

Sociedad de Transportes, S.L. (en adelante SOCITRANSA), empresa de transportes ubicada en Verín, cuenta con una experiencia en el sector de transporte público de viajeros de más de 25 años.

En 1980 fue constituida por D. Fernando Vila Camino y se dedicaba, casi en exclusiva, a realizar servicios regulares nacionales.

Con el paso de los años SOCITRANSA fue evolucionando y creció a gran velocidad ofreciendo en la actualidad los siguientes servicios:

Líneas regulares nacionales.

Transportes especiales de menores, transporte de escolares de la Consellería de Educación, Contratación directa.

Servicios discrecionales (Asociaciones, Escuelas deportivas, bodas, excursiones, Bandas, etc.).

Transporte internacional dentro de Europa:

- Desde España y Portugal hacia Alemania, Bélgica, Francia y Holanda.
- Desde España a Suiza.
- Desde España a Rumania.
- Desde España a Portugal.

La administración, gestión y control de dicha concesión, y sus respectivas líneas, es llevada a cabo en las instalaciones que posee SOCITRANSA, en Verín (CTRA. NACIONAL 525 S/N E-32619 VERIN(OURENSE))

Toda la información relativa a los horarios de las líneas de SOCITRANSA se puede consultar en el Teléfono de Información 988 590 210, así como en nuestra página web www.socitransa.com

» QUEJAS Y RECLAMACIONES

SOCITRANSA dispone de un sistema de recogida de quejas y reclamaciones a través del cual los usuarios hacen llegar su opinión de los servicios ofrecidos de alguna de las siguientes vías:

- Reclamaciones oficiales
- Vía telefónica
- De forma presencial en nuestras oficinas de Barxela.
- En las encuestas de satisfacción del usuario se dispone de un espacio destinado a la recogida de quejas o reclamaciones.
- Mediante carta formal dirigida a nuestras oficinas.
- Mediante mail.

En un plazo no superior a 30 días hábiles SOCITRANSA da contestación a todas las reclamaciones recibidas por parte de los usuarios.

» DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

DERECHOS

- Derecho a recibir un **trato correcto** por parte del personal de la empresa, atendiendo las peticiones de ayuda e información respecto al servicio.
- Derecho a **ser transportado** con el requisito de portar un billete válido, pudiendo elegir entre los diferentes títulos de transporte que, según precios y condiciones, figuren en los cuadros de tarifas vigentes.
- Derecho a solicitar y obtener en los vehículos y oficinas de la empresa, **Hojas de Reclamaciones**, en las que el usuario pueda exponer cualquier reclamación o sugerencia sobre la prestación del servicio.
- Derecho a efectuar **reclamaciones** ante la empresa, sin perjuicio de la posibilidad de utilización de otras vías y, a recibir información sobre ellas en el plazo inferior a 20 días naturales desde su presentación.
- Derecho a obtener el reintegro del importe del viaje en caso de **suspensión o interrupción del servicio**. No se entenderá por suspensión del servicio la desviación de la cualquier línea de su

trayecto habitual por causas ajenas a la empresa. Tampoco procederá el derecho a devolución cuando exista la posibilidad de continuar el viaje en un vehículo de sustitución. Para la solicitud del importe del billete, éste deberá presentarse en las oficinas de la empresa en el plazo de 7 días naturales desde que se produzca la anomalía. Una vez tramitada la reclamación, si procede la devolución, ésta se efectuará en dichas oficinas y consistirá en el pago del importe de un viaje.

- Las personas con **movilidad reducida** podrán descender de los vehículos por la puerta de ascenso de viajeros, salvo que los autobuses incorporen dispositivos especiales de adaptación para ellas. Para estas personas deberán reservarse al menos dos plazas por vehículo.
- Las personas invidentes o afectadas por **deficiencias visuales** de carácter grave o severo, acompañadas de perros guías, podrán acceder con los animales a los vehículos.
- Las personas que porten niños de **hasta tres años** de edad en sillas o coches desplegadas podrán acceder al autobús, siempre y cuando los autobuses dispongan de lugares habilitados para sillas de ruedas. El carrito deberá obligatoriamente situarse en dichos sitios, en posición longitudinal, de forma que el niño quede situado en sentido contrario a la marcha del autobús, con los frenos activados y sin dificultar el tránsito de los demás pasajeros. El acceso se efectuará por la puerta delantera. Excepcionalmente, podrá realizarse por la puerta trasera y en todos los casos el descenso siempre se realizará por la puerta trasera. Queda prohibido acceder a los autobuses con coches, sillas o carritos dobles, tipo tándem o en paralelo.

DEBERES

- Todo usuario deberá estar provisto, desde el inicio hasta la finalización del viaje, de un **billete válido**, que deberá abonar a la entrada en el vehículo, conservándolo y poniéndolo a disposición de los empleados de la empresa que puedan requerirlo. Únicamente están exentos de esta obligación los menores de cuatro años que no ocupen asiento.
- En caso de carecer de billete válido, el usuario afectado estará en la obligación de pagar un recargo de veinte veces el precio del billete sencillo. Si dicho recargo no se abona al revisor en el momento, éste podrá cursar denuncia para que comience el correspondiente **procedimiento sancionador**.
- Cuando se solicite el Libro de Reclamaciones se tendrá que exhibir el título de transporte válido y el Documento Nacional de Identidad, Pasaporte o Tarjeta de Residencia en Vigor.
- Abonar el importe exacto, al adquirir el billete a bordo del autobús. Los empleados de la empresa solo están obligados a devolver cambio hasta un máximo de 20 €.
- Los usuarios deben **solicitar** con antelación suficiente la **parada** del vehículo para ascender o descender del mismo, haciéndolo cuando el vehículo se encuentre detenido en la parada, respetando para subir al autobús el turno que le corresponda según el orden de llegada a la parada, absteniéndose de ascender cuando haya sido advertido por el conductor de que el vehículo está completo.
- Los usuarios deben acceder y descender del autobús por las puertas destinadas al efecto. Las personas de movilidad reducida podrán descender por la puerta destinada al ascenso de viajeros, salvo que el autobús incorpore un dispositivo especial de adaptación a ellas.
- Los usuarios no pueden llevar **bultos de mano** que supongan molestias o peligro para otros viajeros, a juicio del conductor.
- No pueden viajar con animales, salvo **perros guía** en caso de invidentes, o pequeños **animales domésticos**, siempre y cuando sean transportados en receptáculos idóneos, y no produzcan molestias a los restantes viajeros.

OBLIGACIONES

- Informar en los vehículos, a los usuarios del servicio, de las **tarifas** de precios y condiciones de uso, así como el importe del recargo extraordinario previsto para el usuario que carezca de billete de transporte válido, además de un extracto de las disposiciones reglamentarias.
- Informar a los usuarios de los cambios de tarifas. Esta información se realizará en todos los vehículos que realicen la línea.
- **Horario**. Los horarios de cada línea y recorrido y sus itinerarios estarán a disposición de los usuarios tanto en los vehículos que realizan las líneas como en la página web de la empresa, WWW.SOCITRANSA.COM
- Poner a disposición de los viajeros, que así lo soliciten, las Hojas de Reclamaciones a bordo de los vehículos y en sus oficinas, e informar de tal existencia en los vehículos destinados a la prestación del servicio de transporte.
- Las modificaciones o suspensión de algún servicio deberán ser puestas en conocimiento de todos los usuarios con al menos ocho días de antelación.

- Mantener los vehículos, instalaciones fijas y terminales en buen estado, de tal forma que su utilización se produzca en condiciones dignas de seguridad e higiene.

RETIRADA DE TÍTULOS DE TRANSPORTE

En los supuestos de utilización incorrecta o fraudulenta de los títulos de transporte o caducidad de los mismos, los empleados de SOCITRANSA 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 trasgresión de las prohibiciones establecidas en los Derechos y Deberes de Usuarios.

» OBJETIVOS DE CALIDAD

SOCITRANSA con el fin de mejorar la calidad de su servicio ha establecido una serie de objetivos para el 2018:

- Objetivo 01/2018 Implantación de un Sistema de Ayuda
- Objetivo 02/2018 Creación

» COMPROMISOS DE CALIDAD

Dentro del conjunto de indicadores y métodos de medición de la calidad del servicio que la empresa SOCITRANSA tiene implantados, en anexo adjunto se detallan una serie de compromisos que SOCITRANSA adquiere con sus usuarios y que consideramos fundamentales para la consecución del objetivo principal, que es ofrecer un servicio con los mayores niveles de calidad posibles.

ANEXO. Compromisos respecto a...

» COMPROMISOS MEDIOAMBIENTALES

Dentro del conjunto de indicadores y métodos de medición del medioambiente del servicio que la empresa SOCITRANSA tiene implantados, en anexo adjunto se detallan una serie de compromisos que SOCITRANSA adquiere con sus usuarios y que consideramos fundamentales para la consecución del objetivo principal, que es ofrecer un servicio extraordinario.