

CARTA DE SERVEIS

UNE-13816

C 9. CARTA DE SERVEIS 2018

SERVEI OFERT

C9.1. Reserva anticipada de plaça

En el cas de J.COMASÒLIVAS en que les línies adjudicades tenen uns trajectes de menys de 50 quilòmetres, no és recomanable el criteri d'haver de tenir reserves anticipades de places.

Tenint en compte que fins ara la demanda dels usuaris no supera l'oferta.

En cap cas durant l'any 2019 la demanda ha estat superior a l'oferta.

Línia	Expedicions	Nº places/vehicle	Promig de viatgers 2008
Vic Folgueroles Sant Julià Calldetenes Vic	2.920	49.709	17,02
Vic Vilanova de Sau Vic	51	473	9,27

Aquesta informació va ser transmesa com és habitual a Transports de la Generalitat abans del 30 de gener de 2020.

ACCESSIBILITAT

C9.2. Disponibilitat de vehicles adaptats

Línies	Durant l'any
Vic Folgueroles Sant Julià Calldetenes Vic	Actualment cobert en un 100%
Vic Vilanova de Sau Vic	Actualment cobert en un 100%

Actualment totes les nostres línies són cobertes per vehicles adaptats, tant els titulars com els de reserva. Només en el cas de que un vehicle per motiu d'avaria no pogués realitzar la línia.

Durant l'any 2019 no hem patit cap incidència que afectés a l'accessibilitat ni altres aspectes del servei.

INFORMACIÓ

C9.3. Informació a través d'Internet

Es disposa de la pàgina web: www.autocomasolivas.com plenament operativa, a la qual els usuaris poden fer les consultes dels horaris referent al servei de Línia Regular així com les parades de cada trajecte i les característiques de cada vehicle que efectua el servei, on es pot comprovar que tots estan adaptats amb plataforma PMR.

TEMPS

C9.4. Política sobre retards

Les Incidències i Situacions Inacceptables relacionades amb aquest punt, estan definides dintre del nostre Sistema de Gestió de Servei UNE 13816 on s'indiquen les possibles accions correctives per solucionar-les, després d'analitzar les causes.

Tot i així durant l'any 2019 no hi ha hagut cap incidència horària en el servei

ATENCIÓ AL CLIENT

C9.5. Adquisició de títols

Al Manual de Requisits Bàsics a l'apartat C0 "Característiques Bàsiques del Servei", en el punt 4 "Informació relativa als títols de transport" es troba aquesta informació.

Bitllet senzill

Abonaments de 10 viatges per trajectes de bitllet senzill (T-casual ATM)

Validesa segons les normes de l'ATM

Comercialització: Llocs autoritzats per l'ATM

Validesa segons normes de l'ATM

Comercialització: Oficina de l'empresa i els llocs autoritzats per ATM

CONFORT I SEGURETAT

C9.6. i C9.7. Antiguitat de la flota

Vehicles	Data Matriculació	Antiguitat (Anys)
7588 GWP	25/05/2010	116 mesos
2805 KZZ	06/09/2019	4 mesos
2949 GLF *	06/03/2009	130 mesos
7792 JVK *	16/12/2016	37 mesos

VEHICLE RESERVA *

Promig Antiguitat Flota 4 vehicles	5,98 anys
Promig Vehicles Línies 2 vehicles	5 anys

La flota de vehicles a l'any 2019 es refereix a la totalitat dels vehicles disponibles per a fer el servei de Línia Regular (titulars i reserves), El promig dels vehicles línia fa referència als 2 vehicles titulars que a diari fan el servei .

IMPACTE AMBIENTAL

C9.8. Sistema de gestió mediambiental

Tenim pendent aquest punt que durem a terme quan les condicions econòmiques ho permetin mentre estem controlant els aspectes mediambientals segons si indica en el punt C8 del nostre sistema

MESURAMENT DE LA QUALITAT DEL SERVEI.

Passatger Desconegut

A través de l' indicador D5 "Passatger Desconegut COMASOLIVAS realitza el seguiment dels informes enviats pel seu proveïdor extern Avenir Consulting S.L. Anualment es fa un estudi d'aquest tipus amb el corresponent informe i dades que reverteixen en l'indicador esmentat a dalt.

Durant el mes de novembre de 2019 es va realitzar l'últim estudi amb resultat satisfactori.

RESUM (o CONCLUSIONS)

Considerem que des de J. COMASÒLIVAS s'està fent un correcte seguiment de la evolució d'aquest Sistema de qualitat basat en la UNE 13816

Vic, 30 de gener de 2020