



CARTA DE SERVICIOS

AUTOBUSES HERMANOS ARRIAGA, S.A.

Mayo 2023



CONTENIDOS

1. Introducción
2. Descripción de la Empresa
3. Servicios
4. Derechos y Obligaciones de los Usuarios
5. Compromisos e Indicadores
6. Atención al Cliente
7. Participación
8. Normativa Aplicable

1. CARTA DEL DIRECTOR

Autobuses Hermanos Arriaga, S.A. es una empresa con sede en Vitoria-Gasteiz dedicada al transporte de viajeros por carretera.

La prestación de un servicio de transporte público de calidad a los ciudadanos es el objetivo fundamental de nuestra organización. Arriaga dispone de un equipo humano preparado para atender, tratar y solucionar las peticiones de nuestros clientes.

Nuestro trabajo consiste en facilitar la movilidad de las personas regional, nacional e internacionalmente.

Con sus sugerencias y colaboración podremos mejorar el servicio, acercándolo a sus necesidades y, de esta manera todos juntos, contribuir a una movilidad segura y sostenible. Por todo ello, hoy nos comprometemos ante los ciudadanos a mejorar los servicios de nuestra organización con los estándares de calidad contenidos expresamente en esta carta.

SERVICIOS OFRECIDOS POR AUTOBUSES HERMANOS ARRIAGA, S.A.

Arriaga ofrece los siguientes servicios:

- Líneas regulares de transporte público de viajeros por carretera.

COMPROMISOS DE CALIDAD CON LOS CIUDADANOS

En su continuo esfuerzo por conseguir un servicio competitivo de transporte para los ciudadanos, es objetivo fundamental de nuestra organización alcanzar las máximas cotas de calidad en el servicio mediante:

1. Mejora en el cumplimiento de horarios, tanto en las paradas de origen como en las paradas intermedias.
2. Asegurar la comodidad de todos los pasajeros.
3. Compromiso con la seguridad en el trayecto.
4. Proporcionar mayor y mejor información y atención a los usuarios.
5. Utilización de vehículos con los últimos avances tecnológicos.
6. Compromiso con el Medio Ambiente.

Decididos a proporcionar un servicio de calidad a los usuarios en todos los ámbitos, nuestra organización se ha comprometido a certificarse en la Norma UNE EN 13816 lo que le exige cumplir unos requisitos mínimos de calidad que son permanentes. Estos niveles de calidad son, por tanto, auditados y verificados anualmente por un Organismo Certificador Acreditado independiente.

Fdo: Director Gerente

2. LA EMPRESA

Exponemos a continuación una breve descripción de nuestra filosofía de empresa.

Nuestra organización cuenta con una experiencia de 37 años en el transporte de viajeros por carretera. Damos un valor especial a todos aquellos aspectos relacionados con la seguridad, la innovación, la calidad y el medio ambiente, donde nuestros esfuerzos nos otorgan un lugar preferencial en el sector.

Es por ello por lo que nuestra empresa se halla certificada mediante las siguientes Normas:

- UNE EN ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestión de Calidad
- UNE EN ISO 14001:2015 – Sistemas de Gestión Ambiental
- ISO 45001: 2018 – Sistema de Gestión de Seguridad y Salud
- ISO 39001 – Sistema de Gestión de Seguridad Vial
- UNE EN 13816 – Sistema de Gestión en la Calidad en el Transporte Público
- UNE 93200:2008 “Requisitos de la Carta de Servicios”

3. SERVICIOS

Autobuses Hermanos Arriaga, S.A. desarrolla, dentro de la Concesión AR.01.-Álava Central, de la que es titular la Diputación Foral de Álava, los siguientes itinerarios:

- (01) Vitoria/Gasteiz – Zigoitia
- (02) Vitoria/Gasteiz – Aramaio
- (03) Aramaio – Arrasate
- (04) Vitoria/Gasteiz – Narbaiza
- (05) Vitoria/Gasteiz – Alegría/Dulantzi – Araia
- (06) Vitoria/Gasteiz – Santa Cruz de Campezo – Estella
- (13) Vitoria/Gasteiz – Nanclares de la Oca – Villanueva de Álava – Boveda

Estos servicios se realizan de acuerdo con los principios que rigen el transporte público:

- ✓ Regularidad
- ✓ Frecuencia
- ✓ Puntualidad
- ✓ Rapidez
- ✓ Comodidad
- ✓ Seguridad
- ✓ Información adecuada

4. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

El Reglamento de Servicios correspondiente a la prestación del servicio público de transporte regular de personas viajeras por carretera de uso general (Decreto Foral 12/2019) aprobado por la Diputación de Álava, titular de la Concesión AR.01. – Álava Central, debe ser cumplido por la empresa, sus empleados y por los usuarios del servicio.

El texto completo de este Reglamento de Servicios se puede leer en www.araba.eus/alavabus.

5. COMPROMISOS E INDICADORES

Autobuses Hermanos Arriaga, S.A. adquiere los siguientes compromisos de calidad del servicio respecto a:

1. SERVICIO OFERTADO

Arriaga asegura una tasa de ocupación menor del 50% de la Concesión AR.01. – Álava Central.

Arriaga se compromete a que los vehículos no sufrirán averías en un 90% de los viajes realizados en la Concesión AR.01. – Álava Central.

2. ACCESIBILIDAD

Arriaga se compromete a que más del 99% de los usuarios no sufren incidencias relativas al sistema de accesibilidad en la Concesión AR.01. – Álava Central.

3. ATENCIÓN AL CLIENTE

La totalidad de las quejas recibidas serán contestadas en un plazo medio inferior a 10 días naturales desde su recepción en Arriaga.

4. CONFORT

Arriaga se compromete a que más del 99% de los usuarios no sufren incidencias relativas al sistema de climatización en la Concesión AR.01. – Álava Central.

6. ATENCIÓN AL CLIENTE

En el caso de que tenga alguna sugerencia que realizarnos, puede comunicárnoslo a través de diferentes canales de comunicación:

En nuestras oficinas:

C/ Portal de Gamarra, 11

01013 Vitoria-Gasteiz

Horario presencial: de lunes a viernes de 09:00 a 14:00 y de 16:00 a 19:00.

Teléfono: Atención 24 horas (945.28.50.00)

Correo electrónico: infobus@interbus.es

7. PARTICIPACIÓN

Siguiendo el compromiso de ofrecer mayores estándares de calidad a los usuarios de la Concesión AR.01. – Álava Central, Arriaga realiza una encuesta de satisfacción anual a las personas usuarias, con el objetivo de que nos hagan llegar sus opiniones sobre la calidad esperada y obtenida en los servicios.

Los canales de comunicación indicados en el apartado 6. se proporcionan para que los usuarios puedan comunicar sus sugerencias, quejas, reclamaciones u opiniones.

El seguimiento de los indicadores establecidos en esta carta de servicios se pondrá a disposición de todo aquel que nos lo solicite.

8. **NORMATIVA APLICABLE**

Arriaga garantiza el cumplimiento de la totalidad de la legislación aplicable a su organización.

Consultores especializados aseguran que la organización está al tanto de todas las actualizaciones de la norma que pueden surgir para su adaptación inmediata.

La vigencia de esta carta de servicios será de 2 años desde su fecha de publicación (mayo 2023)