

## Compromisos respecto a...

SERVICIO OFERTADO	GRADO DE OCUPACIÓN	COMPROMISO	INDICADORES
ACCESIBILIDAD	ACCESIBILIDAD PMRs	Existencia Plan de Atención y Objetivo de Mejora del Parque de vehículos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Índice Medio de Ocupación</li> <li>Funcionamiento de las rampas</li> </ul>
INFORMACIÓN	VEHÍCULO	<p>Los vehículos disponen de la siguiente información en el vehículo:</p> <p><u>En el exterior:</u> reseña de la concesión administrativa, nombre de la empresa, nº de línea, origen, destino, identificación correspondiente si el vehículo es accesible.</p> <p><u>En el interior:</u> sanciones y video vigilancia (si está disponible), prohibición de fumar, lugares reservados, reglamento de viajeros, especificación en caso de emergencia, disposiciones para la colocación del equipaje de mano, identificador del suministrador del servicio, medio de contacto y puntos de venta, tarifas, títulos de transporte y su validez y cambio máximo permitido.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Auditorias y revisiones</li> </ul>
	PARADAS CON MARQUESINA	<p>Las paradas con marquesina disponen de la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de la parada.</li> <li>Plano general de la red, información tarifaria, esquema / itinerario de la línea, horario de primera y última salida de cada cabecera y medio de contacto.</li> <li>Identificación de las líneas que paran e indicación de la localización de la parada.</li> <li>Referencia geográfica, kilométrica o temporal de las líneas.</li> <li>Horario de todas las salidas de cabecera a lo largo del día y tiempos estimados de recorrido de la línea.</li> <li>Frecuencia de paso por franjas horarias.</li> <li>Cambio máximo permitido.</li> <li>Alteraciones de la línea en situación anormal programada o supresión temporal o definitiva de la parada (indicando parada sustitutiva).</li> <li>Identificación del suministrador del servicio y medios de contacto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Auditorias y revisiones</li> </ul>

<b>INFORMACIÓN</b>	<b>PARADAS CON POSTE</b>	<p>Las paradas con poste disponen de la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de la parada.</li> <li>• Identificación de las líneas que paran, con número, esquema/itinerario en el sentido del trayecto e indicación de la localización de la parada.</li> <li>• Horario de primeras y últimas salidas de cabecera.</li> <li>• Frecuencia de paso por franjas horarias.</li> <li>• Esquema del servicio prestado.</li> <li>• Alteraciones de la línea en situación anormal programada o supresión temporal o definitiva de la parada (indicando parada sustitutiva).</li> <li>• Señalización de la parada con identificación del suministrador del servicio y medios de contacto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditorias y revisiones.</li> </ul>
	<b>PROPORCIONADA POR EL CONDUCTOR</b>	<p>Los usuarios recibe información referente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El itinerario de la línea (cuando el autobús esté parado).</li> <li>• Las alteraciones previstas de línea, su causa y las soluciones alternativas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de reclamaciones por no proporcionar información</li> </ul>
<b>TIEMPO</b>	<b>PUNTUALIDAD</b>	Los autobuses podrán salir 5 minutos por encima del horario definido.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puntualidad</li> </ul>
<b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	<b>ATENCIÓN A LOS USUARIOS</b>	Los usuarios reciben el trato adecuado por parte del personal según el Plan de Actuación y Atención al cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Actuación y Atención al cliente vigente</li> <li>• Nº de reclamaciones por trato inadecuado</li> </ul>
	<b>ENCUESTAS</b>	Se realiza una encuesta, al menos una vez al año, a los clientes, solicitándoles su percepción sobre las características del servicio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de encuestas realizadas</li> </ul>
	<b>RECLAMACIONES</b>	El 100% de los clientes que reclaman reciben respuesta en un plazo máximo de 10 días hábiles.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de reclamaciones con respuesta antes de 10 días hábiles</li> </ul>
<b>CONFORT</b>	<b>DESEMPEÑO DEL CONDUCTOR</b>	Los usuarios se benefician de los protocolos de actuación necesarios definidos en el Plan de Actuación y Atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Actuación y Atención al cliente vigente</li> <li>• Nº de reclamaciones por conducción inadecuada</li> </ul>
	<b>CALIDAD DEL AIRE</b>	Los pasajeros disfrutan de vehículos que disponen de un equipamiento operativo de regulación de la temperatura ambiente y de circulación de aire, adaptados a la estación del año.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de quejas por confort del viaje</li> </ul>



<p><b>CONFORT</b></p>	<p><b>LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO</b></p>	<p>AUTOBUSES PRISEI, S. L. asegura la limpieza, higiene y conservación, tanto del interior como del exterior de los vehículos, adecuando el mantenimiento al uso que realicen los clientes de estos equipos e instalaciones. Para cumplir con esta obligación, se define y pone en marcha un protocolo de limpieza con apartados para la higiene, desinsectación, desinfección, conservación y pintadas de los autobuses y autocares, y exige como mínimo, una limpieza exterior e interior diaria al finalizar el servicio y una limpieza anual en profundidad.</p> <p>AUTOBUSES PRISEI, S. L. cuenta con un plan de mantenimiento específico para sus vehículos con revisiones periódicas (presión y dibujo de rodadura de ruedas, niveles de aceite, agua, refrigerantes, líquido de frenos, batería, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Limpieza y Plan de Mantenimiento vigentes</li> <li>• N° reclamaciones recibidas por falta de limpieza en el vehículo</li> </ul>
<p><b>SEGURIDAD</b></p>	<p><b>INCIDENTES Y ACCIDENTES</b></p>	<p>AUTOBUSES PRISEI, S. L. asegura que las condiciones de seguridad permiten el dominio de la siniestralidad, manteniendo indicadores que revelan que la tasa de accidentes es un factor de permanente preocupación, sensibilidad y tratamiento.</p> <p>Se tiene en cuenta a la hora de elaborar y poner en marcha las medidas incorporadas en el Plan de Seguridad y Prevención de siniestros, que las personas tienen capacidades diferentes, y se tiene especialmente en cuenta a las personas con deficiencias.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de accidentes</li> </ul>
	<p><b>SEGURIDAD</b></p>	<p>Existen un Plan de Seguridad y Prevención de siniestros Protocolos de seguridad que indican la forma de actuación ante diferentes situaciones de emergencia.</p> <p>Los vehículos disponen de apoyos, barandillas u otros soportes distribuidos a lo largo del bus, de acuerdo con sus características técnicas; así como de señalización de los equipamientos a utilizar en caso de accidente, como extintores, martillos rompe cristales, ventanas de socorro y señalización de apertura de puertas.</p> <p>El Plan de Seguridad y Prevención de siniestros menciona a los usuarios con deficiencias.</p> <p>Se dispone de un Protocolo de Control de Equipajes para reducir las situaciones de hurto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisiones vehículos.</li> </ul>

<b>IMPACTO AMBIENTAL</b>	<b>EMISIÓN DE CONTAMINANTES</b>	AUTOBUSES PRISEI, S. L. asegura que las condiciones técnicas y legales vigentes en sus vehículos minimizan la emisión de contaminantes por el tubo de escape, tratando de reducir las exigencias en los parámetros establecidos por las directivas en vigor. El 100% de los vehículos tienen al día la Inspección Técnica de Vehículos (ITV)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nº incidencias detectadas en ITV por emisión contaminantes</li> </ul>
	<b>RESIDUOS</b>	Se asegura un tratamiento adecuado a los residuos resultantes de la actividad, específicamente en talleres. Se revisa la gestión de los siguientes residuos, si existen: Aceite, baterías, residuos de limpieza de motores, líquido de frenos, anticongelante, residuos procedentes de reparaciones mecánicas, residuos electrónicos, sustitución de piezas, vehículos fuera de uso, otros residuos. La empresa tiene contrato con gestores de residuos autorizados y realiza un control periódico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicadores cantidades recogidas de residuos</li> </ul>
	<b>CONSUMO DE ENERGIA</b>	AUTOBUSES PRISEI, S. L. utiliza indicadores de consumo energético medio en la actividad de transporte de pasajeros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consumo de Gasóleo A</li> </ul>