

2024

CARTA DE SERVICIOS

GRUPO SAMAR, CONCESIÓN LA VELOZ S.A VAC-224 y VAC-087



Fecha publicación abril 2024



1. DEFINICIONES

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 concesión **LA VELOZ S.A, VAC-224 y VAC-087**.

Una de las muestras del compromiso de la Compañía con la Calidad del Servicio es la Certificación en ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, UNE 39001, ISO 50001 e ISO 14064

La presente Carta asume todos los servicios prestados por Grupo Samar en la Explotación de las concesiones **VAC-224(MADRID – TALAVERA DE LA REINA)** y **VAC-087 (MADRID – MIAJADAS – DON BENITO, con hijuelas)** por parte de **LA VELOZ S.A**, destacando las siguientes prestaciones:

- Transporte regular de las líneas adscritas a las concesiones VAC-224 y VAC-087.
- Un adecuado Servicio de Atención al Cliente, que atienda y valore cualquier demanda realizada por los usuarios.

1. DEFINICIONES

- Mantenimiento de medios de comunicación actualizados y accesibles a todos los usuarios.
- Validación y venta de Títulos de transporte.

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 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

1. DEFINICIONES

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:

1. DEFINICIONES



- 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.

1. DEFINICIONES

- 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.
- 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.

Compromisos de GRUPO SAMAR en relación al servicio prestado en las concesiones VAC-224 y VAC-087 por parte de LA VELOZ S.A:

SERVICIO OFERTADO

- Compromiso de que como mínimo y anualmente, el 98% de los servicios dispuestos se realizan sin retrasos en la llegada a su destino (por encima de los 15 min. respecto a la hora prevista en destino).
- Compromiso de que como mínimo anualmente, se realizará el 98% de los servicios ofertados.

1. DEFINICIONES

ACCESIBILIDAD

- Compromiso de mejorar la accesibilidad de la flota año a año aumentando el número de vehículos que se incorporan a la flota con rampas o plataformas.

INFORMACIÓN

- Compromiso de que la información que disponen los vehículos es correcta y está correctamente actualizada.



CONFORT

Compromiso de que el rango de temperatura y calidad del aire dentro de los vehículos, en función de la temporada (21-23°C en verano y 23-25°C en invierno), permitirá viajar a los pasajeros confortablemente.

Trimestralmente al menos el 90% de los vehículos inspeccionados, dispondrán de una climatización adecuada que garantice el confort en el vehículo.

Compromiso de que existe un protocolo de limpieza y conservación de vehículos para asegurar de que los servicios prestados se prestan en adecuadas condiciones de limpieza.

Trimestralmente, al menos el 95% de los vehículos inspeccionados se encuentran en unas condiciones de limpieza y conservación óptimas.

1. DEFINICIONES

SEGURIDAD

- Compromiso de mantener la tasa de accidentabilidad por debajo del ratio de 30 (accidentes/ millón de kilómetros).

IMPACTO AMBIENTAL

- Realización de todos los mantenimientos preventivos necesarios para que los niveles de consumos sean inferiores a valores de 35 litros/100 km, trabajando de manera continua para reducir progresivamente los ratios hasta niveles más eficientes.
- El 100% de los vehículos pasan la ITV sin incidencias por emisión de contaminantes, o emisiones excesivas de ruido.

ATENCION AL CLIENTE

1. DEFINICIONES

- El viajero podrá interponer cualquier tipo de reclamación a través de las diversas vías habilitadas (Libros de reclamaciones, Web...) siendo contestadas en un tiempo inferior a 30 días naturales, como valor medio anual.

VALORACIÓN DEL USUARIO

- Obtención de una satisfacción de al menos 2 sobre 4 en la encuesta anual realizada a nuestros viajeros, de media entre todos los términos valorados en los campos “Funcionamiento del servicio prestado” y “Autobuses y Paradas” en referencia a la concesión de LA VELOZ S.A.



2. RESULTADOS 2023

SERVICIO OFERTADO

COMPROMISOS:

- Compromiso de que mínimo y anualmente, el 98% de los servicios dispuestos se realizan sin retrasos en la llegada a su destino.
- Compromiso de como mínimo anualmente, se realizará el 98% de los servicios ofertados.

RESULTADOS:

Seguimiento del grado de cumplimiento de la oferta de servicios establecidos por las Concesiones y según lo publicado en los horarios.

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	ANUAL
VAC 224	100,00%	100,00%	100,00%	99,86%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
VAC 087	100,00%	100,00%	99,95%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,97%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

En el cuadro anterior podemos ver que puntualmente se ha bajado del 100% de servicios sin retrasos, pero en ningún caso hemos bajado del 98% fijado como objetivo. Esto quiere decir que los servicios para las dos concesiones cumplen los horarios establecidos, o lo que es lo mismo, no sufren retrasos de más de 15 min en su llegada o no salen con 5 minutos de retraso respecto al horario de salida, por lo que se cumple el compromiso establecido por La Veloz.

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	ANUAL
VAC 224	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
VAC 087	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

La tabla muestra el cumplimiento del compromiso adquirido. Los datos están expresados como media mensual y 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.

2. RESULTADOS 2023

ACCESIBILIDAD, INFORMACIÓN, CONFORT, SEGURIDAD

COMPROMISOS:

- Prestar el servicio en la Concesión con una flota de vehículos cuya una edad media que no supere los 15 años de longevidad.
- Cómo mínimo un 70% de vehículos serán accesibles.
- El 100% de los vehículos que prestan servicio en la Concesión tienen la información necesaria para el usuario (en relación a su seguridad y prestación del servicio).
- Como mínimo, el 90% de los vehículos inspeccionados trimestralmente, dispondrá de una climatización adecuada que garantice el confort en el vehículo, en función de la temporada.
- Al menos el 95% de los vehículos inspeccionados trimestralmente se encuentra en unas condiciones de limpieza y conservación óptimas.

RESULTADOS:

La tabla siguiente muestra las características de la flota de vehículos asignados a cada concesión.

	Antigüedad media	Flota total	Vehículos que se adecuan	Vehículos accesibles	% de vehículos accesibles
VAC 224	7,00 años	7	7	7	100%
VAC 087	8,67 años	54	54	54	100%

Cumplimos con los compromisos establecidos. 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.

En 2023 se llevaron a cabo las inspecciones trimestrales en el 100% de los vehículos, donde se verificaba el cumplimiento con los requisitos establecidos en cuanto a señalización exterior e interior, seguridad, documentación y accesibilidad.

2. RESULTADOS 2023

Como se puede comprobar, la flota adscrita a esta concesión para la prestación del servicio cumple con los compromisos establecidos.

VAC224	% SEÑALIZACIÓN INTERIOR	% SEÑALIZACIÓN EXTERIOR	% REVISIÓN ELEMENTOS SEGURIDAD	% DOCUMENTACIÓN : Seguro, Permiso Circulación)	% ACCESIBILIDAD	% LIMPIEZA INTEGRAL	% FUNCIONAMIENTO HILO MUSICAL Y TV	% BOLSAS DE MAREO	% ILUMINACIÓN INTERIOR/EXTERIOR	% CLIMATIZACIÓN
TRIM1	100%	100%	86%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
TRIM2	86%	100%	100%	75%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
TRIM3	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
TRIM4	100%	100%	86%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
TOTAL AÑO	96,50%	100,00%	93,00%	93,75%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

VAC087	% SEÑALIZACIÓN INTERIOR	SEÑALIZACIÓN EXTERIOR	REVISIÓN ELEMENTOS SEGURIDAD	DOCUMENTACIÓN : Seguro, Permiso Circulación)	ACCESIBILIDAD	LIMPIEZA INTEGRAL	FUNCIONAMIENTO HILO MUSICAL Y TV	% BOLSAS DE MAREO	ILUMINACIÓN INTERIO/EXTERIOR	CLIMATIZACIÓN
TRIM1	98%	98%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
TRIM2	100%	98%	100%	98%	100%	100%	100%	98%	98%	100%
TRIM3	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	98%	98%	100%
TRIM4	100%	96%	100%	98%	100%	100%	100%	100%	96%	100%
TOTAL AÑO	99,50%	98,00%	100,00%	99,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,00%	98,00%	100,00%

2. RESULTADOS 2023

Se puede apreciar, que, en ciertos ítems valorados, no se cumple el valor establecido, a pesar de registrar todos las incidencias detectadas, estas incidencias son solventadas a lo largo del día, por lo que la dirección no decide establecer ninguna acción y se encuentra muy satisfecha con los resultados obtenidos.

En cuanto a los criterios de seguridad, el compromiso adquirido por la organización es mantener la tasa de accidentabilidad por debajo del ratio de 30 (accidentes/ millón de kilómetros). Como muestra la tabla, se cumple. Esto es consecuencia de las acciones de concienciación que durante el año se han llevado a cabo en la empresa: cursos de formación y charlas de sensibilización, carteles recordatorios de la importancia de la seguridad en la prestación del servicio, difusión del manual de conducción eficiente (en el que hay un apartado de seguridad en la conducción), etc.

VAC	Tasa de accidentes anual
224	10
087	37

2. RESULTADOS 2023

IMPACTO AMBIENTAL

COMPROMISOS:

- El 100% de los vehículos pasan la ITV sin incidencias por emisión de contaminantes, o emisiones excesivas de ruido.
- Realización de todos los mantenimientos preventivos necesarios para que los niveles de consumos sean inferiores a valores de 35 litros/100 km, trabajando de manera continua para reducir progresivamente los ratios hasta niveles más eficientes.

RESULTADOS:

- En 2023, el 100% de vehículos pasó las ITV sin incidencias por emisiones excesivas de contaminantes, o emisiones excesivas de ruidos. Cumplimos el compromiso.
- Para garantizar que la flota de vehículos adscritos a la Concesión presenta unos niveles de emisión, tanto de ruido como de emisiones, 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.

[illegible]

2. RESULTADOS 2023

A continuación, se recoge el consumo de gasoil (y ratios) que posee la flota de vehículos La Veloz, adscrita a las concesiones VAC-224 y VAC087. El compromiso que se ha establecido La Veloz, es no pasar de un ratio al mes de 35 litros/100 km.

LA VELOZ F.	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
CONSUMO GASÓLEO A (LITROS / 100KM)	30,70	34,08	34,40	33,05	34,05	34,70	34,23	36,41	36,26	34,54	34,04	37,32
KMS	698.436,00	619.653,00	723.812,00	696.893,00	733.811,00	713.020,00	744.443,00	722.472,00	713.055,00	767.838,00	781.011,00	766.509,00
LITROS GASOIL	214.399,93	211.182,88	248.992,10	230.302,94	249.863,30	247.433,76	254.793,16	263.068,01	258.527,27	265.199,24	265.884,02	286.097,93

Como observamos se ha superado puntualmente algún mes el consumo medio de los 35 litros/100Km. Durante los meses de agosto y septiembre no establecimos ninguna acción porque en septiembre se volvió a bajar el consumo y el dato de diciembre, veremos si se trata de algo puntual o tenemos que ver que vehículos son los que están desvirtuando la media y actuar sobre ellos.

2. RESULTADOS 2023

ATENCIÓN AL CLIENTE

COMPROMISOS:

- El viajero podrá interponer cualquier tipo de reclamación a través de las diversas vías habilitadas (Libros de reclamaciones, Web...) siendo contestadas en un tiempo nunca superior a 30 días.

RESULTADOS:

- Tal y como se establece en el protocolo de atención al cliente, toda reclamación debe ser contestada en un tiempo nunca superior a 30 días. Se han establecido acciones para el análisis de los motivos de reclamación y valorado tanto las imputables a la actividad de la empresa como aquellas indirectas al servicio prestado.

Como muestra la tabla a continuación, el 60,00% de las reclamaciones que llegan referentes a la VAC 224, se está en fuera del plazo de contestación. Este aspecto ha aumentado con respecto al año anterior pasando de 6 a 24 reclamaciones contestadas fuera de plazo. El motivo principal, es que las reclamaciones que llegan al Dpto. de Atención al cliente son notificadas por este departamento con varios días desde que el usuario interpone la queja. En el anterior periodo, se trabajó para intentar tener un mejor control de estas fechas pero no ha sido posible, ya que incluso los mismos usuarios retrasan la entrega de las reclamaciones desde que son interpuestas.

Los resultados en detalle para el VAC 224 son los siguientes:

MES	RECLAMACIONES TOTALES	MEDIA DÍAS DE CONTESTACIÓN	CONTESTADAS FUERA DE PLAZO (+ de 30 días)
ENERO	1	20	0
FEBRERO	0	0	0
MARZO	5	29	1
ABRIL	5	24,80	2
MAYO	10	34,90	9
JUNIO	8	32,63	6
JULIO	7	29	4
AGOSTO	1	43	1
SEPTIEMBRE	1	24	0
OCTUBRE	1	26	0
NOVIEMBRE	1	31	1
DICIEMBRE	0	0	0
TOTALES	40	24,53	24

2. RESULTADOS 2023

Los resultados para el VAC 087 son los siguientes:

MES	RECLAMACIONES TOTALES	MEDIA DÍAS DE CONTESTACIÓN	CONTESTADAS FUERA DE PLAZO (+ de 30 días)
ENERO	10	37	8
FEBRERO	23	27,65	11
MARZO	24	30,67	12
ABRIL	28	21,07	4
MAYO	12	30,75	6
JUNIO	29	32,21	15
JULIO	22	25,59	6
AGOSTO	14	30,86	7
SEPTIEMBRE	17	31	7
OCTUBRE	43	25,98	9
NOVIEMBRE	11	29,36	3
DICIEMBRE	22	41,20	2
TOTALES	235	30,28	90

Los resultados para este VAC en la línea han sido peores que el año anterior, con un 38,30% de las reclamaciones contestadas fuera del plazo establecido.

Se han recibido más de reclamaciones que el año anterior (235 frente a 163).

Con el objetivo de mejora en la atención al usuario y como todos los años, desde La Veloz se realizan cursos de atención al cliente para concienciar al personal (conductores) de la importancia de un trato adecuado a los viajeros.

2. RESULTADOS 2023

VALORACIÓN DEL USUARIO

COMPROMISOS:

- Obtención de una satisfacción de al menos 2 (regular) sobre 4 (muy bueno) en la encuesta anual realizada a nuestros viajeros, de media entre todos los términos valorados (cómo valoras el servicio que prestamos) en los campos: “Funcionamiento del servicio prestado” y “Autobuses y Paradas”.
- Se establece un Plan de Mejora en aquellos criterios de las Concesiones que superen el valor del 50% (diferencia entre la calidad esperada respecto a calidad recibida, que es el cumplimiento de las expectativas del usuario). Como mínimo, se escogerá de cada concesión un criterio que tenga este nivel.

RESULTADOS:

VAC- 087 FUNCIONAMIENTO	CÓMO VALORAS EL SERVICIO QUE PRESTAMOS	MEDIA PONDERADA	QUEREMOS SABER PARA TI LA IMPORTANCIA QUE TIENE CADA ASPECTO DEL SERVICIO	MEDIA PONDERADA
	Se cumplen los horarios ofertados	3,37	Se cumplen los horarios ofertados	3,74
	Itinerario de la línea y correspondencias	2,88	Itinerario de la línea y correspondencias	3,81
	Seguridad personal ante robos y agresiones	2,98	Seguridad personal ante robos y agresiones	3,67
	Seguridad en la conducción	3,23	Seguridad en la conducción	3,72
	Información sobre el servicio y los cambios que pueden producirse	3,17	Información sobre el servicio y los cambios que pueden producirse	3,79
	Contaminación por humos y ruidos de autobuses	3,19	Contaminación por humos y ruidos de autobuses	3,86
	Atención al cliente	3,02	Atención al cliente	3,76
	Puntualidad de los autobuses	3,28	Puntualidad de los autobuses	3,88
	Media de todos los aspectos valorados	3,14		3,78
VAC- 087 AUTOBUSES Y PARADAS	CÓMO VALORAS EL SERVICIO QUE PRESTAMOS	MEDIA PONDERADA	QUEREMOS SABER PARA TI LA IMPORTANCIA QUE TIENE CADA ASPECTO DEL SERVICIO	MEDIA PONDERADA
	Facilidad para acceder y salir del autobús	3,23	Facilidad para acceder y salir del autobús	3,72
	Comodidad de los autobuses	3,53	Comodidad de los autobuses	3,81
	Limpieza de los autobuses	3,14	Limpieza de los autobuses	3,72
	Señalización e identificación de las paradas	3,33	Señalización e identificación de las paradas	3,57
	Trato del conductor	3,47	Trato del conductor	3,81

2. RESULTADOS 2023

		Temperatura dentro de autobuses	3,49	Temperatura dentro de autobuses	3,72	
		Media de todos los aspectos valorados	3,36		3,73	

Para el VAC 224 los resultados de las encuestas de satisfacción son los siguientes:

VAC- 224 FUNCIONAMIENTO	CÓMO VALORAS EL SERVICIO QUE PRESTAMOS	MEDIA PONDERADA	QUEREMOS SABER PARA TI LA IMPORTANCIA QUE TIENE CADA ASPECTO DEL SERVICIO	MEDIA PONDERADA
	Se cumplen los horarios ofertados	3,56	Se cumplen los horarios ofertados	3,56
	Itinerario de la línea y correspondencias	3,72	Itinerario de la línea y correspondencias	3,76
	Seguridad personal ante robos y agresiones	3,6	Seguridad personal ante robos y agresiones	3,68
	Seguridad en la conducción	3,833333333	Seguridad en la conducción	3,88
	Información sobre el servicio y los cambios que pueden producirse	3,68	Información sobre el servicio y los cambios que pueden producirse	3,68
	Contaminación por humos y ruidos de autobuses	3,4	Contaminación por humos y ruidos de autobuses	3,416666667
	Atención al cliente	3,36	Atención al cliente	3,76
	Puntualidad de los autobuses	3,52	Puntualidad de los autobuses	3,68
	Media de todos los aspectos valorados	3,58		3,67
VAC- 224 AUTOBUSES Y PARADAS	CÓMO VALORAS EL SERVICIO QUE PRESTAMOS	MEDIA PONDERADA	QUEREMOS SABER PARA TI LA IMPORTANCIA QUE TIENE CADA ASPECTO DEL SERVICIO	MEDIA PONDERADA
	Facilidad para acceder y salir del autobús	3,68	Facilidad para acceder y salir del autobús	3,76
	Comodidad de los autobuses	3,68	Comodidad de los autobuses	3,76
	Limpieza de los autobuses	3,4	Limpieza de los autobuses	3,875
	Señalización e identificación de las paradas	3,375	Señalización e identificación de las paradas	3,76
	Trato del conductor	3,76	Trato del conductor	3,833333333
	Temperatura dentro de autobuses	3,84	Temperatura dentro de autobuses	3,72
	Media de todos los aspectos valorados	3,62		3,78

Del análisis de las encuestas, su resultado y conclusiones se planifican acciones de mejora sobre aquellos aspectos que, aunque cumplen el valor objetivo, están calificados como regulares, con la finalidad de mejorar la calidad en la prestación del servicio, la satisfacción del usuario y anticiparse a los posibles resultados y consecuencias de las encuestas del año siguiente. Han subido todas las

2. RESULTADOS 2023

medias con respecto al 2022.

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.

3. 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 estudiará 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.

4. MEDIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

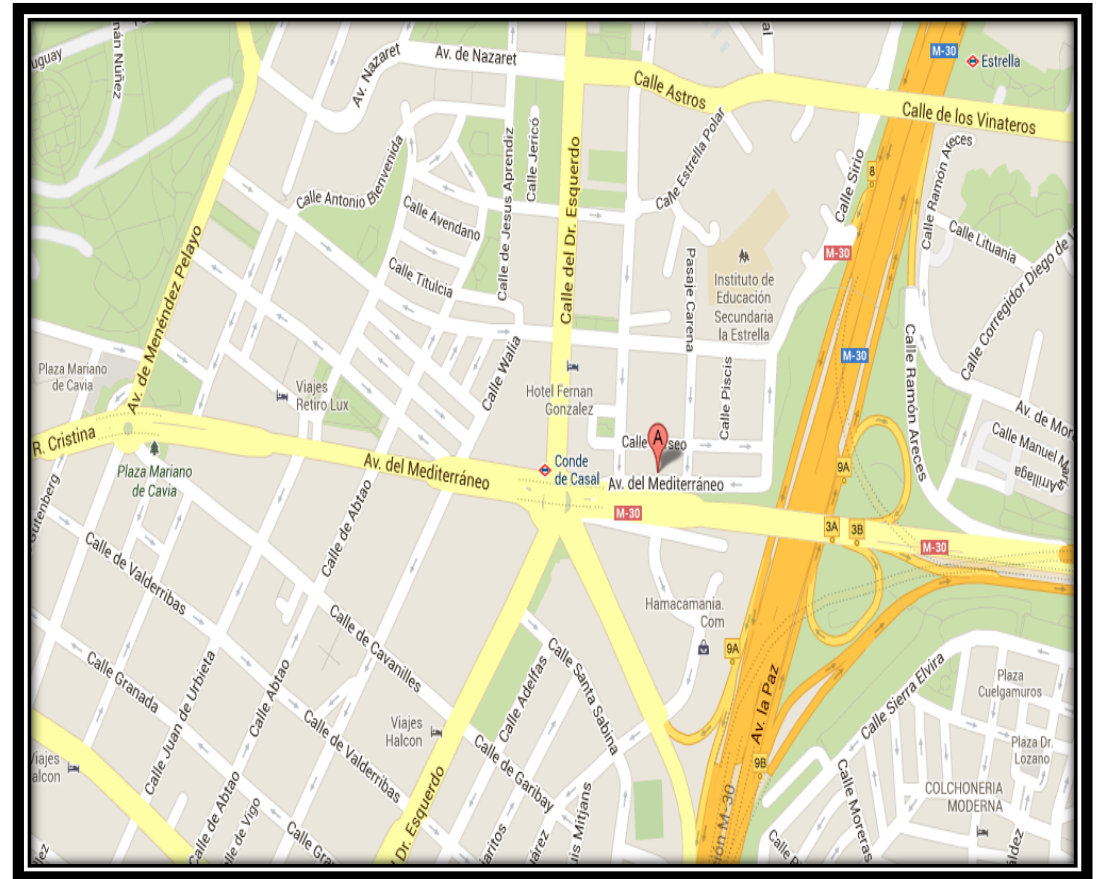
Si por algún motivo no queda satisfecho con el servicio, indíquenoslo a nuestro Departamento de Atención al Cliente a través del Sistema de Gestión de Reclamaciones, Quejas y Sugerencias disponible en:

- Libro de Reclamaciones realizadas a través de nuestra página Web: www.samar.es/empresa/samar/laveloz
- Correo postal, Departamento de Atención al Cliente, avenida del Mediterráneo, 49, Madrid, 28007.
- Correo electrónico: laveloz@samar.es
- Teléfono 90 255 15 80 / 91 723 05 06
- Fax 91 795 69 59

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

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

Se 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.



5. 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.
- **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)
- **Real Decreto 1211/1990**, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres.

5. LEGISLACIÓN APLICABLE

- **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) 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.