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

**AMPLIACION PROCEDIMIENTO SANCIONADOR**

ENERO 2023

REGLAMENTO "TAXITAS DE CONFIANZA" – “TdC”

Este requerimiento de nueva incorporación al servicio de que presta Radio Taxi 033, está pensado para activarse en todos aquellos asociados que cumplan una serie de requisitos que previo estudio por parte de la dirección de la empresa será activado.

Para poder acceder a este requisito, los asociados deberán cumplir una serie de condiciones, a saber:

1. Estar al corriente de pago de las cuotas de asociado ni presentar desconexiones por impago de facturas.
2. No tener quejas de usuarios por mala prestación de servicio, ni de otros asociados por mala praxis profesional. Así como quejas de operadoras por desconsideración hacia su trabajo.
3. **Tener un alto número de servicios realizados, así como un bajo número de servicios rechazados y devueltos.**
4. Tener el vehículo en perfecto estado de limpieza y desinfección tanto interior como exteriormente y rotulado con las correspondientes bandas adhesivas de Radio Taxi 033.
5. Una antigüedad mínima de 6 meses continuados en la empresa.
6. Haber participado de forma continuada en las diferentes campañas de promoción que lleva ya varios meses Radio Taxi 033 con la entrega de muestras de diversos productos destinados a nuestros clientes y usuarios del servicio de taxi en general.
7. Estar en disposición de poder realizar servicios de abonados a crédito, con los cuales Radio Taxi 033 lleva ya operando desde hace más de una año de forma normalizada.

**TODOS LOS ASOCIADOS QUE CREAN QUE CUMPLEN CON CASI TODOS LOS REQUISITOS QUE AUN NO ESTÉN EN EL PROGRAMA, PUEDEN DIRIGIRSE A NUESTAS OFICINAS, PARA RECLAMAR LA ACTIVACIÓN, SE HARÁ UNA REVISIÓN PERSONALIZADA DE LA ACTIVIDAD DE LOS ULTIMOS MESES.**

Una vez valorado el expediente por parte de la dirección, se comunicará al asociado la activación del requisito y se le citará para que pase por oficinas para ultimar el trámite y recibir las pertinentes explicaciones de este tipo de servicios.

Debemos aclarar que la activación de estos servicios, debe considerarse como un incentivo para todos aquellos asociados que realizan su labor diaria con profesionalidad, seriedad y dedicación. En ningún caso debe considerarse como un desagravio para aquellos asociados que no reúnan las condiciones exigidas.

**Cualquier incumplimiento de alguno de los puntos mencionados anteriormente, y dependiendo de la gravedad, CONLLEVARÁ la SUSPENSION del requisito "taxi de confianza" a quien lo tenga activado.**

TIPOS DE SERVICIOS EN TAXI DE CONFIANZA

* **Servicio a Empresas:** abonados o prepago
* **Servicios de precios fijos Taxi Web** servicios urbanos, interurbanos, rutas turísticas:
	+ Empresas:
	+ Particulares:
* **Servicio Emergencia operadoras:** Son servicios asignados al Taxi de Confianza, para cubrir servicios que puedan caer.
* **Servicios complejos:** recogidas aero, recogidas puerto, recogidas Sants, recogidas con parada, recogidas con espera, etc… a precio fijo o taxímetro
* **Servicios periódicos de precio fijo**: abonados
* **Servicios especiales**: de plazas, con varias sillitas, animales especiales, etc… contado, prepagado o abonado.
* **Servicios en áreas donde normalmente no hay flota**, y que por sus características es un cliente importante, o bien una nueva carrera, siempre con una mínima de 12 € (6Km aprox ) – El cliente debe ser informado por OPR de la mínima de TdC SIEMPRE.
* **Servicios clientes-taxistas u otras flotas** que requieren de servicios en Taxi de Confianza: contado o abonado.
* **Servicios de Auxilio CENTRAL OPR**: Las operadoras podrán llamar en primera instancia a los TdC en libre cercanos a un servicio. Es OBLIGATORIA la realización del servicio, salvo se tenga que realizar una pre-reserva y no de tiempo a la realización de la misma.
* **Servicios Reservas Convencionales:** Son todas aquellas que tras pasar por la activación del proceso de incentivos diario (Min. 5 servicios de la suma de finalizados y N/C des del taxi), toda aquella reserva mostrada en el módulo de pre-reservas, con **40 minutos antes de hora de recogida**.

MODIFICACION DE LA APLICACION Y OPERATIVA:

La principal modificación de la aplicación, es la incorporación de la ventana denominada "Pre-Reservas", en la cual aparecen indistintamente los servicios activados, y que el asociado puede asignarse con antelación.

Todos los servicios TdC como en reservas convencionales, 20 minutos antes es CONVENIENTE intentar contactar con el cliente, para ofrecer plus de seguridad al cliente. En caso de no poder contactar, avisar a central para que lo intente.

El Taxista de Confianza tiene que estar disponible al teléfono ante cualquier llamada que pueda realizar central ante comprobación de realización.

Cabe recordar, que **la pre asignación de un servicio, conlleva la obligación de realizarlo**, no pudiendo en ningún caso ceder el servicio a otro asociado.

Las pre-reservas si no es despachan antes de los 13 minutos a la recogida, saltan como cualquier otro. Hay que aceptarlo, repasarlo y que todo esté OK caso de:

1. No es el servicio que tenía pre-reservado: Llamar inmediatamente a central, el servicio pre-reserva nos sale como rechazado
2. Estoy en ocupado. Si se está en ocupado, el servicio saltará para que no se pierda, llamar inmediatamente a central para recuperarlo si es posible.
3. Estoy sancionado de un servicio anterior: Llamar a central, quitaremos sanción
4. Cualquier duda o anomalía en el funcionamiento de aceptación y despacho, LLAMAR A CENTRAL URGENTEMENTE.
5. No nos responsabilizamos de pérdida de pre-reservas por no atender a los protocolos en caso de despiste o fallo de la aplicación (falta de aviso, desentendimiento, etc….)

Despacho de servicio: Los servicios en el módulo de pre-reservas, se pueden despachar como máximo 1 hora antes de la hora de recogida, RECOMENDABLE DESPACHARLO CUANDO SE VA HACER, para no tener problemas con otros servicios.

Todos los taxis de confianza, recibirán las tarjetas correspondientes para que cada asociado anote su número de licencia, y así, el usuario pueda solicitar si es el caso sus servicios, y en caso de que sea una reserva, asignársela automáticamente.

**ANULACION**

En caso de no poder efectuar el servicio por **causas de fuerza mayor**, deberá contactar SIEMPRE con la central para que ésta libere el servicio y pueda realizarlo otro asociado lo antes posible, **como mínimo 1 hora antes**. Situaciones excepcionales (emergencia personal, problemas en vehículo, etc…).

Todo lo que no se considere por Central o Delegados fuerza mayor, el Taxista está obligado hacer el servicio. Sino lo hace, se le aplicará sanción y expediente TdC.

**MINIMA DE SERVICIO TAXI DE CONFIANZA: 12 €**

La mínima del servicio de Taxi de Confianza por su complejidad, tiene una mínima superior a lo establecido para servicios convencionales: SERVICIOS ABONADOS, SERVICIOS PREPAGO TAXIWEB.

**SANCIONES OPERATIVAS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| CAUSISTICA OPERATIVA TDC | SANCION | ELIMINACION SANCION |
| AUXILIO OPR: La negación y perdida del servicio / cliente, supondrá expediente y retirada del programa. El max. De tiempo de servicio es de 12 minutos hasta el cliente, por encima, no se aplicará ningún tipo de incidencia. | Sanción Por Rechazo 1 hora | Realizar el servicio si éste está libre, sino sanción. |
| No atender las llamadas de central para realizar auxilio.  | Sanción Por Rechazo 1 hora | Atender llamada, llamar a Central. Realizar el servicio si éste está libre, sino sanción. |
| No presentarse al servicio.  | Expulsión TdC. Posible Sanción económica\* | Pagar Sanción Económica, de lo contrario expulsión. |
| Desentenderse del servicio. Fallo Taxista al coger el servicio, despacharlo o APP. Todos los taxistas TdC, saben cuándo cogen el servicio, el día y la hora. Desentenderse del servicio y no ocuparse y preocuparse, supondrá sanción. En caso de no realizarse el servicio o pérdida del cliente, se incurrirá en sanción económica\*. | Expulsión hasta que pase por central para explicación | Pasar por central |
| Queja cliente: Se recogerán las quejas operativas, pueden ser motivo de expulsión (taxista desagradable con el cliente, coche sucio, retraso sobre la reserva | Expulsión hasta que pase por central para explicación | Pasar por central |
| Coger servicios cuando no se puede trabajar, errores, omisiones o incidencias reiteradas; supondrán la expulsión cautelar del programa sin previo aviso, hasta que se aclare en central.  | Reincidencias, expulsión temporal mínima 2 meses. | Mejorar Ratios de servicios emisora para entrar TdC |
| Volumen de rechazados o devueltos, e incluso horas de conexión a la emisora, supondrá la expulsión temporal y mínima de 2 meses del programa.  | Expulsión temporal mínima 2 meses hasta próxima evaluación | Mejorar Ratios de servicios emisora para entrar TdC |

***\*SERVICIOS ABONADOS, PREPAGO O TAXIWEB: Se procederá a reclamación de importe de la carrera (O REALIZACION DE SERVICIO SIN CARGO AL CLIENTE) a la licencia infractora para compensación al cliente, en caso de reclamación o pago de mínima al taxista que haga Nulo No hay Cliente, al coche que venga detrás del servicio.***

Cualquier incidencia será recogida en el expediente de la licencia, subcategoría Taxi de Confianza.

Cualquier incumplimiento de alguno de los puntos mencionados anteriormente, y dependiendo de la gravedad, puede conllevar la retirada del requisito "taxi de confianza" a quien lo tenga activado.

**SERVICIOS TDC SIN TDC**

**Si un servicio de TdC** no lo coge ningún Taxista TdC, será el sistema o Central quien lo asigne al taxista más cercano con los requerimientos exigidos (Plazas, sillas, animales, etc..). El no auxiliar un servicio de TdC, se tratará como una devolución, con las horas de sanción establecidas para las devoluciones a todas aquellas licencias que lo rechacen o no cojan el teléfono a CENTRAL, y apertura de incidencia en expediente licencia para su posterior valoración. Si hubieran servicios preasignados, por encima de 1 hora, estos se liberarán al resto de TdC.

**Para servicios sin TdC, Taxistas TDC** que sean requeridos por CENTRAL para la realización del servicio, se puede tratar como una devolución, con las horas de sanción establecidas para las devoluciones a todas aquellas licencias que lo rechacen o no cojan el teléfono a CENTRAL, y apertura de incidencia en expediente licencia para su posterior valoración. Si hubieran servicios preasignados, por encima de 1 hora, estos se liberarán al resto de TdC.

EXCEPCION DE SANCION: Si existiera, algún servicio pre-asignado, a menos de 1 hora, el TAXISTA TDC deberá comunicar a CENTRAL el hecho, para retirada de sanción, y proceder a despachar el servicio posteriormente, para estar en ocupado y no salten servicios en la Tablet.