

# Carta de servicios

## Concesión VAC-245 Huesca-Barcelona

Avanza Movilidad Integral, S.L.

Fecha aprobación: marzo 2024

Válido hasta: marzo 2026



# Presentación

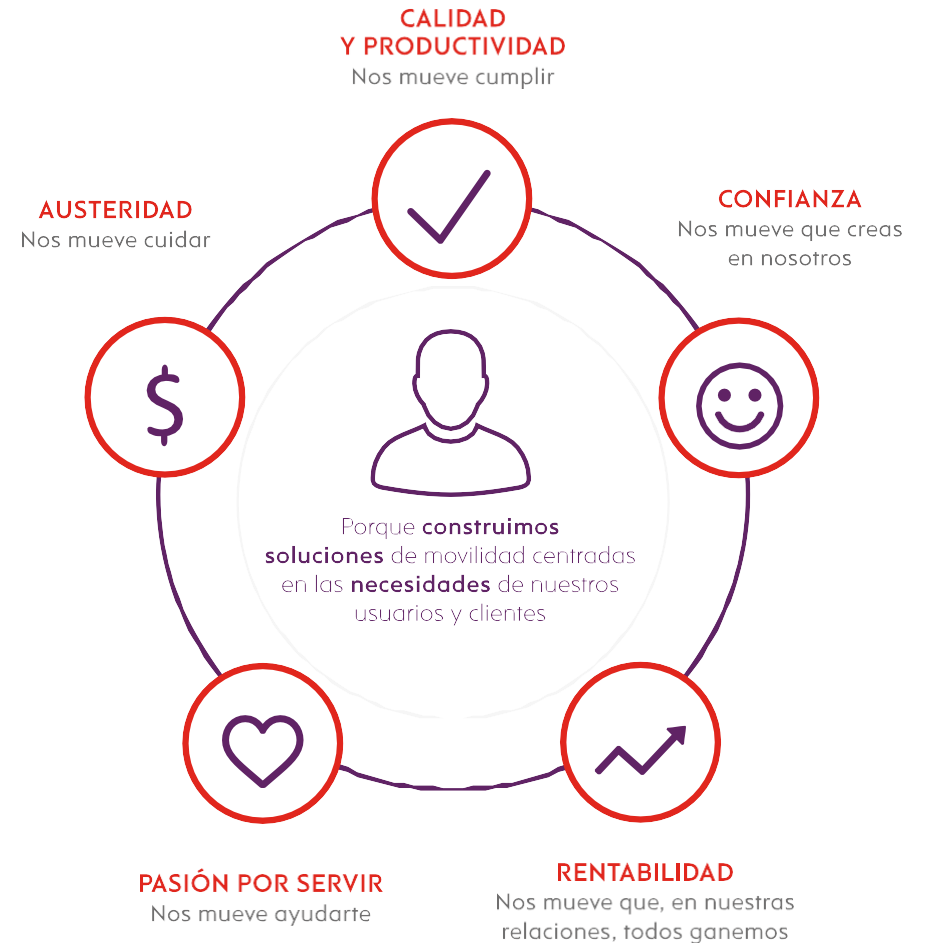
Con más de 130 años de historia, nuestra compañía es uno de los principales operadores del sector de transporte de viajeros por carretera de España. Desde 2013, Avanza forma parte del grupo multinacional mexicano Mobility ADO, especializado en la gestión integral de la movilidad de personas.

La actividad de Avanza se centra en la península Ibérica, extendida en prácticamente todas las regiones de España, además del transporte urbano de Covilhã (Portugal) y líneas de larga distancia.

Nuestro objetivo es que el pasajero tenga una experiencia confortable, económica, sencilla y eficiente durante sus trayectos.

Nuestra misión principal es mejorar la calidad de vida a través de la movilidad, por lo que buscamos satisfacer las necesidades de los ciudadanos, promover la relación entre pueblos y facilitar el conocimiento de nuevos lugares a través de nuestra línea de servicios: autobús, metro, tranvía, bicicleta e infraestructuras de movilidad.

## NUESTROS VALORES



# Datos de la organización y del servicio

Avanza Movilidad Integral, S.I., gestiona la concesión VAC-245, siendo responsable asimismo de la presente Carta de Servicios.

El alcance de esta Carta de Servicios se centra en: Transporte regular entre HUESCA y BARCELONA y líneas asociadas bajo la concesión del Ministerio de Fomento VAC-245 HUESCA-BARCELONA.

Este servicio incluye desde la venta de los billetes por los distintos canales de venta, hasta la llegada al punto de destino por parte del cliente.



# Objeto e Información de Contacto

El objeto de publicar la Carta de Servicios elaborada siguiendo los requisitos de la Norma UNE 93200:2008, es:

- Hacer público el servicio de transporte regular de viajeros prestado por AVANZA MOVILIDAD INTERGAL, S.L. con la concesión VAC-245 HUESCA-BARCELONA.
- Dar a conocer a los usuarios los compromisos de calidad que asume Avanza en relación al citado servicio, así como sus derechos y obligaciones.
- Informar a los usuarios sobre las vías de comunicación y participación en la mejora del citado servicio.

## Derechos y obligaciones

Los derechos y obligaciones de este servicio pueden ser consultados en:

<https://aragon.avanzagrupo.com/es/informacion/condiciones-de-uso/condiciones-linea-huesca-barcelona>

Los derechos y obligaciones de los usuarios quedan establecidos en la Ley de Ordenación de Transportes Terrestres y en la legislación que la actualiza.

# Información de contacto

Punto de venta	Dirección	Teléfono	Horario
Barbastro	Plaza de Aragón s/n Estación de autobuses	974 31 12 93	Lunes a Viernes: de 08:00 a 12:00h y de 16:30 a 20:00h Domingos y festivos: de 16:15 a 20:30h
Barcelona Sants	C/ Viriato Nº41	900 87 80 84	Lunes a Viernes: de 10:00 a 13:00h y de 15:00 a 21:00h Sábados: de 10:00 a 13:00h y de 14:00 a 16:00h Domingos: de 14:00 a 21:00h
Binéfar	C/ San Pedro s/n Estación de autobuses	900 87 80 84	Lunes a Domingos: de 07:00 a 00:00h
Huesca	C/ José Gil Cavez Nº 10 Estación de autobuses	900 87 80 84	Lunes a Domingo: de 06:00 a 22:00h
Jaca	Av. de la Jacetania s/n Estación de autobuses	974 35 50 60	Lunes a Viernes: de 08:00 a 11:00h y de 14:30 a 19:00h Domingos y festivos: de 14:30 a 19:00h
Monzón	C/ San José de Calasanz s/n Estación de autobuses	974 40 06 32	Lunes a Viernes: de 08:00 a 13:00h y de 16:30 a 19:00h Domingos y festivos: de 16:00 a 20:00h
Sabiñánigo	C/ Serrablo s/n Estación de autobuses	974 48 00 45	Lunes a Jueves: de 07:50 a 12:45h y de 15:00 a 18:00h Viernes: de 07:50 a 11:15h y de 15:00 a 19:30h Domingos y festivos: de 15:00 a 19:30h

## Atención al cliente

Avanza Movilidad Integral (División Norte) [Enviar una solicitud – Aragón \(avanzagrupo.com\)](https://www.avanzagrupo.com)

Teléfono gratuito de atención al cliente 900 87 80 84

01

# Compromisos

Concesión VAC-245 Huesca-Barcelona

# Fiabilidad del servicio ofertado

## Compromiso y nivel de exigencia:

- Compromiso de cumplir con el 100% de las expediciones ofertadas (Avanza no asume como incumplidas aquellas expediciones que no se realizan por motivos no imputables a su actividad).
- Indicador: Tasa de expediciones perdidas.

## Medios para alcanzar el compromiso:

- Dimensionamiento de flota y conductores para prestar el servicio ofertado.
- Información a los clientes, a través de la web y paneles informativos en los distintos puntos de venta propios sobre servicios cancelados.

## Qué hacemos en caso de no cumplir el compromiso:

- Cancelaciones por motivos imputables a la compañía:
  - Devolución del importe del billete.
  - Descuento en los siguientes viajes.
  - Plaza garantizada en el siguiente autobús de la compañía que salga hacia su destino.
- Cancelaciones por causas no imputables a la compañía: descuento del 100% en el siguiente viaje en el mismo trayecto

# Accesibilidad

## Compromiso y nivel de exigencia:

- Compromiso de acceso a PMR (dificultades motoras o cognitivas). Damos servicio al 100% de clientes con movilidad reducida que lo soliciten, según las condiciones establecidas.
- Indicador: Nº de servicios realizados con bus adaptado respecto al nº de personas solicitantes de bus adaptado y tasa de reclamaciones por no funcionamiento de la rampa.

## Medios para alcanzar el compromiso:

- Autobuses dotados con asientos reservados a PMR y rampa para personas con sillas de ruedas (PMRSR).
- Canal de solicitud de servicios para PMRSR.
- Procedimiento de atención a personas con movilidad reducida.
- Información de condiciones de solicitud de servicios para PMR.

## Qué hacemos en caso de no cumplir el compromiso:

- Devolución del importe del billete o búsqueda de transporte alternativo, en el caso de adquirir el billete previa confirmación del servicio y no realizarse el mismo.



# Puntualidad

## Compromiso y nivel de exigencia:

- Somos puntuales en el 95% de nuestros servicios tanto en la salida como en el destino.
- Indicador: Tasa de impuntualidad - Retraso salida o llegada  $15 < R \leq 30$ ,  $30 < R \leq 60$ ,  $60 < R \leq 120$ ,  $R > 120$

## Medios para alcanzar el compromiso:

- Protocolo de atención en contingencias.
- Taller propio y talleres colaboradores para la atención de averías.
- Red nacional de empresas colaboradoras para facilitar la continuidad del servicio en caso de avería.
- Sistema de gestión de Calidad certificado en base a norma ISO 9001 y Calidad del Servicio en base al modelo UNE-EN 13816.

## Qué hacemos en caso de no cumplir el compromiso:

- Por demora en salida o llegada, de más de 15 min y 30 min respectivamente: devolución del importe del billete, descuentos en próximos viajes y/o descuentos en cafeterías colaboradoras. Según tiempo de retraso, y cuando estos sean imputables a Avanza.

# Seguridad vial

## Compromiso y nivel de exigencia:

- Seguridad en los servicios en cuanto al autobús, el conductor y la forma de operación. El 100% de los vehículos tienen elementos adicionales de seguridad pasiva.
- Indicador: Tasa de inspecciones desfavorables en elementos de seguridad pasiva.

## Medios para alcanzar el compromiso:

- Mantenimiento de un sistema de gestión de Seguridad Vial certificado por entidad externa bajo la norma ISO 39001, que incluye establecimiento de objetivos de reducción de accidentes e incidentes.
- Vehículos con ITV en vigor y con elementos de seguridad exigidos por la ley.
- Elementos de seguridad pasiva: sillitas niños, chalecos reflectantes, cinturón de seguridad de 3 puntos en todos los asientos, cinturón embarazadas, detección anticolidión, alcoholímetro, cámaras 360º, etc...
- Cumplimiento en los tiempos de conducción y descanso de los conductores. Elaboración de cuadrantes de servicios para cumplir con los mismos.
- Cumplimiento de las normas de circulación.
- Planificación anual de reconocimiento médico de conductores.
- Análisis de accidentes y toma de medidas correctivas.
- Mantenimiento preventivo de flota.
- Inspecciones de elementos de seguridad.
- Seguro de responsabilidad civil en caso de accidente.

## Qué hacemos en caso de no cumplir el compromiso:

- Formación a conductores en seguridad vial
- Campañas de sensibilización en seguridad vial

# Medioambiente

## Compromiso y nivel de exigencia:

- Gestionamos nuestros consumos, emisiones y residuos para minimizarlos.
- El consumo medio de nuestros coches es inferior a 32,5 litros/100km.
- Indicador: Consumo medio de combustible litros por kilómetros realizados.

## Medios para alcanzar el compromiso:

- Mantenimiento de un sistema de gestión medioambiental certificado por entidad externa bajo la norma ISO 14001
- Sistemas de conducción eficiente.
- Gestión de residuos por gestor autorizado.
- Objetivos de reducción de consumos.

## Qué hacemos en caso de no cumplir el compromiso:

- Medidas compensatorias de emisiones a la atmósfera.

02

Concesión VAC-245 Huesca - Barcelona

# Formas de participación

Los usuarios y otras partes interesadas internas y externas pueden participar en la revisión de la Carta de Servicios, de la siguiente manera:

WEB

[Enviar una solicitud – Aragón \(avanzagrupo.com\)](http://avanzagrupo.com)

Teléfono de atención al cliente

900 87 80 84 – Horario: de Lunes a Viernes 09:00 – 14:00h y de 16:00 a 18:00h  
912 72 28 32 – Horario: de Lunes a Viernes 08:00-21:00h, Sábados 09:00-17:00h y Domingos 10:30 a 18:30h

E-mail

[info.aragon@avanzagrupo.com](mailto:info.aragon@avanzagrupo.com)

Encuesta de satisfacción

Facebook, Instagram, Twitter @avanzaenAragon

Redes Sociales

Reclamaciones, quejas o sugerencias, utilizando los canales anteriores mencionados, además de las siguientes opciones:

- Taquillas, según horario de cada una de ellas.
- En los propios autobuses durante el servicio

Las reclamaciones y quejas serán contestadas en un plazo máximo de 10 días laborables.

# Seguimiento y revisión

Los resultados del cumplimiento de los compromisos se publicarán en la web al final del año natural.

- ▶ AVANZA MOVILIDAD INTEGRAL, S.L. analiza los motivos del incumplimiento, toma las medidas oportunas para corregir las causas de las desviaciones que se detecten, y establece las acciones correctivas y de mejora correspondientes.
- ▶ La organización pondrá en marcha los medios necesarios para compensar los daños ocasionados de forma individual y colectiva por el incumplimiento de sus compromisos.

Asímismo, AVANZA MOVILIDAD INTEGRAL, S.L. realiza control, análisis y seguimiento periódico de los indicadores de calidad en el transporte público de viajeros de acuerdo al modelo UNE-EN 13816 implantado y certificado.



# Principal normativa de aplicación

- **Ley 16/1987**, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres.
- **Real Decreto 1211/1990**, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de Ordenación de los Transportes Terrestres.
- **Ley 6/2014**, de 7 de abril, por la que se modifica el texto articulado de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, aprobado por el Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo.
- **Real Decreto 1575/1989**, de 22 de diciembre, por el que se aprueba el reglamento del seguro obligatorio de viajeros.
- **Real Decreto 1428/2003**, de 21 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Circulación para la aplicación y desarrollo del texto articulado de la Ley sobre tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial, aprobado por el Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo.
- **Real Decreto 1544/2007** de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad.
- **Real Decreto Legislativo 1/2007**, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- **Orden FOM/2833/2011**, de 30 de septiembre, por la que se modifica el modelo de libro de reclamaciones aprobado por Orden FOM/3398/2002, de 20 de diciembre, por la que se establecen normas de control en relación con los transportes públicos de viajeros por carretera.  
**REGLAMENTO (CE) no 561/2006** DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 15 de marzo de 2006 relativo a la armonización de determinadas disposiciones en materia social en el sector de los transportes por carretera y por el que se modifican los Reglamentos (CEE) no 3821/85 y (CE) no 2135/98 del Consejo y se deroga el Reglamento (CEE) no 3820/85 del Consejo.  
**LEY 51/2003**, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.
- **Reglamento (UE) nº 181/2011** del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011, sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar y por el que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004.
- AVANZA MOVILIDAD INTEGRAL, S.L **identifica y mantiene actualizada dicha legislación y normativa aplicable.**