

## CARTA SERVICIOS SMT PONFERRADA

### 0.- OBJETIVOS DE LA CARTA DE SERVICIOS

#### 1.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO OFRECIDO Y DE LA ORGANIZACIÓN

#### 2.- COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

#### 3.- FORMAS DE ACCESO AL SERVICIO E INFORMACIÓN GENERAL

#### 4.- MECANISMOS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y OBJETOS PERDIDOS

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

#### 6.- COSTE DEL SERVICIO. BONOS Y TARIFAS

#### 7.- IDENTIFICACIÓN Y ASIGNACIÓN DE INDICADORES

#### 8.- VIGENCIA





# CARTA SERVICIOS SMT PONFERRADA

Página 2 de 21

Fecha 04/11/2024

CARTA

Rev.2

RELACIÓN DE EDICIONES		
REV.	FECHA	MOTIVO DEL CAMBIO
0	01/09/2021	Emisión inicial del documento (entrada en vigor)
1	01/10/2021	Revisión del documento para aprobación del mismo por la dirección
2	04/11/2024	Revisión periódica

REVISADO Y APROBADO POR DIRECCIÓN

Francisco García García

## 0.- 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 la empresa se compromete a cumplir en toda su red para ofrecer un servicio con garantía en todos los servicios.

Además, en la tónica de la mejora continua, nos comprometemos a que estos índices de calidad sean siempre un referente a mejorar en la medida de lo posible.

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

## 1.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO OFRECIDO Y DE LA ORGANIZACIÓN

El Servicio Municipal de Transportes de Ponferrada, en adelante SMT, apuesta por establecer y garantizar un sistema de transporte público capaz de responder a las necesidades de movilidad de la ciudadanía, con una calidad tal, que le permita ser una alternativa eficaz a otros modos de transporte motorizados. Contribuir al desarrollo sostenible de la ciudad y sus habitantes, a la mejora del medio ambiente y al aprovechamiento equilibrado del espacio público son objetivos prioritarios para el fomento del transporte público en la ciudad.

El SMT de Ponferrada desarrolla su actividad de servicio público todos los días del año, prestando un servicio de calidad. Está gestionado por el Grupo Linecar, a través del operador Autobuses Urbanos de Ponferrada, S.A.

AUTOBUSES URBANOS DE PONFERRADA, S.A. se dedica en términos generales al transporte de viajeros por carretera. 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 hasta convertirse en un grupo líder en el sector, especializado en transporte regular, discrecional y urbano.

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. Con una experiencia en el transporte de más de 40 años, que unido a la adaptación continua a las nuevas tecnologías le garantiza la mejor relación calidad / precio que nuestros prestigiosos y fieles clientes conocen.

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

El transporte público de Ponferrada está formado por 8 líneas que unen los principales barrios del municipio entre sí y con el resto de la ciudad, entre ellas, una línea circular. Además, la red de paradas de transporte público está formada por 232 paradas, 48 con marquesina y 22 incluyen pantallas de información en tiempo real.

El Servicio Municipal de Transportes posee una flota de 13 autobuses, cinco de 12 metros, cuatro de 8 metros y cuatro microbuses, siendo todos ellos 100% accesibles. Todos los autobuses tienen integrados sistemas de información acústica y visual de paso por parada, pantallas TFT de información a tiempo real, además de poseer un sistema de posicionamiento por GPS que facilita información en tiempo real a través de paneles en las paradas de autobús.

Todos los vehículos están provistos de sistemas que garantizan la seguridad de los usuarios y usuarias como el sistema de alcoholímetro en el puesto de conducción o sistemas de videovigilancia.

## 2.- COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El Servicio Municipal de Transporte viene desarrollando un importante esfuerzo para mejorar la calidad del servicio y el medio ambiente a los ciudadanos de la ciudad de Ponferrada. En este sentido, SMT en su afán por satisfacer las necesidades de los usuarios de autobús, tiene como objeto:

- Prestar un servicio de transporte en autobús que ofrezca el máximo atractivo y calidad, al objeto de que lo usen cada vez un mayor número de ciudadanos.
- Mantener procesos continuos de modernización y mejora de nuestra flota de vehículos y sus sistemas y equipamientos asociados.
- Mejorar la información y atención a los pasajeros y usuarios del autobús, utilizando los medios tecnológicos más adecuados en cada momento.
- Desarrollar nuestra actividad con especial atención en todo lo relacionado con la protección del medio ambiente y la eficiencia energética.
- Atender a las necesidades de todos nuestros usuarios y clientes, facilitando particularmente el acceso a las personas de movilidad reducida, de la tercera edad y a las personas discapacitadas.

## COMPROMISOS ADQUIRIDOS

### SERVICIO OFERTADO. NUESTRA FLOTA

Nuestros vehículos están provistos de un sistema de gestión de flotas (Flotas Net) que garantiza una mayor seguridad durante el viaje, a la vez que nos permite calcular y reducir la huella de carbono generada en la prestación del servicio.

Así mismo, cuenta con el sistema TPMS que nos permite conocer en tiempo real el estado de los neumáticos, minorando la emisión de GEI e incrementando la seguridad del servicio.

Disponen de geolocalización y de un sistema de ayuda a la explotación que nos permite conocer en cada momento las incidencias del servicio.

En cuanto a conectividad, la totalidad de los vehículos disponen de WIFI a disposición del público.

La posibilidad de transbordo permite bajarse de una parada y, con el mismo billete, tomar cualquiera de las otras líneas con las que haya correspondencia en dicha parada en un plazo de 45 minutos desde su expedición.

### SEGURIDAD

La flota del servicio cuenta con un sistema de videovigilancia a tiempo real, sistema de alcoholímetro que inmoviliza el vehículo en caso de resultar positivo y sistema de caja negra.

La Oficina SMT dispone de desfibrilador semiautomático y con personal cualificado para su manejo. Este desfibrilador dispone de sistema para adultos y niños.

### INFORMACIÓN AL VIAJERO

Tanto en las principales paradas del servicio como a bordo de los vehículos disponemos de pantallas TFT de 21 o 46 pulgadas donde ofrecemos la información más importante del servicio: itinerarios, horarios, puntos de venta, tarifas, etc.

## ACCESIBILIDAD

La Oficina SMT ubicada en Calle Camino de Santiago y la Oficina de atención al público de la Estación de Autobuses ofrecerá la información a través del ModoT (Sistema portátil de bucle para la comunicación con personas con discapacidades auditivas).

Las principales paradas del servicio ofrecerán la información a los discapacitados visuales mediante la implantación del sistema de audio CyberPass.

Además, toda la flota del servicio es completamente accesible.

## 3.- FORMAS DE ACCESO AL SERVICIO. INFORMACIÓN GENERAL.

Se dispone de tres oficinas de información, la Oficina de la Movilidad de Ponferrada situada en el Mercado de Abastos, la Oficina SMT situada en Camino de Santiago 7 y la Oficina Linecar en la Estación de autobuses de Ponferrada donde se podrá disponer de información personalizada relativa a cualquier aspecto del servicio, horarios, recorridos, tarifas, bonos, intermodalidad, entre otros.

Las tarjetas y bonos se pueden adquirir en: Oficinas de la Movilidad, Plaza de Abastos – Puesto nº 1, Calle Hornos, s/n, 987405500

Puntos de venta y recarga de la tarjeta T10

Oficina Linecar: Avenida de Asturias, 135, Ponferrada

Estancos:

- Calle Real, 170, Dehesas
- Avenida Antonio Cortés, 101, Fuentesnuevas, Ponferrada
- Calle Ancha, 44, Ponferrada
- Calle Antolín López Peláez 9, Ponferrada

- Calle de la Paz, 2, Ponferrada
- Avenida de Compostilla, 27, Ponferrada
- Avenida de Galicia, 42, Cuatrovientos, Ponferrada
- Avenida de la Libertad, 15, Ponferrada
- Avenida de Ferrocarril, 3, Ponferrada
- Avenida de Huertas del Sacramento, 7, Ponferrada
- Plaza de las Nieves, 2, Ponferrada
- Avenida de Portugal, 17, Ponferrada
- Calle República Argentina, 11, Ponferrada
- Calle Principal s/n, Toral de Merayo
- Calle El Puente 4, Toral de Merayo



Puede consultar todas las líneas y paradas en la web, accediendo al apartado de Líneas, Recorridos y horarios:

<https://www.ponferrada.org/es/temas/servicios/autobuses-urbanos/recorridos-lineas>

En este enlace pueden verse los recorridos y horarios de las líneas en JPG (galería de imágenes) o en PDF (ficheros disponibles).

Información a tiempo real de líneas, horarios y paradas:

[http://aplicaciones.ponferrada.org/PonferradaGMaps2/Transportes/buscar\\_lineas.asp](http://aplicaciones.ponferrada.org/PonferradaGMaps2/Transportes/buscar_lineas.asp)

## INFORMACIÓN GENERAL

### BENEFICIOS DEL AHORRO DEL AUTOBÚS

- Utilizando la tarjeta ciudadana y los bonos mensuales, tarjeta estudiante o la T10 para coger el autobús. Dentro del autobús no se pueden adquirir bonos ni tarjetas.
- Los trasbordos son gratuitos a cualquiera de las líneas con las que haya correspondencia en una parada durante 45 minutos.
- El acceso al autobús es gratuito para menores de 5 años, siempre que viajen acompañados de un adulto con su billete correspondiente.

### CÓMO UTILIZAR EL AUTOBÚS

- Debe esperar la llegada del bus junto a la parada, a una distancia prudencial de la calzada.
- Haga una señal al conductor del autobús de la línea que desea tomar para informarle de la intención de subir.
- Acceder al autobús por la puerta delantera, con la máxima rapidez, de tal manera que no se vea perjudicada la frecuencia del servicio.
- Tenga preparada la tarjeta de transporte, todo viajero deberá validar la tarjeta, estando obligado a presentarla cuando sea requerido para ello por los Inspectores.
- Una vez dentro avance hacia la parte trasera hasta donde sea posible, para facilitar que entre el mayor número de personas.

- No bajar o subir del autobús cuando éste se encuentre en marcha.
- Utilice los timbres para indicar al conductor con la suficiente antelación, si su intención es descender del vehículo.
- Todo aquel que hubiera ocupado plazas de asiento, sean generales o reservadas a minusválidos, deberá cederlas a favor de las personas de movilidad reducida que accedan al vehículo.
- Los paneles informativos situados en el interior de los autobuses ofrecen información sobre la próxima parada.

## ACCESO COCHES Y SILLAS DE NIÑOS

- Los coches y las sillas de niños serán admitidos en todos los autobuses, siempre que el ocupante vaya debidamente sujeto al coche o silla con el correspondiente cinturón o arnés de sujeción.
- Los coches o sillas que transporten un niño, así como sus acompañantes accederán siempre que sea posible por la puerta delantera del autobús, aunque podrán acceder por la puerta central o trasera, previo aviso al conductor, debiendo posteriormente acercarse al conductor para la validación de la tarjeta.
- Siempre se descenderá por la puerta central o trasera.
- Los coches o sillas que transporten un niño se ubicarán en la plataforma central del autobús, sin dificultar el tránsito de los demás pasajeros.
- No se permitirá el acceso a coches o sillas no plegadas que no transporten niños.
- Quienes porten coches o sillas de niños deberán respetar la preferencia para acceder al autobús de las personas que se desplacen en sillas de ruedas.

## ACCESO DE BICICLETAS

Las bicicletas únicamente serán admitidas en los autobuses de aquellas líneas que cumplen los siguientes requisitos:

- 1.- Itinerario con sentido hacia zonas de la ciudad cuyo acceso presenta dificultades orográficas importantes.
  - 2.- Líneas o franjas horarias donde la baja demanda permita el acceso de las bicicletas sin restar capacidad requerida para el transporte de personas.
  - 3.- Los horarios serán los siguientes: laborables entre las 9:30 - 12:30 / 15:00 – 19:00. Sábados y festivos.
- Los autobuses en los que se posibilita el transporte de bicicletas deberán estar señalizados adecuadamente, tanto en el frontal del autobús como en los espacios interiores habilitados.
  - Las bicicletas accederán por la puerta central.
  - El número máximo de bicicletas en el interior del autobús será de dos en los autobuses de 12 m, en el resto será una.
  - Las bicicletas usarán el cinturón de seguridad.

## ACCESO DE EQUIPAJES O BULTOS

- Se podrá acceder al autobús con 2 bultos de mano de medidas no superiores a 80 \* 50 \* 25 cm y serán sujetados de manera eficaz para que no supongan molestias o peligro para otros viajeros.
- No se permitirá el acceso de equipajes o bultos que por su naturaleza no sean susceptibles de transporte en las líneas urbanas de viajeros.
- Los equipajes o bultos no abonarán el correspondiente billete.

## ACCESO A PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA

Hacer el transporte público de Ponferrada accesible a todos los ciudadanos es el principal objetivo del Transporte Urbano de la ciudad. Con ello se pretende que, las personas con movilidad reducida o minusvalía puedan hacer uso de este servicio básico y fomentamos una mayor integración social.

La flota dispone de rampas que permiten el acceso a personas que usan sillas de ruedas.

Para garantizar su seguridad hay espacios reservados y cinturones de seguridad que facilitan el anclaje de las sillas para evitar desplazamientos peligrosos. También existen asientos reservados para personas mayores, invidentes o embarazadas.

Durante el servicio se emiten mensajes acústicos y visuales que ayudan a las personas con discapacidades visuales o auditivas, a usar el Servicio Municipal de Transporte.

Además, los pulsadores de solicitud de parada se han sustituido a la altura adecuada para permitir que el colectivo afectado pueda usarlo fácilmente en el autobús.

## PRIORIDAD A LAS SILLAS DE RUEDAS

El número máximo de sillas de ruedas que puede acceder al autobús es de dos en los autobuses de 12, en el resto será de una.

Las personas de movilidad reducida que se desplacen en silla de ruedas tendrán preferencia de espacio sobre el resto de usuarios. Tendrán preferencia en el acceso al autobús respecto a las sillas de niños o bicicletas.

Sin embargo, ninguna persona con movilidad reducida tendrá preferencia sobre las personas que ya estén en el autobús con el título válido y que tengan esta condición.

Las personas de movilidad reducida, que puedan desplazarse sin silla de ruedas y no puedan subir el escalón de acceso al autobús, lo señalarán al conductor, quien accionará la rampa de acceso de la puerta intermedia del autobús.

Las sillas de personas de movilidad reducida accederán por la puerta intermedia del autobús (trasera en los microbuses) una vez accionada la rampa de acceso. Los acompañantes también podrán acceder por esta rampa y posteriormente acercarse al conductor para la validación de la tarjeta.

Las personas con movilidad reducida tendrán que validar su tarjeta como el resto de usuarios.

Es obligatorio el uso de los cinturones de seguridad.

Las personas invidentes podrán ser acompañadas por perros lazarillos provistos de cadena y bozal.

## 4.- MECANISMOS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES y OBJETOS PERDIDOS

Esta carta de servicio será revisada tanto a través de los datos obtenidos de los indicadores definidos como con 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.

Las sugerencias, quejas y/o reclamaciones se podrán presentar a través de los siguientes canales:

Libro de Reclamaciones, estos pueden ser solicitados en los autobuses y en la Oficina SMT situada en Camino de Santiago, 7.

Teléfono de atención al cliente: 987077006

Oficina Camino de Santiago (Información del servicio y objetos perdidos) c/ Camino de Santiago, 7, Ponferrada, teléfono 987077006.

## 5.- DERECHOS, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LOS PASAJEROS 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.
- Uso obligatorio de mascarilla durante todo el trayecto.
- 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.

## 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
- RD 1/2007 para la defensa de los consumidores y usuarios
- 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

- Reglamento regulador de la Prestación del Servicio Público de Transporte Urbano Colectivo

## 6.- COSTE DEL SERVICIO. BONOS Y TARIFAS.

### TARIFAS

Los precios de los bonos y del billete ordinario los aprueba la Comisión de Precios de Castilla y León. Desde el siguiente enlace, puede acceder al Acuerdo de la Comisión donde se aprobaron las tarifas vigentes.

La Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Ponferrada, en la sesión celebrada del día 22 de abril de 2021, adoptó el acuerdo de la modificación de las tarifas del servicio de transporte urbano de viajeros.

<https://www.ponferrada.org/es/informacion-municipal/normativa-municipal-1/acuerdo-comision-precios-castilla-leon-tarifa-autobuses-ayu>

### BONOS

El billete sencillo se obtiene a bordo del autobús. Con el mismo billete se puede hacer trasbordo a cualquiera de las líneas con las que haya correspondencia en una parada y en un plazo máximo de 45 minutos.

Ponferrada dispone de Tarjetas electrónicas para utilizar el autobús, con las siguientes modalidades:

### TARJETA CIUDADANA

La Tarjeta ciudadana está dirigida exclusivamente a personas empadronadas y residentes en Ponferrada.

El Transporte Urbano de Ponferrada, a través de la tarjeta ciudadana, tiene un sistema de modalidades pre-pago (bonos multiviaje, tarjetas de estudiantes, bono social, etc.), con el objetivo de facilitar y hacer más dinámico la utilización del autobús y obtener importantes descuentos en sus viajes:

- **BONOS MULTIVIAJE ESTÁNDAR**

Bono Mensual: viajes ilimitados durante 30 días contados a partir del primer día de uso. Personal e intransferible.

T10: Bono de 10 viajes.

- **BONO SOCIAL MENSUAL:** Viajes ilimitados durante 30 días contados a partir del primer día de uso para jubilados mayores de 65 años y personas con discapacidad superior al 65%, empadronados en el municipio de Ponferrada. Para solicitar este bono es necesario

Rellenar la solicitud de Tarjeta Ciudadana

Fotocopia del DNI

Documento acreditativo de la condición de jubilado o certificado de minusvalía

- **ESTUDIANTE:** Tarjeta de 60 viajes. Los requisitos para solicitarla son los siguientes:

Título de transporte unipersonal e intransferible válido para 60 viajes con posibilidad de recarga, que permite realizar transbordos durante 45 minutos, desde el momento de la primera cancelación.

Podrán beneficiarse de este bono las personas de has 25 años, que cursen estudios en cualquier centro de enseñanza reglada del municipio de Ponferrada.

La Tarjeta Estudiante se puede adquirir según lo previsto en el artículo 43 del Reglamento de Viajeros del Transporte Público, cumplimentando un modelo de solicitud específico y aportando el DNI y certificado acreditativo de cursar estudios en un centro oficial o copia compulsada del resguardo de matrícula del curso vigente.

Validez desde el 1 de septiembre al 31 de agosto del año siguiente.

La tarjeta ciudadana con estas modalidades pre-pago, se debe adquirir en la Oficina de Movilidad.

Dentro de los autobuses no se podrá adquirir estos bonos o tarjetas.

Una vez en el interior del autobús, debe acercar la tarjeta ciudadana al sensor de proximidad que está al lado del conductor. Si ya dispone de Tarjeta Ciudadana, puede recargarla en cualquiera de los cajeros autorizados.

## TARJETA EVOLUCIONA

Tarjeta dirigida a las personas Residentes en Ponferrada, pero NO empadronadas. El coste de la tarjeta es de 3 euros y se adquiere en la Oficina de Movilidad. Dentro de los autobuses no se podrá adquirir estos bonos o tarjetas y puede recargarse en cualquiera de los cajeros autorizados. Tiene el mismo funcionamiento que la tarjeta ciudadana.

## 7.- IDENTIFICACIÓN Y ASIGNACIÓN DE INDICADORES

Tomando como base el sistema de gestión integrado que posee la empresa, se extraen del mismo una relación de indicadores asociados a los compromisos identificados por SMT en el punto 2.

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 ISO 50001, huella de carbono ISO 14064, así como prevención de riesgos laborales ISO 45001.

A continuación, se detallan y relacionan los indicadores de calidad del servicio asociados a los compromisos descritos:

**SERVICIO OFERTADO:** Los servicios ofertados satisfacen las necesidades de los clientes.

- Horario - Valoración de los viajeros respecto al servicio ofertado - Cuestión nº 15 de la encuesta de satisfacción.

**SEGURIDAD:** La conducción debe ser segura, evitando la asunción de cualquier riesgo innecesario y de sana convivencia con el resto de usuarios de las vías.

- Prevención de accidentes - Valoración de los viajeros respecto a la sensación de seguridad en el trayecto - Cuestión Nº 10 de la encuesta de satisfacción.

- Prevención de accidentes (Sanciones) Sanciones de tráfico que inciden en la seguridad / Nº de vehículos (se considera toda la flota).

INFORMACIÓN AL VIAJERO: El cliente debe estar informado de manera continua de las posibles incidencias en las rutas.

- Información General - Valoración de los viajeros respecto a la información suministrada - Cuestión Nº 1 de la encuesta de satisfacción

ACCESIBILIDAD: Las características de los vehículos y de las paradas programadas debe facilitar la accesibilidad

- Accesibilidad - Valoración de los viajeros respecto a la accesibilidad (paradas y vehículos) - Cuestión Nº 6 de la encuesta de satisfacción

Con una periodicidad anual, se hará público el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos. (Indicador: elemento de medida utilizado para evaluar la eficiencia y la calidad de un determinado aspecto).

## 8.- VIGENCIA

La presente Carta de Servicios ha sido elaborada según la norma UNE 93200:2008 y verificada por la entidad externa NQA CERTIFICATION. La fecha entrada vigor de esta carta es 04/11/2024 y será revisada al menos cada dos años.