

Renovamos nuestro compromiso para garantizar viajes seguros, cómodos y puntuales en las mejores condiciones posibles.

Arriva Madrid publica su Carta de Servicios 2021 que recoge toda la información sobre los servicios, derechos, obligaciones y compromisos de calidad de la empresa.

Madrid. 15 de febrero 2021. Como cada año, y cumpliendo con los requisitos de la Norma UNE 93200:2008 sobre cartas de servicios, Arriva Madrid hace pública su [Carta de Servicios 2021](#)

Además de enumerar Derechos, Obligaciones y Normativa vigente que regula los servicios, Arriva Madrid destaca los resultados del esfuerzo conjunto de todos sus equipos para hacer posible que, en los 43 recorridos - más de 200 autobuses que opera en el Suroeste de la Comunidad de Madrid, se hayan conseguido indicadores muy positivos.

“Para Arriva, esta Carta de Servicios es un requisito importante y útil para cada año hacer este ejercicio de transparencia que nos permite hacer públicos nuestros compromisos con la Comunidad de Madrid de proporcionar el mejor servicio posible a nuestros clientes y seguir mejorando”, señala Francisco Vilches, director de Arriva Madrid.

Ese compromiso se refleja en datos:

- Salida puntual de cabecera en más del 95% de los servicios.
- Se realizan más del 97% de los viajes programados por línea diariamente.
- Las máquinas validadoras y expendedoras funcionaron el 99,97% del tiempo del servicio.
- El 100% de los vehículos son accesibles para personas con movilidad reducida.
- A lo largo del año, Arriva cumple rigurosamente el protocolo de conservación y limpieza de la flota, con un promedio por encima del 90%.

Los usuarios han recompensado los esfuerzos de Arriva otorgándole un 7,9 sobre 10, a los servicios prestados durante 2020, superando al año anterior (7,8).

Conectar a las personas de forma segura, rápida y cómoda es prioridad de la empresa. En su afán de contribuir también en el cuidado del medio ambiente, Arriva cumple con los objetivos de reducir el consumo de combustibles fósiles y cuenta con distintas certificaciones en materia ambiental, tales como ISO 14001:2015 y EMAS.

“El transporte público está experimentando un momento muy duro por la crisis sanitaria actual, y a la vez, delante de nosotros se abre un reto muy interesante para dar un impulso a España hacia una movilidad sostenible. Arriva está siendo parte de ese cambio”, señala Vilches. Arriva Madrid continúa tomando medidas para reducir la contaminación ambiental e incorporando a su flota vehículos más ecológicos. Actualmente dispone de 44 vehículos híbridos. El pasado mes de enero, llevó a cabo la primera prueba con un vehículo 100% eléctrico y continuará dando pasos hacia la incorporación de vehículos más eficientes y cuidadosos con el medio ambiente y con la salud pública