


 <p>COA TRANSPORTE URBANO DE MELILLA</p>	<p><i>CARTA DE SERVICIOS</i></p>	<p><i>CS.00</i></p>
---	---	----------------------------

Carta de Servicios

0-Índice

1- Presentación de la Organización	2
2 - Derechos y Obligaciones de los usuarios	2
3 – Quejas, Reclamaciones y Sugerencias	4
4 - Compromisos de la Calidad.....	5

 <p>COA TRANSPORTE URBANO DE MELILLA</p>	<p><i>Planificación del Servicio</i></p>	<p><i>Código: CS.00</i> <i>Fecha: 26/06/14</i> <i>Página: 2 de 5</i></p>
--	--	--

1- Presentación de la Organización

LA COOPERATIVA ÓMNIBUS DE AUTOMÓVILES DE MELILLA (COA), está ubicada en Melilla, y desarrolla las actividades definidas en el alcance:

Transporte urbano de pasajeros, servicios de transporte discrecional y servicios de transporte escolar.

Las oficinas y las instalaciones de la Empresa se encuentran en C/ Cabo Cañón Antonio Mesa, 4, Melilla. En estas instalaciones, la Empresa dispone de todos los equipos y el material necesario para el desarrollo de su actividad.

Las líneas de transporte público regular de pasajeros son:

Línea 1: Plaza de España-Barrio del Real

Línea 2: Plaza de España-Aforos

Línea 3: General Marina-Alfonso XII-Real

Línea 5: Cabrerizas

Línea 6: Mariguari

Línea 7: Farhana

Toda la información relativa a los horarios de las líneas se pueden consultar en la página web (<http://www.coamelilla.com>) y en el teléfono de información **952 672 616**.

2 - Derechos y Obligaciones de los usuarios

Derechos

- Elegir entre los diferentes títulos de transporte que, según precios y condiciones, figuren en los cuadros de tarifas debidamente visados de cada línea.
- Ser transportados con el requisito de portar título de transporte válido.
- Recibir un trato correcto por parte del personal de las Empresas.
- Solicitar y obtener en todos los vehículos y en las terminales establecidas, el libro de reclamaciones.
- Que el estado de los vehículos sea el adecuado para que su utilización se realice en condiciones de comodidad, higiene y seguridad.

- Estar amparado por los Seguros obligatorios que correspondan a este tipo de transporte.
- Obtener el reintegro del importe del viaje en caso de suspensión del servicio, en los términos de este Reglamento.
- Portar objetos o bultos de mano, siempre que no supongan molestias o peligro para otros viajeros y se sitúen en el lugar que les indique el conductor del vehículo.
- Las personas con movilidad reducida podrán descender de los vehículos por la puerta destinada al acceso de viajeros.

Obligaciones

- Portar título de transporte válido desde el inicio de su viaje, hasta que se descienda del autobús. Este título deberá ser sometido al control de entrada. Se exceptúan de esta obligación los niños menores de cuatro años que no ocupen asiento.
- Cuando las características de los títulos de transporte permitan su uso por más de un viajero, deberán quedar siempre en posesión de la última persona que descienda del vehículo
- Los viajeros que carezcan de título de transporte válido, estarán obligados a abonar en concepto de recargo extraordinario por el servicio utilizado o que se pretendiera utilizar, un importe igual al resultado de multiplicar por veinte el precio de un billete ordinario o sencillo, en cuyo caso se abonará esta cantidad.
- Seguir las indicaciones de los empleados de las Empresas en aquellos temas relacionados con el servicio y sus incidencias.
- Respetar lo dispuesto en los carteles o recomendaciones colocados a la vista de los viajeros en instalaciones y coches, así como abstenerse de realizar cualquier comportamiento que suponga una molestia para los demás viajeros o empleados de la empresa.
- En caso de que se produzcan discrepancias entre los viajeros por cuestiones relativas al servicio (apertura y cierre de ventanas, funcionamiento o no de dispositivos de aire acondicionado, etcétera), aceptar que prevalezca la opinión mayoritaria de los ocupantes del vehículo, y en su defecto, la del conductor.

Retirada de títulos de transporte

- En los supuestos de utilización incorrecta o fraudulenta de los títulos de transporte o caducidad de los

- mismos, los empleados de la Empresa o los Inspectores procederán a la retirada de dichos títulos, que se acompañarán a la correspondiente denuncia.

Prohibiciones

- Fumar, consumir drogas tóxicas, estupefacientes o bebidas alcohólicas dentro de los vehículos.
- Distribuir pasquines, folletos y cualquier clase de propaganda o publicidad.
- Practicar la mendicidad.
- Viajar con animales, salvo perros guías en caso de invidentes.
- Comer en los vehículos.
- Hablar con el conductor mientras el vehículo esté en marcha, salvo por razones de necesidad relacionados con el servicio.
- Llevar bultos que supongan molestia o peligro para los viajeros o sean susceptibles de causar daños en el vehículo.
- Realizar actos que impliquen peligro para su integridad física o la de los demás viajeros o empleados de la Empresa, así como los comportamientos que supongan una molestia grave para los mismos.
- Causar daños a los vehículos o instalaciones fijas.
-


Infracciones

- Constituyen infracciones todas las conductas que supongan incumplimiento de las obligaciones o transgresión de las prohibiciones establecidas en este Documento y serán sancionadas de acuerdo con la normativa del Transporte de la Ciudad Autónoma de Melilla.

3 – Quejas, Reclamaciones y Sugerencias

La Coa dispone de un Sistema de recogida de quejas, reclamaciones sugerencias a través del cual nos pueden hacer llegar su opinión de los servicios ofrecidos de alguna de las siguientes formas;

- Vía telefónica: **952 672 616**.
- De forma presencial en las oficinas centrales de la COA
- En la página web www.coamelilla.com
- En las encuestas de satisfacción el usuario dispone de un espacio destinado a la recogida de quejas o reclamaciones.

 <p>COA TRANSPORTE URBANO DE MELILLA</p>	<i>Planificación del Servicio</i>	<i>Código: CS.00</i> <i>Fecha: 26/06/14</i> <i>Página: 5 de 5</i>
---	-----------------------------------	---

4 - Compromisos de la Calidad

La COA tiene establecidos una serie de compromisos con los usuarios en relación a:

- Servicio ofertado
- Accesibilidad
- Información al usuario
- Confort
- Seguridad
- Impacto ambiental
- Atención al cliente

	SERVICIO DE REFERENCIA	COMPROMISO
SERVICIO OFERTADO	1.3 Frecuencia	60% De realización de la frecuencia establecida
	1.2. Funcionamiento de Vehículos y Equipos Si se produce una avería en ruta se procederá a la resolución de la incidencia (recolocación de viajeros afectados en autobuses posteriores o en uno de sustitución), en un plazo inferior al tiempo medio de recorrido de la línea	Nº veces que se supera el tiempo medio de recorrido de la línea en la resolución de la incidencia. Menor que 2 veces cada seis meses
	1.3.3 Grado de Ocupación: El grado de ocupación no debe superar, en cualquier caso, la autorización máxima permitida por el título administrativo.	95% de las frecuencias viajan sobrepasando el grado de ocupación.
	1.3.4 Fiabilidad del autobús y de la línea: La COA se compromete a cumplir lo establecido en cada línea referente a trayectos, paradas, horarios, etc.	95% de los pasajeros viajan conforme a lo que se define en el servicio de referencia
	1.3.5 Cumplimiento de la Oferta: Serán considerados como incumplimientos de servicios los siguientes: La no realización de un servicio programado La no realización de la última expedición El adelanto de la hora prevista o los retrasos en la salida superiores a lo establecido en cuanto a PUNTUALIDAD.	Más del 95% de los servicios cumplen los requisitos de cumplimiento de servicios Se realizan más del 98% de los servicios programados El adelanto de la hora prevista o los retrasos en la salida superiores a lo establecido en cuanto a PUNTUALIDAD no supera el 5%.
ACCESIBILIDAD	2.1 Expedición de Billetes. Todos los títulos de transporte que requieran validación deberán poder ser validadas en el interior del vehículo por los medios que se estimen oportunos	99% de los viajeros pueden validar su billete a bordo.
	2.2 Accesibilidad. Respecto a la accesibilidad de vehículos adscritos a la concesión, la empresa deberá asumir un Plan de Mejora de su Parque de Vehículos de forma que se proceda progresivamente a su adaptación.	Existencia del Plan de Mejora

	SERVICIO DE REFERENCIA	COMPROMISO
INFORMACIÓN	3.1 Información general sobre el trayecto o el viaje en condiciones normales. La información deberá ser visible, legible y estar actualizada, evitando la acumulación de la misma El tiempo máximo de permanencia de información obsoleta en vehículos, oficinas y página web es de 3 meses Inspección periódica del 100% de vehículos	100% de los viajeros se benefician de este servicio 100% de los viajeros se benefician de este servicio a bordo de vehículos
	3.2 Identificación en el interior del vehículo. Prohibición de fumar Especificaciones en caso de emergencia Tarifas Cambio máximo permitido Disposiciones para la colocación de equipajes de mano	El 100 % de los vehículos contiene la información obligatoria y es correcta y está actualizada.
	3.3 Identificación en el exterior del vehículo. Nombre de la empresa, nº de línea, nombre de la línea. Identificación correspondiente si el vehículo es accesible	
	3.4 Conductor El conductor deberá ser capaz de informar sobre las distintas paradas del recorrido. Asimismo, deberá ser capaz de facilitar información sobre la empresa, medios de contactos con la misma y sus principales servicios (información de líneas, buzón de sugerencias, objetos perdidos, etcétera).	Más del 95 % de los conductores es capaz de facilitar la información.
TIEMPO	4.1 Puntualidad Los servicios prestados a los viajeros se rigen por los siguientes compromisos de PUNTUALIDAD, siempre en la SALIDA DE LOS VEHÍCULOS : 1. los autobuses no saldrán antes de la hora establecida, salvo excepción justificada. 2. no se permiten retrasos en la salida superiores a 10 minutos (en hora punta) y de 6 minutos en hora valle, como término medio.	Más del 95% de los servicios, como promedio del día cumplirán los requisitos de puntualidad. Más del 80% de los servicios en hora punta cumplirán los compromisos de puntualidad.
ATT. AL CLIENTE	5.1 Encuestas Se realiza una encuesta, a lo largo del año, a los clientes, solicitándoles su percepción sobre las características del servicio.	Índice de satisfacción >= Índice de satisfacción del año anterior.
	5.2 Reclamaciones El 100% de los clientes que reclaman reciben una respuesta en un plazo máximo de 20 días hábiles.	Nº de reclamaciones con respuesta superior a 20 días hábiles < 1.

	SERVICIO DE REFERENCIA	COMPROMISO
CONFORT	6.1 Sistemas de ventilación y climatización de los vehículos El rango de temperatura y calidad del aire dentro de los vehículos permitirá viajar confortablemente.	Más del 90% de las inspecciones realizadas la temperatura y calidad del aire permite viajar
	6.2 Limpieza y Conservación de Vehículos Existe un protocolo de limpieza y conservación de vehículos con el objeto de asegurar que los servicios prestados se prestan en las adecuadas condiciones de limpieza.	Inspecciones mensuales del 100% de los vehículos. Más del 98% de los autobuses inspeccionados tienen un nivel de limpieza satisfactorio a su <2 reclamaciones/año
SEGURIDAD	7.1 Seguridad en los Vehículos Los vehículos disponen de elementos de seguridad (botiquín, extintores, martillos,etc). Estos elementos son revisados en las inspecciones mensuales de nuestros vehículos por parte de los inspectores.	El 100% de vehículos inspeccionados disponen de los elementos de seguridad
	7.2 Tasa de Accidentes Reducción Tasa de Accidentes Reducción Tasa de Incidentes	Reducción de un 5% de la tasa de accidentes al año Reducción de un 5% de la tasa de indidentes al año
IMPACTO AMBIENTAL	8.1 Reducción de Emisiones La COA asegura que las condiciones técnicas y legales vigentes en sus vehículos, así como la renovación continua de su flota minimizan la emisión de contaminantes, tratando de reducir las exigencias en los parámetros establecidos por	Reducción anual del 5% de emisiones de la flota de vehículos
	7.2 Tasa de Accidentes La COA se compromete a un consumo responsable de los recursos entre ellos el consumo del combustible. Para ello se establecen diferentes acciones como: <ul style="list-style-type: none"> • Adquisición de vehículos con características técnicas ajustadas a los recorridos 	Reducción anual del 5% del consumo de combustible

	SERVICIO DE REFERENCIA	COMPROMISO
SERVICIO OFERTADO	1.3 Frecuencia	60% De realización de la frecuencia establecida
	1.2. Funcionamiento de Vehículos y Equipos Si se produce una avería en ruta se procederá a la resolución de la incidencia (recolocación de viajeros afectados en autobuses posteriores o en uno de sustitución), en un plazo inferior al tiempo medio de recorrido de la línea	Nº veces que se supera el tiempo medio de recorrido de la línea en la resolución de la incidencia. Menor que 2 veces cada seis meses
	1.3.3 Grado de Ocupación: El grado de ocupación no debe superar, en cualquier caso, la autorización máxima permitida por el título administrativo.	95% de las frecuencias viajan sobrepasando el grado de ocupación.
	1.3.4 Fiabilidad del autobús y de la línea: La COA se compromete a cumplir lo establecido en cada línea referente a trayectos, paradas, horarios, etc.	95% de los pasajeros viajan conforme a lo que se define en el servicio de referencia
	1.3.5 Cumplimiento de la Oferta: Serán considerados como incumplimientos de servicios los siguientes: La no realización de un servicio programado La no realización de la última expedición El adelanto de la hora prevista o los retrasos en la salida superiores a lo establecido en cuanto a PUNTUALIDAD.	Más del 95% de los servicios cumplen los requisitos de cumplimiento de servicios Se realizan más del 98% de los servicios programados El adelanto de la hora prevista o los retrasos en la salida superiores a lo establecido en cuanto a PUNTUALIDAD no supera el 5%.
ACCESIBILIDAD	2.1 Expedición de Billetes. Todos los títulos de transporte que requieran validación deberán poder ser validadas en el interior del vehículo por los medios que se estimen oportunos	99% de los viajeros pueden validar su billete a bordo.
	2.2 Accesibilidad. Respecto a la accesibilidad de vehículos adscritos a la concesión, la empresa deberá asumir un Plan de Mejora de su Parque de Vehículos de forma que se proceda progresivamente a su adaptación.	Existencia del Plan de Mejora

	SERVICIO DE REFERENCIA	COMPROMISO
INFORMACIÓN	3.1 Información general sobre el trayecto o el viaje en condiciones normales. La información deberá ser visible, legible y estar actualizada, evitando la acumulación de la misma El tiempo máximo de permanencia de información obsoleta en vehículos, oficinas y página web es de 3 meses Inspección periódica del 100% de vehículos	100% de los viajeros se benefician de este servicio 100% de los viajeros se benefician de este servicio a bordo de vehículos
	3.2 Identificación en el interior del vehículo. Prohibición de fumar Especificaciones en caso de emergencia Tarifas Cambio máximo permitido Disposiciones para la colocación de equipajes de mano	El 100 % de los vehículos contiene la información obligatoria y es correcta y está actualizada.
	3.3 Identificación en el exterior del vehículo. Nombre de la empresa, N° de línea, nombre de la línea. Identificación correspondiente si el vehículo es accesible	
	3.4 Conductor El conductor deberá ser capaz de informar sobre las distintas paradas del recorrido. Asimismo, deberá ser capaz de facilitar información sobre la empresa, medios de contactos con la misma y sus principales servicios (información de líneas, buzón de sugerencias, objetos perdidos, etcétera).	Más del 95 % de los conductores es capaz de facilitar la información.
TIEMPO	4.1 Puntualidad Los servicios prestados a los viajeros se rigen por los siguientes compromisos de PUNTUALIDAD, siempre en la SALIDA DE LOS VEHÍCULOS : 1. los autobuses no saldrán antes de la hora establecida, salvo excepción justificada. 2. no se permiten retrasos en la salida superiores a 10 minutos (en hora punta) y de 6 minutos en hora valle, como término medio.	Más del 95% de los servicios, como promedio del día cumplirán los requisitos de puntualidad. Más del 80% de los servicios en hora punta cumplirán los compromisos de puntualidad.
ATT. AL CLIENTE	5.1 Encuestas Se realiza una encuesta, a lo largo del año, a los clientes, solicitándoles su percepción sobre las características del servicio.	Índice de satisfacción >= Índice de satisfacción del año anterior.
	5.2 Reclamaciones El 100% de los clientes que reclaman reciben una respuesta en un plazo máximo de 20 días hábiles.	Nº de reclamaciones con respuesta superior a 20 días hábiles < 1.

	SERVICIO DE REFERENCIA	COMPROMISO
CONFORT	6.1 Sistemas de ventilación y climatización de los vehículos El rango de temperatura y calidad del aire dentro de los vehículos permitirá viajar confortablemente.	Más del 90% de las inspecciones realizadas la temperatura y calidad del aire permite viajar confortablemente.
	6.2 Limpieza y Conservación de Vehículos Existe un protocolo de limpieza y conservación de vehículos con el objeto de asegurar que los servicios prestados se prestan en las adecuadas condiciones de limpieza.	los vehículos. Más del 98% de los autobuses inspeccionados tienen un nivel de limpieza satisfactorio a su puesta de servicio. <2 reclamaciones/año
SEGURIDAD	7.1 Seguridad en los Vehículos Los vehículos disponen de elementos de seguridad (botiquín, extintores, martillos,etc). Estos elementos son revisados en las inspecciones mensuales de nuestros vehículos por parte de los inspectores.	El 100% de vehículos inspeccionados disponen de los elementos de seguridad
	7.2 Tasa de Accidentes Reducción Tasa de Accidentes Reducción Tasa de Incidentes	Reducción de un 5% de la tasa de accidentes al año Reducción de un 5% de la tasa de indidentes al año
IMPACTO AMBIENTAL	8.1 Reducción de Emisiones La COA asegura que las condiciones técnicas y legales vigentes en sus vehículos, así como la renovación continua de su flota minimizan la emisión de contaminantes, tratando de reducir las exigencias en los parámetros establecidos por	Reducción anual del 5% de emisiones de la flota de vehículos
	7.2 Tasa de Accidentes La COA se compromete a un consumo responsable de los recursos entre ellos el consumo del combustible. Para ello se establecen diferentes acciones como: <ul style="list-style-type: none"> • Adquisición de vehículos con características técnicas ajustadas a los recorridos 	Reducción anual del 5% del consumo de combustible