



ANEXO AL REGLAMENTO INTERNO - SERVICIOS RADIO TAXI 033 – FLOTA 033

AMPLIACION PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

ENERO 2023

Comunicamos que debido al importante incremento de rechazos de servicios en zona (más de 18.000 rechazos en zona en Abril 2022) devoluciones (5.000 devoluciones) de servicios Radio Taxi 033 modificará los criterios de sanción automática de la siguiente forma a a partir del día martes 7 de Junio de 2022:

- **1 servicio devuelto** será sancionado automáticamente con **4 horas**
- **2 servicio rechazados** (servicio que salta y no lo cogemos no aceptamos) **en menos de 3 horas**, aplicación **sanción automática de 30 minutos**. Las operadoras revisarán los servicios y podrán asignar de forma manual al primer y sucesivos coches que hayan rechazado en zona.

En caso de que un servicio esté pendiente de cubrir, **las operadoras podrán llamar a los coches libres ubicados** en la misma para que procedan aceptar el servicio que les asigne la operadora de turno, la negación será la aplicación de sanción directa (no se tendrá en cuenta la acumulación de rechazados) En el caso de que el conductor no quiera hacer el servicio, estando en disposición de realizarlo (en libre y cerca del servicio), se entenderá como una devolución y se será sancionado con 4 horas.

Se incluye un cuarto estado de Anulación del Servicio (E/N -> El cliente No Espera), el taxista para anular el servicio, ha de llamar al cliente confirmar que está en camino, dar tiempo aproximado. Sino se contacta con el cliente, igualmente hay que ir. En caso de que el taxista anule servicio por este concepto, y el cliente reclame el servicio posteriormente, se procede a sanción por ABANDONO DEL SERVICIO,

QUITAR SANCION:

- Solo se quitará la sanción si el coche hace el servicio (evitar llamar a central para quitar sanción, sin causa justificada (Ver recopilación de CAUSAS NO JUSTIFICADAS), o porque se vaya a realizare el servicio rechazado o devuelto).
- Si el servicio está siendo realizado por otra licencia, la sanción se mantiene.
- Con lo anterior, SI LA CAUSA es justificada, se quitará sanción (Ver apartado CAUSAS JUSTIFICADAS)

CAUSAS JUSTIFICADAS

1. Mal funcionamiento de la aplicación, cuelgue servicio o entrada en bucle. Se procede a revisar los logs del servicio, y si efectivamente se observa ese comportamiento, se retira sanción de forma inmediata. Disponemos en tiempo real, de un patrón de funcionamiento de la app por servicio en la CENTRAL, de manera que podemos observar ese comportamiento y corroborar si ha habido incidencia app. En cambio, si no se observa esta anomalía en el log del servicio, se amplía la sanción de 1 a 4 horas para rechazados y de 4 a 8 para devueltos.
2. Estaba realizando un servicio y me ha desaparecido. Llamar INMEDIATAMENTE a central al tel. 933 037 037, para recuperar servicio en la medida de lo posible, o quitar sanción. En cambio, si no se observa esta anomalía en el log del servicio, se amplía la sanción de 1 a 4 horas para rechazados y de 4 a 8 para devueltos.
3. He cogido un servicio de pendientes y estoy a MAS de 12 minutos del servicio. En ese caso, se procederá a retirar sanción.



4. TdC – Taxi de Confianza: Ejecución de pre-reserva de TdC en menos de una hora / Destino cliente hace imposible ejecutar pre-reserva de TdC (Recomendación para evitar problemas, desubicarse)
5. Dirección de recogida que se considere de riesgo para la seguridad del taxista / O imposibilidad de recoger al cliente (por ejemplo, eventos masivos)
6. Petición de Devolución (únicamente si el servicio es de pendientes): SOLO en el caso, de que un coche esté a más de 12 minutos por consola de OPR al punto de recogida del cliente de SERVICIO DE PENDIENTES, el taxista puede llamar para quitar servicio SIN SANCION.

CAUSAS NO JUSTIFICADAS

CAUSAS MÁS COMUNES	PROCEDIMIENTO PARA QUE NO VUELVA A PASAR
Es que tenía que ir al Baño	Cerrar completamente la aplicación para que no entren servicios
Es que voy a comer / estoy comiendo	Cerrar completamente la aplicación para que no entren servicios
Es que me iba a casa	Cerrar completamente la aplicación para que no entren servicios
Es que estaba fuera del coche y no me ha dado tiempo a cogerlo	Cerrar completamente la aplicación para que no entren servicios
Es que estaba tomando café en el bar	Cerrar completamente la aplicación para que no entren servicios
Es que se me han subido al taxi	Te tienes que poner en ocupado cuando se te sube el cliente.
Es que se me acaba de romper el coche y voy al mecánico o acabo de pinchar	Con que el coche no está disponible para el servicio, 1 hora de sanción, no es motivo de preocupación estar fuera de línea para atender la reparación.
No me ha entrado ningún servicio	Se revisará el log del servicio (verificación Punto 1. Paso anterior). Si no hay anomalías en el log de servicios, se amplía la sanción de 1 a 4 horas (por servicio RECHAZADO) 4 a 8 (por servicio DEVUELTO) Nota: El llevar la app sin volumen, e segundo plano, etc... no es excusa ninguna para no atender los servicios.
Me iba hacer una recogida al Aeropuerto	Cerrar completamente la aplicación para que no entren servicios
Me voy a recoger a los niños al colegio	Cerrar completamente la aplicación para que no entren servicios
Es que estoy en parada el Primero y va a saltar una reserva	Los servicios se hacen no se eligen
Estoy en una parada de calle y no cojo servicios de emisora.	Cerrar completamente la aplicación para que no entren servicios
El cliente NO me espera	Se ha introducido el 4 estado de ANULACION de servicio por parte del taxista: N/E – el cliente No Espera . No se puede rechazar o devolver un servicio por esa razón, el Taxista debe anular N/E en la APP, NO LLAMAR, NO RECHAZAR, NO DEVOLVER.

Llamar a Central con **causas INJUSTIFICADAS**, supondrá ampliación de sanción de **1 a 4 horas para servicios RECHAZADOS**, y de **4 a 8 horas para servicios DEVUELTOS**, por la pérdida de tiempo de las centrales que restan tiempo para grabar y atender nuevos servicios para el resto de la flota.



En el caso de que el conductor no coja el teléfono informado en nuestro sistema de contacto, será sancionado 4 horas. Es responsabilidad del taxista tener el tel. de contacto del coche; comunicar cualquier cambio o modificación a las centrales.

SANCIONES ECONOMICAS - FONDO DE COMPENSACION

Dado la situación generada por los rechazos y devoluciones de servicios, causa directa que perjudica de forma muy directa al conjunto de taxistas comprometidos con el trabajo de la emisora que finalmente sí quieren realizar el servicio, con el servicio profesional de taxi a los usuarios, vamos a establecer sanciones económicas por la mala praxis, la falta de profesionalidad y orientación al trabajo en las siguientes áreas:

- **Sanciones Graves:** Los taxistas, solo podrán llamar para quitar sanción en aquellas **de más de 6 horas**. El taxista podrá elegir, pagar sanción. El cálculo es sencillo, **1€+IVA / hora**. Para la aplicación de la sanción económica, el taxista, llamará a central, se genera un servicio de sanción, con el importe del mismo.

Procedimiento Administrativo: aplicará una segunda factura al mes siguiente, con el detalle de servicio de sanción, y una factura aparte. El Propietario de la Licencia deberá de pagar en las mismas condiciones que la factura de cuota de fija y variable de la emisora. El impago supondrá la suspensión por impago, y la reiteración la expulsión unilateral.

Nota muy importante: los ingresos por este concepto se destinarán íntegramente, al pago de los sobrecostes de centrales, sistemas, incidencias, pagos por responsabilidad a usuarios, servicios de compensación a usuarios y pago de mínimas a taxistas en los que no se haya podido recaudar la mínima de servicios*

**Desafortunadamente, está congelado el cobro telefónico de la mínima por parte de las centrales, el volumen de llamadas de incidencias de usuarios reclamando taxi, no nos permite ejecutar estas acciones, y el volumen de servicios en los que llegamos con 12-15 minutos de retraso y no se llega a tiempo, se ha multiplicado x 5 (el cliente no espera más, llegamos tarde, eso si llegamos)*

Las medidas sancionadoras económicas se pondrán en marcha el 1 de Julio de 2022 para dar tiempo a cambiar el comportamiento actual, con los datos de Junio, si la aceptación y finalización general de los servicios enviado, no vuelve como mínimo **al 80 % de los servicios enviados**, se procederán al envío de facturas de sanción el 1 de Julio.

EXPULSION DIRECTA

Asimismo, mensualmente Radio Taxi 033 evaluará a todos los asociados, y aquellos que presenten el mayor porcentaje de servicios resultante de la suma de servicios rechazados y devueltos, serán automáticamente dados de baja de la flota, **expulsando por este concepto 5 coches**.

MARCO ACTUAL, INVOLUCION EMISORA

En el mes de abril, hemos pasado de cubrir 8,5 servicios de cada 10 servicios lanzados a 6 de 10 y la evolución sigue empeorando, por lo que nos vemos obligados a tomar medidas urgentes, los planes de desarrollo y cumplimiento con los servicios con los clientes. El ratio de llamadas de quejas de los usuarios por falta de taxi



se ha multiplicado por 4, lo que provoca que no podamos atender más servicios para el conjunto de la flota. Por otro lado el número de clientes habituales y fieles que no volverán a llamar, está aumentando de forma exponencial, igual que las quejas y las denuncias por falta de servicio. Los usuarios expresan de forma manifiesta y abierta a centrales, taxistas y resto de equipo 033, que buscarán alternativas (otras emisoras, aplicaciones y vehículos disruptivos). Es responsabilidad de todos volver a recuperar la calidad de servicio que teníamos hace 2 meses, y que podamos enfocarnos en traer más trabajo para todos los coches.

El buen trabajo en equipo nos beneficia a todos sin excepción, el mal trabajo de uno sólo perjudica al resto. Están por venir los meses críticos tras el periodo veraniego, es en ese momento en el que se recogerá el trabajo realizado ahora, para tener todos la rentabilidad deseada en el futuro

Por último, no es el deseo ni agrado de nadie de la organización en absoluto, tener que desviar tiempo y recursos a sancionar, auditar y a actuar de policías pero con el marco expuesto, nos vemos forzados y obligados a actuar en consecuencia para dar un servicio profesional de taxi a todos los usuarios que confían en tener un taxi en la puerta.

Atentamente, Dirección 033