

Carta de Servicios

Elaborado	Revisado	Aprobado
M ^a ÁNGELES CARBAJO	JOSE CARBAJO	JOSE CARBAJO
Fecha: 08/07/2021	Fecha: 01/10/2022	Fecha: 01/10/2022

Control de cambios	
Revisión	Naturaleza de la modificación
0	Elaboración inicial de la documentación
1	Revisión del documento, vehículo nuevo

Sistema Integrado de Gestión (SIG)

ISO 9001 / ISO 14001 / UNE-EN 13816

Índice

Índice	2
1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y FORMAS DE ACCESO	3
2. COMPROMISOS ADQUIRIDOS CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	5

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y FORMAS DE ACCESO

La empresa **AUTOBUSES CARBAJO SL**, fue fundada en 1980 por Manuel Carbafo Fernández para la creación de la línea regular Campogrande de Aliste – Zamora con Hijuelas, dedicándose también a rutas de transporte escolar, discrecional y desde el año 2005 a servicios de transporte a la demanda. A día de hoy está gestionada por la segunda generación.

Objeto Social: El transporte de viajeros por carretera ya sea regular, discrecional u ocasional, incluyéndose el transporte mixto de viajeros y mercancías y el alquiler de vehículos con conductor.

Domicilio Social:

Calle Iglesia 12, Gallegos del Rio, 49559, Zamora

Punto de información y atención al cliente:

ESTACIÓN DE AUTOBUSES DE ZAMORA

Calle Alfonso Peña s/n 49029, Zamora

AUTOBUSES CARBAJO S.L presta el servicio de transporte escolar, regular y discrecional a disponibilidad del cliente, mediante petición telefónica, en la taquilla de la estación de Autobuses de Zamora o vía email: autobusescarbajo@hotmail.com

La política del sistema Integrado de gestión se encuentra a disposición de todas las partes interesadas previa solicitud de la misma.

El servicio se lleva a cabo con **6 vehículos** que cumplen la normativa vigente en cuanto a seguridad y cuyo equipamiento y mantenimiento garantizan la comodidad del pasajero.

Nuestra flota, y los acuerdos de colaboración establecidos con terceros nos permiten asegurar la prestación del servicio de forma ininterrumpida, incluso en situaciones imprevistas, adaptándonos a los contratiempos que puedan surgir.

Toda la información anterior es válida a la fecha de emisión, pudiendo existir modificaciones posteriores no contempladas

A continuación, se muestra una tabla de nuestros vehículos (en amarillo los adaptados) y sus plazas

TIPO	MATRICULA	PLAZAS
A U T O B U S E S	1535-DFV	15 + C
	4536-FLL	27 + C + G
	1313-FWM	16 + C
	3702-GYJ	22 + C
	0818-HPV	16 + C o 9 + 2 PMR + C
	7555-KNR	16+C

Disponibilidad de 1 vehículos adaptado (PMR) con las características del vehículo acorde con las necesidades específicas de este tipo de clientes:

- **0818-HPV** Citroën de 9 plazas con posibilidad de 2 plazas para personas de movilidad reducida.

Los vehículos de nuestra flota, disponen de:

- Climatizador de aire
- Butacas reclinables
- Luces de lectura individual
- Equipo de música, y monitores LCD y Radio
- Nevera portátil
- Sistemas de seguridad, con estructura de arcos antivuelco, sistemas de frenado ASR Y ABS
- Se dispone de dispensadores de hidrogel a la entrada de los vehículos.

Para más información de los vehículos que componen la flota (tipología, capacidad, cumplimiento de inspecciones técnicas y seguros obligatorios, equipamiento que posee), se dispone de información en los documentos comerciales de los vehículos (manuales de uso) donde se desarrollan detalladamente la información.

2. COMPROMISOS ADQUIRIDOS CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Dentro del conjunto de indicadores y métodos de medición de la calidad del servicio que la empresa AUTOBUSES CARBAJO S.L tiene implantados, se detallan a continuación una serie de compromisos que la empresa adquiere con sus usuarios y que consideramos fundamentales para la consecución de nuestro objetivo principal, que es ofrecer un servicio de Transporte de viajeros con los mayores niveles de calidad posibles

a) Respetto a la información en el trayecto y tiempo:

La Junta de CyL nos marca el punto de salida y entrada, y los descansos, necesidades de tráfico y legislación nacional de transporte

Se disponen de 1 línea REGULAR con un listado de rutas y horario de transporte escolar y regular. Disponible telefónicamente (código de la ruta, datos del centro escolar asociado, descripción de trayectos ida y vuelta de la ruta, punto de hora de partida, parada y llegada.

Se dispone de una línea regular con 3 rutas:

RESERVAS: Teléfono gratuito 900204020

VACL-135 Ruta de transporte regular "CAMPOGRANDE DE ALISTE-ZAMORA, CON HIJUELA"

Ruta 4900002

IDA	LOCALIDADES	VUELTA
(1)		(1)
8.20	ABEJERA DE TÁBARA	15.20
8.25	RIOFRÍO DE ALISTE	15.15
8.30	SARRACÍN DE ALISTE	15.10
8.55	ALCAÑICES. CP INF-PRI "Virgen de la Salud" e IES "Aliste"	14.45
9:00	Alcañices. Parada Bus	14:40

Ruta 4900069

IDA		LOCALIDADES	VUELTA	
(1)	(2)		(1)	(2)
9.15	8:45	OLMILLOS DE CASTRO	17.10	14:40
9.20	8:50	MARQUIZ DE ALBA	17.05	14:35
9.35	9:05	SANTA EUFEMIA DEL BARCO	16.50	14:20
9.45	9:15	LOSILLA DE ALBA	16.40	14:10
9:55	9:25	CARBAJALES DE ALBA CP INF-PRI "Ignacio Sardá"	16.30	14:00

El horario 2 es en junio y septiembre.

Ruta 4900136

IDA	LOCALIDADES	VUELTA	
(1)		(2)	(3)
8.40	ABEJERA DE TÁBARA	15.45	15:00
8.50	SESNÁNDEZ DE TÁBARA	15.35	14:50
8.55	FERRERUELA DE TÁBARA	15.30	14:45
9.05	SAN MARTÍN DE TÁBARA	15.20	14:35
9.15	ESCOBER DE TÁBARA	15.10	14:25
9.25	TÁBARA	15.00	14:15

El horario 3 es en junio

TRANSPORTE A LA DEMANDA

Marquiz de Alba-Carbajales de Alba

Una expedición de ida y vuelta los martes.

Horario: IDA Marquiz 8:15 Santa Eufemia 8:30 Losilla 8:40

Carbajales 8:50.

VUELTA Carbajales 11:00.

Cabañas de Aliste – Tábara

Una expedición de ida y vuelta los lunes y miércoles.

Horario: IDA, Cabañas 7:45 Sarracin 7:55 Riofrio 8:00

Abejera 8:05 Sesnandez 8:15 Ferreruela 8:20 Tabara 8:50

VUELTA Tábara 11:00.

TRANSPORTE REGULAR DE USO ESPECIAL: Transporte escolar

PROVINCIA	MUNICIPIO	LOCALIDAD	LUGAR DE PARADA
ZAMORA	SANTA CRISTINA	SANTA CRISTINA	PARADA BUS

	DE LA POLVOROSA	DE LA POLVOROSA	
ZAMORA	MANGANESES DE LA POLVOROSA	MANGANESES DE LA POLVOROSA	PARADA BUS
ZAMORA	MICERECES DE TERA	MICERECES DE TERA	COMPLEJO RIOCHICO
ZAMORA	MICERECES DE TERA	MICERECES DE TERA	PARADA BUS
ZAMORA	SANTIBÁÑEZ DE VIDRIALES	SANTIBÁÑEZ DE VIDRIALES	PARADA BUS
ZAMORA	CAMARZANA DE TERA	SANTA MARTA DE TERA	PARADA BUS
ZAMORA	CAMARZANA DE TERA	CAMARZANA DE TERA	PARADA BUS
ZAMORA	VILLANUEVA DE LAS PERAS	VILLANUEVA DE LAS PERAS	AYUNTAMIENTO (PARQUE INFANTIL)
ZAMORA	FERRERAS DE ABAJO	FERRERAS DE ABAJO	CRUCE CON CTRA. N-631
ZAMORA	TÁBARA	TÁBARA	PLAZA MAYOR
ZAMORA	OLMILLOS DE CASTRO	OLMILLOS DE CASTRO	PARADA BUS
ZAMORA	ZAMORA	ZAMORA	CENTRO ESCOLAR DE DESTINO

- Vehículos adscritos titulares: **0818-HPV**
- Número de expediciones: 1
- Duración del viaje: 00 h: 99 m
- Horario de salida DE SANTA CRISTINA DE LA POLVOROSA (Zamora): 07:40 H
- Horario de salida DE ZAMORA (Zamora): 17:00 H

- HORARIO ESPECIAL: En cumplimiento del Decreto 20/2008 de 13 de marzo por el que se regula el servicio público de comedor escolar en Castilla y León, el horario especial de transporte (septiembre y junio) quedará supeditado a lo que determine el Consejo Escolar.

b) Respecto a la información en las paradas y tiempo:

En las taquillas de los puestos de atención al cliente de la estación se disponen al menos de la **siguiente información**:

- Número de las líneas que se disponen
- Itinerario de las líneas con horarios.
- Indicación del Teléfono de Atención al Cliente.
- Información sobre puntos de venta de billetes.

Existen paradas establecidas con postes (que se controlan por parte de la entidad licitante-Junta de Castilla y León).

La empresa realiza inspecciones aleatorias en los servicios relacionado con el estado del vehículo y la disponibilidad de la información, con un compromiso de cumplimiento superior al 80% de inspecciones positivas.

- En el 100% de los vehículos se indicará de forma visible el servicio, destino o denominación
- El 100% de los conductores estará en condiciones de poder atender dudas relativas a los títulos de transporte en vigor, trayecto y los horarios
- Los horarios de salida y de pasos por parada se corresponderán con los establecidos y divulgados
- Cuando se detecte que más del 10% de pasajeros en un trayecto hayan sufrido un retraso superior a 20 minutos se iniciarán acciones correctivas y de mejora (salvo casos en que las causas del retraso sean ajenas a la empresa).

b) Respecto a la información en los autobuses:

Información en el interior

Todos los autobuses disponen en su interior al menos de la siguiente información:

- Indicación de la tarifa en vigor

Información en el exterior

Todos los autobuses disponen en el exterior al menos de la siguiente información:

- Indicación del número de línea (frontal).
- Indicación, en su caso, de que el autobús está fuera de servicio o con destino cocheras (frontal).

c) Respetto al confort y la limpieza de los autobuses:

- Todos los autobuses que van a realizar servicio son lavados exteriormente al inicio del servicio.
- A todos los autobuses que van a realizar servicio al día siguiente se les realiza una limpieza general en su interior.
- AUTOBUSES CARBAJO, S.L tiene establecido un Plan de Limpieza para todos sus autobuses, que garantiza unos óptimos niveles de higiene y conservación.
- La empresa AUTOBUSES CARBAJO, S.L realiza inspecciones aleatorias en los autobuses, con un compromiso de cumplimiento de más del 97% de inspecciones positivas.
- El 100% de los conductores realizará una conducción profesional que transmita seguridad y confort a los pasajeros.

d) Respetto a nuestra Atención al Cliente (Gestión de Reclamaciones):

- Todas las reclamaciones y comunicaciones de nuestros clientes son investigadas y registradas.
- Todas las reclamaciones y comunicaciones de nuestros clientes son contestadas (por teléfono o a través del mismo medio por el que se han recibido) en los 20 días siguientes a su recepción (siempre que el cliente haya accedido previamente a comunicarnos los datos necesarios para ello).
- Los clientes cuentan con una línea telefónica para efectuar consultas, quejas, sugerencias y reclamaciones. El número y horario serán especificados y adecuadamente divulgados.

- Para asegurar la correcta atención al cliente, el 100% de los empleados conocerá el protocolo de actuación de atención al cliente.

e) Respetto a nuestra Atención al Cliente (Gestión de Objetos Perdidos):

- Todos los objetos perdidos por los usuarios (en los autobuses o en las instalaciones de la empresa) son recogidos, registrados y almacenados de acuerdo al procedimiento correspondiente y se pueden recoger en las oficinas de la estación de autobuses.
- En caso de que el objeto perdido contenga información suficiente del usuario, la empresa contactará con dicho usuario para avisar de que puede pasar a recogerlo.

f) Respetto a nuestra flota de autobuses:

- La renovación de nuestra flota se realiza siempre adquiriendo autobuses que cumplen la última normativa medioambiental en vigor.
- El 20% de nuestros autobuses dispone de rampa para acceso de personas con movilidad reducida.
- AUTOBUSES CARBAJO, S.L tiene establecido un Plan de Mantenimiento para todos sus autobuses, que garantiza la máxima seguridad para nuestros usuarios.

g) Respetto a nuestro compromiso con las personas con algún problema de movilidad:

- El 20% de nuestros autobuses están adaptados a las necesidades de las para personas con movilidad reducida (PMR)

h) Servicio ofertado:

- En caso de averías en ruta, los pasajeros podrán finalizar el trayecto con vehículo habilitado por el operador y con el mínimo retraso posible.
- No se suspenderá ni modificará ningún servicio programado sin previo aviso, salvo causas excepcionales debidamente justificadas

i) Seguridad:

- El 100% de los vehículos dispone de los elementos de seguridad acordes con sus características técnicas y la reglamentación aplicable.
- El 100% de los vehículos tendrá correctamente señalizado el equipamiento a utilizar en caso de accidente.

- El 100% de los conductores estará instruido de acuerdo con el “Plan de gestión de situaciones de emergencia” (instrucción técnica) para los casos en los que tenga lugar un incidente o accidente que ponga en peligro la integridad de las personas

j) Impacto ambiental:

- El 100% de los vehículos cumple las condiciones técnicas y legales vigentes en cuanto a la emisión de contaminantes. Los residuos generados serán tratados por gestores de residuos autorizados.
- Se establecerán indicadores de consumo energético para los vehículos que se destinen al servicio. De los datos obtenidos se realizará un seguimiento que permita optimizar el consumo energético.
- Los vehículos que se adquieran serán mínimo euro 5.

1. SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE

AUTOBUSES CARBAJO, S.L pone a disposición de sus clientes los siguientes canales de entrada para que puedan manifestar sus quejas, sugerencias o cualquier tipo de comunicación que deseen realizar.

En persona

Tanto en la Taquilla de Atención al Público situada en la Estación de Autobuses de Zamora
Por escrito (Hoja de Quejas/Sugerencias) disponible en los Autobuses.

Por Correo postal

A las direcciones de la empresa AUTOBUSES CARBAJO, S.L

Calle Iglesia 12, Gallegos del Rio, 49559, Zamora

Por email

A la dirección de correo electrónico autobusescarbafo@hotmail.com

2. DERECHOS DE LOS PASAJEROS

Existe un Reglamento (libro blanco del transporte), donde se detallan los Derechos y Obligaciones de los usuarios del transporte público en autobús y discrecional.

Un extracto de estos derechos y obligaciones de los usuarios en el transporte por carretera está publicado en todos los autobuses de AUTOBUSES CARBAJO, S.L sin embargo, el **texto completo está a disposición de los usuarios lo puede encontrar en el enlace dispuesto en nuestra página web** (disposición de “Guía transporte”)

3. POLITICA DE PRIVACIDAD

Nuestra política de privacidad está a disposición de los usuarios en el enlace dispuesto en nuestra página web