

# CARTA DE SERVICIOS

VCM 401-Madrid Aranjuez Villarejo de Salvanés  
URCM 161: Urbanos de Valdemoro  
URCM013: Urbanos de Aranjuez

Fecha de publicación: Marzo 2021



# 1. Presentación

El Grupo AISA, dedicado al Transporte de Viajeros por Carretera de uso regular permanente y regular especial, con más de 75 años de experiencia en el sector, opera en más de 8 provincias y es concesionario de líneas urbanas, interurbanas y de largo recorrido, cuenta con una plantilla de 400 empleados y está conformado por las empresas AUTÓMNIBUS INTERURBANOS S.A. (AISA), MOSAMO S.L.U. e IBÉRICA DE CONCESIONES Y SERVICIOS S.A.U. (IBERCONSA).



## 2. Objetivo

El objeto de la presente Carta de Servicios, es informar a los usuarios sobre las responsabilidades y los compromisos de calidad en relación al servicio prestado, que asumen las empresas del Grupo para las concesiones pertenecientes al Consorcio Regional de Transportes de Madrid.

- **VCM401 Madrid- Aranjuez-Villarejo de Salván**
- **URCM161 Urbanos de Valdemoro**
- **URCM013 Urbanos de Aranjuez**

La comunicación de los resultados relacionados con el seguimiento de los compromisos adquiridos, se realizará públicamente con periodicidad anual a través de la página web de la empresa.

### 3. Canales de comunicación con la empresa

Todas las aportaciones de los usuarios irán encaminadas a mejorar la calidad y la gestión de los servicios.

Puede dirigir sus reclamaciones, sugerencias y consultas al Departamento de Atención al Cliente a través de los siguientes canales disponibles:

- ✓ Página Web [www.aisa-grupo.com](http://www.aisa-grupo.com)
- ✓ Correo electrónico [clientes@aisa-grupo.com](mailto:clientes@aisa-grupo.com)
- ✓ Teléfono de Atención al Cliente: 91 875 20 18 con horario de lunes a viernes de 07:00 a 22:00 horas ininterrumpidamente.
- ✓ Correo postal a la dirección: c/Miguel Servet, 8 Pol. Ind. Rompecubas, 28341 Valdemoro (Madrid).



Calle Miguel Servet, 8, 28341 Valdemoro, Madrid

### 4. Obligaciones y Derechos de los Viajeros

Puede consultar los derechos y obligaciones de los viajeros, así como la normativa y legislación aplicable en las Condiciones Generales de la web [www.aisa-grupo.com](http://www.aisa-grupo.com).

## 4. Nuestros Compromisos

### Servicio Ofertado

- En caso de incidencia durante el servicio por causas imputables a la empresa, se garantizará la continuación del trayecto a todos los pasajeros hasta el lugar de destino, proporcionando para ello un vehículo de sustitución con la mayor celeridad posible. En caso contrario, como medida de compensación, el usuario tendrá derecho al reembolso del billete.
- Nos comprometemos a cumplir con la puntualidad en el 100% de los servicios, no superando en ningún caso los 15 minutos de retraso, salvo por causas ajenas no imputables a la empresa.

### Información

- La información expuesta en la página web de la empresa y en el interior de los vehículos estará actualizada y accesible para todos los usuarios.
- Todos los vehículos dispondrán de información exterior para el viajero que indique la línea que realiza, el origen y el destino.
- Las modificaciones programadas del servicio serán notificadas a los usuarios con una antelación de al menos 48 horas en todos los canales de comunicación disponibles.
- Se pondrá a disposición de los usuarios un teléfono de atención al cliente de lunes a viernes con horario ininterrumpido de 7:00 a 22:00 horas para solicitar información sobre los servicios; así como disponen de la web [www.aisa-grupo.com](http://www.aisa-grupo.com) donde pueden consultar las 24 horas del día e incluso solicitar información por mail.



## Accesibilidad

- El 100% de los vehículos serán accesibles, contando con rampas de acceso, espacio para la ubicación de los equipos de movilidad (sillas de ruedas, andadores y carritos de bebé) y asientos reservados para personas de movilidad reducida, así como otros dispositivos para personas discapacitadas.
- Todos nuestros conductores recibirán formación en accesibilidad y estarán capacitados para prestar asistencia durante el acceso y descenso de los vehículos a personas de movilidad reducida.
- Al menos el 98% de los servicios dispondrá de información visual y sonora acerca del servicio realizado.



## Seguridad

- Todos nuestros vehículos dispondrán de un Plan de Actuación ante Emergencias e indicaciones de la ubicación de los elementos de seguridad (martillos, extintores y ventana de salida de emergencia) para los viajeros.
- Todos los servicios nocturnos se realizarán con vehículos que cuenten con cámaras de videovigilancia para garantizar la seguridad de los pasajeros.
- AISA se compromete a no aumentar la tasa de accidentes culpables y para conseguirlo somete al 100% de la flota a un plan de mantenimiento preventivo exhaustivo establecido por los fabricantes, así como cumple un plan de formación continua en conducción racional y segura de todos los conductores de su plantilla.





## Confort

- AISA se compromete a que al menos el 98% de los servicios se realicen en condiciones óptimas de limpieza y confort.
- Todos los vehículos serán sometidos a un tratamientos DDD, de desinfección y desinsectación semestral.
- Al menos el 98% de nuestros servicios se realizarán con una temperatura óptima establecida entre 21 y 26 grados. Se realizarán campañas periódicas de revisión y mantenimiento de los sistemas de climatización de la totalidad de la flota.

## Atención al Cliente

- El usuario tendrá a su disposición en el 100% de los vehículos e instalaciones un libro de reclamaciones para poder exponer sus quejas y sugerencias, así como a través del buzón de quejas y comentarios disponible las 24 horas en la página web.
- AISA se compromete a dar respuesta a todas las reclamaciones y sugerencias en un plazo inferior a 15 días.
- Los objetos perdidos detectados por personal de AISA será custodiado por la empresa a disposición del usuario durante un periodo de dos meses.



## Medio Ambiente

- Se mantiene constante el compromiso con el Medio Ambiente, estableciendo los siguientes objetivos:
  - ❖ Reducción del consumo de combustibles fósiles.
  - ❖ Fomento del uso de energías alternativas
  - ❖ Reducción de emisiones de Gases de Efecto Invernadero
- Para llevar a cabo estos objetivos, se fomentará la conducción eficiente y el uso de nuevas tecnologías en los vehículos de la flota.

## 5. Nuestros Resultados

### AÑO 2020



RESULTADOS INDICADORES AÑO 2020	VCM401	URCM161	URCM013
Expediciones realizadas sin incidencias	99,04%	99,25%	99,45%
Puntualidad de los servicios	99,81%	99,83%	99,93%
Grado de cumplimiento servicios programados	99,89%	99,91%	99,96%
Información actualizada web	100,00%	100,00%	100,00%
Información vehículos	100,00%	100,00%	100,00%
Notificación en plazo de modificaciones de servicios	100,00%	100,00%	100,00%
Información actualizada de paradas dinámicas	93,77%	93,77%	93,77%
Vehículos accesibles	100,00%	100,00%	100,00%
Formación conductores accesibilidad	96,93%	100,00%	94,74%
Funcionamiento dispositivos accesibilidad (visual y sonora)	100,00%	100,00%	100,00%
Cumplimiento mantenimientos preventivos vehículos	100,00%	100,00%	100,00%
Cumplimiento inspecciones reglamentarias vehículos	100,00%	100,00%	100,00%
Disposición Plan de emergencia y elementos de seguridad en los vehículos	100,00%	100,00%	100,00%
Disposición cámaras de videovigilancia en servicios nocturnos	100,00%	NA	NA
Tasa de accidentes en servicio	-33,13%	-8,03%	-26,63%
Cumplimiento Inspección diaria vehículos	100,00%	100,00%	100,00%
Estado de limpieza correcto de los vehículos	99,68%	99,58%	98,64%
Realización de tratamientos de fumigación en vehículos	100,00%	100,00%	100,00%
Funcionamiento del sistema de climatización	99,10%	99,86%	99,10%
Disposición de libro de reclamaciones en vehículos	100,00%	100,00%	100,00%
Cumplimiento plazo de respuesta a reclamaciones	100,00%	100,00%	100,00%
Tiempo máximo de respuesta a reclamaciones	6 días	4 días	5 días
Reducción consumo combustible Gasoleo A	-4,08%	-11,54%	-8,39%
Reducción consumo combustible GNC	-6,35%	-4,54%	-
Reducción emisiones de Gases de Efecto Invernadero	En proceso de cálculo	En proceso de cálculo	En proceso de cálculo

\*\* Los resultados se corresponden con los resultados globales de las concesiones del Consorcio Regional de Transportes de Madrid: VCM401, URCM161 y URCM013 y son verificadas anualmente de manera externa por la empresa Cámara Certificada.

# Gráficos de resultados

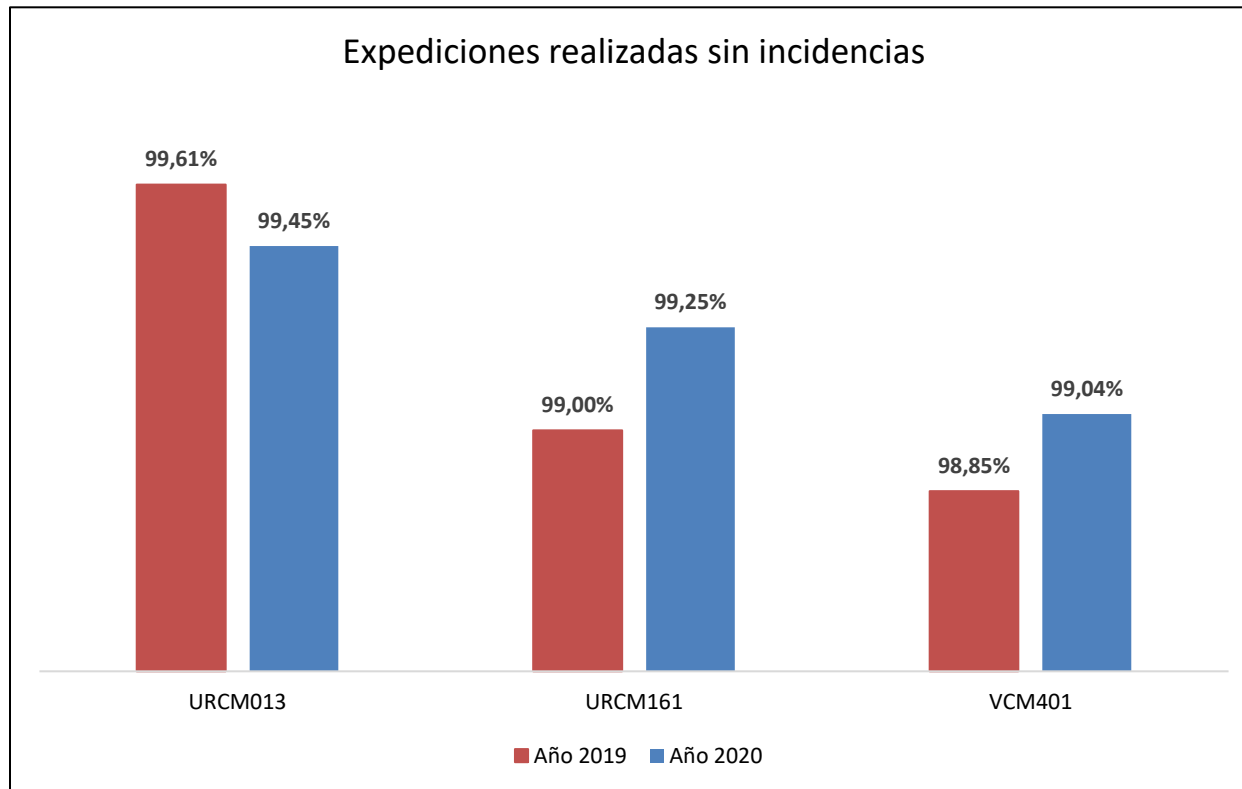




## SERVICIO OFERTADO

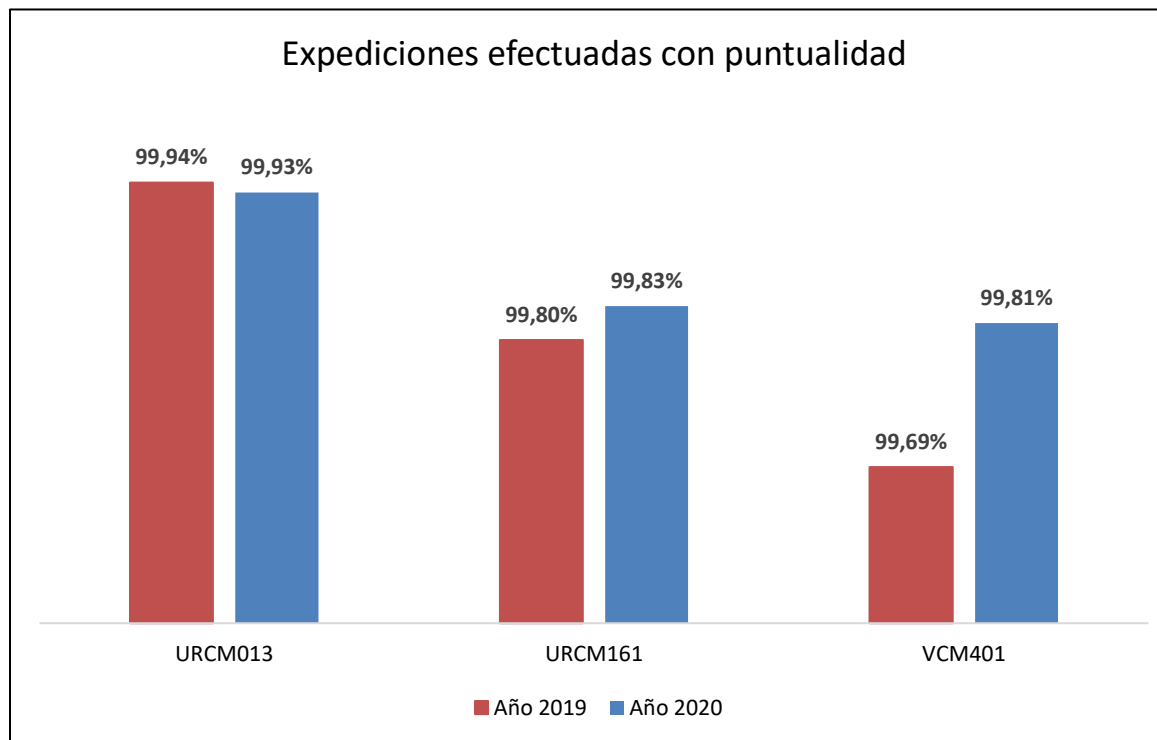
### Expediciones realizadas sin incidencias

En el siguiente gráfico se pueden observar los resultados de las expediciones realizadas sin incidencias durante los años 2019 y 2020. En todas las concesiones, se supera el 98% de los servicios efectuados sin incidencias.



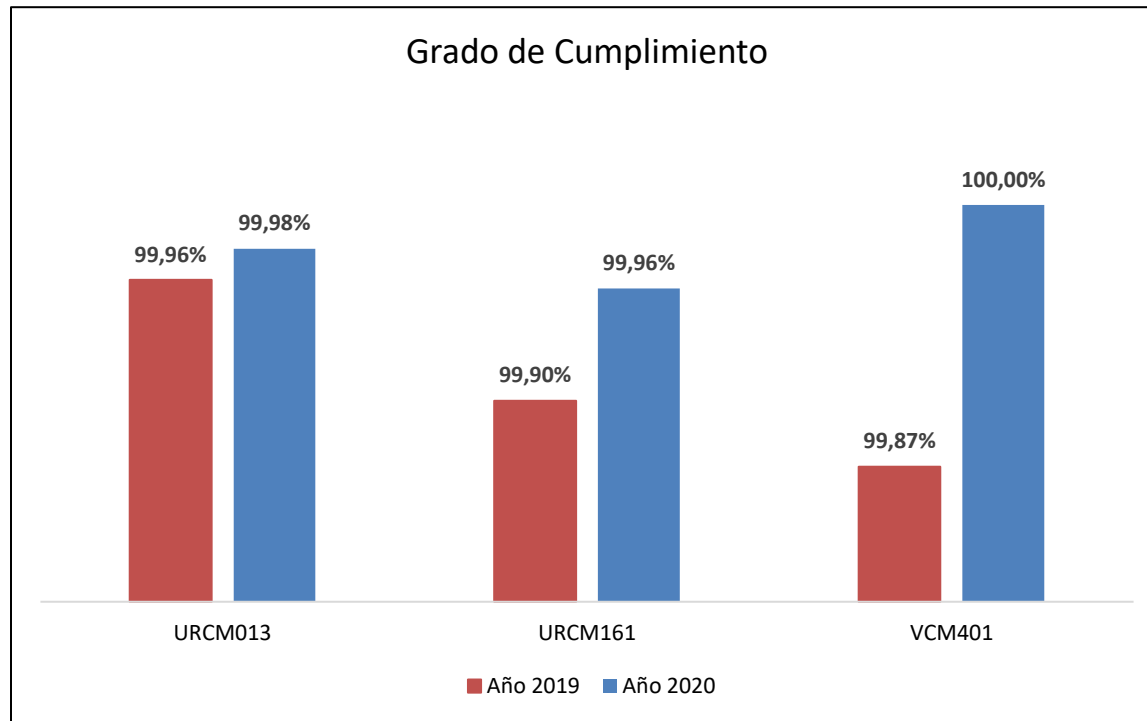
## Puntualidad de los servicios

La gráfica refleja el porcentaje de expediciones realizadas con la puntualidad correcta durante el periodo 2019-2020. En todas las concesiones, se supera el 99% de los servicios efectuados sin retrasos.



## Grado de Cumplimiento

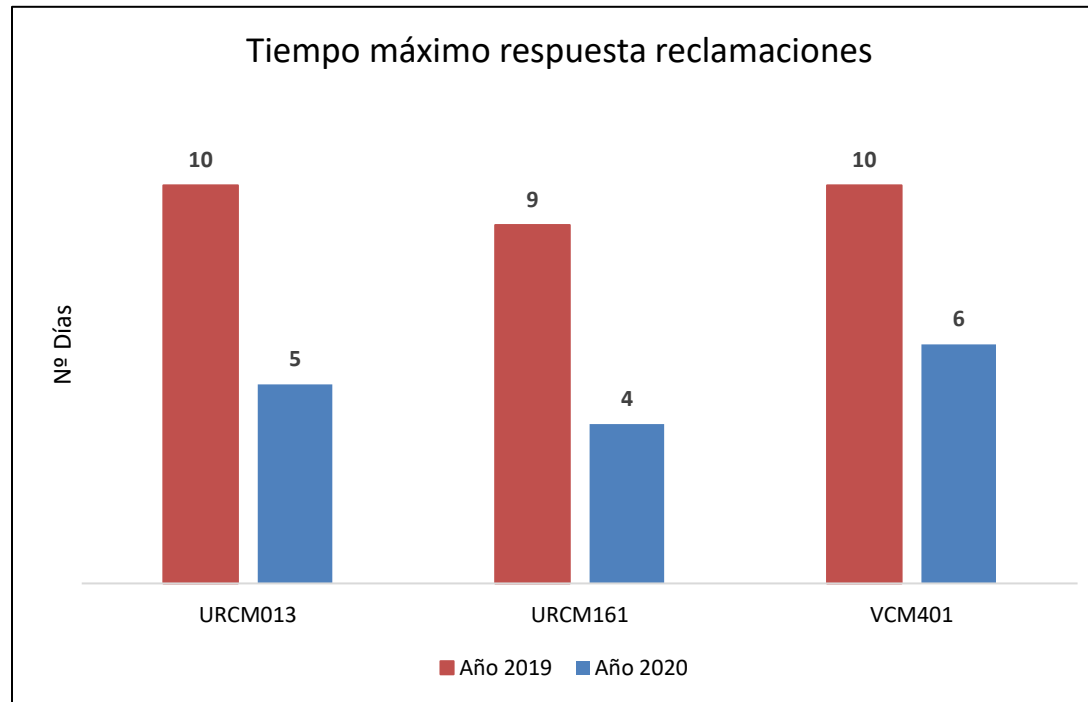
A continuación se representan los resultados del Grado de Cumplimiento de los servicios; calculados en base a los servicios que se realizan de los que se había programados durante los años 2019 y 2020.



## ATENCIÓN AL CLIENTE

### Tiempo máximo de respuesta a reclamaciones

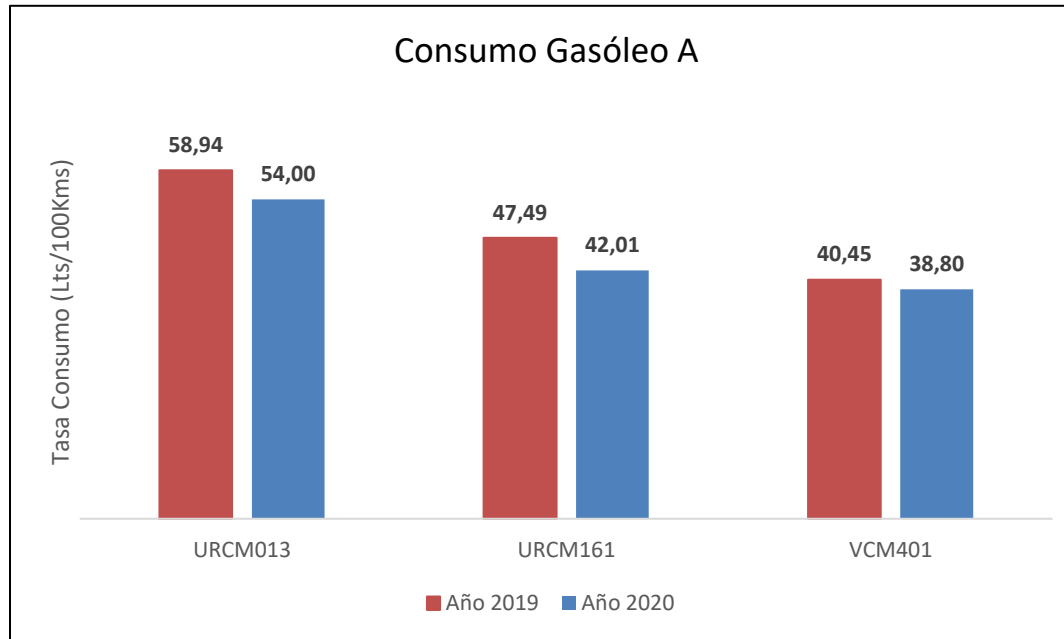
En el siguiente gráfico se representan el tiempo máximo que se ha tardado en responder a las reclamaciones presentadas por los usuarios en cada una de las concesiones.



## MEDIO AMBIENTE

### Consumo combustible Gasóleo A

En el siguiente gráfico se puede observar la tasa de consumo de combustible de gasóleo A en los vehículos de las concesiones.

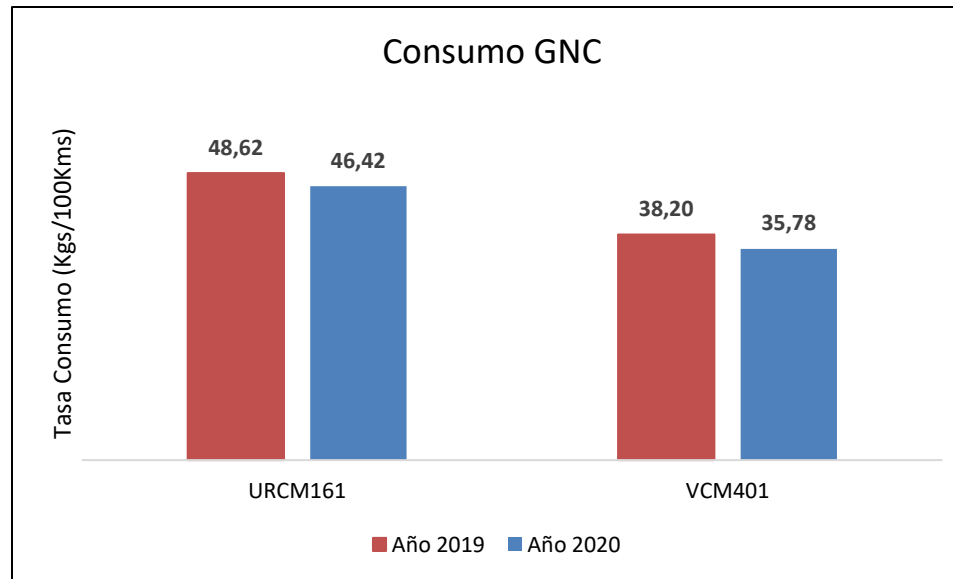


En 2020 se percibe una disminución de la tasa, expresado en litros consumidos cada 100 Kms recorridos, para las tres concesiones respecto al 2019.

- ☐ URCM013: -8,39%
- ☐ URCM161: -11,54%
- ☐ VCM401: -4,08%

## Consumo combustible GNC

En el siguiente gráfico se puede observar la tasa de consumo de combustible GNC en los vehículos de las concesiones URCM161 Urbanos de Valdemoro y VCM401 Madrid-Aranjuez-Villarejo de Salvanés.



En 2020 se percibe una disminución de la tasa, expresado en kilos consumidos cada 100 Kms recorridos, para las dos concesiones respecto al 2019.

- URCM161: -4,54%
- VCM401: -6,35%