

2024

# CARTA DE SERVICIOS

**AUTOCARES SAMAR S.A, CONCESIONES:  
VAC-152, VAC-158, VAC-221, VAC-230, VAC-063,  
VAC-093, VJA 141 Y VAC 255**



1.

## INTRODUCCIÓN



# 1.

## INTRODUCCIÓN

Desde el año 1.956, año de creación de la primera empresa del **Grupo Samar**, venimos ofreciendo nuestros servicios de transporte y comunicación entre pueblos y ciudades de España, y atendiendo cualquier demanda de alquiler de vehículos bien sea de turismo nacional e internacional.

En nuestra organización actual, la tecnología y la conexión existente con todas nuestras empresas que forman el grupo, nos permite adaptarnos a cualquier situación garantizando la imagen de calidad y buen hacer que en definitiva es el objetivo final de nuestra razón de ser.

La orientación de la Organización es maximizar la satisfacción del Cliente, desde un punto de vista eficiente, bajo unas condiciones de respeto al Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo, Seguridad en el Transporte y cumplimiento de los requisitos desprendidos de la Responsabilidad Social Corporativa.

La Carta de Servicios es un paso hacia delante en la relación de la Empresa con los usuarios, de cara a la exigencia intrínseca de la Organización con el cumplimiento de la satisfacción de los viajeros.

La presente Carta de Servicios es una declaración formal por parte de Grupo Samar, de las obligaciones adquiridas respecto al nivel de satisfacción generado directamente sobre el usuario, estableciendo una serie de compromisos de obligado cumplimiento para la Organización, siendo el área responsable de los servicios objeto de la carta, el departamento de calidad del Grupo Samar.

No se pretende exponer una simple declaración de intenciones, sino establecer una serie de responsabilidades cuantificables con los usuarios con la intención de generar un servicio de alta calidad atendiendo a las necesidades y expectativas de todos los usuarios de las líneas de la empresa **AUTOCARES SAMAR S.A, para las concesiones VAC-152** (MADRID – PIEDRABUENA), **VAC-158** (MADRID – CASAS IBAÑEZ – LAS LAGUNAS DE RUIDERA) , **VAC-221**(MADRID-ZAOREJAS-SIGÜENZA), **VAC-230** (CUENCA – BARCELONA, con hijuelas), **VAC-063** (MADRID-TOLEDO por VALMOJADO, con hijuela por CHOZAS CANALES), **VAC-093** (MADRID – JAEN, con hijuelas) , **VJA 141** (SANTA ELENA-JAÉN ) **Y VAC 255** (PEDRO BERNARDO-TALavera).

Una de las muestras del compromiso de la Compañía con la Calidad del Servicio es la Certificación según la Norma UNE-EN 13816 en todas las líneas de esta Concesión, además de la Certificación en ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, UNE 39001, ISO 50001, ISO 14064 y el Sello de Excelencia Madrid Excelente en toda la empresa.

La presente Carta asume todos los servicios prestados por Grupo Samar en la Explotación de las Concesiones VAC-152, VAC-158, VAC-221, VAC-224, VAC-087, VAC-230, VAC-063, VAC-093, VJA 141 y VAC 255 por parte de **AUTOCARES SAMAR S.A**, destacando las siguientes prestaciones:

- Transporte regular de las líneas adscritas a las concesiones VAC-152, VAC-158, VAC-221, VAC-230, VAC-063, VAC-093, VJA 141 y VAC 255.



## CARTA DE SERVICIOS

# 1.

## INTRODUCCIÓN

- Un adecuado Servicio de Atención al Cliente, que atienda y valore cualquier demanda realizada por los usuarios.
- Mantenimiento de medios de comunicación actualizados y accesibles a todos los usuarios.
- Validación y venta de Títulos de transporte.

Desde mediados de 2018, Autocares Samar no asume el servicio correspondiente a la VAC – 149, correspondiente al recorrido Madrid-Guadalajara-Teruel-Valencia.

**Los derechos y obligaciones de los viajeros de autobús están regulados en el Reglamento (UE) nº 181/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo de 16 de febrero de 2011 sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar, publicado en el D.O.U.E. de 28 de febrero de 2011, es aplicable desde el 1 de marzo de 2013.**

### Derechos:

**No discriminación:** En el momento de adquirir los billetes de servicios de transporte de viajeros de autobús y autocar, las condiciones y tarifas se ofrecerán a todos los viajeros sin discriminación directa ni indirecta por razones de nacionalidad del cliente final o del lugar de establecimiento de los transportistas o de los proveedores de billetes.

**Información sobre el viaje:** En todos los servicios regulares los transportistas y los gestores de las estaciones, dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, suministrarán a los viajeros información adecuada a lo largo de su viaje. Siempre que sea posible, la información se proporcionará en formatos accesibles previa petición.

**Información sobre los derechos de los viajeros:** En todos los transportes regulares los transportistas y los gestores de las estaciones, dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, velarán por que los viajeros reciban información adecuada y exhaustiva sobre los derechos que les otorga el Reglamento europeo a más tardar en el momento de la salida. La información se suministrará en las estaciones y, cuando sea posible, en internet. La información se facilitará, siempre que sea posible, en formato accesible cuando así lo soliciten las personas con discapacidad o con movilidad reducida. La información incluirá los datos de contacto necesarios para dirigirse al organismo u organismos de aplicación nacionales.

**Movilidad: Acceso al transporte, billetes y tarifas:** En todos los servicios regulares, los transportistas, las agencias de viajes y los operadores turísticos no pueden pedir a una persona con discapacidad o a una persona con movilidad reducida que pague costes adicionales por las reservas y los billetes. Tampoco pueden negarse a aceptar una reserva de una persona, a proporcionarle un billete o a embarcarla, por su discapacidad o movilidad reducida. Las excepciones



## CARTA DE SERVICIOS

## 2.

## DEFINICIONES

solo pueden efectuarse cuando el transporte de la persona con discapacidad o con movilidad reducida en cuestión no fuera posible en cumplimiento de la legislación sobre la seguridad de los pasajeros y los requisitos de salud y seguridad de las autoridades competentes o, cuando el diseño del autobús, autocar o las infraestructuras de transporte hagan imposible transportar a esta persona de manera segura y operativamente viable.

**Embarque, retrasos y cancelaciones:** En el caso de los servicios regulares cuya distancia programada sea superior a los 250 km., los viajeros que partan de una estación serán informados de la situación por el transportista o, según proceda, el gestor de la estación, en caso de cancelación o retraso en la salida, lo antes posible y en cualquier caso a más tardar 30 minutos después de la hora de salida programada, así como de la hora estimada de salida en cuanto se disponga de dicha información.

### **Deberes de las personas usuarias de los transportes públicos terrestres.**

Se trata de algunas de las obligaciones que se deben cumplir por parte de las personas de los transportes públicos terrestres en particular, y de los autobuses o autocares en particular.

Son condiciones de admisión en estos tipos de transportes públicos:

- Que no se sobrepasen las plazas ofrecidas en cada expedición.
- Que se abone el precio establecido para el servicio.
- Que se reúnan las condiciones mínimas de sanidad, salubridad e higiene necesarias, para evitar cualquier riesgo o incomodidad para las restantes personas usuarias.
- Que no se porten objetos que, por su volumen, composición u otras causas, supongan peligro o incomodidad para las otras personas viajeras o para el vehículo.
- Que no se alteren las normas más elementales de educación y convivencia.

Asimismo las personas viajeras estarán obligadas a:

- No distraer a la persona que conduce durante la marcha del vehículo.
- No entrar o salir del vehículo por lugares distintos a los destinados, respectivamente a estos fines.
- No entrar en el vehículo cuando se haya hecho la advertencia de que está completo.
- No dificultar innecesariamente el paso en los lugares destinados al tránsito de personas.



## **CARTA DE SERVICIOS**

## 2.

## DEFINICIONES

- No llevar consigo cualquier animal, salvo que exista en el vehículo lugar destinado para su transporte. Se exceptúa de esta prohibición, siempre bajo su responsabilidad, a las personas invidentes acompañadas de perros especialmente adiestrados como lazarillos que habrán de cumplir los requisitos legales, sanitarios y de adiestramiento necesarios, portando de forma visible el distintivo que lo acredite.
- No llevar materias u objetos peligrosos en condiciones distintas de las establecidas en la regulación específica sobre la materia.
- Atender las instrucciones que, sobre el servicio, den la persona conductora o el personal encargado del vehículo.
- Queda taxativamente prohibido dañar los vehículos, o a las instalaciones, así como manipular los dispositivos de emergencia
- Cumplir con la prohibición de fumar.
- No subir a los vehículos en estado de embriaguez, así como no acceder a los mismos cuando no se reúnan las condiciones mínimas de higiene y salubridad.
- La persona conductora y, en su caso, el personal encargado de los vehículos destinados al servicio público de transporte colectivo de personas, deben prohibir la entrada u ordenar su salida a las personas viajeras que incumplan estas cuestiones.

**Las siguientes definiciones hacen referencia a los compromisos que adquiere GRUPO SAMAR en relación al servicio prestado en las Concesiones VAC-152, VAC-158, VAC-221, VAC-230, VAC-063, VAC-093, VJA 141 y VAC 255 por parte de AUTOCARES SAMAR S.A. En cada una de ellas se recoge la forma en la que se obtiene la información y calcula el resultado.**

### **SERVICIO OFERTADO (SO)**

- SO: Servicios que se ofertan a los usuarios. Se calcula a partir de la planificación diaria de los servicios ofertados. Se tienen en cuenta los servicios no realizados, los retrasos sobre los horarios planificados y el cumplimiento de la frecuencia en hora punta.

### **REQUISITOS DE LOS VEHÍCULOS (RV)**

Hace referencia a los requisitos que deben cumplir los vehículos para garantizar la prestación del servicio con criterios de: modernidad de la flota; accesibilidad; seguridad; limpieza y climatización. Los datos se obtienen a través del seguimiento mensual que se realiza a los vehículos de la flota por las inspecciones que hace el personal de la propia empresa; los planes de mantenimiento y reparación y las Inspecciones Técnicas de Vehículos reglamentarias. Al finalizar cada trimestre todos los vehículos han sido revisados.



## **CARTA DE SERVICIOS**



## 2.

## DEFINICIONES

- RV1: Antigüedad media de la flota. Se realiza un seguimiento de la antigüedad a través del registro de vehículos adscritos a la Concesión. Se van sustituyendo paulatinamente los vehículos más antiguos de la flota por nuevos modelos modernos, accesibles y con menor impacto ambiental.
- RV2: Accesibilidad. Se realiza un seguimiento de los vehículos que tienen rampa o plataforma, se comprueba el estado y funcionamiento de las mismas. Al finalizar cada trimestre todos los vehículos han sido revisados.
- RV3: Elementos de seguridad. La finalidad es garantizar la seguridad durante la prestación del servicio. Mensualmente se realizan inspecciones de los elementos de seguridad mecánicos y relativos a documentación (seguro, permiso de circulación, ITV...)
- RV4: Limpieza. Los registros diarios de limpieza y las inspecciones dejan constancia del estado de limpieza y conservación en el que se encuentran los vehículos para la prestación del servicio. Al finalizar cada trimestre todos los vehículos han sido revisados.
- RV5: Climatización. Los registros diarios de limpieza y las inspecciones dejan constancia de que la temperatura y calidad del aire garantizan el confort en el vehículo, en función de la temporada. Al finalizar cada trimestre todos los vehículos han sido revisados.
- RV6: Información. Compromiso de que la información que disponen los vehículos es correcta y está correctamente actualizada.

### SEGURIDAD (S)

- S1: Tasa de accidentabilidad. Se calcula a través de la fórmula  $(N^{\circ} \text{ accidentes} / \text{kilómetros recorridos}) * 1000000 \text{ Km.}$  Mensualmente se registran todos los datos y se calcula el ratio.
- S2: Mejora continua de la tasa de accidentabilidad. Se comparan las tasas interanuales con el objetivo de disminuirlas año a año a través de acciones sobre la flota, información y sensibilización...

### IMPACTO AMBIENTAL (IA)

- IA1: Consumo medio de Gasóleo A (litros/100km). Mensualmente se mide el consumo medio de vehículos de la flota. Se registran los litros de combustible que se consumen y los kilómetros recorridos durante la prestación del servicio, de esta forma se calcula el ratio.
- IA2: Porcentaje de ITV correctas en relación a emisiones atmosféricas (ruido y



## 2.

## DEFINICIONES

contaminantes). Se registran las incidencias que se detectan en las ITV en relación a estos aspectos y se corrigen para minimizar el impacto ambiental de la prestación del servicio. Se llevan a cabo operaciones de mantenimiento preventivo/correctivo en el taller de Samar para garantizar el cumplimiento de los parámetros establecidos en las ITV en emisiones atmosféricas.

### ATENCIÓN AL CLIENTE (AT)

- AT1: Mejora continua en el número de reclamaciones que se interponen por la prestación del servicio. Se comparan las reclamaciones que se interponen por cada concesión y motivo, se analizan y se llevan a cabo las acciones necesarias para disminuir su número. Mensualmente se hace un registro de las reclamaciones que se interponen por la prestación del servicio, se clasifican por motivos y se plantean acciones para corregir la causa que la ha originado.
- AT2: Tiempo que se tarda desde que la reclamación es registrada por el servicio de atención al cliente de Samar hasta que el usuario recibe contestación por parte de la empresa. Se hace un seguimiento de cada una de las reclamaciones para garantizar que son contestadas tanto en forma y contenido como en plazo.

### VALORACIÓN DE LOS USUARIOS

- VU1 y VU2: Valoración media de los usuarios sobre el servicio prestado en los aspectos "Funcionamiento" y "Autobuses y paradas". Anualmente se realizan encuestas de satisfacción sobre la prestación del servicio a un número representativo de usuarios de cada línea. Valoran dando una puntuación entre 1 y 4 diferentes ítems relativos a "Funcionamiento" y "Autobuses y paradas". Se registran los datos y analizan resultados para mejorar de año en año los resultados obtenidos.



## 3.

## COMPROMISOS 2023

COMPROMISOS 2023						
Criterio	Indicador y Valor compromiso					
Servicio ofertado	SO1					
	95%					
Requisitos de vehículos	RV1	RV2	RV3	RV4	RV5	RV6
	No superar edad media definida: 8 años: VAC-230; 9 años: VAC 221; 12 años: VAC 152 y 158; 15 años: VAC 093, 063, VJA 141 y VAC 255	80% flota accesible, salvo VAC 158 y VJA141 (20%)	95%	95%	90%	100%
Seguridad	S1	S2				
	Por debajo de 30 accidentes/millón de kilómetros	Mejora continua: disminuye la tasa de accidentes de año en año				
Impacto Ambiental	IA1	IA2				
	Consumo medio anual de todas las concesiones Inferior a 35 litros/100km	100%				
Atención al Cliente	AT1	AT2				
	Disminuir el número de reclamaciones que se registran anualmente en cada concesión.	Inferior a 30 días				
Valoración del usuario	VU1	VU2				
	Valoración superior a 2,5 sobre 4	Valoración superior a 2,5 sobre 4				

### 3.

## COMPROMISOS 2023

- SO1: Servicios que se ofertan a los usuarios. Compromiso de que al menos, se realizarán el 95% de los servicios ofertados.
- RV1: Antigüedad media de la flota. Compromiso de prestar el servicio con una flota de vehículos cuya edad media por concesión no supere los establecido en las concesiones: 8 años VAC-230; 9 años VAC 221; 12 años VAC 152 y 158; y 15 años VAC 093, 063 y VJA 141.
- RV2: Accesibilidad. Compromiso de 80 % de la flota accesible, salvo VAC 158 y VJA141 (20%).
- RV3: Elementos de seguridad. Compromiso de que el 95% de los vehículos cuenta con los elementos de seguridad y en correcto estado.
- RV4: Limpieza. Compromiso de que al menos el 95% de los vehículos se encuentren en unas condiciones de limpieza y conservación óptimas.
- RV5: Climatización. Compromiso de que al menos el 90% de los vehículos dispondrá de una climatización adecuada que garantice el confort en el vehículo, en función de la temporada (21-23°C en verano y 23-25°C en invierno). Los pasajeros disfruten de vehículos que disponen de un equipamiento operativo de regulación de la temperatura ambiente y de circulación de aire, adaptados a la estación del año.
- RV6: Información. Compromiso de que la información que disponen los vehículos es correcta y está correctamente actualizada.
- S1: Tasa de accidentabilidad. Mantener la tasa de accidentabilidad por debajo de 30 accidentes/millón de kilómetros.
- S2: Mejora continua de la tasa de accidentabilidad. Mejorar la tasa de accidentabilidad año a año.
- IA1: 30 A (litros/100km). Consumo inferior a 35 litros/100 Km.
- IA2: Porcentaje de ITV correctas en relación a emisiones atmosféricas (ruido y contaminantes). El 100% de los vehículos pasan la ITV sin incidencias por emisiones atmosféricas.
- AT1: Disminuir el número de reclamaciones que se registran anualmente en cada concesión.
- AT2: Tiempo de contestación a la reclamación. Debe de ser inferior a 30 días. Aquellos casos en los que este plazo es superior se analizan de forma individual para determinar responsabilidades y acciones correctivas que eviten que la situación vuelva a ocurrir. En la tabla de resultados se presenta el tiempo medio de contestación que se calcula como número total de reclamaciones y el tiempo total que se han tardado en contestar.
- VU1 y VU2: Valoración media de los usuarios de la prestación del servicio. Obtener para cada uno de los campos una valoración superior a 2,5 sobre 4 (Promedio de la media ponderada).



## 5.

## RESULTADOS 2023

## RESULTADOS:

El seguimiento del grado de cumplimiento de todos los compromisos se resume en la siguiente tabla. Se presentan los resultados anuales por cada concesión salvo en el indicador de consumo de gasóleo que se presenta a nivel de Grupo Samar.

	SO1	RV1	RV2	RV3	RV4	RV5	RV6	S1	S2		IA1	IA2	AT1			AT2	VU1	VU2
									2022	%Aumento/Reducción			2023	2022	%Aumento/Reducción			
VAC 063	99,97	7,14	100,00%	100,00%	100%	100,00%	97,50%	8,88	6	Aumenta un 48%	31,54. Litros/100Km	100%	46	40	Aumento del 15,00%	33,59	2,43	2,57
VAC 093	99,96	9,63	100,00%	100,00%	98,57%	100,00%	99,29%	2,20	3,36	Disminuye un 34,52%		100%	38	30	Aumento del 26,67%	25,25	3,06	2,90
VAC 152	99,99	8,90	100,00%	100,00%	96,59%	100,00%	98,86%	5,69	1,86	Aumenta un 205,91%		100%	22	35	Disminuye un 37,14%	14,88	2,77	2,88
VAC 158	100,00	5,80	100,00%	98,75%	100%	100,00%	98,75%	2,89	6,63	Disminuye un 56,41%		100%	116	88	Aumenta un 31,82%	25,51	3,27	3,25
VAC 221	99,91	8,48	100,00%	100,00%	81,25%	100,00%	96,88%	7,52	3,96	Aumenta un 89,89%		100%	1	0	Aumenta un 100,00%	1,75	3,45	3,22
VAC 230	99,84	8,00	100,00%	100,00%	100%	100,00%	96,88%	0	3,75	Disminuye un 100%		100%	1	0	Aumenta un 100,00%	2,08	2,95	2,77
VJA 141	100,00	7,25	100,00%	93,75%	93,75%	100,00%	100,00%	0	0,00	Se mantiene		100%	0	0	Se mantiene	0,00	2,99	2,78
VAC 255	100,00	0,50	100,00%	100,00%	100%	100,00%	96,88%	1,39	1,52	Disminuye un 8,55%		100%	6	4	Aumenta un 50,00%	27,50	3,51	3,57

## ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

- S01: Servicios que se ofertan a los usuarios.

	S01
VAC 063	99,97
VAC 093	99,96
VAC 152	99,99
VAC 158	100,00
VAC 221	99,91
VAC 230	99,84
VJA 141	100,00
VAC 255	100,00

Cumplimos con los compromisos establecidos en todas las concesiones. La tabla muestra los datos como media anual, a partir del cálculo diario, con la finalidad de simplificar la tabla, haciéndola más visual y fácil de comprender, mostrando sólo la información más representativa. Se cumple con el servicio ofertado en más de un 95% en todas las concesiones.

#### 4.

### RESULTADOS 2023

- RV1: Antigüedad media de la flota.

	RV1
VAC 063	7,14
VAC 093	9,63
VAC 152	8,90
VAC 158	5,80
VAC 221	8,48
VAC 230	8,00
VJA 141	7,25
VAC 255	0,50

A fecha de 2023 todas las VAC cumplen con el criterio de antigüedad media de la flota. Hay que tener en cuenta que se calcula el resultado a finales de año.

Periódicamente se renuevan vehículos con la finalidad de prestar el servicio con la máxima seguridad y calidad para el usuario. Los nuevos vehículos, más eficientes y con menor impacto ambiental en la prestación del servicio son un elemento que ayuda a cumplir también con el compromiso ambiental de la empresa.

4.

## RESULTADOS 2023

- RV2: Accesibilidad.

	RV2
VAC 063	100,00%
VAC 093	100,00%
VAC 152	100,00%
VAC 158	100,00%
VAC 221	100,00%
VAC 230	100,00%
VJA 141	100,00%
VAC 255	100,00%



## 4.

## RESULTADOS 2023

En todas las VAC se cumple con los criterios de accesibilidad marcados. En comparación con el año anterior, las concesiones de Autocares Samar han mejorado el grado de accesibilidad de su flota.

La edad de la flota y la presencia de rampas o plataformas está relacionada, los vehículos más antiguos no disponen de elementos de accesibilidad, al no ser obligatorios en su momento. Conforme ha ido cambiando la legislación aplicable y se han detectado nuevas necesidades y requisitos para la prestación del servicio, se ha ido modernizando la flota adquiriendo modelos de vehículos acordes con las exigencias.

- RV3: Elementos de seguridad.

	RV3
VAC 063	100,00%
VAC 093	100,00%
VAC 152	100,00%
VAC 158	98,75%
VAC 221	100,00%
VAC 230	100,00%
VJA 141	93,75%

## 4.

## RESULTADOS 2023

VAC 255	100,00%
---------	---------

Los indicadores RV3, RV4 y RV5 se presentan en la tabla como dato medio anual. Este valor medio anual se obtiene a partir de los resultados de las revisiones trimestrales.

En cuanto al compromiso de que el 95% de los vehículos cuenten con los elementos de seguridad necesarios y los mismos se encuentren en correcto estado, todas las concesiones cumplen este compromiso, excepto la VAJ 141. Los resultados obtenidos son muy satisfactorios ya que el año anterior solo se cumplió con este compromiso en una de las concesiones, en conclusión, la mejoría en el cumplimiento de este compromiso es notable.

- RV4: Limpieza y RV5; climatización.

	RV4	RV5
VAC 063	100%	100,00%
VAC 093	98,57%	100,00%
VAC 152	96,59%	100,00%
VAC 158	100%	100,00%
VAC 221	81,25%	100,00%
VAC 230	100%	100,00%
VJA 141	93,75%	100,00%
VAC 255	100%	100,00%

## 4.

## RESULTADOS 2023

Analizando los resultados en limpieza (RV4), observamos que no todas las concesiones cumplen con el compromiso establecido del 95%, en concreto las concesiones que no alcanzan el compromiso son: VAC 221 y VAJ 141. En cuanto a la climatización (RV5) se cumple con los compromisos establecidos de 90% en la totalidad de la flota.

- RV6: Información.

	RV6
VAC 063	97,50%
VAC 093	99,29%
VAC 152	98,86%
VAC 158	98,75%
VAC 221	96,88%
VAC 230	96,88%
VJA 141	100,00%

#### 4.

## RESULTADOS 2023

VAC 255	96,88%
---------	--------

En cuanto a la flota adscrita a estas concesiones para la prestación del servicio no se cumple con los compromisos establecidos de que la información este actualizada y sea correcta, excepto en la VJA 141. Aunque se han obtenidos valores altos en este compromiso, cuando la información del interior de los autobuses no es correcta o se encuentra en mal estado, se reemplaza inmediatamente.

- S1: Tasa de accidentabilidad y Mejora continua S2.

	S1	S2	
		2022	%Aumento/Reducción
VAC 063	8,88	6	Aumenta un 48%
VAC 093	2,20	3,36	Disminuye un 34,52%
VAC 152	5,69	1,86	Aumenta un 205,91%
VAC 158	2,89	6,63	Disminuye un 56,41%
VAC 221	7,52	3,96	Aumenta un 89,89%
VAC 230	0	3,75	Disminuye un 100%
VJA 141	0	0,00	Se mantiene
VAC 255	1,39	1,52	Disminuye un 8,55%

#### 4.

### RESULTADOS 2023

El compromiso de mantener la tasa de accidentabilidad por debajo del ratio de 30 (accidentes/ millón de kilómetros) se sigue cumpliendo en todas las concesiones y con un margen muy amplio, siendo la mayor puntuación 8,88 accidentes/millón km. Los resultados son más favorables que el año anterior. En la concesión donde no existió ningún accidente durante el año anterior, tampoco lo han sufrido durante 2023.

- IA1: Consumo medio de Gasóleo A (litros/100km)

	IA1
VAC 063	31,54. Litros/100Km
VAC 093	
VAC 152	
VAC 158	
VAC 221	
VAC 230	
VJA 141	
VAC 255	

## 4.

## RESULTADOS 2023

El consumo medio anual a nivel de toda la flota es de 31,54 litros/100 Km. Se cumple con el compromiso adquirido de consumo medio anual menor de 35 l/km lo que es un dato muy positivo. En caso de no cumplir con el compromiso de consumo, se tomarían las acciones correctivas necesarias, pasando normalmente por realizar una revisión a aquellos elementos del vehículo que influyan en el consumo de combustible, comprobando su estado y correcto funcionamiento y recordando a los conductores la importancia de una conducción eficiente.

- **IA2: Porcentaje de ITV correctas en relación a emisiones atmosféricas**

	IA2
VAC 063	100%
VAC 093	100%
VAC 152	100%
VAC 158	100%
VAC 221	100%
VAC 230	100%
VJA 141	100%
VAC 255	100%



## 4.

## RESULTADOS 2023

Para garantizar que la flota de vehículos adscritos a las concesiones presenta unos niveles de emisión, tanto de ruido como de contaminación, dentro de la normativa vigente y en función de lo marcado por el fabricante de vehículos, se han llevado a cabo todas las operaciones recogidas en el Plan de Mantenimiento Interno a realizar a los vehículos. Además, siguiendo las operaciones de mantenimiento preventivo que lleva a cabo el equipo de taller según lo indicado por el fabricante se ha garantizado el control de los niveles de emisión.

Cumplimos con el compromiso adquirido pues el 100% de los vehículos que pasan la ITV no tiene incidencias asociadas a las emisiones atmosféricas. Es una forma más de minimizar el impacto ambiental asociado a la prestación del servicio.

- AT1: Número de reclamaciones que se registran anualmente en cada concesión.

	AT1		
	2023	2022	% Aumento/Reducción
VAC 063	46	40	Aumento del 15,00%
VAC 093	38	30	Aumento del 26,67%
VAC 152	22	35	Disminuye un 37,14%
VAC 158	116	88	Aumenta un 31,82%
VAC 221	1	0	Aumenta un 100,00%
VAC 230	1	0	Aumenta un 100,00%
VJA 141	0	0	Se mantiene
VAC 255	7	4	Aumenta un 75,00%

#### 4.

## RESULTADOS 2023

El número total de reclamaciones que se han presentado en 2023 es de 231, cifra inferior a las 197 de 2022. Analizando en cómputo global el número de reclamaciones del total de las concesiones, que la concesión que posee un mayor porcentaje de quejas es la VAC -158, con un 50,22% del total de quejas recibidas. Sin embargo, las concesiones que han sufrido un mayor aumento han sido la VAC 221 y la VAC 230, que ha aumentado de 0 reclamaciones en 2022, a 1 en el 2023 (Aumento del 100%).

- AT2: Tiempo de contestación a la reclamación.

	AT2
VAC 063	33,59
VAC 093	25,25
VAC 152	14,88
VAC 158	25,51
VAC 221	1,75
VAC 230	2,08
VJA 141	0,00
VAC 255	27,50

La tabla muestra el tiempo medio de contestación, en el que a excepción de la VAC 063, el resto de concesiones no supera el plazo de los 30 días de contestación.

Se continuará trabajando por parte del personal encargado para que la totalidad de las reclamaciones sean contestadas con la mayor celeridad posible.

#### 4.

### RESULTADOS 2023

- VU1 y VU2: Valoración media de los usuarios de la prestación del servicio.

	VU1	VU2
VAC 063	2,43	2,57
VAC 093	3,06	2,90
VAC 152	2,77	2,88
VAC 158	3,27	3,25
VAC 221	3,45	3,22
VAC 230	2,95	2,77
VJA 141	2,99	2,78
VAC 255	3,51	3,57

Todas las VAC obtienen una valoración media del usuario mayor a 2,5 puntos sobre 4 menos la VAC 063. El caso de la concesión menor valorada es la VAC 063, y la mejor valorada la VAC-255. El ítem mejor valorado es Seguridad en la conducción (3,34 sobre 4), frente al peor valorado que es Señalización e identificación de paradas (2,82 sobre 4).

### **PLAN DE PARTICIPACIÓN**

En Grupo Samar, los empleados y usuarios disponen de varias vías de participación, que la propia organización utiliza para mejorar continuamente sus servicios, atendiendo a las necesidades y expectativas propuestas. Los medios de participación establecidos son:

- **Encuestas:** Los usuarios del Grupo Samar a través de las encuestas, participan en la valoración de la organización, aportando su opinión y grado de satisfacción de los servicios ofertados.
- **Sugerencias/quejas:** Permite conocer las opiniones de los usuarios y empleados, así como las propuestas de mejora del servicio ofertado. A través de las mismas se conoce las necesidades de los empleados para desarrollar adecuadamente su trabajo, así como las sugerencias que aportan los usuarios, que ayudan a mejorar la satisfacción del cliente.
- **Reclamaciones:** Método utilizado para conocer las deficiencias, tardanzas, desatenciones, incidencias no atendidas o cualquier otra anomalía en su funcionamiento, pero también los puntos fuertes y felicitaciones.

## 5.

## MEDIDAS DE COMPENSACIÓN

Ante el incumplimiento de alguno de los compromisos mencionados en la presente Carta de Servicios, la Empresa ofrece distintas medidas de compensación o subsanación según las características de la desviación.

### Medidas de Compensación y Subsanación

Cuando se interrumpa el servicio por avería o cualquier otra causa imputable a la Empresa, ésta deberá sustituir el vehículo con la mayor celeridad posible, garantizando la llegada a destino a todos los viajeros, existiendo un Plan de Contingencias de Averías con toda la metodología de actuación, basándose en la disponibilidad de vehículos auxiliares que sustituirían al averiado llegando al punto de avería en un tiempo inferior al del recorrido del servicio.

Cuando se suspenda el servicio por causas imputables a la Empresa, los viajeros tendrán derecho al reintegro del importe del viaje, aun así la empresa estudiara las situaciones particulares para establecer una medida acorde a la situación ocurrida.

Una vez finalizado el período de medición de los valores de los compromisos, se analizarán los resultados obtenidos en base a dichos valores alcanzados y se estudiarán las medidas compensatorias a los usuarios de forma particular.

La comunicación de los resultados relacionados con el seguimiento de los compromisos marcados por la Empresa en la presente Carta de Servicios, se realizará de forma anual a través de comunicaciones disponibles en la página WEB, o a través de solicitudes a la propia Empresa.

**7.**

## MEDIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

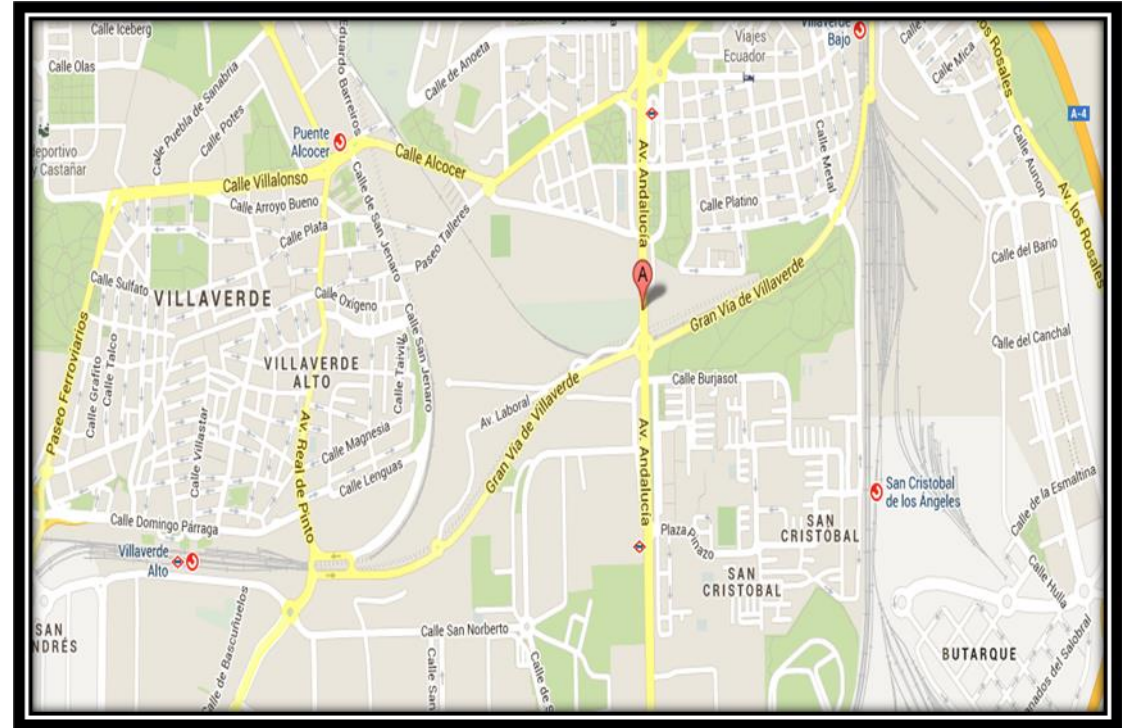
Si por algún motivo no queda satisfecho con el servicio, indíquelo a nuestro Departamento de Atención al Cliente a través del Sistema de Gestión de Reclamaciones, Quejas y Sugerencias disponible en: \_\_\_\_\_

- Libro de Reclamaciones realizadas a través de nuestra página Web: [www.samar.es](http://www.samar.es)
- Correo postal, Departamento de Atención al Cliente, Avda. Andalucía Km.9, 28021, Madrid.
- Correo electrónico: [autocares.samar@samar.es](mailto:autocares.samar@samar.es)
- Teléfono 902 25 70 25
- Fax 91 795 .69 59

En cualquier medio que interponga sus requerimientos, estaremos encantados de atenderle en un plazo inferior a 30 días naturales.

La presente Carta de Servicios ha sido elaborada por el Departamento de Calidad y Atención al Cliente de AUTOCARES SAMAR S.A.

Será revisada con una periodicidad anual, coincidiendo la exposición anual de los resultados obtenidos en relación a los compromisos establecidos. Si desea conocer los datos de seguimiento de los indicadores relacionados con los compromisos y sus resultados parciales, pueden realizar la solicitud a través de los medios anteriormente indicados. Le agradecemos su ayuda y colaboración para mejorar el servicio.



# CARTA DE SERVICIOS



8.

## LEGISLACIÓN APLICABLE



### NORMATIVA DEL SERVICIO

- Ley 16/87 de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres
  - Ley Orgánica 5/87, de 30 de julio, de delegación de facultades del Estado en las Comunidades Autónomas en relación con los transportes por carretera y por cable
  - Real Decreto 1211/90, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres (ROTT). (Modificado por RD 858/1994, 29-4, por RD 1136/97, 11-7, por RD 927/98, 14-5, por RD 1830/99, 3-12 y por RD 1225/2006, 27-10. Parcialmente derogado por L 13/96, 30-12.
  - Real Decreto 1428/2003, de 21 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Circulación
- 
- Real Decreto 1621/2005, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de protección a las familias numerosas.
  - 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.

## 8.

## LEGISLACIÓN APLICABLE

- **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. (BOE 04-12)
- **Orden FOM/2833/2011 de 30 de septiembre**, por la que se modifica el modelo de libro de reclamaciones aprobado por Orden FOM/3398/2002, de 20 de diciembre, por la que se establecen normas de control en relación con los transportes públicos de viajeros por carretera. (BOE 20-10-11)
- **Orden FOM/2183/2008 de 23 de julio**, por la que se modifica la Orden del Ministerio de Fomento de 23 de julio de 1997, en materia de autorizaciones de transporte discrecional y privado complementario de viajeros en autobús. (BOE 25)
- **Orden de 26 junio 2001**, por la que se modifica parcialmente el régimen jurídico de las autorizaciones de transporte de mercancías y viajeros por carretera
- **Reglamento 561/2006**, relativo a la armonización de determinadas disposiciones en materia social en el sector de los transportes por carretera y por el que se modifican los Reglamentos (CEE) no 3821/85 y (CE) no 2135/98 del Consejo y se deroga el Reglamento (CEE) no 3820/85 del Consejo Ley 5/2009, de 20 de octubre, de Ordenación del Transporte y la Movilidad por Carretera. Resolución de 23 de octubre de 2009, sobre la aprobación plan de modernización
- **Real Decreto Legislativo 6/2015**, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial.
- **Reglamento (UE) n° 181/2011** del Parlamento Europeo y del Consejo de 16 de febrero de 2011 sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar, publicado en el D.O.U.E. de 28 de febrero de 2011, es aplicable desde el 1 de marzo de 2013.