

# alsa

## Carta de Servicios

### Les Marines-Alacant (CV-202)

Servicio público de transporte regular de uso general de viajeros por carretera



Con más de cien años de experiencia y una vocación de innovación permanente, Alsa es el **operador líder** en el sector español de transporte de viajeros por carretera.

La **concepción del transporte desde una visión integral y la satisfacción permanente del cliente** son las premisas sobre las que Alsa desarrolla su actividad.

Como operador integral, es capaz de atender las diferentes **necesidades de movilidad** de los ciudadanos mediante un amplio abanico de servicios de transporte de ámbito regional, nacional, internacional, urbano, discrecional (alquiler de autocares) y turístico.

Asimismo, Alsa está especializada en la **gestión** de estaciones de autobuses, áreas de servicio y mantenimiento de vehículos.

La empresa La Unión de Benisa, S.A. presta los servicios de transporte de pasajeros conectando los pasajeros de las comarcas de L'Alcantí, La Marina Baixa y La Marina Alta de la provincia de Alicante. Las 7 líneas ofrecen una alta frecuencia de servicios diarios en cada sentido.

En Alsa siempre trabajamos con el objetivo de mejorar día a día nuestros servicios y conseguir su máxima satisfacción cada vez que decida viajar con nosotros.

Por ello, hoy tenemos el placer de presentarle nuestra Carta de Servicios para el servicio público de transporte regular de Les Marines - Alacant. Esta Carta sigue las directrices de la Norma UNE 93200, y está en proceso de certificación 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. Estaremos siempre a su lado, con un trato amable y profesional.**
- 5. Estaremos comprometidos con la Comunidad.**

Disfrute de su viaje con Alsa.

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

## Porque queremos estar a la vanguardia del sector.

La flota adscrita está dotada de avanzados elementos de confort y entretenimiento, entre los que destacan:

- Servicio de información al viajero en tiempo real.
- Servicio de Wi-Fi gratuito a bordo.
- Pantallas individuales para acceder al contenido del ocio. Se recuerda que el audio siempre debe usarse con auriculares.
- Puntos de recarga individual de dispositivos móviles.
- Purificadores avanzados de aire interior.
- Espacios habilitados para el transporte de equipajes.

Aplicamos rigurosos planes de mantenimiento y limpieza para estar siempre a punto y en condiciones óptimas, garantizando un elevado nivel de confort en el interior de nuestros vehículos.

Nos comprometemos a mantener el nivel de satisfacción de nuestros usuarios en los aspectos de limpieza y estado de conservación de nuestros vehículos por encima de 7 y no nunca por debajo 6, en una escala de 1 a 10.

## 2. Viajará seguro con nosotros

### Porque su seguridad es nuestra máxima prioridad.

Operamos bajo los más estrictos procedimientos de seguridad, no sólo 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 monitorizado permanentemente a través de sistemas de control de la velocidad y el estilo de conducción.

Todos nuestros conductores han sido evaluados durante el proceso de selección.

Las evaluaciones son realizadas por formadores especialmente acreditados, que definen posteriormente las acciones necesarias para corregir las posibles deficiencias encontradas.

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

Toda la flota adscrita está dotada de los siguientes elementos de seguridad:

- Un Equipo Desfibrilador Semiautomático (DESA), a bordo de cada autobús y también en las taquillas de Alicante y Benidorm.
- Sistema etilométrico (Alcolock), que obliga al conductor a realizar una prueba de alcohol, e impide el funcionamiento del vehículo en caso de que no se encuentre en perfectas condiciones.
- Videovigilancia CCTV con visualización en el centro de control.
- Sistema de monitorización permanente de la conducción a través de cámaras inteligentes.
- Dispositivo registrador de eventos de conducción (caja negra).
- Detección avanzada y aviso de colisión con peatones y ciclistas.
- Cinturones de seguridad en todos los asientos
- Chalecos reflectantes de alta visibilidad para todos los ocupantes de los vehículos.
- Control permanente de la explotación a través del SAE, desde un Puesto de Control Centralizado que tendrá cobertura 24 horas al día, 365 días al año.
- Visión perimetral 360º.
- Detector de síntomas de fatiga del personal de conducción.
- Sistema de control de la presión de los neumáticos.

Nuestro objetivo es que los clientes experimenten la sensación de seguridad cuando viajan con nosotros. Por ello, mantendremos una puntuación por encima de 8, y no menor de 6, en una escala de 0 a 10, en la percepción que nuestros usuarios tengan sobre la seguridad en la conducción.

Nuestros servicios serán 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.

Además, disponemos de una certificación con la calificación de NIVEL EXCELENTE que acredita el cumplimiento con los exigentes requisitos de CSEAA-INSIA, Requisitos de Seguridad de Empresas de Autocares y Autobuses.

## 3. Nuestros servicios serán puntuales y fiables

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

La calidad es uno de los valores de Alsa, y nuestros servicios serán evaluados anualmente por AENOR, entidad externa acreditada que certifica la adecuación de los mismos y su cumplimiento con los requisitos de Normas como la norma internacional UNE EN ISO 9001 de Sistemas de Gestión de Calidad y la norma UNE 13816 de Calidad en el Transporte de pasajeros.

Realizamos una minuciosa programación de nuestros servicios para garantizar, en situaciones normales de explotación, el cumplimiento de los horarios de salida y llegada programados.

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.

Nos comprometemos a que, como mínimo, el 95% de nuestros servicios serán puntuales, considerando tanto salida de cabecera como llegadas. Se admiten retrasos de hasta 5 min en salida y hasta 15 min en llegadas.

Además, nos comprometemos a mantener la valoración de nuestros usuarios con la puntualidad de nuestros servicios por encima de 7, y en ningún caso menor de 6, en una escala de 1 a 10.

## 4. 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 al cliente.

Nos comprometemos a mantener el nivel de satisfacción de nuestros usuarios con la atención y trato del personal de conducción como mínimo en 7 puntos y nunca por debajo de 6, en una escala de 1 a 10.

Atendemos puntualmente sus quejas y reclamaciones en el plazo no superior a 5 días hábiles desde su recepción.

Nos comprometemos a que el 100% de las reclamaciones sean contestadas en este plazo y que, en todo caso, no habrá más de 2 meses consecutivos en los que el dato sea inferior al 100%, en cuyo caso se establecerán las medidas correctoras oportunas para corregir la desviación.

Nuestra gestión en la atención de quejas y reclamaciones cumple los requisitos de la Norma internacional ISO 10002, y está en proceso de certificación por AENOR.

### Facilitamos los viajes en familia y con niños.

La flota adscrita dispone de 2 butacas con sistema ISOFIX destinadas para capazos que cuenten con este sistema de retención, y 2 butacas con alzador de cojín del asiento (KidoSafe) para menores entre 15 - 36 kg y hasta 150 cm altura.

Además, ponemos a disposición de los viajeros que lo necesiten cinturones de seguridad para embarazadas.

### Un viaje accesible para todos.

- Garantizamos que la flota adscrita es accesible, contando con los siguientes equipamientos:
  - Espacio reservado para viajeros en sillas de ruedas o escúteres que cumplan la norma ISO 7176-19, que cuenta con sistemas de retención de la silla o escúter y de su ocupante. Necesaria reserva previa con más de 36h de antelación.
  - Asientos delanteros preferentes para personas de movilidad reducida, embarazadas, personas con niños, personas mayores con problemas de movilidad o personas con

alguna discapacidad, con mayor espacio y sistema de sujeción para perros de asistencia.

Todo nuestro personal de conducción, y las personas que trabajan en contacto con los clientes en las Estaciones de Valencia, Alicante y Denia, tienen formación específica sobre atención a personas con discapacidad y movilidad reducida.

Además, nuestro sitio web y la app del servicio cuentan con un widget de accesibilidad (User Way o similar) para facilitar el acceso a la información de nuestros servicios a todas las personas.

También disponemos de un servicio de videointerpretación en Lengua de Signos Española (LSE) en las taquillas de referencia de Alicante, Benidorm y Denia y en las webs de Alsa y del servicio, para información y venta.

En la web del servicio hay guías de lectura fácil en formato audiovisual y descargable en PDF, sobre información general, accesibilidad y seguridad de los servicios.

Los servicios de esta línea están diseñados siguiendo los requisitos de Normas de Accesibilidad Universal, como la UNE 170001, y están en proceso de certificación por AENOR.



# 5. Estaremos comprometidos con la Comunidad.

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

En Alsa 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, Alsa ha 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, Alsa publica anualmente una Memoria de Sostenibilidad que recoge las principales actuaciones de la compañía en esta materia, y que puede consultarse en la web. Esta Memoria cumple los criterios de GRI (Global Reporting Initiative), y su conformidad con los mismos está también verificada por AENOR.

En consonancia con nuestros valores corporativos, mantenemos acuerdos con Fundaciones, ONGs, Universidades y otras instituciones docentes, académicas e investigadoras, además de colaborar con diversas Administraciones Públicas, para fomentar las buenas prácticas en materia de seguridad vial.

Nos comprometemos a realizar al menos una campaña anual interna de información y concienciación general sobre seguridad vial.

Trabajamos 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.

Así mismo, promovemos las buenas prácticas sobre salud en nuestros empleados. Nuestro modelo de Empresa Saludable está también 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 utilización de energías limpias y la implantación de programas de reducción de consumo.

La flota adscrita está equipada con un sistema electrónico de monitorización de parámetros de conducción y consumos.

Los servicios de Alsa 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 Medio Ambiente y Eficiencia Energética como la norma UNE EN ISO 14001 de Sistemas de Gestión Ambiental, la norma UNE ISO 50001:2011 de sistemas de gestión de la energía, el Registro EMAS- Sistema comunitario de Gestión y Auditoría Medioambientales), la norma UNE EN ISO 14064 de Inventario de gases de efecto invernadero y la norma EA 0050 de Sistemas de gestión de conducción eficiente de vehículos industriales.

Concienciamos de forma permanente a nuestras personas. Realizamos un seguimiento mensual sobre la conducción eficiente de todos los conductores, proporcionándoles 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 sus clientes y usuarios publicando los resultados finales en la página web [www.alsa.es](http://www.alsa.es).

### Normativa aplicable

- Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público.
- 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) no1107/70 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) nº3820/85 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.
- Ley 6/2011, de 1 de abril, de Movilidad de la Comunitat Valenciana.
- 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 los usuarios

Los derechos y obligaciones de los usuarios se especifican en las CONDICIONES DE COMPRA publicadas en la web de Alsa ([www.alsa.es](http://www.alsa.es)).

## Medidas de compensación y/o subsanación aplicables

- Atención de reclamaciones en el plazo de un máximo de 5 días hábiles 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.
- Ventajas Alsa Plus según condiciones establecidas.

## Danos tu opinión

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

- [www.alsa.es/regionales/comunidad-valenciana](http://www.alsa.es/regionales/comunidad-valenciana) o [www.alsa.es](http://www.alsa.es)
- Teléfono gratuito: 910207007
- Puntos de venta Alsa
- Redes sociales.

## Información y atención al cliente

Los viajeros encontrarán siempre disponible la información necesaria sobre el servicio, y podrán adquirir los billetes para viajar a través de los siguientes canales:

- Amplia red de oficinas de venta Alsa, por toda la geografía nacional.
- Página web: [www.alsa.es](http://www.alsa.es)
- Taquilla de Alsa en la Estación de autobuses de Benidorm. Horario: Lunes a Domingo: 7.00-22.45
- Taquilla de Alsa en la Estación de autobuses de Denia. Horario: Lunes a Viernes laborables: 9.00-13.00 – 15.00-18.45. Sábados Cerrado. Domingos: 16.00-18.15.
- Servicio telefónico gratuito 24h/ 365 días: 910 207 007.
- App Alsa para dispositivos móviles (tablets y smartphones).
- A bordo del autobús.
- Máquinas autoventa en los principales puntos de parada de la ruta.

Informamos a los viajeros sobre incidencias significativas en los servicios a través de la web de Alsa.

Le invitamos a participar en nuestro programa de fidelización Alsa Plus para que pueda beneficiarse de múltiples ventajas (más información en [www.alsa.es](http://www.alsa.es)).

### **Presentación de quejas, sugerencias y reclamaciones**

- Oficinas de venta Alsa.
- Página web: [www.alsa.es](http://www.alsa.es)
- Hojas de Reclamaciones Oficiales a bordo del autobús.
- Redes Sociales.

### **Datos de la empresa**

LA UNIÓN DE BENISA, S.A. (Alsa Grupo)

- Oficinas centrales: Josefa Valcárcel, 20 - 28027 Madrid
- Operaciones: Cl. Las Comunicaciones, 10 - 03008 Alicante

# alsa

