



CARTA DE SERVEIS

SERVEI OFERT

9.1. Reserva anticipada de plaça

El nivell actual de demanda resta prou cobert amb l'oferta a disposició dels clients.

AUTOCARS SOLÉ SERÓ, S.L. es compromet a estudiar la possibilitat d'implantar una sistemàtica de reserva de places si es produís un augment important de la demanda.

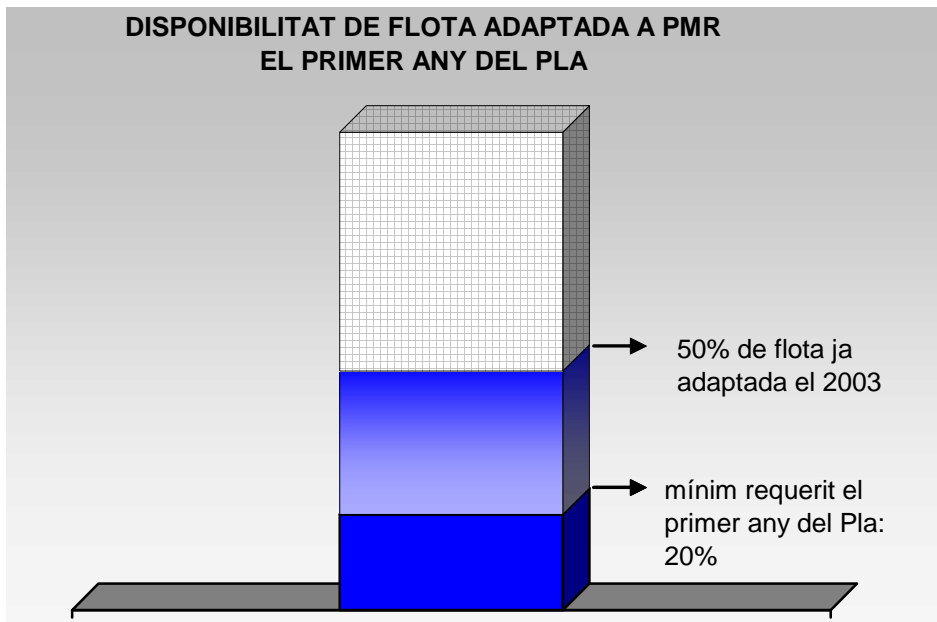
Tot i que hi ha hagut un augment considerable dels viatgers des de la implantació de la integració tarifària, l'oferta de places que es posa a disposició dels usuaris és molt més alta que la demanda, per tant de moment no s'implantarà una sistemàtica de reserva de places.

ACCESSIBILITAT

9.2. Disponibilitat de vehicles adaptats

Es preveu poder ampliar aquest percentatge segons el Pla de Innovació i Millora (Decret 128/2003).

Veure el següent quadre que està inclòs en el Pla d'Innovació i Millora.



AUTOCARS SOLÉ SERÓ, S.L. fa al menys una expedició diària d'anada i tornada amb vehicle adaptat. Veure informació sobre els horaris.



INFORMACIÓ

9.3. Informació a través d'Internet

Autocars Solé Seró, SL té pàgina web, www.autocarssolesero.com, on si pot trobar, tota la informació de la nostra empresa, serveis que oferim al client, línia regular amb el seus horaris i parades, història de l'empresa, flota etc. En l'apartat de certificacions hi ha descrits un seguit d'objectius, que l'empresa es va marcar amb la implantació dels sistemes de gestió de qualitat i medi ambient. Cal remarcar però, que tota la informació relacionada la línia regular V-1978:L-48, es pot consultar també a la pàg. Web de l'ATM de l'àrea de Lleida.

TEMPS

9.4. Política sobre retards

AUTOCARS SOLÉ SERÓ, S.L. evidencia un total compliment dels horaris dins dels paràmetres exposats en el punt C.4. es per això que no es planteja cap acció al respecte, excepte en cas de queixes, en aquest cas s'estudiarà l'acció correctiva a emprendre i/o possibles compensacions

ATENCIÓ AL CLIENT

9.5. Adquisició de títols

Actualment a l'empresa AUTOCARS SOLÉ SERÓ, SL hi ha implantats els següents títols de transport:

- Bitllet senzill.
- T10
- T12
- TMES
- T1030
- T5030
- T-Mes FM/FN General (Famílies Monoparentals i Nombroses)
- T-Mes FM/FN Especial
- T-70/90 FM/FN General
- T-70/90 FM/FN Especial

Cal dir que els preus venen establertes per l'ATM de l'àrea de Lleida que marca unes tarifes de referència, per 1 zona i 2 zones, amb les corresponents excepcions, que són la resta de tarifes (monomodals)

La instal·lació de validadores als vehicles es va fer a principis de març de 2008, la integració tarifària es va començar el dia 31 de març del mateix any, per la qual cosa les validadores ja funcionen al 100%.



El Pla de renovació de flota segons el Pla d'Innovació i Millora de l'any 2003 era el següent:

Flota inicial		2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
L-6918-AG	1999	7	8	9	10	11															
7594 DDG	2004	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15						
							0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
																0	1	2	3	4	5
Edat mitjana		5,0	5,5	6,5	7,5	8,5	3,5	4,5	5,5	6,5	7,5	8,5	9,5	10,5	11,5	4,5	5,5	6,5	7,5	8,5	9,5
% PMR		50%	50%	50%	50%	50%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
% PINTAT		50%	50%	50%	50%	50%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

IMPACTE AMBIENTAL

9.8. Sistema de gestió mediambiental

AUTOCARS SOLÉ SERÓ, S.L. va obtenir la certificació segons la NORMA ISO 14001:2004 en data 26 de març de 2008. Anualment realitzem auditories internes i externes, tant de la NORMA UNE-EN 13816 com de la ISO 14001:2004, on analitzem totes les dades que ens proporciona aquests sistemes de gestió de qualitat i medi ambient, per establir un objectius de millora dels nostres serveis, així com assegurar el compliment de les condicions tècniques i legals vigents en els vehicles destinats al servei i minimitzar l'emissió de contaminants pel tub d'escapament, i tractar de reduir les exigències en els paràmetres establerts per la legislació vigent.

Juncosa, 30 de gener de 2017