



AUTOCARES BELTRÁN, S.A.

CARTA DE SERVICIOS



AUTOCARES BELTRÁN, S.A.

Edición: 08

Fecha:
2019/12

Cód: CS

CARTA DE SERVICIOS

ÍNDICE DE CONTENIDO

1.	PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	3
2.	DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS	3
3.	QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.....	7
4.	OBJETIVOS DE LA CALIDAD	7
5.	COMPROMISOS DE CALIDAD	8
5.1.	SERVICIO OFERTADO.....	10
5.2.	ACCESIBILIDAD	12
5.3.	INFORMACIÓN AL USUARIO.....	12
5.4.	CONFORT	14
5.5.	SEGURIDAD	14
5.6.	IMPACTO AMBIENTAL.....	15
5.7.	ATENCIÓN AL CLIENTE	15
6.	COMPENSACIONES A USUARIOS.....	17

1. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

AUTOCARES BELTRÁN, S. A. centra su actividad en el TRANSPORTE REGULAR INTERURBANO DE VIAJEROS POR CARRETERA. Está adscrita al Consorcio de Transportes de la Comunidad Autónoma de Madrid, en adelante CRTM

Las líneas de transporte público regular de pasajeros adscritas a la Concesión Administrativa son:

- Línea 641: Madrid (Moncloa) – Valdemorillo (ambos sentidos)
- Línea 642: Madrid (Moncloa) – Colmenar del Arroyo (ambos sentidos)
- Línea 643: Madrid (Moncloa) – Villanueva del Pardillo (ambos sentidos)
- Línea N 908: Madrid (Princesa) – Villanueva del Pardillo – Valdemorillo (ambos sentidos)

La empresa presta los servicios de transporte de viajeros todos días del año, funcionando con un sistema rotativo de turnos.

La empresa dispone de unas instalaciones en Colmenar del Arroyo y una campa en Villanueva del Pardillo.

Asimismo se prestan servicios discrecionales y escolares.

Toda la información relativa a los horarios de las líneas de AUTOCARES BELTRÁN, S. A. se pueden consultar en la página web (www.autocaresbeltran.com) y en el teléfono de información 91 865 11 20.

2. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

Existe un REGLAMENTO DE VIAJEROS DE LA COMUNIDAD DE MADRID, donde se regulan los derechos y obligaciones de los usuarios de las líneas de transporte interurbano, las prohibiciones e infracciones.

Derechos

1. Los viajeros, como destinatarios del servicio de transporte prestado por los operadores incluidos en el ámbito de aplicación de este Reglamento, serán titulares de los derechos establecidos por la normativa de transporte de carácter general y específicamente de los incluidos en este capítulo, así como de los que resultan de las restantes disposiciones de este Reglamento.
2. En especial, son derechos de los viajeros los siguientes:
 - a) Elegir entre los diferentes títulos de transporte que, según precios y condiciones, figuren en los cuadros de tarifas debidamente visados de cada línea.

- b) Ser transportados con el requisito de portar título de transporte válido.
- c) Recibir un trato correcto por parte del personal de las Empresas, que deberá atender las peticiones de ayuda e información que les sean solicitadas por los usuarios, en asuntos relacionados con el servicio.
- d) Solicitar y obtener en todos los vehículos y en las terminales establecidas, el libro de reclamaciones, en el que podrán exponer cualquier reclamación sobre la prestación del servicio.
- e) Recibir contestación del Consorcio Regional de Transportes en el plazo de un mes a las reclamaciones que formulen.
- f) Que el estado de los vehículos sea el adecuado para que su utilización se realice en condiciones de comodidad, higiene y seguridad.
- g) Estar amparado por los Seguros obligatorios que correspondan a este tipo de transporte.
- h) Obtener el reintegro del importe del viaje en caso de suspensión del servicio, en los términos del artículo 16 de este Reglamento.
- i) Portar objetos o bultos de mano, siempre que no supongan molestias o peligro para otros viajeros.
- j) Transportar equipajes, con un máximo de 30 kilogramos de peso, en aquellas líneas que, por sus características, dispongan de vehículos dotados de bodega.
- k) Acceder a los autobuses con bicicletas, en los términos y condiciones que establezca la Consejería competente, que respetarán el derecho al uso de los espacios reservados a las personas de movilidad reducida.
- l) Las personas con movilidad reducida podrán descender de los vehículos por la puerta destinada al acceso de viajeros.

Obligaciones

- a) Seguir las indicaciones de los empleados de las Empresas en aquellos temas relacionados con el servicio y sus incidencias.
- b) Respetar lo dispuesto en los carteles o recomendaciones colocados a la vista de los viajeros en instalaciones y coches, así como abstenerse de realizar cualquier comportamiento que suponga una molestia para los demás viajeros o empleados de la empresa.
- c) Abstenerse de llevar bultos diferentes de los señalados en el artículo 2.2.i) del reglamento.
- d) No viajar con animales, salvo perros de asistencia, acompañados por la persona usuaria o adiestrador; o pequeños animales domésticos, siempre y cuando los mismos sean transportados por

sus dueños en receptáculos idóneos, y no produzcan molestias al olfato, al oído o en general al confort de los restantes viajeros.

- e) Acceder a los vehículos por las puertas destinadas al efecto, facilitando la circulación de los demás viajeros en el interior de los mismos.
- f) Subir o bajar del vehículo, en su caso, cuando éste se encuentre detenido en la parada, respetando el turno que le corresponda según el orden de llegada a la misma, así como descender del vehículo en las paradas de final de línea.
- g) No escribir, pintar o ensuciar en cualquier forma el interior o exterior de los vehículos.
- h) Abstenerse de distribuir pasquines, folletos y cualquier clase de propaganda o publicidad, dentro de los vehículos.
- i) No practicar la mendicidad dentro de los vehículos.
- j) No fumar, ni consumir drogas tóxicas, estupefacientes o bebidas alcohólicas, dentro de los vehículos.
- k) Abstenerse de comer dentro de los vehículos.
- l) No hablar al conductor mientras el vehículo esté en marcha, salvo por razones de necesidad relacionadas con el servicio.
- m) Portar título de transporte válido en los términos establecidos en este Reglamento y en los cuadros tarifarios, debiendo conservarlo en su poder durante todo el trayecto a disposición de los empleados de la Empresa y Agentes de Inspección del Consorcio Regional de Transportes.
- n) En caso de que se produzcan discrepancias entre los viajeros por cuestiones relativas al servicio (apertura y cierre de ventanas, funcionamiento o no de dispositivos de aire acondicionado, etcétera), aceptar que prevalezca la opinión mayoritaria de los ocupantes del vehículo, y en su defecto, la del conductor.

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 la Empresa o los Agentes de Inspección del Consorcio de Transportes procederán a la retirada de dichos títulos, que se acompañarán a la correspondiente denuncia.

Prohibiciones

- a) Fumar, consumir drogas tóxicas, estupefacientes o bebidas alcohólicas dentro de los vehículos.
- b) Distribuir pasquines, folletos y cualquier clase de propaganda o publicidad.

- c) Practicar la mendicidad.
- d) Viajar con animales, salvo perros guías en caso de invidentes.
- e) Comer en los vehículos.
- f) Hablar con el conductor mientras el vehículo esté en marcha, salvo por razones de necesidad relacionados con el servicio.
- g) Llevar bultos que supongan molestia o peligro para los viajeros o sean susceptibles de causar daños en el vehículo.
- h) Realizar actos que impliquen peligro para su integridad física o la de los demás viajeros o empleados de la Empresa, así como los comportamientos que supongan una molestia grave para los mismos.
- i) Causar daños a los vehículos o instalaciones fijas.

Infracciones

Constituyen infracciones todas las conductas que supongan incumplimiento de las obligaciones o transgresión de las prohibiciones establecidas en este Reglamento y serán sancionadas por el Consorcio de Transportes de acuerdo con la normativa del Transporte.

Los viajeros desprovistos de título de transporte válido, estarán obligados a abonar en concepto de recargo extraordinario por el servicio utilizado o que se pretenda utilizar, el importe de ochenta euros, importe que se reducirá a la mitad en caso de pago inmediato o en el plazo máximo de quince días hábiles a la empresa operadora.

El pago del recargo podrá efectuarse a los empleados o agentes de inspección actuantes, o mediante ingreso efectivo o transferencia a la cuenta corriente habilitada a tal efecto.

Tendrán la consideración de viajeros desprovistos de título de transporte válido quienes, al serle requerida su exhibición por cualquier empleado de la empresa operadora o de la Inspección del Consorcio Regional de Transportes, no muestren título alguno, muestren título insuficiente o no coincidente con el trayecto que estén realizando o hayan realizado, o el título que exhiban no esté debidamente validado y cancelado para el trayecto que estén realizando o hayan realizado.

De no hacerse efectivo el pago del recargo extraordinario por los viajeros desprovistos de título de transporte válido y transcurridos treinta días desde que se constató la falta de dicho título, se cursará la oportuna denuncia a los efectos de la incoación del correspondiente procedimiento sancionador.

Las Empresas y sus empleados están facultados para recibir el recargo extraordinario previsto en el artículo anterior, del que se entregará un recibo justificativo de su pago.

3. QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

AUTOCARES BELTRÁN, S. A. dispone de un Sistema de recogida de quejas, reclamaciones y sugerencias a través del cual nos pueden hacer llegar su opinión de los servicios ofrecidos de alguna de las siguientes formas:

Reclamaciones oficiales a través del Consorcio de Transporte de Madrid.

Vía telefónica: 91 865 11 20.

De forma presencial en las oficinas centrales de AUTOCARES BELTRÁN, S. A.

En la página web www.autocaresbeltran.com.

En las encuestas de satisfacción el usuario dispone de un espacio destinado a la recogida de quejas o reclamaciones.

4. OBJETIVOS DE LA CALIDAD

AUTOCARES BELTRÁN, S. A. con el fin de mejorar la calidad de los servicios ofertados a sus usuarios ha establecido una serie de objetivos para el año 2019 con los siguientes resultados:

- Llevar a cabo el Proyecto de Eficiencia Energética: dicho objetivo pretendía reducir los consumos de combustible y por ende las emisiones de CO2 al medio ambiente. Este proyecto de mejora es muy ambicioso y requiere de un tiempo para ponerlo en marcha y para obtener resultados. Al cierre del año, podemos estar satisfechos, ya que se han ejecutado las dos primeras fases del proyecto, que ha consistido en la instalación en todos los vehículos de la flota de los equipos de telemetría para la toma de datos y la formación a todos los conductores. Desde abril estamos recogiendo datos de no conformidades y consumos. Por lo que sólo queda esperar a que la muestra de datos sea lo suficientemente representativa para ver la eficacia de las acciones, teniendo en cuenta que es un proyecto en el que los resultados esperados se pretenden alcanzar a medio plazo y que se mantengan en el tiempo.
- Se mantiene el objetivo para 2020, ya que aún con los datos obtenidos no se han logrado los ahorros de consumo y por ende de emisiones pretendidos.
- Reducción de la tasa de accidentes: la reducción planteada para este objetivo era del 2% respecto al valor alcanzado en el año 2018. Este año hemos obtenido un valor de 5,16 accidentes por millón de kilómetros recorridos, consiguiendo una reducción del valor del 0,5%, que no nos permite alcanzar el objetivo. Este valor incluye tanto los accidentes en los que hemos sido culpables, como los accidentes en los que la culpabilidad era del contrario. Añadir que los accidentes fueron menores sin lamentar daños personales y de escasa cuantía material.
- Reducción de la tasa de incidentes: la reducción planteada para este objetivo era del 2% respecto al valor alcanzado en el año 2018. El valor obtenido ha sido de 5,58 incidentes por millón de usuarios, por

tanto, incumplimos el objetivo pretendido para este año a pesar de que sólo el 33% de los incidentes ocurridos este año, son responsabilidad de la empresa o su personal.

- Reducir un 3% el consumo de gasóleo de la flota.
Hemos logrado el objetivo planteado, gracias a la acertada política de renovación de la flota (incorporación de 4 vehículos automatizados y 1 híbrido y baja de 4 vehículos automáticos) y al trabajo del proyecto de eficiencia energética. La reducción del consumo ha sido del 3,05%.
- Reducir un 5% el número de averías en ruta respecto a las registradas en 2018.
Este año hemos alcanzado el objetivo planteado, ya que el número de averías en ruta ha descendido por encima del 5% planteado.

Para 2020 nos planteamos los siguientes objetivos – retos.

- Proyecto de Eficiencia energética, finalizar su implantación y alcanzar los objetivos no logrados este año de reducción de consumo de gasóleo y emisiones de CO2 al medio ambiente. Para 2020 planteamos las siguientes reducciones de consumo:
 - Conjunto de la flota: reducción superior al 5% respecto al valor de 2017(de 37,97 a 36,07 litros/100km).
- Reducción de la tasa de accidentes un 2% respecto al año 2019.
- Reducción de la tasa de incidentes un 2% respecto al año 2019.
- Reducción del número de reclamaciones por incumplimientos un 5%.
- Reducción del número de reclamaciones por oferta del servicio un 5%.
- Realizar un estudio del coste de neumáticos y su durabilidad, de cara a establecer en 2021 objetivos de mejora tanto en durabilidad de los compuestos como de ahorro de costes, tendrá implicaciones medioambientales (menores residuos).
- Reducir el número de intervenciones correctivas de taller, respecto al año 2019. Para ello es necesario una mayor labor preventiva.
- Certificarnos bajo las normas ISO 39001 y 45001.
- Establecer una sistemática para realizar una formación y evaluación continua del desempeño de todos los conductores, para mejorar sus capacidades y reducir sus fallos, de cara a ofrecer un mejor servicio a los usuarios.
- Obtener una valoración positiva en el Sistema de Bonificación y Penalización del Plan de Calidad del Consorcio de Transportes.

5. COMPROMISOS DE CALIDAD

Autocares Beltrán, S.A tiene establecidos una serie de compromisos con los usuarios en relación a:



AUTOCARES BELTRÁN, S.A.

Edición: 08

Fecha:
2019/12

Cód: CS

CARTA DE SERVICIOS

- Servicio ofertado
- Accesibilidad
- Información al usuario
- Confort
- Seguridad
- Impacto ambiental
- Atención al cliente



AUTOCARES BELTRÁN, S.A.

5.1. SERVICIO OFERTADO

SUBCRITERIO	COMPROMISO	INDICADORES
GRADO DE OCUPACIÓN	Más del 98 % de los servicios ofertados cogen a todos los viajeros que están esperando en las paradas sin superar la capacidad permitida.	% de servicios que no cogen viajeros por ir completo
CUMPLIMIENTO DE LA OFERTA	Se realizan más del 98% de los servicios programados	% de servicios realizados sobre el total de programados
	Los últimos servicios en cada uno de los sentidos siempre se realizarán siempre.	Se realiza el 100% de los últimos servicios programados en cada sentido
	Serán considerados como incumplimientos de servicios los siguientes: <ol style="list-style-type: none"> 1. la no realización de un servicio programado 2. la no realización de la última expedición 3. el adelanto de la hora prevista o los retrasos en la salida superiores a lo establecido en cuanto a PUNTUALIDAD. 	Más del 95% de los servicios de la concesión cumplen los requisitos de cumplimiento de servicios según el CRTM
PUNTUALIDAD	Los servicios prestados a los viajeros se rigen por los siguientes compromisos de PUNTUALIDAD, siempre en la SALIDA DE LOS VEHÍCULOS: <ol style="list-style-type: none"> 1. los autobuses no saldrán antes de la hora establecida, salvo excepción justificada. 2. no se permiten retrasos en la salida superiores a 6 minutos (en hora punta) y de 10 minutos en hora valle, como término medio. 	<p>Más del 90% de los servicios, como promedio del día cumplirán los requisitos de puntualidad.</p> <p>Más del 90% de los servicios en hora punta cumplirán los compromisos de puntualidad.</p>



AUTOCARES BELTRÁN, S.A.

Edición: 08	Fecha: 2019/12	Cód: CS	CARTA DE SERVICIOS
-------------	-------------------	---------	--------------------

SUBCRITERIO	COMPROMISO	INDICADORES
FUNCIONAMIENTO DE VEHÍCULOS Y DE SUS EQUIPOS	Si se produce una avería en ruta se procederá a la resolución de la incidencia (recolocación de viajeros afectados en autobuses posteriores o en uno de sustitución), en un plazo inferior al tiempo medio de recorrido de la línea	Nº veces que se supera el tiempo medio de recorrido de la línea en la resolución de la incidencia.
	Los vehículos están dotados de un sistema de control y ayuda a la explotación (SAE)	100% de los vehículos
	Los vehículos están dotados con validadoras de tecnología sin contacto	100% de vehículos
	Funcionamiento del sistema de ayuda a la explotación	
	Las validadoras y expendedoras estarán en condiciones adecuadas de uso en el momento de los servicios.	95 % de funcionamiento de validadoras y expendedoras.



AUTOCARES BELTRÁN, S.A.

Edición: 08	Fecha: 2019/12	Cód: CS	CARTA DE SERVICIOS
-------------	-------------------	---------	--------------------

5.2. ACCESIBILIDAD

SUBCRITERIO	COMPROMISO	INDICADORES
ACCESIBILIDAD PMR's	Todos los vehículos de la flota disponen de rampas y plataformas y puestos de movilidad reducida	100% de autobuses son accesibles
FUNCIONAMIENTO DE RAMPAS Y PLATAFORMAS DE ACCESO	Las rampas y plataformas son sometidas a mantenimiento preventivo (cada 20000 km o mes aprox). Además son inspeccionadas el 100% mensualmente para verificar su buen funcionamiento.	Más del 85% de las rampas y plataformas inspeccionadas funcionan adecuadamente en el momento de los servicios

5.3. INFORMACIÓN AL USUARIO

SUBCRITERIO	COMPROMISO	INDICADORES
INFORMACIÓN OBLIGATORIA EN EL VEHÍCULO	<p>Los vehículos disponen de la siguiente información obligatoria, que debe ser la correcta y estar actualizada:</p> <p><u>En el exterior:</u> reseña de la concesión administrativa, nombre de la empresa, nº de línea, origen, destino, indicación de, al menos, dos paradas intermedias con mayor afluencia de viajeros, identificación correspondiente si el vehículo es accesible.</p> <p><u>En el interior:</u> sanciones y video vigilancia (si está disponible), prohibición de fumar, lugares reservados, identificación del nº de butaca (en caso de venta por butaca), reglamento de viajeros, especificación en caso de emergencia, disposiciones para la colocación del equipaje de mano, identificador del suministrador del servicio, medio de contacto y puntos de venta, tarifas, títulos de transporte y su validez y cambio máximo permitido.</p>	Más del 95 % de los vehículos contiene la información obligatoria y es correcta y está actualizada.



AUTOCARES BELTRÁN, S.A.

Edición: 08

Fecha:
2019/12

Cód: CS

CARTA DE SERVICIOS

SUBCRITERIO	COMPROMISO	INDICADORES
INFORMACIÓN EN PARADAS	<p>Las paradas disponen de la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none">• Nombre de la parada.• Plano general de la red, información tarifaria, esquema / itinerario de la línea, horario de primera y última salida de cada cabecera y medio de contacto.• Identificación de las líneas que paran e indicación de la localización de la parada.• Referencia geográfica, kilométrica o temporal de las líneas.• Horario de todas las salidas de cabecera a lo largo del día y tiempos estimados de recorrido de la línea.• Frecuencia de paso por franjas horarias.• Cambio máximo permitido.• Alteraciones de la línea en situación anormal programada o supresión temporal o definitiva de la parada (indicando parada sustitutiva).• Identificación del suministrador del servicio y medios de contacto.	Más del 90% de las inspecciones realizadas a paradas tienen la información correcta y actualizada
PROPORCIONADA POR EL CONDUCTOR	<p>El conductor deberá ser capaz de informar sobre las distintas paradas del recorrido, conexiones más importantes con otros medios de transporte, horarios y tarifas vigentes, autorizados por el CRTM, de la línea que está realizando.</p> <p>Asimismo, deberá ser capaz de facilitar información sobre la empresa, medios de contactos con la misma y sus principales servicios (información de líneas, buzón de sugerencias, objetos perdidos, etcétera).</p>	Más del 90% de las inspecciones realizadas (por agente externo) se proporciona la información solicitada.
INFORMACIÓN ANTE MODIFICACIONES PROGRAMADAS	<p>Se proporcionará cuarenta y ocho horas antes de que se produzcan la modificación y siempre permitiendo que transcurran dos días laborables antes de su implantación. Las paradas afectadas por las modificaciones de servicios se revisarán en el plazo máximo de quince días desde su autorización</p>	Nº de veces que se incumple el plazo de 48 horas



AUTOCARES BELTRÁN, S.A.

Edición: 08	Fecha: 2019/12	Cód: CS	CARTA DE SERVICIOS
-------------	-------------------	---------	--------------------

SUBCRITERIO	COMPROMISO	INDICADORES
INFORMACIÓN DINAMICA DEL SERVICIO EN PARADAS	Si la parada dispone de información dinámica relativa a tiempos de espera de la/s línea/s correspondientes a cada operador esta será la correcta	95% de las inspecciones realizadas la información es correcta

5.4. CONFORT

SUBCRITERIO	COMPROMISO	INDICADORES
SISTEMAS DE CLIMATIZACIÓN Y VENTILACIÓN DE VEHÍCULOS	El rango de temperatura y calidad del aire dentro de los vehículos permitirá viajar confortablemente.	Más del 90% de las inspecciones realizadas la temperatura y calidad del aire permite viajar confortablemente.
LIMPIEZA Y CONSERVACIÓN DE VEHÍCULOS	Existe un protocolo de limpieza y conservación de vehículos con el objeto de asegurar que los servicios prestados se prestan en las adecuadas condiciones de limpieza.	<ul style="list-style-type: none">• Inspecciones mensuales del 100% de los vehículos. Más del 95% de los autobuses inspeccionados tienen un nivel de limpieza satisfactorio• <2 reclamaciones *millón de viajeros

5.5. SEGURIDAD

SUBCRITERIO	COMPROMISO	INDICADORES
SEGURIDAD EN LOS	Los vehículos de Autocares Beltrán disponen de elementos de seguridad (botiquín, extintores, martillos,	Más del 95% de vehículos inspeccionados disponen de los



AUTOCARES BELTRÁN, S.A.

Edición: 08	Fecha: 2019/12	Cód: CS	CARTA DE SERVICIOS
-------------	-------------------	---------	---------------------------

VEHÍCULOS	etc). Estos elementos son revisados en las inspecciones mensuales de nuestros vehículos por parte de nuestro inspector.	elementos de seguridad
TASA DE ACCIDENTES	Reducción de la tasa de accidentes	Mínimo un 2% de reducción en la tasa de accidentes expresados por millón de kms
TASA DE INCIDENTES	Reducción de la tasa de incidentes	Mínimo un 2% de reducción en la tasa de incidentes (por millón de viajeros)

5.6. IMPACTO AMBIENTAL

SUBCRITERIO	COMPROMISO	INDICADORES
EMISIÓN DE CONTAMINANTES	Autocares Beltrán, S. A. asegura que las condiciones técnicas y legales vigentes en sus vehículos minimizan la emisión de contaminantes, tratando de reducir las exigencias en los parámetros establecidos por las directivas en vigor. Los vehículos tienen al día la Inspección Técnica (ITV)	<ul style="list-style-type: none">Nº incidencias detectadas en ITV por emisión contaminantes
CONSUMO DE COMBUSTIBLE	Autocares Beltrán se compromete a un consumo responsable de los recursos, entre ellos el consumo del combustible. Para ello se establecen diferentes acciones como: <ul style="list-style-type: none">Adquisición de vehículos con características técnicas ajustadas a los recorridosTécnicas de conducción económica	Reducción del consumo de gasóleo

5.7. ATENCIÓN AL CLIENTE

SUBCRITERIO	COMPROMISO	INDICADORES
--------------------	-------------------	--------------------



AUTOCARES BELTRÁN, S.A.

Edición: 08	Fecha: 2019/12	Cód: CS	CARTA DE SERVICIOS
-------------	-------------------	---------	--------------------

ENCUESTAS	Se realiza una encuesta, al menos una vez al año, a los clientes, solicitándoles su percepción sobre las características del servicio.	Índice de satisfacción \geq Índice de satisfacción del año anterior.
RECLAMACIONES	El 100% de los clientes que reclaman reciben una respuesta en un plazo máximo de 15 días hábiles.	<ul style="list-style-type: none">• Nº de reclamaciones con respuesta superior a 15 días hábiles < 1.



AUTOCARES BELTRÁN, S.A.

6. COMPENSACIONES A USUARIOS

AUTOCARES BELTRÁN, S.A compensará a los usuarios de sus líneas en caso de no cumplir con los compromisos descritos en el punto anterior.

La compensación se ajustará a lo descrito en la legislación vigente al respecto.