

VAC-231

Averías

Compromiso de que al menos el 98% de los servicios programados mensualmente, no sufrirán averías durante el Servicio.

Valor Anual

99,99%

Valor Anual

Puntualidad

El 85% de los usuarios del servicio prestado, gozará de un servicio puntual acorde a los horarios programados

82%

Puntualidad en Llegada

El 90% de los viajeros llegará a destino según los horarios programados, soportando como máximo un retraso de 30 minutos sobre la hora prevista.

99,98%

Valor Anual

Climatización

Al menos el 99% de los viajeros, dispondrá de una climatización adecuada que garantice el confort en el vehículo.

99,94%

Valor Anual

Tiempo de Respuesta Reclamaciones-Porcentaje contestación <10 días

El viajero podrá interponer cualquier tipo de Reclamación a través de las diversas vías habilitadas (Libros de Reclamaciones, Web...), siendo contestadas el 95% en un tiempo inferior a 10 días naturales y nunca superior a 20.

97,67

Valor Anual

Generar unas emisiones anuales, inferiores a 1,5 Kg de CO2e por viajero.

1,27