



# CARTA DE SERVICIOS

AUTOBUSES HERMANOS ARRIAGA, S.A.

Abril 2018



## CONTENIDOS

---

1. Introducción
2. Descripción de la Empresa
3. Servicios
4. Derechos y Obligaciones de los Usuarios
5. Compromisos e Indicadores
6. Atención al Cliente
7. Participación
8. Normativa Aplicable

## 1. CARTA DEL DIRECTOR

---

Autobuses Hermanos Arriaga, S.A. es una empresa con sede en Vitoria-Gasteiz dedicada al transporte de viajeros por carretera.

La prestación de un servicio de transporte público de calidad a los ciudadanos es el objetivo fundamental de nuestra organización. Arriaga dispone de un equipo humano preparado para atender, tratar y solucionar las peticiones de nuestros clientes.

Nuestro trabajo consiste en facilitar la movilidad de las personas regional, nacional e internacionalmente.

Con sus sugerencias y colaboración podremos mejorar el servicio, acercándolo a sus necesidades y, de esta manera todos juntos, contribuir a una movilidad segura y sostenible. Por todo ello, hoy nos comprometemos ante los ciudadanos a mejorar los servicios de nuestra organización con los estándares de calidad contenidos expresamente en esta carta.

### SERVICIOS OFRECIDOS POR AUTOBUSES HERMANOS ARRIAGA, S.A.

Arriaga ofrece los siguientes servicios:

- Líneas regulares de transporte público de viajeros por carretera.
- Servicios de transporte escolar y de trabajadores de empresas.
- Servicios discrecionales de viajeros por carretera.

### COMPROMISOS DE CALIDAD CON LOS CIUDADANOS

En su continuo esfuerzo por conseguir un servicio competitivo de transporte para los ciudadanos, es objetivo fundamental de nuestra organización alcanzar las máximas cotas de calidad en el servicio mediante:

1. Mejora en el cumplimiento de horarios, tanto en las paradas de origen como en las paradas intermedias.
2. Asegurar la comodidad de todos los pasajeros.
3. Compromiso con la seguridad en el trayecto.
4. Proporcionar mayor y mejor información y atención a los usuarios.
5. Utilización de vehículos con los últimos avances tecnológicos.
6. Compromiso con el Medio Ambiente.

Decididos a proporcionar un servicio de calidad a los usuarios en todos los ámbitos, nuestra organización se ha comprometido a certificarse en la Norma UNE EN 13186 lo que le exige cumplir unos requisitos mínimos de calidad que son permanentes. Estos niveles de calidad son, por tanto, auditados y verificados anualmente por un Organismo Certificador Acreditado independiente.

Fdo: Director Gerente

## 2. LA EMPRESA

---

Exponemos a continuación una breve descripción de nuestra filosofía de empresa.

Nuestra organización cuenta con una experiencia de 37 años en el transporte de viajeros por carretera. Damos un valor especial a todos aquellos aspectos relacionados con la seguridad, la innovación, la calidad y el medio ambiente, donde nuestros esfuerzos nos otorgan un lugar preferencial en el sector.

Es por ello por lo que nuestra empresa se halla certificada mediante las siguientes Normas:

- UNE EN ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestión de Calidad
- UNE EN ISO 14001:2015 – Sistemas de Gestión Ambiental
- OHSAS 18001 – Sistema de Gestión de Seguridad y Salud
- ISO 39001 – Sistema de Gestión de Seguridad Vial
- UNE EN 13816 – Sistema de Gestión en la Calidad en el Transporte Público

### 3. SERVICIOS

---

Autobuses Hermanos Arriaga, S.A. desarrolla, dentro de la Concesión AR.01.-Álava Central, de la que es titular la Diputación Foral de Álava, los siguientes itinerarios:

- (01) Vitoria/Gasteiz – Zigoitia
- (02) Vitoria/Gasteiz – Aramaio
- (03) Aramaio – Arrasate
- (04) Vitoria/Gasteiz – Narbaiza
- (05) Vitoria/Gasteiz – Alegría/Dulantzi – Araia
- (06) Vitoria/Gasteiz – Santa Cruz de Campezo – Estella
- (13) Vitoria/Gasteiz – Nanclares de la Oca – Villanueva de Álava – Boveda

Estos servicios se realizan de acuerdo con los principios que rigen el transporte público:

- ✓ Regularidad
- ✓ Frecuencia
- ✓ Puntualidad
- ✓ Rapidez
- ✓ Comodidad
- ✓ Seguridad
- ✓ Información adecuada

#### **4. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS**

---

El Reglamento de Servicios correspondiente a la prestación del servicio público de transporte regular de personas viajeras por carretera de uso general (BOTH, 14 de julio de 2017) aprobado por la Diputación de Álava, titular de la Concesión AR.01. – Álava Central, debe ser cumplido por la empresa, sus empleados y por los usuarios del servicio.

El texto completo de este Reglamento de Servicios se puede leer en [www.araba.eus/alavabus](http://www.araba.eus/alavabus).

## 5. COMPROMISOS E INDICADORES

---

Autobuses Hermanos Arriaga, S.A. adquiere los siguientes compromisos de calidad del servicio respecto a:

### 1. SERVICIO OFERTADO

Arriaga asegura una tasa de ocupación menor del 50% por cada itinerario de la Concesión AR.01. – Álava Central.

Arriaga se compromete a que los vehículos no sufrirán averías en un 90% de los viajes realizados para cada línea de la Concesión AR.01. – Álava Central.

### 2. ACCESIBILIDAD

El 100% de los vehículos de la Concesión AR.01. – Álava Central serán accesibles para personas con movilidad reducida (plataforma PMR), así como más de una puerta de salida y low-entry (piso bajo).

### 3. INFORMACIÓN

Arriaga garantiza un cumplimiento de estos compromisos al 100%.

#### a. Información en tiempo real

El 100% de los vehículos de la Concesión AR.01. – Álava Central disponen de monitor TFT con información en tiempo real de las siguientes paradas durante la realización de los servicios.

#### b. Información en las Estaciones de Autobuses y paradas

Los vehículos de la Concesión AR.01. – Álava Central dispondrán de información actualizada y legible sobre las paradas, el esquema de la línea y horarios de salida de cabeceras. Arriaga garantiza un cumplimiento de este compromiso al 100%.

#### c. Información en los vehículos

✓ Información en el interior: Todos los vehículos disponen en su interior al menos de la siguiente información:

- Indicación de la cantidad máxima que obliga al conductor a devolver cambio, según el Reglamento de Servicios.
- Reglamento de Servicios a disposición de los usuarios que lo soliciten, con los principales derechos y obligaciones tanto de la empresa como de los usuarios.

✓ Información en el exterior: Todos los vehículos disponen en el exterior al menos de la siguiente información:

- Indicación del número y nombre de la línea.
- Indicación, en su caso, de que el vehículo está fuera de servicio.
- Todos los vehículos de la Concesión AR.01. – Álava Central van rotulados con la imagen corporativa de ALAVABUS.

#### **4. TIEMPO (PUNTUALIDAD Y REGULARIDAD)**

La hora de salida de cabecera de los vehículos no tendrá retrasos de más de 5 minutos ni adelantos de más de 1 minuto con respecto a las establecidas y divulgadas. Este compromiso se garantiza como mínimo al 80%.

Arriaga asegura que nuestra velocidad media comercial en cada línea de la Concesión AR.01. – Álava Central no superará los 70 km/h.

#### **5. ATENCIÓN AL CLIENTE**

La totalidad de las sugerencias y quejas recibidas serán contestadas en un plazo máximo de 15 días laborables desde su recepción en Arriaga.

#### **6. CONFORT**

Todos los vehículos de la Concesión AR.01. – Álava Central que vayan a realizar servicio al día siguiente son lavados exteriormente e interiormente.

Arriaga realiza inspecciones diarias en los vehículos, con un compromiso de cumplimiento del 100% de inspecciones positivas.

El 100% de los vehículos de la Concesión AR.01. – Álava Central están dotados de las mejores condiciones de confort existentes en el mercado, con una edad media de la flota inferior a 5 años.

#### **7. SEGURIDAD**

Arriaga tiene establecido un Plan de Mantenimiento para todos sus vehículos, que garantiza la máxima seguridad para nuestros usuarios.

El 100% de los vehículos son seguros y están dotados de un sistema CCTV (cámaras de video-vigilancia)

#### **8. IMPACTO AMBIENTAL**

La renovación de nuestra flota se realiza adquiriendo vehículos que cumplen la última normativa medioambiental en vigor. Todos los vehículos de la Concesión AR.01. – Álava Central son EURO-6 (última generación de motores con menor impacto ambiental).

El 100% de los vehículos tiene un impacto ambiental reducido.



## 6. ATENCIÓN AL CLIENTE

---

En el caso de que tenga alguna sugerencia que realizarnos, puede comunicárnoslo a través de diferentes canales de comunicación:

En nuestras oficinas:

C/ Portal de Gamarra, 11

01013 Vitoria-Gasteiz

Horario presencial: de lunes a viernes de 09:00 a 14:00 y de 16:00 a 19:00.

Teléfono: Atención 24 horas (945.28.50.00)

Correo electrónico: [grupo@arriagabus.com](mailto:grupo@arriagabus.com)

## **7. PARTICIPACIÓN**

---

Siguiendo el compromiso de ofrecer mayores estándares de calidad a los usuarios de la Concesión AR.01. – Álava Central, Arriaga realiza una encuesta de satisfacción anual a las personas usuarias, con el objetivo de que nos hagan llegar sus opiniones sobre la calidad esperada y obtenida en los servicios.

Los canales de comunicación indicados en el apartado 6. se proporcionan para que los usuarios puedan comunicar sus sugerencias, quejas, reclamaciones u opiniones.

## **8.    NORMATIVA APLICABLE**

---

Arriaga garantiza el cumplimiento de la totalidad de la legislación aplicable a su organización.

Consultores especializados aseguran que la organización está al tanto de todas las actualizaciones de la norma que pueden surgir para su adaptación inmediata.