



# Carta de Servicios

Compañía de Tranvías de La Coruña

## Presentación

La Compañía de Tranvías de La Coruña se dedica a la prestación de servicio de transporte público de pasajeros en el Ayuntamiento de A Coruña desde 1903. Actualmente, gestiona 22 rutas, además de las rutas especiales a la Universidad y el servicio nocturno.

A lo largo de los últimos años la empresa ha apostado por la mejora de la calidad de los servicios que presta a sus clientes, realizando una fuerte inversión en la mejora del servicio, disponiendo actualmente de una flota de modernos autobuses dotados con la tecnología más avanzada y una plantilla de alrededor de 265 profesionales.

La filosofía de la empresa se fundamenta en la calidad, en el respeto por el medio ambiente, la movilidad sostenible y la aplicación de sistemas de accesibilidad universal en toda la flota. Con el fin de lograr este objetivo se realiza una renovación de la flota constantemente, con motores más ecológicos, sistemas para facilitar el acceso a personas con movilidad reducida, información acústica y visual y otras funcionalidades técnicas adicionales. En línea con esta filosofía, se han implantado y renovado los diversos sistemas de ayuda que suministran información fiable de próximas llegadas a los viajeros que esperan en las paradas, empleando para ello las últimas tecnologías. En cuanto a sistemas de pago, existe la opción de pago con tarjeta, que gestiona tanto el nº de viajes como los periodos de tiempo, permitiendo el transbordo entre líneas.

La Compañía de Tranvías de La Coruña, con el objeto de integrar la calidad en todas las actividades de la empresa, asegurando un compromiso de cuidado por el medio ambiente, logrando alcanzar la accesibilidad universal y velando por la seguridad vial y la seguridad y salud de todos y cada uno de los trabajadores de la misma, ha implantado y certificado un Sistema de Gestión de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad Vial, Accesibilidad y Seguridad y Salud en el Trabajo acorde con las Normas UNE-EN-ISO 9001:2015, UNE-EN 13816:2003, UNE-EN-ISO 14001:2015, ISO 45001:2018, UNE ISO 39001:2013, UNE 170001:2007.

La Compañía de Tranvías de La Coruña, con el objeto de garantizar la seguridad frente al SARS-CoV-2 Covid-19 ha establecido un protocolo de actuación y ha adaptado el Plan de limpieza y desinfección garantizando el uso de productos viricidas que han sido aprobados por el ministerio para combatir el SARS-CoV-2. Se ha evaluado las medidas tomadas y se ha obtenido la Certificación de Protocolo de actuación y medidas preventivas a aplicar frente a la exposición al SARS-CoV-2 Covid-19.



## COMPROMISOS DE CALIDAD

**Nuestro principal objetivo ha sido siempre, y continúa siendo, la satisfacción de nuestros clientes de manera que cada uno de ellos reciba el mejor servicio con un trato personal y cercano por parte de todos los integrantes de nuestra Organización según sus necesidades.**

**A continuación, se describen nuestros compromisos de calidad, siendo estos en condiciones normales de tráfico y siempre que no se produzcan situaciones ajenas a nuestra voluntad:**

### SERVICIO OFERTADO

- Nos comprometemos a que el grado de ocupación sea acorde con la situación de cada momento, ajustándonos a los cambios legislativos.
- Nos comprometemos a que tres autobuses de la misma línea no circularán completos por la misma parada.
- Garantizamos que no se suspenderá ni modificará ningún servicio programado sin previo aviso, salvo casos excepcionales debidamente justificados.
- Garantizamos cualquier comunicación dentro de la ciudad utilizando un único autobús o realizando transbordo en algún punto de su itinerario o en su retorno, abonando por tanto un único billete siempre que se realice entre líneas autorizadas.
- Garantizamos que todas las líneas tienen autorizado el transbordo gratuito durante un período de 45 minutos desde el inicio del primer viaje.
- Garantizamos que en el 85% de los casos la distancia máxima entre el punto medio de dos paradas no superará los 250 m a cada una de ellas.
- Nos comprometemos a que en caso de averías en ruta, los pasajeros puedan finalizar el trayecto con vehículo habilitado por el operador y con el mínimo retraso posible. También podrán utilizar cualquier otro autobús de la misma línea u otra cuyo recorrido pudiera acomodarse a su destino, sin abonar un nuevo billete.

### INFORMACIÓN

- Garantizamos que todos los conductores estarán en condiciones de poder atender dudas relativas al trayecto, horarios y normas de seguridad.
- Garantizamos que todos los vehículos de todas las líneas dispondrán de señalización exterior, en cuanto al número de línea e identificación de ambas cabezas de línea.
- Garantizamos que todos los vehículos de todas las líneas dispondrán de señalización interior (ventanas de socorro, botiquín, extintores, prohibición de fumar, contacto de atención al cliente, así como sobre las tarifas y cambio máximo permitido).
- Garantizamos que todas las paradas estarán convenientemente señalizadas de modo que se disponga de la información sobre el recorrido completo de la línea, sus frecuencias de paso por franjas horarias y primeras y últimas salidas de cabecera.
- Garantizamos que en caso de modificación de las líneas los clientes serán informados a través de la página web de la empresa, de las redes sociales, de la aplicación del móvil y mediante información en los postes informativos de las paradas afectadas.

### ACCESIBILIDAD

- El 100% de los autobuses está adaptado para personas con movilidad reducida.
- Nos comprometemos en la mejora de la orientación de las personas con diversidad funcional visual dentro del autobús mediante la colocación dispositivos de señalización táctil.



#### PUNTUALIDAD

- Nos comprometemos a que el 85% de los usuarios puedan acceder al vehículo sin un retraso superior al 25% de la frecuencia establecida y divulgada. En circunstancias normales, los usuarios no esperan más del doble del intervalo previsto y ofertado.
- Nos comprometemos a que el 90% de los servicios realizados no superarán los 5 minutos de retraso en cada una de las cabezas de línea.

#### ATENCIÓN AL CLIENTE

- Garantizamos que todo el personal conoce los protocolos de actuación establecidos para atender las necesidades de los clientes.
- Nos comprometemos a que las reclamaciones sean atendidas en un plazo máximo de 10 días laborables.
- En las oficinas centrales se recogerán los objetos perdidos y encontrados en los vehículos, transcurridas 72 horas serán depositados en las dependencias de la Policía Local de A Coruña, salvo domingos y festivos.

#### CONFORT

- Nos comprometemos a que los conductores realicen una conducción profesional, según el Manual del Conductor.
- Nos comprometemos a que se aplique diariamente a todos los vehículos el protocolo de limpieza y mantenimiento, garantía de la correcta higiene y conservación del vehículo.
- Nos comprometemos a emplear productos viricidas que han sido aprobados por el ministerio para combatir SARS-CoV-2 para la limpieza diaria de los autobuses.
- Nos comprometemos a que ningún autobús circule con pintadas ostensibles u ofensivas más de tres días consecutivos.

#### SEGURIDAD

- Se garantiza que todos los vehículos disponen de los elementos de seguridad acordes con sus características técnicas y la reglamentación aplicable.
- Se dispone de un plan de seguridad vial de modo que se garantiza el establecimiento de todas las medidas necesarias para intentar llegar a cero accidentes provocados por personal de la Compañía.
- Garantizamos que todos los conductores conocen el Protocolo de actuación en caso de situación de emergencia, en donde se definen las pautas de actuación ante diferentes situaciones de emergencia, tanto del vehículo, como del conductor, como de los pasajeros.
- La Compañía cuenta con un reconocimiento por su notable labor en la siniestralidad laboral.
- Todos los autobuses tienen a disposición del usuario gel hidroalcohólico.
- Todos los conductores conocen y aplican el Protocolo de actuación frente al SARS-CoV-2 Covid-19.

#### IMPACTO AMBIENTAL

- Garantizamos que los residuos generados son tratados por gestores de residuos autorizados.
- Se garantiza que las condiciones técnicas y legales vigentes en los vehículos minimizan la emisión de contaminantes por el tubo de escape, ya que se incorporan anualmente los vehículos con la última exigencia EURO, actualmente EURO VI.
- Se establecen indicadores de consumo para vehículos y de los datos obtenidos se realiza un seguimiento con el fin de optimizar dicho consumo.
- La empresa se compromete a la adquisición de vehículos híbridos.

## INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Para poder seguir mejorando, necesitamos saber su opinión. Si no está satisfecho con nuestros servicios, desea expresar alguna opinión o desea hacer alguna sugerencia para mejorarlo, por favor, póngase en contacto con nosotros.

Directamente en nuestras instalaciones o enviando una carta a las mismas  
Compañía de Tranvías de La Coruña, S.A. Carretera Fuertes, nº 4. CP.- 15.011, A Coruña.

Llamando al teléfono:  
Tel.- 981 250 100. En horario de 07:00 h. a 23:00 h.  
Enviado un mail a la dirección de correo electrónico  
[correo@tranviascoruna.com](mailto:correo@tranviascoruna.com)

A través de las redes sociales:  
Twitter ([@tranviascoruna](https://twitter.com/tranviascoruna)), Facebook o Instagram ([@tranviascoruna](https://www.instagram.com/tranviascoruna))

Asimismo, podrá consultar cualquier información relativa a la prestación del servicio:  
A través de la aplicación para dispositivos móviles: iTranvías  
A través de nuestra web: [www.tranviascoruna.com](http://www.tranviascoruna.com)

## TARIFAS

TIPO DE TARIFA	PRECIO
Tarifa ordinaria	1,20 €
Bonobús general	0,75 €
Escolar	0,23 €
Universitario	0,30 €
Universitario 2	0,50 €
Desempleado	0,23 €
Jubilado / Pensionista	0,23 €
Persona con diversidad funcional	0,23 €
Transbordo con las tarjetas bonobús *	0,00 €
Menores de 13 años	0,00 €

\* Tiempo máx. de transbordo 45 min. Transbordos solo permitidos con el uso de las tarjetas Bono-Bus.



## DESEMPEÑO AMBIENTAL

La filosofía de la empresa se fundamenta en la calidad, en el respeto por el medio ambiente, la movilidad sostenible y la aplicación de sistemas de accesibilidad universal en toda la flota, velando en todo momento por la seguridad y salud de los trabajadores.

Con el fin de lograr este objetivo desde hace tiempo ha puesto en marcha un plan de renovación de la flota constante, con motores más ecológicos, sistemas para facilitar el acceso a personas con movilidad reducida, información acústica y visual,... En línea con esta filosofía, ha implantado diversos sistemas de ayuda que suministra información fiable de próximas llegadas a los viajeros que esperan en las paradas, empleando para ello las últimas tecnologías.

En cuanto a sistemas de pago se ha implantado la opción de pago con tarjeta, que gestiona tanto el nº de viajes como los periodos de tiempo, permitiendo el transbordo entre líneas.

Con la implantación norma ISO 14001:2015 ha fortalecido más aún su compromiso con el medioambiente en la que ha analizado el impacto ambiental de su actividad y en base al Ciclo de Vida de los servicios prestados ha determinado sus Aspectos Ambientales Significativos para los que ha establecido metas internas basadas en la reducción de consumos, derivados de recursos naturales, la reducción de emisión de contaminantes a la atmósfera, etc.

Desde este compromiso integral, la Compañía quiere hacer partícipes a todos sus clientes y proveedores para que conozcan la labor que se está llevando a cabo internamente.

Aquellos aspectos de la empresa con mayor significancia en cuanto al impacto ambiental debido a su toxicidad o su consumo durante el desarrollo de la actividad de la empresa durante el último periodo, han sido: el consumo de combustibles, consumo de neumáticos y consumo de filtros, generación de ruido por el funcionamiento de los motores durante el transporte y la generación de residuos procedentes del mantenimiento integral de los vehículos (aerosoles, disolventes con restos de pintura, absorbentes no contaminados y tubos fluorescentes) puesto que la Compañía dispone de un plan de mantenimiento preventivo muy completo, con el fin de asegurar la calidad del servicio prestado, reducir al máximo la contaminación por emisiones y velar por la seguridad no sólo de todos los trabajadores, sino también de todos los usuarios del transporte urbano y las vías por las que transitamos.

Teniendo en cuenta este punto la Compañía se ha propuesto distintos objetivos de mejora continua con el fin de minimizar el impacto de estos aspectos medioambientales significativos. Esta información está disponible a todas las partes interesadas en nuestras instalaciones y a través de nuestra página web.

