



# Carta de Servicios

## Servicio municipal de transporte público urbano Bilbobus

La empresa BILBOKO HIRIBUS JASANGARRIA, S.L. (BIOBIDE) presta los servicios de transporte urbano de Bilbao (BILBOBUS).

Trabajamos con el objetivo de mejorar día a día nuestros servicios y conseguir su máxima satisfacción al desplazarse con nosotros.

Por ello, hoy tenemos el placer de presentarle nuestra Carta de Servicios. Esta Carta sigue las directrices de la Norma UNE 93200, y está certificada por AENOR.

En ella encontrará todos los compromisos que queremos asumir con usted para ofrecerle un servicio de calidad, así como lo que puede esperar de nosotros en cada viaje.

- 1. Disfrutará de todas las comodidades a la hora de realizar su viaje.**
- 2. Viajará seguro con nosotros.**
- 3. Nuestros servicios serán puntuales y fiables.**
- 4. Encontrará con facilidad toda la información de nuestros servicios.**
- 5. Estaremos siempre a su lado, con un trato amable y profesional.**
- 6. Estaremos comprometidos con la Comunidad.**

Disfrute de su viaje con nosotros.

## 1. Disfrutará de todas las comodidades a la hora de realizar su viaje

### Porque queremos estar a la vanguardia del sector.

Nos comprometemos a renovar el 95% de la flota de servicio habitual (122 de 128 vehículos), incorporando vehículos totalmente nuevos.

Esta renovación será progresiva, desde el inicio de los servicios, incorporándose un 70% de los vehículos (84 vehículos) antes del fin de 2022, y el resto, antes del fin de 2029.

Nos comprometemos a mantener una puntuación por encima de 7, y no menor de 6, en una escala de 0 a 10 en la percepción que las personas usuarias tengan sobre la comodidad y confort de nuestros autobuses.



### ***Elementos de información a bordo***

Toda la flota adscrita de nueva incorporación está dotada de pantallas a bordo dotadas del sistema SIAM, emitiendo imágenes e información para las personas usuarias.

### ***Limpieza y mantenimiento de la flota***

Nuestros procesos de mantenimiento y limpieza de vehículos persiguen también proporcionar el máximo confort a los viajeros y viajeras.

Una entidad independiente realiza exhaustivas inspecciones mensuales de los vehículos, evaluando el grado de limpieza y correcto mantenimiento de los equipamientos. Nos comprometemos a que al menos el 98% de los vehículos inspeccionados mensualmente sean APTOS (puntuados como mínimo, con un 8 sobre 10), y que, en todo caso, el resultado no será inferior al 95%, en cuyo caso se establecerán las medidas correctoras oportunas para corregir la desviación.

Además, nos comprometemos a mantener una puntuación por encima de 7, y no menor de 6, en una escala de 0 a 10 en la percepción que las personas usuarias tengan sobre la limpieza de nuestros autobuses.

## **2. Viajará seguro con nosotros**

### **Porque su seguridad es nuestra máxima prioridad.**

Operamos bajo los más estrictos procedimientos de seguridad, no solo aplicando rigurosos planes de mantenimiento en nuestra flota, sino prestando una constante atención a la selección y formación de nuestro personal.

El 100% de nuestro personal de conducción es evaluado cada 3 años a través de un proceso en el que se verifican conocimientos teóricos y se hace una prueba de conducción. Las evaluaciones son realizadas por personal formador especialmente acreditado, y se definen posteriormente las acciones necesarias para corregir las posibles deficiencias encontradas.

Además, nos comprometemos a realizar sesiones periódicas de formación y sensibilización sobre seguridad dirigidas al personal de conducción y de mantenimiento de nuestros vehículos.



Realizamos inspecciones periódicas tipo cliente misterioso (auditorías visión cliente) para evaluar la conducción segura de nuestros conductores y conductoras, especialmente en aspectos como el cumplimiento estricto de las normas de tráfico o la no distracción por mantener conversaciones o usar dispositivos móviles durante la conducción. Nos comprometemos a que el 85% de las inspecciones realizadas anuales sean correctas y que, en todo caso, el resultado no sea inferior al 80%, en cuyo caso se establecerán las medidas correctoras oportunas para corregir la desviación.

Toda la flota adscrita de nueva incorporación está dotada de avanzados elementos de seguridad.

Nuestro objetivo es que nuestros viajeros y viajeras experimenten la sensación de seguridad cuando viajan con nosotros. Por ello, mantendremos una puntuación por encima de 7, y no menor de 6, en una escala de 0 a 10 en la percepción que las personas usuarias tengan sobre la seguridad de nuestros autobuses.

Además, nuestros servicios son evaluados anualmente por AENOR, entidad externa acreditada que certifica la adecuación de los mismos y su cumplimiento con los requisitos de Normas Internacionales de Seguridad como la norma UNE ISO 39001 de Sistema de gestión de seguridad vial y la norma UNE ISO 22320 sobre Gestión de emergencias.

### 3. Nuestros servicios serán puntuales y fiables

#### **Porque asumimos el compromiso de ofrecerle un servicio de calidad.**

Para conseguir una mayor fiabilidad de nuestras operaciones, toda la flota adscrita dispone de la tecnología necesaria para el seguimiento y monitorización permanente de los vehículos.

Cuidamos especialmente la puntualidad en las salidas de cabecera de nuestros buses. Una salida se considera puntual cuando se produce hasta tres (3) minutos después del paso teórico definido. Nos comprometemos a que al menos el 90% de las salidas mensuales de cabecera sean puntuales y, en todo caso, el resultado no sea inferior al 85% durante 3 meses consecutivos, en cuyo caso se establecerán las medidas correctoras oportunas para corregir la desviación.

Nos comprometemos a mantener una puntuación por encima de 7, y no menor de 6, en una escala de 0 a 10 en la percepción que nuestros usuarios y usuarias tengan sobre la puntualidad de nuestros autobuses.



## 4. Encontrará con facilidad toda la información de nuestros servicios

### Porque ponemos a su disposición una gran variedad de canales de información y venta.

Los viajeros y viajeras encontrarán siempre disponible la información necesaria sobre el servicio, que será puntualmente actualizada, a través de los siguientes canales:

- la **Oficina de atención a las personas usuarias**, en la calle Licenciado Pozas, con atención presencial en castellano, euskera e inglés. Horario de lunes a viernes: 7.00-20.00, sábados: 9.00-20.00, domingos y festivos: 9.00-14.00.
- 4 **cabinas de venta**, con atención presencial y localizadas en las siguientes ubicaciones de la ciudad:
  - Plaza San pedro (Deusto). Horario de lunes a viernes: 7.00-20.30, Sábados: 7.00-13.45, Julio y Agosto de lunes a sábado: 7.00-13.45.
  - Puente Arenal. Horario de lunes a viernes: 7.00-20.30, Sábados: 7.00-13.45, Julio y Agosto de lunes a sábado: 7.00-13.45.
  - Gran Vía / Plaza Circular. Horario de lunes a viernes: 7.00-20.30, Sábados: 7.00-13.45.
  - Plaza Rekalde (C/Gordóniz). Horario de lunes a viernes: 7.00-20.30, Sábados: 7.00-13.45.
- un **centro de atención vía telefónica**, capaz de atender en los 6 idiomas. Teléfono 24 h: 94 685 50 00 (94 479 09 81 fuera de horario de la Oficina de atención a las personas usuarias).
- Información y venta a bordo del autobús.
- Información permanentemente actualizada en paradas y marquesinas.

Nos comprometemos a que las llamadas a la Oficina de atención a las personas usuarias atendidas mensualmente sean al menos el 98% del total de las recibidas en el horario de atención vigente y, en todo caso, que este porcentaje no sea inferior al 95%, en cuyo caso se establecerán las medidas correctoras oportunas para corregir la desviación.

## 5. Estaremos siempre a su lado, con un trato amable y profesional

### Le tratamos con amabilidad y respeto.



Nos aseguramos de que se cumplen estrictamente nuestras normas y estándares de atención a las personas usuarias analizando los resultados de inspecciones cliente misterioso y mediciones anuales de satisfacción realizadas por entidades independientes.

Nos comprometemos a mantener una puntuación por encima de 7, y no menor de 6, en una escala de 0 a 10 en la percepción que nuestros usuarios y usuarias tengan sobre la atención proporcionada por el personal de conducción y las personas que trabajan en cabinas de venta y en la Oficina de atención a las personas usuarias.

Atendemos puntualmente sus quejas y reclamaciones en el plazo de 15 días laborables desde su recepción.

Nos comprometemos a que el 100% de las reclamaciones mensuales sean contestadas en este plazo y que, en todo caso, no habrá más de 3 meses consecutivos en los que el dato sea inferior al 100%, en cuyo caso se establecerán las medidas correctoras oportunas para corregir la desviación.

## Un viaje accesible para todos.

La renovación de la flota permitirá disponer, con los plazos señalados anteriormente, de hasta 4 plazas especiales para carritos de bebé, sillas de ruedas o escúteres que cumplan con las [medidas máximas](#) en los autobuses convencionales, y hasta 3 plazas de este tipo en los vehículos tipo microbús.

Además, todos los vehículos disponen de rampa móvil y sistema de arrodillamiento del autobús para facilitar el acceso de sillas de ruedas, carritos de bebé y personas de movilidad reducida, así como plazas de uso preferente para personas con movilidad reducida y algún tipo de discapacidad.

Atendemos de forma presencial a las personas usuarias que lo necesiten en la Oficina de atención a las personas usuarias, que es un espacio accesible, con puesto a atención rebajado y bucle de inducción magnética.

Además, hemos habilitado un servicio de video-interpretación en lengua de signos española para facilitar que las personas sordas o con discapacidad auditiva tienen el mismo acceso a la información que el resto de nuestros usuarios y usuarias. Puedes acceder acudiendo a la Oficina de atención a las personas usuarias.

Todo nuestro personal de conducción, y las personas que trabajan tanto en la Oficina de atención a las personas usuarias como en las cabinas de venta tienen formación específica sobre atención a personas con discapacidad y movilidad reducida.

En BIOBIDE trabajamos para garantizar el acceso a nuestro servicio de transporte a todas las personas, al margen de su edad o capacidad de movimiento. Nuestro objetivo es que puedan disfrutar de nuestros servicios en las mismas condiciones de seguridad, igualdad y confort, con la mayor autonomía posible. Por ello,



mantendremos una puntuación por encima de 7, y no menor de 6, en una escala de 0 a 10 en la percepción que las personas usuarias tengan sobre la accesibilidad para personas de movilidad reducida en nuestros autobuses.

Nuestros servicios están diseñados siguiendo los requisitos de Normas de Accesibilidad Universal, como la UNE 170.001, y están en proceso de certificación por AENOR.

## 6. Estaremos comprometidos con la Comunidad.

### **Porque seguiremos contribuyendo a la mejora de las condiciones sociales.**

En BIOBIDE tenemos como compromiso trabajar cada día por mejorar las condiciones económicas, sociales y ambientales de las comunidades en las que prestamos nuestros servicios.

En este marco, hemos implantado un sistema de gestión y mejora de la Responsabilidad Social Corporativa conforme al estándar internacional IQNet SR10, disponiendo de la Certificación de AENOR que acredita esta conformidad.

Además, como parte del grupo ALSA, BIOBIDE está incluida en la [Memoria de Sostenibilidad](#) que la compañía publica anualmente, que recoge las principales actuaciones realizadas en esta materia. Esta Memoria cumple los criterios de GRI (Global Reporting Initiative), y su conformidad con los mismos está también verificada por AENOR.

En BIOBIDE trabajamos también en el diseño e implantación de estrategias y prácticas familiarmente responsables. Nuestro modelo de gestión de Empresa Familiarmente Responsable cumple con el documento normativo EFR 1000-1 desarrollado por la Fundación Masfamilia, y está certificado por AENOR.

### **Porque estamos comprometidos con el medio ambiente.**

Somos respetuosos con el medio ambiente, contribuyendo a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) mediante la promoción del transporte público y la incorporación de la flota más eficiente del mercado, la utilización de energías limpias y la implantación de programas de reducción de consumo.

La renovación de la flota permitirá, con los plazos señalados anteriormente, que todos los vehículos de BILBOBUS sean híbridos o eléctricos.

Los servicios de BIOBIDE son evaluados por AENOR, entidad externa acreditada que certifica la adecuación de los mismos y su cumplimiento con los requisitos de Normas Internacionales de Medio Ambiente y Eficiencia Energética como la norma UNE ISO



50001:2011 de Sistemas de Gestión de la Energía, la norma UNE EN ISO 14001 de Sistemas de Gestión Ambiental y la norma UNE EN ISO 14064 de Inventario de gases de efecto invernadero.

Concienciamos de forma permanente a nuestras personas. Realizamos un seguimiento mensual sobre la conducción eficiente de nuestro personal de conducción, proporcionándole refuerzos de formación cuando lo necesitan.

## **Cumplimos con nuestro compromiso.**

Cada compromiso recogido en esta Carta ha sido vinculado a un indicador para medir su grado de cumplimiento. El seguimiento y medición de los indicadores definidos serán continuos, y la compañía dará a conocer los resultados anualmente a las personas usuarias publicando los resultados finales obtenidos.

## **Normativa aplicable**

- Reglamento CE Nº 1370/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de octubre de 2007 sobre los servicios públicos de transporte de viajeros por ferrocarril y carretera y por el que se derogan los Reglamentos (CEE) no 1191/69 y (CEE) no 1107/70 del Consejo.
- Reglamento CE Nº 561/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo de 15 de marzo de 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 16/87, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres (LOTT).
- Real Decreto 1211/90, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres (ROTT).
- Real Decreto 1428/2003, de 21 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Circulación
- Real Decreto 1575/1989, de 22 de diciembre, por el que se aprueba el reglamento del seguro obligatorio de viajeros.
- Reglamento del Servicio público de transporte urbano de viajeros y viajeras por autobús de la Villa de Bilbao, «Bilbobus».
- Resulta de aplicación la normativa referenciada en el apartado anterior, junto con las Condiciones generales aplicables a los billetes vendidos por ALSA.

## **Derechos y obligaciones de las personas usuarias**

Los derechos y obligaciones de las personas usuarias se especifican en el Reglamento del Servicio público de transporte urbano de viajeros y viajeras por autobús de la Villa de Bilbao, «Bilbobus».



## Medidas de compensación y/o subsanación aplicables

- Atención de reclamaciones en el plazo de 15 días laborables desde su recepción.
- Indemnizaciones y compensaciones según las condiciones establecidas.
- Envío de carta de disculpas y/o llamadas personalizadas, según estándares de servicio de ALSA.

## Contacta con nosotros

Puedes ampliar la información o dejarnos tu opinión sobre esta Carta de Servicios en cualquiera de los siguientes canales:

- por teléfono, con atención 24 h: 94 685 50 00 (94 479 09 81 fuera de horario de la Oficina de atención a las personas usuarias).
- presencialmente en la **Oficina de atención a las personas usuarias** en la calle Licenciado Pozas, con atención en castellano, euskera e inglés. Horario de lunes a viernes: 7.00-20.00, sábados: 9.00-20.00, domingos y festivos: 9.00-14.00.
- por email: [clientesbilbobus@bilbao.eus](mailto:clientesbilbobus@bilbao.eus).

## Presentación de quejas, sugerencias y reclamaciones

- presencialmente en la **Oficina de atención a las personas usuarias**, en la calle Licenciado Pozas, con atención en castellano, euskera e inglés. Horario de lunes a viernes: 7.00-20.00, sábados: 9.00-20.00, domingos y festivos: 9.00-14.00.
- por **teléfono**, con atención 24 h: 94 685 50 00 (94 479 09 81 fuera de horario de la Oficina de atención a las personas usuarias).
- **redes sociales** BILBOBUS (Twitter, Facebook, Instagram).
- por **email**: [clientesbilbobus@bilbao.eus](mailto:clientesbilbobus@bilbao.eus).
- en cualquiera de nuestros **autobuses**.