

	<i>CARTA DE SERVICIOS</i>	<i>CS.01</i>
---	---	----------------------------

Carta de Servicios

0-Índice

1- Presentación de la Organización.....	2
2 - Derechos y Obligaciones de los usuarios	3
3 – Definiciones	5
4 - Desarrollo	6
4.1. Planificación de los servicios de transporte.....	6
4.2. Asignación de Vehículos.....	6
4.3. Cuadrantes de Trabajo	6
4.3. Prestación del Servicio	7
5 - Responsabilidades.....	7
6 - Anexos.....	8

 TRANSPORTE URBANO DE MELILLA	<i>Planificación del Servicio</i>	<i>Código: CS.01</i> <i>Fecha: 02/06/25</i> <i>Página: 2 de 8</i>
---	---	--

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: Lope de Vega-Frontera Beni Enzar

Línea 2: Lope de Vega-Centro Comercial

Línea 3: Centro-Barrio Victoria-Real

Línea 4: Ronda Cía. De Mar-Monte María Cristina-Melilla la Vieja

Línea 5: Cabrerizas-Torres Quevedo

Línea 6: Mariguiari-Reina Regente

Línea 7: Farhana-García Cabrelles

Línea 8: Melilla la Vieja-Torres Quevedo

Circular 1: Plaza de España-Barrio Real-Frontera Beni Enzar

Circular 3: Plaza de España-Jardín Valenciano -Barrio Real

Circular 4: Lope de Vega-Cañada Hidum -Tiro Nacional-Cabrerizas

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 **952672616**.

 TRANSPORTE URBANO DE MELILLA	<i>Planificación del Servicio</i>	<i>Código: CS.01</i> <i>Fecha: 02/06/25</i> <i>Página: 3 de 8</i>
---	--	--

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

 TRANSPORTE URBANO DE MELILLA	<i>Planificación del Servicio</i>	<i>Código: CS.01</i> <i>Fecha: 02/06/25</i> <i>Página: 4 de 8</i>
---	---	--

- 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.

 TRANSPORTE URBANO DE MELILLA	<i>Planificación del Servicio</i>	<i>Código: CS.01</i> <i>Fecha: 02/06/25</i> <i>Página: 5 de 8</i>
---	--	--

- 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 – Definiciones

- **Red:** es el conjunto constituido por itinerarios, líneas, horarios y recursos necesarios para la prestación del servicio (vehículos, conductores, inspectores y paradas).
- **Itinerario:** es el recorrido que une dos puntos.
- **Línea:** es el recorrido que siguen los vehículos, con unas determinadas paradas, en la prestación del servicio. Una línea puede pasar por distintos itinerarios y varias líneas pueden pasar por un itinerario.
- **Servicio:** Viene determinado por la línea, el turno, el horario y el vehículo. Puede distinguirse entre servicio de vehículo y servicio de conductor.
- **Hoja de ruta:** Documento donde se registran características del servicio, como número de bus, conductor, horas y lugares de salida y llegada, línea, servicio y turno de trabajo.

	<i>Planificación del Servicio</i>	Código: CS.01 Fecha: 02/06/25 Página: 6 de 8
---	---	--

4 - Desarrollo

4.1. Planificación de los servicios de transporte

El Jefe de Tráfico elaborará un “*Plan de Producción*” (PC.05.A.01), donde se determinarán todos los servicios que se van a realizar y los recursos necesarios para su ejecución, tanto materiales como humanos. Este Plan de Producción lo realizará cada vez que haya un cambio de horarios o itinerarios.

Periódicamente se reunirá el comité de producción, (constituido por el Jefe de Explotación, los Inspectores y la dirección), para analizar las incidencias importantes del servicio. Se levantará “*Acta de reunión*” (PC.05.A.02), dejando constancia de los temas tratados y de las personas que han asistido. Periódicamente, el Jefe de Tráfico revisará los indicadores del servicio mediante la aplicación “**TISWEB**” (PC.05.A.03). El Jefe de Tráfico evaluará periódicamente los indicadores, para seguir la evolución de los diferentes parámetros y tomar medidas correctivas en el caso que fuera necesario.

4.2. Asignación de Vehículos

Todos los días, al finalizar los servicios, el Jefe de Taller, cumplimenta una “Hoja de vehículos disponibles” (PC.05.A.07) para la realización de los distintos servicios del día siguiente. En esa hoja realiza los cambios pertinentes de los vehículos que no están en disposición de realizar el servicio, por aquellos vehículos que se encuentran en disposición de reserva, asignado en nº de autobús de cada cambio para el servicio del día siguiente.

De estos cambios se encarga el Jefe de Taller, que a través de “Hoja de vehículos disponibles” para la realización de los distintos servicios del día siguiente informará al Jefe de Tráfico sobre la situación de los vehículos.

4.3. Cuadrantes de Trabajo

La asignación de servicios a los conductores/inspectores se realizará mediante cuadrantes de trabajo rotativos.

 TRANSPORTE URBANO DE MELILLA	<i>Planificación del Servicio</i>	<i>Código: CS.01</i> <i>Fecha: 02/06/25</i> <i>Página: 7 de 8</i>
---	---	--

El Jefe de Tráfico elaborará un “Cuadrante de Trabajo” (PC.05.A.04) mensual en función del número de servicios, conductores/inspectores y descansos de estos. El “Cuadrante de Trabajo” estará a disposición de los conductores e inspectores. En el caso de que un conductor/inspector no pueda acudir al servicio, éste será cubierto por otro conductor/inspector.

Mensualmente, se le entregará al departamento de administración un resumen con las horas trabajadas por conductores e inspectores, además de cualquier incidencia que pueda influir en la elaboración de las nóminas.

4.3. Prestación del Servicio

En caso de anomalías o incidencias durante la prestación del servicio, se actuará según se describe en el “Manual del Inspector” (MI) y el “Manual del Conductor” (MC).

El Jefe de Tráfico se encargará de asignar a los inspectores las tareas que considere oportunas y analizará los “Informes” (PC.05.A.05) presentados diariamente por los mismos así como las “Hojas de Ruta” (PC.05.A.06) presentadas por los conductores que reflejen alguna anomalía. Si esta anomalía afecta a otro departamento se le facilitará una copia de la hoja de ruta para que éste proceda de la forma más conveniente.

5 - Responsabilidades

- **Jefe de Tráfico**
 - Planificación del Servicio
 - Asignar los vehículos a los servicios, elaborar los cuadrantes de trabajo y entregar al departamento de administración la información requerida por éste (horas trabajadas, vacaciones, kilómetros, etc.).
 - Conocer las anomalías en el servicio, para lo que mantendrá un contacto permanente con los conductores
 - Asegurar la correcta prestación del servicio.
- **Inspectores/Conductores**

 TRANSPORTE URBANO DE MELILLA	<i>Planificación del Servicio</i>	<i>Código: CS.01</i> <i>Fecha: 02/06/25</i> <i>Página: 8 de 8</i>
---	---	--

- Consultar el cuadrante de trabajo y avisar cuando no puedan acudir a un servicio. Es responsabilidad de los inspectores su asistencia a las reuniones del Comité de Producción.
- **Jefe de Taller**
 - Entregar al departamento de explotación la situación de la flota diariamente

6 - Anexos

PC.05.A.01 **“Plan de Producción”**

PC.05.A.02. **“Acta de Reunión”** (Formato no normalizable).

PC.05.A.03. **“TISWEB”** (Aplicación informática)

PC.05.A.04. **“Cuadrante de Trabajo”**.

PC.05.A.05. **“Informe”**

PC.05.A.06 **“Hoja de Ruta”**

PC.05.A.07 **“Hoja de vehículos disponibles”**