Carta de Servicios

Transportes del Área de Zaragoza

C-18 Corredor Sur del Área Metropolitana de Zaragoza
C-19 Corredor Oeste del Área Metropolitana de Zaragoza

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

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 áreas de mantenimiento de vehículos.

La empresa AEROBUS ZARAGOZA, S.L., perteneciente al grupo ALSA, presta servicios de transporte de pasajeros en el ámbito del Consorcio de Transportes del Área de Zaragoza (CTAZ) en:

- Corredor Sur del Área Metropolitana de Zaragoza, incluyendo los municipios de Épila, Jaulín, Muel, Mozota, La Muela, Botorrita, María de Huerva, Cadrete y Cuarte, el polígono PLAZA ubicado en el término de Zaragoza, y el de Centrovía. ok
- Corredor Oeste del Área Metropolitana de Zaragoza, incluyendo los municipios de Pedrola, Figueruelas, Alagón, Torres de Berrellén, La Joyosa, Pinseque, Sobradiel y Utebo, y los términos de los barrios rurales y centros de actividad económica Aeropuerto, Alfocea, Monzalbarba, Venta del Olivar, Torres de San Lamberto y el Polígono El Portazgo.

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. 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:

- Purificadores avanzados de aire interior.
- Espacios habilitados para el transporte de equipajes y bicicletas.
- Puntos de recarga individual de dispositivos móviles.
- Conexión Wi-Fi gratuita.
- Sistema de streaming para acceder al contenido de ocio a través de los dispositivos móviles de los viajeros. Se recuerda que el audio siempre debe usarse con auriculares.
- Sistema de información al viajero en tiempo real.
- Validadoras de billetes en todos los accesos.

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 puntos y nunca por debajo de 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.

Aportamos avanzados elementos de seguridad al servicio, entre los que destacan:

- Un Equipo Desfibrilador Semiautomático (DESA), a bordo de cada autobús y también en la taquilla de Zaragoza-Delicias.
- 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.
- Control permanente del servicio a través del Sistema de Ayuda a la Explotación.
- Sistema de monitorización permanente de la conducción a través de cámaras inteligentes.
- Sistema de control de la presión de los neumáticos.
- Asistente de ángulo muerto
- Sistema de detección avanzada y aviso de colisión con usuarios vulnerables.
- Sistema de visión perimetral 360º.
- Dispositivo registrador de eventos de conducción (caja negra)

Nuestro objetivo es que los clientes 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 nuestros usuarios tengan sobre la seguridad en la conducción.

Además, los servicios de AEROBUS 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.

La calidad es uno de los valores de Alsa, y los servicios de AEROBUS son 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.
Así mismo, nos comprometemos a obtener la certificación según la norma UNE 13816 de Calidad en el Transporte de pasajeros para este servicio durante el segundo año de prestación de los servicios (2026).

Realizamos una minuciosa planificación 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 85% de nuestros servicios serán puntuales, considerando tanto salida de cabecera como llegadas. Se admiten retrasos de hasta 5 min en salida y hasta 12 min en llegadas.

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 de 4 días hábiles desde su recepción.

Nos comprometemos a que no habrá más de 3 meses consecutivos en los que todas las reclamaciones no sean contestadas en ese plazo, en cuyo caso se establecerán las medidas correctoras oportunas para corregir la desviación.

La gestión en la atención de quejas y reclamaciones de AEROBUS cumple los requisitos de la Norma internacional ISO10002, y está certificada por AENOR.

Un viaje accesible para todos.

Nuestra flota dispone de hasta 2 espacios reservados y siempre disponibles para carritos de bebé, sillas de ruedas o escúteres que cumplan con las dimensiones máximas (con preferencia de uso para estos viajeros).

Las medidas y condiciones de acceso máximas aceptadas podrán consultarse en la página web de Alsa.

Garantizamos que la flota adscrita es accesible, contando con los siguientes equipamientos::

- 2 plazas especiales (1 plaza en el caso de los microbuses) permanentemente habilitadas para personas de movilidad reducida en silla de ruedas o escúter, que deberán viajar a contramarcha haciendo uso de la tabla de apoyo isquiático y del cinturón de seguridad.
- Una de estas plazas se configura como "espacio multifuncional intermodal", habilitado para el viaje de 1 persona en silla de ruedas, hasta 2 personas con bicicletas o VMPs o maletas de grandes dimensiones. La prioridad de uso, en cualquier caso, la tendrán los

viajeros en silla de ruedas, salvo que ya hubieran embarcado los otros usuarios descritos.

- Asientos de uso preferente para personas con movilidad reducida, mayores con problemas de movilidad, mujeres embarazadas y personas con niños pequeños.
- Rampa de acceso doble (eléctrica y manual) en puerta central.
- Sistema de arrodillamiento lateral del bus.
- Suelo antideslizante.
- Sistema de barras y asideros.
- Sistema de información del servicio adaptado al uso del mando universal.

Todo nuestro personal de conducción tiene formación específica en atención a personas con discapacidad y movilidad reducida.

Además, nuestro sitio web cuenta 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 la taquillas principales y en la web de Alsa, para información y venta.

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

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

Todos los vehículos adscritos al servicio son ECO ó CERO EMISIONES.

Los servicios de AEROBUS 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 ISO 50001:2011 de sistemas de gestión de la energía, la norma UNE EN ISO 14001 de Sistemas de Gestión Ambiental, 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 la dará a conocer los resultados anualmente a sus clientes y usuarios publicando los resultados finales en la web www.alsa.es/urbanos/metropolitano-aragon

Normativa aplicable

Junto con las Condiciones Generales de contratación de Alsa, resulta de aplicación la normativa general referenciada a continuación:

- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (LCSP).
- 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 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 y por el que se modifica el Reglamento (CE) 2006/2004.
- Reglamento CE Nº 561/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo de 15 de marzo de 006 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 por Autobús en la ciudad de Zaragoza (BOPZ nº 160 15 julio 2013).
- Ley 14/1998 de 30 de diciembre del Transporte Urbano de Aragón.
- Ley 3/2011, de 24 de febrero, de medidas en materia de Contratos del Sector Público de Aragón (Disposición transitoria primera de la Ley 11/2023, de 30 de marzo, de uso estratégico de la contratación pública de la Comunidad Autónoma de Aragón).

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).

Medidas de compensación y/o subsanación aplicables

- Atención de reclamaciones en el plazo de 4 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.

Danos tu opinión

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

- Página web: www.alsa.es/urbanos/metropolitano-aragon
- Teléfono 24 h - 900 81 41 14.
- Puntos de venta Alsa
- Redes sociales.

Información y atención al cliente

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

- Atención presencial en la amplia red de oficinas de Alsa, por toda la geografía nacional.
- Página web: www.alsa.es/urbanos/metropolitano-aragon
- Teléfono 24 h - 900 81 41 14.
- Información y venta a bordo del autobús.
- Información permanentemente actualizada en paradas y marquesinas.

Informamos a los viajeros sobre incidencias significativas en los servicios a través de la web, la app y también a bordo de los vehículos.

Presentación de quejas, sugerencias y reclamaciones

- Puntos de venta Alsa.
- Página web: www.alsa.es/urbanos/metropolitano-aragon
- Teléfono 24 h - 900 81 41 14.
- Hojas de Reclamaciones Oficiales a bordo del autobús.
- Redes sociales.

Datos de la empresa

AEROBUS ZARAGOZA, S.L.

- Oficinas Zaragoza: Avda.Manuel Rodriguez Ayuso, 110 - 50012 Zaragoza
- Oficinas centrales Alsa: Josefa Valcárcel, 20 - 28027 Madrid.

alsa

AENOR
GESTIÓN DE LA CALIDAD
ISO 9001

AENOR
SEGURIDAD VIAL
ISO 39001

AENOR
GESTIÓN AMBIENTAL
ISO 14001

AENOR
GESTIÓN ENERGÉTICA
ISO 50001

AENOR
GESTIÓN DE EMERGENCIAS
ISO 22320

AENOR
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
ISO 45001

AENOR
RESPONSABILIDAD SOCIAL
IQNet SR10