIBAS, S.L.  
LINECAR, S.A.  
LINECAR INTEGRA, S.L.

referencia una valoración superior a 3,5 sobre un máximo de 5 en las encuestas.

### **IMPACTO AMBIENTAL**

- Disponemos de certificaciones específicas en materia medioambiental (UNE-EN ISO 14001:2018 y UNE-EN ISO 50001:2011).
- Registramos nuestra huella de carbono año a año obteniendo en 2019 el sello cálculo del MITERED.
- La renovación de nuestra flota se realiza siempre adquiriendo vehículos que cumplen la última normativa medioambiental en vigor.
- Los residuos generados por nuestra actividad son tratados por gestores de residuos autorizados.

Nuestro compromiso es el mantenimiento de las certificaciones específicas en materia medioambiental y el registro de nuestra huella de carbono como una herramienta eficaz para la gestión energética y ambiental de la empresa.

### **VALORACIÓN DEL USUARIO**

- La valoración de satisfacción de nuestros usuarios es muy importante para la empresa, por lo que realizamos anualmente una encuesta, con una muestra aleatoria dentro del universo de clientes que utiliza el servicio.
- Trabajamos esforzándonos día a día por mejorar la valoración de nuestros clientes.

Nuestro compromiso es trabajar día a día, esforzándonos por mejorar la valoración de nuestros clientes en la cuestión N° 13 de la encuesta de satisfacción, estableciendo como valor de referencia una valoración igual o superior a 3,3 sobre un máximo de 5 en las encuestas.



Grupo AUPSA-LINECAR:

AUTOBUSES URBANOS DE PONFERRADA, S.A.  
AUTOCARES JUANMA, S.L.  
GONZÁLEZ Y DE LA RIVA, S.L.  
HIJOS DE ÁNGEL ARRIBAS, S.L.  
LINECAR, S.A.  
LINECAR INTEGRAL, S.L.

## **7.- COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA**

Esta Carta de Servicios será difundida a todas las partes interesadas (propias y ajenas) mediante su publicación en la página web del grupo AUPSA-LINECAR.

## **8.- VIGENCIA**

La presente Carta de Servicios ha sido elaborada según la Norma UNE 93200:2008 y verificada por la entidad externa NQA CERTIFICATION.

Esta Carta de Servicios será revisada tanto a través de los datos obtenidos de los indicadores definidos como la información proporcionada por nuestros usuarios, bien a través de quejas y reclamaciones, resultado de las encuestas de satisfacción del servicio y a través de las sugerencias recibidas.

La fecha entrada vigor de esta versión de esta carta de servicios es 04/11/2024 y será revisada, al menos cada dos años.