

2025

CARTA DE SERVICIOS

AUTOCARES SAMAR S.A., CONCESIONES: VAC-152, VAC-158, VAC-221. VAC-260, VAC-063, VAC-093, VJA-141 Y VAC-255



Fecha publicación abril 2025



1. INTRODUCCION

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-260** (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.

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-260, VAC-063, VAC-093, VJA 141y 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-260, VAC-063, VAC-093, VJA 141 y VAC 255.
- 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.

2. DEFINICIONES

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 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

2. DEFINICIONES

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.
- 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.

2. DEFINICIONES

- 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-260, 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.

- 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.

2. DEFINICIONES

SEGURIDAD (S)

- S1: Tasa de accidentabilidad. Se calcula a través de la fórmula $(N^{\circ} \text{ accidentes} / \text{recorridos}) * 1000000 \text{ Km}$. 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 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

COMPROMISOS 2024						
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 260; 9 años: VAC 221; 12 años: VAC 152 y 158; 15 años: VAC 093, VAC 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

- 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 por concesión no supere los establecido en las concesiones: 8-260; 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 disfrutan 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)

4. RESULTADOS

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 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
									2023	%Aum. / Red.			2024	2023	%Aum. / Red.			
VAC 063	99,99%	6,50	100%	100%	100%	100%	100%	2,63	8,88	-70,38%	31,09	100%	62	46	34,78%	22,72	2,54	2,68
VAC 093	99,99%	8,31	100%	100%	97,25%	100%	100%	3,58	2,20	62,73%	31,23	100%	75	38	97,37%	23,89	3,03	2,94
VAC 152	99,99%	8,57	100%	100%	92,75%	100%	100%	10,93	5,69	92,09%	32,85	100%	28	22	27,27%	25,18	2,91	2,97
VAC 158	99,98%	5,35	100%	100%	95%	100%	100%	6,91	2,89	139,1%	29,20	100%	174	116	50%	24,20	3,37	3,37
VAC 221	100%	9	100%	100%	93,75%	100%	100%	3,64	7,52	-51,60%	34	100%	1	1	0%	24	3,39	3,20
VAC 260	99,75%	6	100%	100%	91,75%	100%	100%	3,40	0	100%	35,52	100%	0	1	-100%	0	3	2,92
VJA 141	100%	8,25	100%	100%	93,75%	100%	100%	0	0	0%	32,03	100%	1	0	100%	28	2,99	2,82
VAC 255	100%	1	100%	100%	91,75%	100%	100%	2,53	1,39	82,01%	30,59	100%	10	6	66,67%	16	3,50	3,47

4. RESULTADOS

ANALISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

- SO1: Servicios que se ofertan a los usuarios.

	SO1
VAC 063	99,99%
VAC 093	99,99%
VAC 152	99,99%
VAC 158	99,98%
VAC 221	100%
VAC 260	99,75%
VJA 141	100%
VAC 255	100%

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.

- RV1: Antigüedad media de la flota.

	RV1
VAC 063	6,50
VAC 093	8,31
VAC 152	8,57
VAC 158	5,35
VAC 221	9
VAC 260	6
VJA 141	8,25
VAC 255	1

A fecha de diciembre de 2024 todas las VAC cumplen con el criterio de antigüedad media de la flota. Hay que tener en cuenta que la antigüedad media de la flota se calcula 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

- **RV2: Accesibilidad.**

	RV2
VAC 063	100%
VAC 093	100%
VAC 152	100%
VAC 158	100%
VAC 221	100%
VAC 260	100%
VJA 141	100%
VAC 255	100%

En todas las VAC se cumple con los criterios de accesibilidad marcados. Al igual que el año anterior, todas las concesiones de Autocares Samar mantienen el 100% en el grado de accesibilidad de su flota.

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.** 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.

	RV3
VAC 063	100%
VAC 093	100%
VAC 152	100%
VAC 158	100%
VAC 221	100%
VAC 260	100%
VJA 141	100%
VAC 255	100%

Todas las concesiones cumplen con el compromiso de que el 95% de los vehículos cuenten con los elementos de seguridad necesarios y los mismos se encuentren en correcto estado. Los resultados obtenidos son muy satisfactorios, ya que el año anterior la VJA 141 no cumplió con el compromiso estipulado.

4. RESULTADOS

- RV4: Limpieza y RV5: Climatización.

	RV4	RV5
VAC 063	100%	100%
VAC 093	97,25%	100%
VAC 152	92,75%	100%
VAC 158	95%	100%
VAC 221	93,75%	100%
VAC 260	91,75%	100%
VJA 141	93,75%	100%
VAC 255	91,75%	100%

Analizando los resultados, respecto al compromiso de la 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 152, VAC 221, VAC 260, VJA 141 y VAC 255. En cuanto a la climatización (RV5) se cumple con el compromiso establecido del 90% en la totalidad de la flota.

- RV6: Información.

	RV6
VAC 063	100%
VAC 093	100%
VAC 152	100%
VAC 158	100%
VAC 221	100%
VAC 260	100%
VJA 141	100%
VAC 255	100%

En cuanto a la flota adscrita a estas concesiones para la prestación del servicio, todos los vehículos cumplen con el compromiso establecido de que el 100% de la información este actualizada y sea correcta.

4. RESULTADOS

- S1: Tasa de accidentabilidad y S2: Mejora continua.

	S1	S2	
		2023	%Aum. / Red.
VAC 063	2,63	8,88	-70,38%
VAC 093	3,58	2,20	62,73%
VAC 152	10,93	5,69	92,09%
VAC 158	6,91	2,89	139,1%
VAC 221	3,64	7,52	-51,60%
VAC 260	3,40	0	100%
VJA 141	0	0	0%
VAC 255	2,53	1,39	82,01%

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 10,93 accidentes/millón km (VAC 152). Por lo general los resultados son menos favorables que el año anterior. En la VJA 141 en la cual no se ocasionó ningún accidente durante el año anterior, tampoco lo han sufrido durante 2024.

- IA1: Consumo de Gasóleo A (Litros/100Km)

	IA1
VAC 063	31,09
VAC 093	31,23
VAC 152	32,85
VAC 158	29,20
VAC 221	34
VAC 260	35,52
VJA 141	32,03
VAC 255	30,59

El consumo medio anual a nivel de toda la flota es de 31,42 litros/100 Km un 0,38% menos respecto al año anterior (31,54 litros/100 Km en 2023). 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.

4. RESULTADOS

- **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 260	100%
VJA 141	100%
VAC 255	100%

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		
	2024	2023	%Aum. / Red.
VAC 063	62	46	34,78%
VAC 093	75	38	97,37%
VAC 152	28	22	27,27%
VAC 158	174	116	50%
VAC 221	1	1	0%
VAC 260	0	1	-100%
VJA 141	1	0	100%
VAC 255	10	6	66,67%

El número total de reclamaciones que se han presentado en 2024 es de 365, cifra inferior a las 231 de 2023. Analizando en el número de reclamaciones del total de las concesiones, destaca que la concesión que posee un mayor porcentaje de quejas es la VAC -158, con un 47,67% del total de quejas recibidas (menos que en 2023, cuando el porcentaje fue 50,22%). Sin embargo, las concesiones que han sufrido un mayor aumento han sido la VAC 093 y la VJA 141, que han aumentado un 97,37% y un 100%, respectivamente.

4. RESULTADOS

- **AT2: tiempo de reclamación de la contestación**

	AT2
VAC 063	22,72
VAC 093	23,89
VAC 152	25,18
VAC 158	24,20
VAC 221	24
VAC 260	0
VJA 141	28
VAC 255	16

La tabla muestra el tiempo medio de contestación, en ninguna de las concesiones se superan los 30 días de media de contestación.

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

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

	VU1	VU2
VAC 063	2,54	2,68
VAC 093	3,03	2,94
VAC 152	2,91	2,97
VAC 158	3,37	3,37
VAC 221	3,39	3,20
VAC 260	3	2,92
VJA 141	2,99	2,82
VAC 255	3,50	3,47

Todas las concesiones obtienen una valoración media del usuario mayor a 2,5 puntos (sobre 4). La concesión con menos valoración es la VAC 063, y la mejor valorada la VAC-255. El ítem mejor valorado es "Facilidad para acceder y salir del autobús" (3,67 sobre 4), frente al peor valorado que es "Trato del conductor" (3,17 sobre 4).

5. PLAN DE PARTICIPACIÓN

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.

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.

5. PLAN DE PARTICIPACIÓN

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.

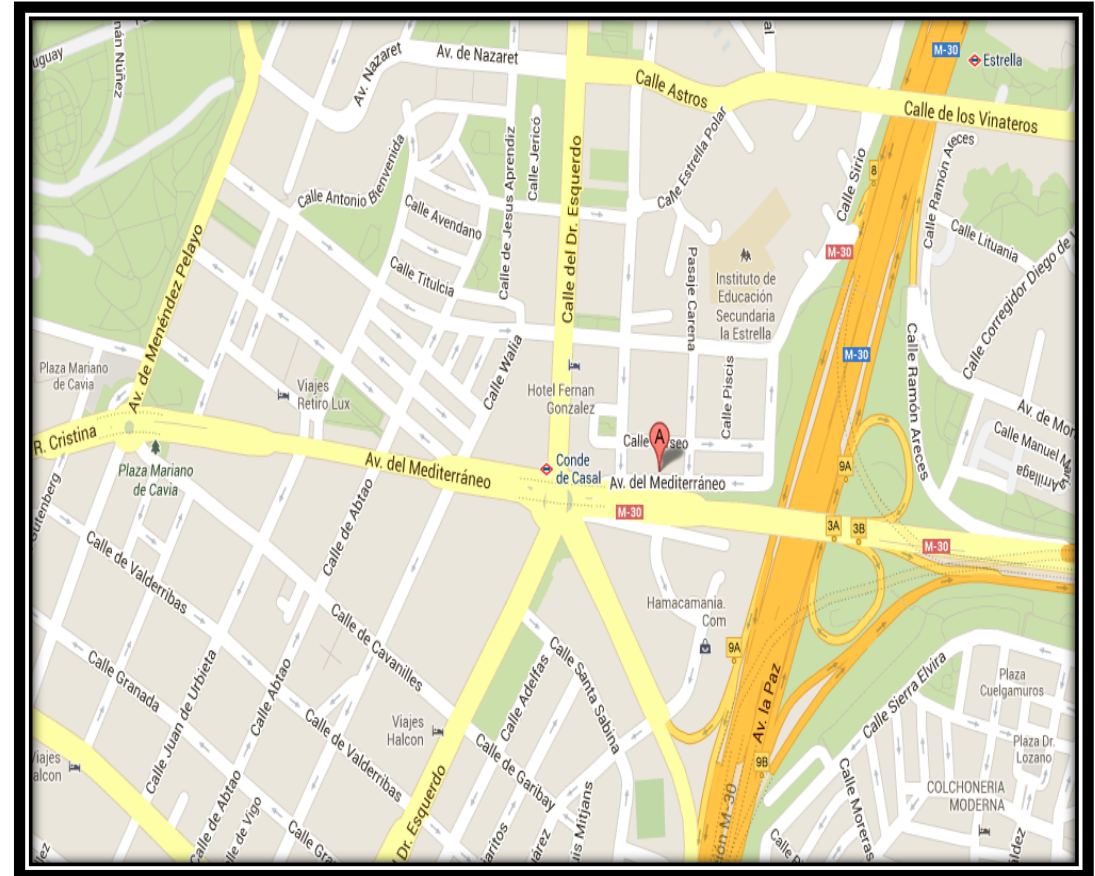
Si por algún motivo no queda satisfecho con el servicio, indíquenoslo a nuestro Departamento de Atención al Cliente a través del Sistema de Gestión de Reclamaciones, Quejas y Sugerencias disponible en:

- 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.



6. LEGISLACIÓN APLICABLE



NORMATIVA DEL SERVICIO

- **Ley 16/1987 de 30 de julio**, de Ordenación de los Transportes Terrestres.
 - **Ley Orgánica 5/1987, 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 1211/1990, 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)

6. 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.