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
4	15-03-2025	Actualizacion derechos-deberes-obligaciones, normativa y departamento de atención al cliente.
5	21-09-2026	Cambio de denominación a AUPSA GLOBAL, S.A. y actualización de la normativa de aplicación.

REVISADO Y APROBADO POR DIRECCIÓN


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

1.- PRESENTACIÓN

El GRUPO AUPSA-LINECAR lo integran las empresas:

- ✓ AUPSA GLOBAL, S.A. (antes Autobuses Urbanos de Ponferrada, S.A.) (AUPSA)
- ✓ LINECAR, S.A.
- ✓ LINECAR INTEGRA, S.L.
- ✓ GONZALEZ Y DE LA RIVA, S.L.
- ✓ HIJOS DE ÁNGEL ARRIBAS, S.L.U.
- ✓ 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.

AUPSA GLOBAL, S.A. (antes 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 2025 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.

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

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.

3.- DATOS IDENTIFICATIVOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE

CANALES DE COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

- Web: 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.

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.

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:

- ✓ Formulario disponible en nuestra página web
- ✓ Oficinas de atención al cliente.
- ✓ Libro de Reclamaciones a su disposición en todos nuestros vehículos y en las taquillas de las Estaciones de Autobuses.
- ✓ Teléfono de atención al cliente 677 123 456 /900645030

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.

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

Derechos del Viajero:

1. **Seguridad, Confort y accesibilidad:**
   - Derecho a viajar en vehículos seguros y que cumplan con todas las normativas de seguridad vigentes.
   - Derecho a un viaje cómodo, con instalaciones adecuadas a las necesidades de todos los pasajeros, incluyendo personas con movilidad reducida.
   - Derecho a condiciones de limpieza e higiene adecuadas en el vehículo
2. **Puntualidad y Fiabilidad:**
   - Derecho a la puntualidad del servicio, respetando los horarios de salida establecidos.
3. **Acceso al servicio:**
   - Derecho a acceder al servicio por ser transporte de uso general con el billete adquirido
   - Derecho a ser informado de sus derechos y de los procedimientos para presentar reclamaciones.
4. **Atención y Trato Digno:**
   - Derecho a recibir un trato respetuoso y profesional por parte del personal de la empresa.
   - Derecho a un servicio de atención al cliente accesible para realizar consultas, sugerencias o reclamaciones. Para cualquier reclamación será imprescindible presentar el billete del viaje
   - Derecho a recibir información acerca de las condiciones y requisitos que implica la compra del billete y los requeridos durante viaje.
5. **Devoluciones y Compensaciones:**
   - Derecho a la devolución del importe del billete o compensación en caso de cancelación del servicio por causas atribuibles a la empresa.

Deberes del Viajero:

1. **Respeto a las Normas de Seguridad:**
   - Deber de seguir todas las instrucciones de seguridad indicadas por el conductor o el personal de la empresa, así como las indicadas en la cartelería expuesta en el vehículo.

- Deber de colocar el equipaje voluminoso en la bodega del vehículo, en el habitáculo del vehículo sólo pueden subirse bolsos o mochilas de mano que deben ir colocadas en la bandeja superior. En este aspecto deben respetarse las instrucciones del conductor.
- Deber de utilizar los cinturones de seguridad.

2. Respeto a las normas de convivencia

- Deber de comportarse de manera respetuosa con el personal y otros pasajeros. En especial debe evitar interferir con el conductor mientras está conduciendo o provocar molestias al resto de pasajeros de cualquier manera.
- Deber de presentarse al servicio en condiciones adecuadas y de no causar molestias o poner en riesgo la seguridad y confort de los demás viajeros y del conductor
- Deber de respetar las normas que le indique el conductor o la cartelería de la empresa, especialmente.

  *Prohibición de fumar o beber bebidas alcohólicas, y comer en el interior del vehículo.

  *Molestar al conductor durante la conducción.

  *Introducir objetos prohibidos o peligrosos tanto en el maletero como en el interior del habitáculo

  *Reservar asientos u ocupar los destinados a personas con movilidad reducida o con necesidades especiales

  *Obstruir el paso o dificultar el acceso o abandono del vehículo o la circulación del mismo.

3. Cuidado de las Instalaciones:

- Deber de respetar y cuidar las instalaciones y equipamiento del vehículo.
- Deber de no causar daños ni ensuciar los asientos u otras áreas del autobús.

4. Pago del Servicio:

- Deber de adquirir un billete válido antes de abordar el autobús y presentarlo al personal cuando sea requerido. El billete debe conservarse hasta final del trayecto
- Deber de pagar cualquier tarifa adicional que corresponda si no se cumple con las condiciones del billete adquirido.

5. Acceso y Salida del Vehículo:

- Deber de abordar y descender del autobús únicamente en las paradas autorizadas para el trayecto marcado en su billete y siguiendo las instrucciones del personal.
- Debe acceder al vehículo por la puerta delantera y abandonarlo por la puerta trasera o central para facilitar la circulación segura de los usuario.
- Deber de presentarse con antelación suficiente a la salida del servicio.

6. Presentación de Documentación:

- Deber de presentar, cuando sea requerido, documentos de identidad o justificativos para tarifas reducidas (familia numerosa…).

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.
- Reglamento (UE) Nº181/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo de 16 de febrero de 2011 sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar.
- Real Decreto-ley 1/2021, de 19 de enero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica.
- Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

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 Nº 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.

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

- El grupo LINECAR ha constituído un departamento exclusivamente para a atención a las Comunicaciones de los usuarios con personal formado y especializado en la atención al público, que recibirá y atenderá las llamadas y mensajes que el usuario quiera hacernos llegar a traves de la web corporativa.
- 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.
- 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.

Este compromiso se analizará mediante la valoración de los usuarios a la

cuestión Nº 2 de la encuesta de satisfacción, estableciendo como valor de

referencia una valoración superior a 3,5 sobre un máximo de 5 en las encuestas. Y a través de las valoraciones que el usuario nos quiera dejar tras su llamada, en la encuesta de valoración de la atención recibida.

IMPACTO AMBIENTAL

- Disponemos de certificaciones específicas en materia medioambiental (UNE-EN ISO 14001:2015 y UNE-EN ISO 50001:2018).
- 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 Nº 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.

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 21/09/2026 y será revisada, al menos cada dos años.