

CARTA DE SERVICIOS

1.- PRESENTACIÓN

Autocares Costa Azul, s.a., es una empresa cuya actividad se desarrolla en el sector del transporte de viajeros por carretera, desde hace más de 50 años.

Es titular de las siguientes concesiones administrativas de servicio público regular de viajeros por carretera:

- CVA-090: Tráficos entre Alicante y Orihuela, dependiente de la Consellería de Infraestructuras y Transportes de Generalitat Valenciana
- CVA-003: Tráficos entre Callosa de Segura-Hospital Comarcal-Orihuela e hijuelas, dependiente de la Consellería de Infraestructuras y Transportes de Generalitat Valenciana.
- Concesión entre Torrevieja y el Aeropuerto de El Altet, de la Agencia Valenciana de Movilidad.

Nuestras bases se encuentran en:

- *Sede Central: Avda. Delfina Viudes, s/n, Torrevieja (Alicante)*
- Centros de trabajo: Talleres y Oficinas: Avda. Delfina Viudes s/n, Torrevieja (ALICANTE)
Taller: C/ Carpintería, 1B-Bj 03310 Correntías- Orihuela (ALICANTE)
Taquilla: Muelle de Poniente, s/n - 03003 ALICANTE
Taquilla: C/ Molivent s/n Guardamar del Segura (ALICANTE)
Taquilla: C/ del Mar, 50 Terminal Autobuses. 03180 Torrevieja (ALICANTE)

2.- COMPROMISOS DE CALIDAD

Autocares Costa Azul, s.a. se ha marcado la obligación de satisfacer al máximo las necesidades de transporte de sus viajeros y tratar de alcanzar la excelencia de sus servicios para atender mejor a sus clientes y empleados. El objetivo básico que persigue implantar la calidad en la empresa es conseguir esa satisfacción ofreciendo el mejor servicio posible a los clientes a costes competitivos.

Ese enfoque posibilitará la mejora continua orientada a la adopción de medidas preventivas antes que correctivas. Con ello, Autocares Costa Azul, s.a. emprende un camino que le hará cada día más eficiente y le permitirá cumplir su proyecto de empresa apoyándose en el conjunto de valores que lo definen:

- La Satisfacción del cliente es el objetivo.
- La Calidad del servicio es el medio.
- Los empleados son los que la construyen.

Esa voluntad permanente de mejora se ha concretado en un compromiso con los clientes, que exige asumir unos niveles de calidad de servicios óptimos y permanentes, de acuerdo con los requisitos de la Norma 13816 que Autocares Costa Azul, s.a. se ha obligado a cumplir:

1. Servicio ofertado en la línea.
2. Accesibilidad.
3. Información
4. Tiempo (puntualidad y regularidad)
5. Atención al cliente
6. Confort
7. Seguridad
8. Impacto ambiental

Para ello Autocares Costa azul, s.a. prestará el servicio respetando los siguientes compromisos de calidad:

A- SERVICIO OFERTADO

- Autocares Costa Azul garantiza el 96% del cumplimiento del servicio ofertado diariamente.
- En cuanto a averías en ruta, Autocares Costa Azul, se compromete a que, en el caso del transporte interurbano, el 80% de los viajeros afectados serán recogidos por un vehículo de sustitución, con retraso máximo de 40 minutos y siempre y cuando, la distancia entre la población en la que ocurre la avería y el centro en el que se encuentra la unidad de mantenimiento, no disten más de 70 kms, en cuyo caso, el retraso máximo a tener en cuenta sería de 60 minutos.

En el transporte urbano y escolar, 99% de los viajeros afectados por averías en ruta, serán recogidos con un retraso máximo de 30 minutos. En el transporte discrecional, el retraso máximo será de 60 minutos, siempre y cuando se produzca en una distancia no superior a 70 kms.

B- ACCESIBILIDAD

- Autocares Costa Azul dispone de un protocolo de atención a personas con movilidad reducida.
- El 100% de nuestra flota urbana, es accesible a personas con movilidad reducida.

C- INFORMACIÓN

- El 100% de nuestros vehículos indicarán de forma visible el servicio, destino o denominación.
- El 100% de nuestros conductores y taquilleros estarán en condiciones de atender dudas relativas a títulos de transporte en vigor, trayectos y horarios.
- Las paradas dispondrán de información actualizada y legible sobre la parada, el esquema de la línea, sus frecuencias de paso por franjas horarias y primeras y últimas salidas de cabecera así como sobre las tarifas y cambio máximo permitido. Autocares costa Azul garantiza un cumplimiento mínimo del 85 % de este compromiso.

Todas las informaciones referidas a cambios programados se reflejarán en la página web de Autocares Costa Azul: costazul.net

D- TIEMPO (PUNTUALIDAD Y REGULARIDAD)

- Se garantiza que para los vehículos que afectan como mínimo al 80% de los viajeros, las horas de salida de cabecera de los vehículos no sufrirán retrasos de más de 5 minutos, ni adelantos de más de un minuto, con respecto a las establecidas y divulgadas.

E- ATENCIÓN AL CLIENTE

- El 85% de los escritos de reclamación o queja presentados por nuestros clientes serán contestados en un plazo máximo de 20 días laborables.
- En las Oficinas de Atención al Cliente se recogerán los objetos perdidos hallados en nuestros autocares, que podrán ser recogidos por sus propietarios, en el plazo de tres meses.

F- CONFORT

- El 100% de la flota de transporte regular no superará la edad de 12 años.
- El 100% de la flota de transporte urbano no superará la edad máxima de 11 años.

G- SEGURIDAD

- El 100% de nuestros autocares prestarán servicio en perfecto estado de mantenimiento, siguiendo el plan de mantenimiento preventivo establecido.
- El 100% de los vehículos disponen de apoyos, barandillas u otros soportes distribuidos a lo largo del bus, de acuerdo con sus características técnicas; así como de señalización de los equipamientos a utilizar en caso de accidente, como extintores, martillos rompe cristales, ventanas de socorro y señalización de apertura de puertas.
- Autocares Costa Azul mantiene una actitud preventiva y de control con respecto a la protección a los clientes y trabajadores, llevando a cabo acciones de mejoría y control para controlar la tasa de incidentes y accidentes.
- Autocares Costa Azul mantiene una actitud preventiva y de control respecto a la protección de sus clientes y trabajadores, llevando a cabo acciones de mejora y control de la tasa de incidentes a bordo, a través de los indicadores establecidos.

H- IMPACTO AMBIENTAL

- Autocares Costa Azul asegura que las condiciones técnicas y legales vigentes en sus vehículos minimizan la emisión de contaminantes por el tubo de escape, tratando de reducir las exigencias en los parámetros establecidos por las Directivas en vigor el 100% de los vehículos tienen al día la Inspección Técnica de Vehículos (ITV).
- Se asegura un tratamiento adecuado a los residuos resultantes de la actividad, específicamente en talleres. Se revisa la gestión de los siguientes residuos, si existen:
 - Aceite, baterías, residuos de limpieza de motores, líquido de frenos, anticongelante, residuos procedentes de reparaciones mecánicas, residuos electrónicos, sustitución de piezas, vehículos fuera de uso, otros residuos. Autocares Costa Azul, s.a. tiene contrato con gestores de residuos autorizados y realiza un control periódico.
- Autocares Costa Azul utiliza indicadores de consumo energético medio en la actividad de transporte de pasajeros.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

- Medidas de subsanación.

Cuando iniciado el viaje se interrumpa el servicio por avería o cualquier otra causa imputable a la empresa concesionaria, ésta habrá de sustituir el vehículo con la mayor premura, bien avisando a

los vehículos de reserva o procurándose uno que lo sustituya, para llevar a los viajeros y viajeras a su destino.

- **Medidas de compensación.**

Cuando iniciado el viaje, se interrumpa el servicio por avería o cualquier otra causa imputable a la empresa concesionaria, si no fuera posible la sustitución del vehículo con la mayor premura posible, los viajeros y viajeras, tendrán derecho a la devolución del importe abonado, que se hará efectivo en las oficinas de atención al público.

Los retrasos derivados de causas de fuerza mayor (meteorológicas, congestiones de tráfico, etc.) no comportarán responsabilidad de Autocares Costa Azul, en lo que respecta a posibles conexiones con otros medios de transporte o compensación económica por el hecho de retraso.

3.- INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Autocares Costa Azul, S.A.
Dirección: Avda. Delfina Viudes,14 - 03183
Localidad: Torreveja ALICANTE
tel: 965710449

Web: info@costazul.net
Email: comercial@costazul.net