

# Carta de Servicios

## Índice

Vocación de Servicio .....	3
Nuestro Compromiso con Usted .....	5
Información, Sugerencias y Reclamaciones .....	7
Nuestros Compromisos .....	9
Compensaciones.....	12

# Vocación de Servicio

Tranvía de Parla S.A comenzó en 2007 a prestar su servicio de transporte público de viajeros con una única línea circular, formada por 15 paradas y una longitud total de 8,3 km. Su desarrollo nació de la vocación de procurar a los ciudadanos del municipio de Parla el mejor transporte público posible por el interior del municipio, así como garantizar la comunicación con el resto de área metropolitana de Madrid.

Tranvía de Parla transporta al mes más de medio millón de viajeros que son, en definitiva, su razón de ser.

Para lograr la satisfacción de los usuarios, Tranvía de Parla vuelca en todo momento a su organización, formando a sus trabajadores y cuidando cada proceso y procedimiento para lograr superar las expectativas de cada persona. Todo ello desde un prisma de eficiencia en el uso de los recursos empleados.

# Nuestro compromiso con usted

**Tranvía de Parla, S.A.**, de cara a ofrecer el nivel de calidad que sus clientes esperan recibir, apuesta por una mejora continua del servicio, y por medio de la presente carta de servicios, enuncia los compromisos que adquiere públicamente con sus clientes a través de la certificación de calidad otorgada por **AENOR**.

Tranvía de Parla, S.A. es una compañía incorporada al Consorcio Regional de Transportes de Madrid que ha conseguido la certificación de su línea según la norma **UNE-EN-13816** de calidad de servicio en el transporte público de viajeros.

Por este motivo, y dentro de su espíritu de mejora, Tranvía de Parla se compromete de forma pública con este documento a dar cumplimiento a una serie de parámetros y estándares de calidad en toda nuestra infraestructura, con el fin de seguir ofreciendo el mejor servicio a nuestros usuarios.

Esta carta de servicios es el resultado de numerosos y detallados estudios realizados entre nuestros clientes, donde se ha recogido sus necesidades, deseos y, muy especialmente, sus expectativas respecto a lo que debe ser Tranvía de Parla, S.A.

Nuestra meta es lograr su satisfacción personal y a ello nos comprometemos formalmente.

La vigencia de esta presente Carta de Servicios es de 2 años desde el día de su publicación.

# Información, Sugerencias y Reclamaciones

## Carta de Servicios – Tranvía de Parla

Para seguir avanzando en nuestra mejora necesitamos conocer su opinión, por lo que agradeceríamos que nos ayudase a mejorar y si no está satisfecho con nuestro servicio, díganoslo.

Si necesita cualquier información sobre el servicio ofrecido por Tranvía de Parla, S.A., o bien nos desea comunicar cualquier desatención o anomalía en el servicio prestado, o bien ha detectado deficiencias y posibles mejoras en el servicio y/o en la infraestructura, por favor, utilice alguno de los canales disponibles:

- Por correo: Camino de la Cantueña, 2, 28982, Parla (Madrid)
- A través del teléfono de Atención al Cliente. 91 698 37 75. Este centro ofrece sus servicios de 8h a 16h en días laborables.
- A través de nuestro correo electrónico: [acliente@viaparla.com](mailto:acliente@viaparla.com)
- En nuestra página web: [www.viaparla.com](http://www.viaparla.com)
- En el propio centro de Atención al Cliente ubicado en nuestras oficinas Camino de la Cantueña, 2, 28982, Parla (Madrid). El horario de atención directa es de 8h a 16h todos los días laborables.
- A través de las redes sociales: X y Facebook.

Respecto de cualesquiera incidencias o circunstancias concretas que pudieran surgir en la relación entre Tranvía de Parla, S.A. y sus usuarios individuales, resultará de aplicación lo ordenado en el Reglamento de Viajeros y demás disposiciones legales vigentes.



# Nuestros Compromisos

## Ocupación de los trenes

Nos comprometemos a que, al menos, el 95% de nuestros clientes que viajen en hora punta lo hagan con una ocupación media igual o inferior a 3,5 personas/m<sup>2</sup>.

## Accesibilidad

Nos comprometemos a mantener y que estén operativos y disponibles para su uso en un 95% todos los dispositivos para personas con movilidad reducida (PMR) de nuestra infraestructura.

## Información

Los clientes dispondrán en las estaciones de la información necesaria sobre la oferta básica del servicio: planos de red, horarios, intervalos, etc. y será permanentemente actualizada de modo que los estándares de calidad obtengan un grado de valoración de 7 o superior (en una escala de 0 a 10). El 100% de las estaciones disponen de esta información.

Nos comprometemos a que, al menos, el 95% de nuestros clientes dispongan de información actualizada, tanto en trenes como en estaciones, cuando se produzcan posibles incidencias que afecten la circulación de trenes, de forma que puedan estar convenientemente informados y poder así valorar otras alternativas de transporte.

## Tiempo

Nos comprometemos a que, al menos, el 95% de nuestros clientes esperen en andén menos tiempo del intervalo máximo ofertado.

## Atención al cliente

Nos comprometemos a que los clientes que requieren asistencia en el centro de Atención al Cliente reciban un trato excelente de modo que los estándares de calidad obtengan una valoración en un grado de 7 o superior (en una escala de 0 a 10).

Nos comprometemos a que, al menos, el 95% de los clientes que reclamen obtengan una respuesta personalizada en un plazo no superior a 10 días hábiles.

## Confort

Nos comprometemos a que nuestros clientes encuentren los trenes y estaciones en tales condiciones de limpieza de modo que los estándares de calidad alcancen una valoración en un grado de 7 o superior (en una escala de 0 a 10).

## Seguridad

Nos comprometemos a que, al menos, el 95% de nuestros usuarios hagan uso de nuestra infraestructura equipada con un sistema de video vigilancia completamente operativo, procurando la máxima seguridad y tranquilidad de nuestros clientes.

## Impacto medioambiental

Nos comprometemos a minimizar el impacto medioambiental de nuestra actividad, cumpliendo con las normas y estándares establecidos al efecto, tal como los descritos en la norma ISO 14001, en la que Tranvía de Parla está certificado desde el año 2014.

Además, nos comprometemos a informar de las No Conformidades que tengamos debido a algún incumplimiento de la normativa ISO 14001.

# Compensaciones

Nuestros clientes tendrán derecho a la entrega de un nuevo título de transporte igual o similar al que porten (excluidos los títulos de transporte que permitan un número ilimitado de viajes) siempre y cuando el viaje no haya sido realizado y además concorra alguna de las siguientes circunstancias:

- a. Cuando se produzca una suspensión del servicio.
- b. Cuando el intervalo entre trenes sea superior a quince minutos en los trayectos para los que el cuadro de horario de servicio prevea intervalos inferiores a ocho minutos.
- c. Cuando se produzca un intervalo superior al doble del establecido en aquellos trayectos para los que el cuadro de horario de servicio establezca intervalos entre trenes superiores a ocho minutos.

Y que estas circunstancias no sean debidas a causas ajenas al Tranvía de Parla.

### **Tranvía de Parla**

C/ Camino de la Cantueña 2 –

28982, Parla (Madrid)

T: 900 70 20 10

[www.viaparla.com](http://www.viaparla.com)