



Características Básicas del Servicio

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 casi 250 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, se compromete con la implantación de 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, UNE ISO 39001:2013, UNE 170001:2007 y el estándar OHSAS 18001:2007.



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

- Al menos el 80% de los pasajeros viajará con un grado de ocupación de los autobuses no superior a 4,5 personas de pie por metro cuadrado.
- Además, aseguramos que tres autobuses de la misma línea no circularán completos por la misma parada.
- Se garantiza que no se suspenderá ni modificará ningún servicio programado sin previo aviso, salvo casos excepcionales debidamente justificados.
- Se garantiza cualquier comunicación dentro de la ciudad utilizando un único autobús o realizando trasbordo en algún punto de su itinerario o en su retorno, abonando por tanto un único billete siempre que se realice entre líneas autorizadas.
- Se garantiza que todas las líneas tienen autorizado el transbordo gratuito con al menos el 60% de las restantes líneas durante un período de 45 minutos desde el inicio del primer viaje.
- En el 85% de los casos se garantiza que la distancia máxima entre el punto medio de dos paradas no superará los 250 m a cada una de ellas.
- En caso de averías en ruta, los pasajeros podrán 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.

ACCESIBILIDAD

- o Se garantiza que el 100% de los autobuses está adaptado para personas con movilidad reducida.
- o Mejora de la orientación dentro del autobús para personas invidentes, colocando dispositivos de señalización táctil.

INFORMACIÓN

- o Todos los conductores estarán en condiciones de poder atender dudas relativas al trayecto, horarios y normas de seguridad.
- o Todos los vehículos de todas las líneas dispondrán de señalización exterior, en cuanto al número de línea e identificación de ambas cabezas de línea.
- o 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).
- o 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.
- o 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.

PUNTUALIDAD

- o El 75% de los usuarios podrá 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.
- o El 90% de los servicios realizados no superarán los 5 minutos de retraso en cada una de las cabezas de línea.

ATENCIÓN AL CLIENTE

- o Todo el personal conocerá los protocolos de actuación establecidos para atender las necesidades de los clientes.
- o Las reclamaciones se atenderán en un plazo máximo de 20 días laborables.
- o 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

- o Los conductores realizan una conducción profesional, según el Manual del Conductor.
- o Diariamente, se aplicará a todos los vehículos el protocolo de limpieza y mantenimiento, garantía de la correcta higiene y conservación del vehículo.
- o Ningún autobús circulará con pintadas ostensibles u ofensivas más de tres días consecutivos.

SEGURIDAD

- o Se garantizará que todos los vehículos dispongan de los elementos de seguridad acordes con sus características técnicas y la reglamentación aplicable.
- o La antigüedad media de los vehículos no excederá de los diez años.
- o 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.
- o 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.
- o La Compañía cuenta con un reconocimiento por su notable labor en la siniestralidad laboral.

IMPACTO AMBIENTAL

- o Los residuos generados serán tratados por gestores de residuos autorizados.
- o Se asegura 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.
- o Asimismo, siguiendo con nuestro empeño en la mejora continua y tras las pruebas realizadas durante el año 2018 con un autobús híbrido, se adquiere el compromiso de que los nuevos autobuses que se incorporen a la flota dispongan de dicha tecnología que ofrece mejor calidad de servicio y es más respetuosa con el Medio Ambiente

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

A través de la aplicación para móviles:
iTranvías

A través de las redes sociales:
Twitter o facebook

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

TARIFAS

TIPO DE TARIFA	PRECIO
Tarifa ordinaria	1,20 €
Bonobús general*	0,75 €
Escolar*	0,23 €
Universitario*	0,30 €
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 €

* Tarifas aplicables mediante pago con tarjeta Bono-Bus

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