



Carta de Servicios

AUTO PERIFERIA, S.A. fue fundada en 1960, es una empresa de ámbito local, dedicada principalmente al transporte regular de viajeros.

A lo largo de su historia ha atravesado distintas etapas bien diferenciadas, iniciándose la última con la incorporación al Grupo Ruiz en marzo de 2018.

Oficinas Centrales y Oficinas de Atención al Cliente:

Existe un servicio de atención al público, información y devolución de objetos perdidos mediante el teléfono de atención al usuario: 91 637 12 28

C/ Cabo Rufino Lázaro 20 en el P.I. Európolis de las Rozas, Madrid.

Servicios que presta AUTO PERIFERIA S.A.

La concesión MADRID - LAS ROZAS - VILLANUEVA DE LA CAÑADA - QUIJORNA (VCM-602), de la que es titular **AUTO PERIFERIA, S.A.** está compuesta por dieciséis líneas, cubriendo el servicio de transporte de viajeros de las localidades de Las Rozas, Las Matas, Villanueva de la Cañada, Villanueva del Pardillo, Brunete y Quijorna.

Las líneas de transporte público regular de pasajeros de **AUTO PERIFERIA, S.A.** adscritas a la Concesión Administrativa son:

LÍNEAS URBANAS:

LÍNEA L-1. Las Rozas-Molino de la Hoz (ambos sentidos).

LÍNEA L-2. Las Rozas-Monte Rozas-El Encinar (ambos sentidos). Las Rozas-Monte Rozas-El Encinar (Instituto Jose García Nieto) ambos sentidos.

LÍNEAS INTERURBANAS:

LÍNEA 580. Majadahonda-Brunete (ambos sentidos). Majadahonda-Brunete (Urb. Rosales) ambos sentidos.

LÍNEA 581. Príncipe Pío-Quijorna (ambos sentidos). Príncipe Pío-Quijorna (Universidad Alfonso X) ambos sentidos.

LÍNEA 620. Majadahonda (Hospital Puerta de Hierro)- Las Matas (ambos sentidos)

LÍNEA 621. Madrid-Las Rozas, por BUS V.A.O. (ambos sentidos) Madrid-Las Rozas (ambos sentidos)

LÍNEA 622. Madrid-Las Matas por BUS VAO (ambos sentidos), Madrid-Las Matas (ambos sentidos), Madrid-Las Matas Servicio Expres (ambos sentidos)

LÍNEA 623. Madrid-Villafranca del Castillo (ambos sentidos), Madrid-Villafranca del Castillo por BUS VAO (ambos sentidos), Madrid-Villafranca del Castillo Agencia Espacial ESA (ambos sentidos), Madrid-Villafranca del Castillo por BUS VAO, Agencia Espacial ESA (ambos sentidos)

LÍNEA 624. Madrid-Las Rozas (ambos sentidos)

LÍNEA 625. Madrid-Monte Rozas (ambos sentidos), Madrid-Monte Rozas por BUS VAO (ambos sentidos)

LÍNEA 626. Las Rozas-Villanueva de la Cañada- La Raya (ambos sentidos), Las Rozas-Villanueva de la Cañada (ambos sentidos), Las Rozas-Villanueva de la Cañada- La Raya sin V.Lourdes (ambos sentidos), Las Rozas-Villanueva de la Cañada sin V.Lourdes (ambos sentidos)

LÍNEA 626A. Villanueva del Pardillo- Majadahonda (ambos sentidos)

LÍNEA 627. Madrid-Brunete, ambos sentidos (Villafranca-Universidad Alfonso X), Madrid-Brunete, ambos sentidos (Villanueva del Pardillo-Universidad Alfonso X), Madrid-Brunete (Villanueva del Pardillo-Universidad Alfonso X) por BUS VAO en ambos sentidos, Madrid-Brunete, ambos sentidos (por Villafranca) por BUS VAO, Madrid-Brunete, (por Villanueva del Pardillo con BUS VAO), Brunete-Madrid (servicio expres), Villanueva de la Cañada-Madrid (C/Cristo-Servicio expres)

LÍNEA 628. Madrid-El Cantizal (ambos sentidos), Madrid-El Cantizal (ambos sentidos) por BUS VAO, El Cantizal-Madrid (servicio expres)

LÍNEA 629. Madrid-Parque empresarial (ambos sentidos), Madrid-Parque empresarial (ambos sentidos) por BUS VAO.

LÍNEAS NOCTURNAS

LÍNEA N903. Madrid-Monte Rozas (ambos sentidos).

LÍNEA N907. Madrid (Moncloa)-V.Cañada-Brunete (ambos sentidos).

La administración, gestión y control de dichas líneas es llevada a cabo en las instalaciones que posee AUTO PERIFERIA en la calle Cabo Rufino Lázaro 20 en el P.I. Európolis de las Rozas, Madrid.

Toda la información relativa a los horarios de las líneas de AUTO PERIFERIA, S.A se pueden consultar en la página web (info.autoperiferia.com) y en el teléfono de información 91 637 12 28.

Derechos y obligaciones de los usuarios



Existe el DECRETO 54/2017, de 9 de mayo, del Consejo de Gobierno, por el que se modifica el Decreto 79/1997, de 3 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Viajeros del Transporte Interurbano de la Comunidad de Madrid, donde se detallan los derechos y obligaciones de los usuarios del transporte público en autobús.

Existe publicado en todos los autobuses de **AUTO PERIFERIA, S.A.** un extracto del Reglamento y también se puede ver en esta Carta de Servicios:

DERECHOS

- Elegir entre los diferentes títulos de transporte que, según precios y condiciones, figuren en los cuadros de tarifas debidamente visados de cada línea.
- Ser transportados con el requisito de portar título de transporte válido.
- Recibir un trato correcto por parte del personal de las Empresas, que deberá atender las peticiones de ayuda e información que les sean solicitadas por los usuarios, en asuntos relacionados con el servicio.
- Solicitar y obtener en todos los vehículos y en las terminales establecidas, el libro de reclamaciones, en el que podrán exponer cualquier reclamación sobre la prestación del servicio.
- Recibir contestación del Consorcio Regional de Transportes en el plazo de un mes a las reclamaciones que formulen.
- Que el estado de los vehículos sea el adecuado para que su utilización se realice en condiciones de comodidad, higiene y seguridad.
- Estar amparado por los Seguros obligatorios que correspondan a este tipo de transporte.
- Obtener el reintegro del importe del viaje en caso de suspensión del servicio, en los términos del artículo 16 de este Reglamento.
- Portar objetos o bultos de mano, siempre que no supongan molestias o peligro para otros viajeros.
- Transportar equipajes, con un máximo de 30 kilogramos de peso, en aquellas líneas que, por sus características, dispongan de vehículos dotados de bodega.
- Acceder a los autobuses con bicicletas, en los términos y condiciones que establezca la Consejería competente, que respetarán el derecho al uso de los espacios reservados a las personas de movilidad reducida.
- Las personas con movilidad reducida podrán descender de los vehículos por la puerta destinada al acceso de viajeros.

OBLIGACIONES

- Seguir las indicaciones de los empleados de las Empresas en aquellos temas relacionados con el servicio y sus incidencias.
- Respetar lo dispuesto en los carteles o recomendaciones colocados a la vista de los viajeros en instalaciones y coches, así como abstenerse de realizar cualquier comportamiento que suponga una molestia para los demás viajeros o empleados de la empresa.

- Abstenerse de llevar bultos diferentes de los señalados en el artículo
- No viajar con animales, salvo perros de asistencia, acompañados por la persona usuaria o adiestrador; o pequeños animales domésticos, siempre y cuando los mismos sean transportados por sus dueños en receptáculos idóneos, y no produzcan molestias al olfato, al oído o en general al confort de los restantes viajeros.
- Acceder a los vehículos por las puertas destinadas al efecto, facilitando la circulación de los demás viajeros en el interior de los mismos.
- Subir o bajar del vehículo, en su caso, cuando éste se encuentre detenido en la parada, respetando el turno que le corresponda según el orden de llegada a la misma, así como descender del vehículo en las paradas de final de línea.
- No escribir, pintar o ensuciar en cualquier forma el interior o exterior de los vehículos.
- Abstenerse de distribuir pasquines, folletos y cualquier clase de propaganda o publicidad, dentro de los vehículos.
- No practicar la mendicidad dentro de los vehículos.
- No fumar, ni consumir drogas tóxicas, estupefacientes o bebidas alcohólicas, dentro de los vehículos.
- Abstenerse de comer dentro de los vehículos.
- No hablar al conductor mientras el vehículo esté en marcha, salvo por razones de necesidad relacionadas con el servicio.
- Portar título de transporte válido en los términos establecidos en este Reglamento y en los cuadros tarifarios, debiendo conservarlo en su poder durante todo el trayecto a disposición de los empleados de la Empresa y Agentes de Inspección del Consorcio Regional de Transportes.
- En caso de que se produzcan discrepancias entre los viajeros por cuestiones relativas al servicio (apertura y cierre de ventanas, funcionamiento o no de dispositivos de aire acondicionado, etcétera), aceptar que prevalezca la opinión mayoritaria de los ocupantes del vehículo, y en su defecto, la del conductor.

RETIRADA DE LOS TÍTULOS DE TRANSPORTE

En los supuestos de utilización incorrecta o fraudulenta de los títulos de transporte o caducidad de los mismos, los empleados de la Empresa o los Agentes de Inspección del Consorcio de Transportes procederán a la retirada de dichos títulos, que se acompañarán a la correspondiente denuncia.

INFRACCIONES

Constituyen infracciones todas las conductas que supongan incumplimiento de las obligaciones o transgresión de las prohibiciones establecidas en este Reglamento y serán sancionadas por el Consorcio de Transportes de acuerdo con la normativa del Transporte.

Servicio de Atención al cliente



AUTO PERIFERIA, S.A. pone a disposición de sus clientes los siguientes canales de entrada para que puedan manifestar sus quejas, sugerencias o cualquier tipo de comunicación que deseen realizar.

En persona:

Tanto en la Oficina de Atención al Cliente situada en la C/ Cabo Rufino Lázaro, 20 de Las Rozas de Madrid, y en horario de 9:00 a 14:00 y de 16:00 a 18:00.

Por escrito (Hojas de reclamaciones):

En el interior de todos los vehículos y a disposición de los viajeros

Por correo postal:

A las direcciones de la empresa que figuran en el apartado de Datos de la empresa operadora

Por teléfono:

Oficinas centrales: 91 637 12 28 Las Rozas en horario continuado de 9:00 a 18:00

Por correo electrónico:

A la dirección de correo electrónico info@autoperiferia.com

Por internet

Mediante el formulario definido en la página web de la empresa info.autoperiferia.com para recoger cualquier comunicación que desee realizar

Compromiso de Calidad



Dentro del conjunto de indicadores y métodos de medición de la calidad del servicio que **AUTO PERIFERIA, S.A.** tiene implantados, se detallan a continuación una serie de compromisos que la empresa adquiere con sus usuarios y que consideramos fundamentales para la consecución de nuestro objetivo principal, que es ofrecer un servicio de transporte con los mayores niveles de calidad posibles.

Estos compromisos son:

Flota de autobuses

La renovación de la flota se realiza siempre atendiendo a los últimos avances en seguridad, prestaciones y compromiso ambiental.

El 100% de la flota dispone de rampas de acceso para PMR.

La antigüedad media de la flota es de 5 años y ningún vehículo supera los 10 años de antigüedad.

Cumplimiento estricto de los planes de mantenimiento, conservación, limpieza y desinfección del 100% de la flota.

Información en paradas

Tanto en las marquesinas como en los postes de parada, disponemos de la siguiente información:

- Nº de la parada.
- Zona tarifaria.
- Nº de línea y destino.
- Nº de marquesina.
- Dirección de la parada.
- Datos de contacto del CRTM y de AUTO PERIFERIA, S.A.
- Esquema del recorrido de la línea.
- Horario de salida de cabecera.
- Información sobre tarifas y títulos de transporte.

AUTO PERIFERIA, S.A. realiza inspecciones mensuales de todas las paradas y marquesinas relacionadas con el estado de limpieza y conservación de las mismas, así como del estado y disponibilidad de la información, con un compromiso de cumplimiento superior al 95% de inspecciones positivas.

Información en los autobuses

Todos los autobuses disponen de la siguiente información:

- Cartel de identificación de nº de línea y destino en el frontal y lateral del autobús y del número de línea en la zona trasera.
- Adopción de la imagen corporativa definida por el CRTM
- Medios de contacto con el Consorcio de Transportes de Madrid y Auto Periferia.
- Señalización de lugares reservados para embarazadas, ancianos, personas con bebés y PMR.
- Tarifas vigentes.
- Aviso de video vigilancia.
- Prohibición de fumar.
- Especificaciones en caso de emergencia y planos.
- Existencia del Libro/Hojas de Reclamaciones.
- Reglamento de Viajeros.
- Cartel con cambio máximo permitido.
- Cartel informativo de desinfección, desratización del vehículo.

Limpieza de autobuses

AUTO PERIFERIA, S.A. tiene establecido un protocolo de limpieza, conservación y desinfección de todos los autobuses de obligado cumplimiento, con un compromiso de cumplimiento a través de inspecciones programadas del 95% garantizando unos óptimos niveles de higiene y conservación.

Impacto ambiental

AUTO PERIFERIA, S.A. posee certificación 14001: 2015 en materia medioambiental. Igualmente, la empresa tiene establecido como objetivo el control de todos los aspectos ambientales que afectan a la actividad y un compromiso constante de reducción de consumos de recursos energéticos a través de planes de formación y concienciación, utilización de recursos con menos impacto ambiental e implantando sistemas que permitan la minimización o eliminación de residuos peligrosos.

Atención al cliente

Nuestro compromiso permanente con el cliente es atender sus necesidades y expectativas al 100%, para ello ponemos a su disposición todos los medios necesarios para que con su ayuda podamos mejorar dicha atención, dichos medios son principalmente:

- Teléfono de atención al cliente.
- Oficinas de atención al cliente.
- Gestión de objetos perdidos.
- Disposición e información en página web.
- Existencia de libro de reclamaciones en el 100% de los autobuses.
- Disposición de Carta de Servicios.

Por otro lado, en el caso de existir, **AUTO PERIFERIA, S.A.** tramita todas las quejas y sugerencias recibidas por los distintos canales, estableciendo como objetivo la disminución del tiempo medio de atención de una reclamación por debajo de los 10 días.

Criterios de calidad

AUTO PERIFERIA, S.A. tiene implantado un sistema de gestión conjunto de calidad, medio ambiente y calidad del servicio, de forma que adquiere un compromiso de cumplimiento de los indicadores establecidos por el CRTM estableciendo para ello unos niveles de exigencia, umbrales de inacceptabilidad, métodos de medida específicos y criterios de cálculo, así como la periodicidad a la hora de su cálculo. Igualmente tiene implantados los sistemas de responsabilidad social corporativa SGE21.

A continuación, pasamos a detallar los indicadores de calidad del servicio:

- Servicio ofertado.
- Accesibilidad.
- Información al usuario.
- Confort.
- Seguridad.
- Impacto ambiental.
- Atención al cliente.
- Valoración del usuario.

ENERO 2020