



**REGLAMENTO INTERNO
ACTUALIZACION ENERO 2023**



PRESENTACION

Ante todo queremos felicitarle por su decisión de formar parte de nuestra organización en calidad de asociado.

Radio Taxi 033 es, ha sido por historia, volumen de asociados, y generación de servicios, una de las principales flotas de radio taxi del conjunto del Área Metropolitana de Barcelona, todos los vehículos adscritos a ella disponen de las últimas tecnologías encaminadas a facilitarle el trabajo diario y ayudarle a obtener de él una mayor rentabilidad. Es responsabilidad de todos que lo siga siendo y que entre todos podamos volver a crecer.

Por este motivo, ponemos a su alcance este nuevo reglamento interno para que le sirva de punto de referencia de aquí en adelante para lo que podemos y debemos hacer en nuestra operativa diaria con los servicios generados por Radio Taxi 033 y así, proporcionar a nuestros clientes un alto grado de satisfacción, inducido sin lugar a dudas por su valiosa colaboración.

Este texto está basado en el Reglamento Metropolitano del Taxi y en la Llei del taxi de la Generalitat de Catalunya, máximos organismos legislativos por los cuales nos regimos, por tanto lo que no esté estipulado en este reglamento, se regirá por lo dispuesto por los organismos anteriormente citados.

Un aspecto importante a destacar, es el tema de las sanciones. En Radio Taxi 033 no es nuestra filosofía imponer sanciones, pero tenemos el deber para con todos nuestros asociados y nuestros clientes de hacer cumplir la normativa, a fin y efecto de poder elevar el máximo posible el nivel de calidad.

Debemos volver al orden y al compromiso de servicio al usuario para recobrar su confianza, porque es él quien al final es soberano de elegir aquella emisora y taxis que mejor servicio y calidad le ofrezcan.

Por tal motivo, ante el incumplimiento de una norma, Radio Taxi 033 podrá sancionar o citar si es necesario al asociado para que se persone en nuestras oficinas para mantener una entrevista con la dirección de flota para poder aclarar la situación que ha llevado al incumplimiento de la normativa.

Esta reunión tendrá siempre un efecto pedagógico. En caso de la no comparecencia reiterada por parte del asociado, si comportará el corte de servicios al asociado.

Lógico es que existan sanciones para los reincidentes y para todas aquellas actitudes intolerables hacia el resto de asociados o clientes. La sanción siempre será aplicada una vez valorados los hechos de las partes implicadas, y llegados a este punto corresponderá al departamento de flota la conveniencia y alcance de la misma.

A continuación, pasamos a detallar puntos y aspectos que el asociado deberá tener en cuenta a la hora de la prestación de servicios.

VEHICULO

1. A fin de homogeneizar la imagen de la flota, los vehículos deberán llevar los emblemas y distintivos que Radio Taxi 033 haya homologado a tal efecto. En caso de deterioro de los mismos, el asociado deberá solicitar la restitución de los mismos. **No está permitido incorporar distintivos de otras radio emisoras o APP's excepto aquellas que por reglamentación metropolitana sean de obligado cumplimiento.**
2. Se deberá mantener en todo momento el vehículo en perfecto estado de limpieza tanto exterior como interior, puesto que de ello depende la imagen de la compañía y del sector del taxi, al que todos pertenecemos en general.
3. Debemos adecuar la temperatura interior del vehículo enfocándola hacia la comodidad del usuario/cliente, sobre todo de cara a los meses de verano con las elevadas temperaturas. Recordemos siempre que el tiempo de viaje del pasajero debe ser lo más agradable y confortable posible, y nunca incomodo o desagradable.
4. Todos los asociados deberán respetar en todo momento los horarios establecidos por los organismos públicos competentes. Esta norma también está regulada por el Reglamento Metropolitano del Taxi, y el no cumplimiento de la misma, puede conllevar sanciones económicas por parte del organismo. Tecnológicamente y operativamente desde Radio Taxi 033 no nos hacemos responsables del incumplimiento horario e instamos al taxista en respetar las jornadas y horarios de trabajos recogidos en el reglamento metropolitano. Radio Taxi 033 permite a sus asociados, que tras un día de descanso, puedan conectar la aplicación como máximo 15 minutos exactos antes de la hora.
5. El asociado deberá personarse en central para la actualización de programas y en taller que para actualización de los equipos y tarifas de sus vehículos se le indique, siempre que Radio Taxi 033 lo solicite.

COBROS Y PAGOS

1. Todos los servicios deberán realizarse con el taxímetro en funcionamiento tal y como reglamenta el Instituto Metropolitano del Taxi.
2. En todos los servicios de Radio Taxi 033, el taxímetro no deberá nunca exceder de los límites máximos que fije el sistema tarifario vigente a la hora de llegar al punto de recogida del cliente.
3. Tal y como está estipulado por reglamento, estamos obligados a la aceptación de medios de pago electrónico que sean fijados a tal efecto.
4. Todos los comprobantes de pago deben guardarse durante un plazo de 5 años.

5. Todo asociado tiene la obligación de estar al corriente de pago de las cuotas mensuales que devenga Radio Taxi 033. El no cumplimiento de este apartado, llevará consigo la suspensión temporal de los servicios.
La reiteración en la reclamación de impagos, conllevará la expulsión de la compañía con carácter indefinido.

EL ASOCIADO

1. El asociado deberá siempre dispensar un trato correcto y educado a todas las operadoras y personal de oficina de Radio Taxi 033 y realizar un uso responsable del canal de comunicación a través del 933 033 033 ante cualquier incidencia operativa.
2. No está permitida la prestación de servicio con indumentaria no autorizada por la reglamentación metropolitana vigente. Asimismo se deberán seguir las directrices que Radio Taxi 033 considere oportunas para mantener una uniformidad y elevar así en lo posible la imagen de la compañía
3. Es obligación del asociado la comunicación de cualquier modificación de sus datos personales como por ej. Domicilio, teléfono, etc. Así como la contratación de conductores asalariados a fin y efecto de que Radio Taxi 033 pueda formarlos adecuadamente en vistas a la realización de los servicios que genera y el correspondiente manejo de los equipos
4. El titular es el responsable de que sus asalariados cumplan con el contenido de este reglamento, comprometiéndose a que su personal se persone en Radio Taxi 033 para informar o aclarar las incidencias de un servicio.

OPERATIVA DE TRABAJO

1. Todo servicio asignado y aceptado, conlleva la obligación de realizarlo y no debe ser devuelto ni finalizado sin autorización expresa del personal responsable en ese momento. La devolución de servicios está sancionada automáticamente, pudiendo Radio Taxi 033 variar los parámetros sin previo aviso por parte del departamento de flota.
2. Referente a los servicios de Tarifa 3 de precio cerrado, se les recuerda a todos los asociados, que según normativa vigente por parte del Instituto Metropolitano del Taxi, ante la aceptación de uno de estos servicios solicitados por la "app" homologada, conlleva la obligatoriedad de realizarlo en las condiciones solicitadas por el cliente, y siendo el caso de precio cerrado, deberemos cobrar exclusivamente el importe señalado en el servicio.

3. No se puede pedir a central la devolución de un servicio. La devolución debe realizarse a través de la Tablet.
4. Tras la asignación de un servicio, será responsabilidad del asociado la verificación del usuario que ha solicitado el servicio sea el mismo que vamos a recoger, para evitar molestias innecesarias
5. Queda expresamente prohibido contactar personalmente con clientes de Radio Taxi 033 para la realización de servicios que no hayan sido asignados previamente a través del sistema.
6. Se recuerda a todos la obligatoriedad de estar con la aplicación en modo "ocupado", siempre y cuando estemos con el taxímetro en funcionamiento.
7. Se deberá respetar en todo momento la indumentaria personal con la cual prestamos el servicio diario, tal y como queda contemplado en el Reglamento Metropolitano del Taxi.

La política de Radio Taxi 033 siempre ha sido la de ofrecer a todos sus clientes un servicio de alta calidad, rápido, eficaz y puntual, para poder competir más y mejor en un sector cada vez más competitivo y que pueden brindar al usuario otras alternativas de transporte.

Por ello le instamos a que siga la normativa marcada, y a aunar esfuerzos entre todos los asociados para conseguir el objetivo de fidelizar al cliente por calidad del servicio prestado. Hay que mentalizarse que todo lo que conseguimos en el día a día dando un servicio de alta calidad se ve fácilmente deteriorado por las malas costumbres que otros pueden aplicar en su rutina diaria.

Radio taxi 033 podrá en marcha nuevas herramientas de disponibilidad de servicio exclusivas a aquellos coches que no incurran en infracciones, que presenten un correcto número de servicios finalizados mensualmente, un bajo % de servicios rechazados, devueltos y anulados respecto a los servicios finalizados, a fin de primar a aquellos coches más comprometidos con el servicio de Radiotaxi (Botón de Reservas, Servicios Abonados, Servicios prepago y Rutas Turísticas) que se irán poniendo en marcha próximamente.

El presente documento es abierto, sufrirá variaciones y cambio con tal de adaptarlo a las realidades del servicio, peticiones de los asociados y requerimientos de calidad y servicio demandados por el cliente. Radio Taxi 033 comunicará vía Whatsapp Web y app elTaxi cualquier nueva modificación del presente documento.

TAXI DE CONFIANZA TdC:

Este tipo de servicios con este requerimiento, sólo podrán ser efectuados por aquellos asociados que lo cumplan.

Para poder acceder a este requerimiento, comporta entre otros aspectos, un estudio detallado de la operativa de trabajo del asociado que lo solicita.



Entre los aspectos más relevantes, se valora en primera instancia el ratio de servicios realizados por cada asociado, así como el porcentaje de devoluciones y rechazos de servicios que vaya generando.

También se tiene en cuenta el trato dispensado por parte del asociado a los clientes de RadioTaxi 033, de manera que, todos aquellos que no cumplan alguna de estas dos normas, no podrán acceder a la realización de estos servicios.

La regulación del Taxi de Confianza, contiene una reglamentación interna que engloba la actual y otra más específica. (Ver Anexo REGLEAMENTO INTERNO TAXI DE CONFIANZA)

Radio Taxi 033

Dirección de Flota

ENERO 2023

CUADRO DE INFRACCIONES

Radio Taxi 033 califica las sanciones en tres tipos: leves, graves y muy graves.

FALTAS LEVES

1. No llevar los distintivos corporativos indicados por Radio Taxi 033 o en su defecto llevarlos deteriorados.
2. No comunicar al departamento de flota los cambios de domicilio u otros datos personales que puedan afectar la relación asociado/Radio Taxi 033.
3. No comunicar las incidencias habidas en un servicio, o no poder argumentar explicaciones de las mismas.
4. Descuido en la limpieza exterior e interior del vehículo.
5. Descuido en la higiene y aseo personal, así como usar indumentaria inadecuada, sobre todo en los meses de verano.

FALTAS GRAVES

1. No estar al corriente de pago de las cuotas de Radio Taxi 033
2. No respetar los horarios de trabajo establecidos por ley y máxime cuando con ello se pueda perjudicar a otros asociados.
3. No identificar debidamente al usuario que ha solicitado un taxi, llevándose a otro pasajero.
4. Negarse a aceptar medios de pago electrónicos autorizados por ley.
5. Finalizar un servicio sin haberlo realizado y dejar al usuario sin servicio.
6. Anulación de servicio en el sistema y realización del mismo sin causa justificada.
7. Falta de respeto a asociados 033 o personal Radio Taxi 033.
8. Publicitar otras radio emisoras o otras aplicaciones de mediación de servicios de taxi.

FALTAS MUY GRAVES

1. Hacer uso de aplicaciones de terceros para falsear posiciones para obtener beneficio a costa de perjudicar a otros asociados.
2. No aplicar el sistema tarifario vigente y cobrar abusivamente en los servicios de Radio Taxi 033.
3. La devolución sistemática de servicios que le sean asignados.
4. Promover discusiones con clientes y usuarios de Radio Taxi 033 o tratarlos incorrectamente.
5. Ceder servicios de Radiotaxi 033 por parte del taxista a compañeros asociados o no, fuera del canal de la emisora, operadoras y sistema.
6. Por acumulación de faltas repetitivamente sean leves o graves.
7. Circular con pasaje y con la aplicación en modo "libre"
8. Cobrar al cliente en servicios Abonados, o servicios T3 de pago por APP.
9. Generar servicios en beneficio propio para poder acceder a las pre-reservas, ya sea mediante llamadas a central o mediante aplicaciones.

Tal y como hemos mencionado anteriormente, no es voluntad de Radio Taxi 033 imponer sanciones a los asociados, pero si es nuestra voluntad hacer cumplir la normativa para poder tener un alto índice de satisfacción de los usuarios/clientes y de nuestros asociados. Por este motivo la empresa decidirá las medidas a imponer a quienes no se ciñan a lo estipulado, que pueden ir desde un curso de reciclaje y atención al cliente, como la expulsión del asociado de Radio Taxi 033.

CRITERIOS DE SANCION

Debido al importante número de servicios devueltos, y a las numerosas quejas de usuarios de Radio Taxi 033 que son perjudicados al no poder ofrecer el servicio que han solicitado, la dirección de flota comunica a todos los asociados que con efecto inmediato se procederá a sancionar las devoluciones con el siguiente criterio:

- **(NUEVO) SERVICIOS RECHAZADOS: 2 servicio rechazados** (servicio que salta y no lo cogemos no aceptamos) **en menos de 3 horas**, aplicación **sanción automática de 1 hora**. Las operadoras revisarán los servicios y podrán asignar de forma manual al primer y sucesivos coches que hayan rechazado en zona. **VER ANEXO AL REGLAMENTO INTERNO - SERVICIOS RADIO TAXI 033 – FLOTA 033 - AMPLIACION PROCEDIMIENTO SANCIONADOR**
- **(NUEVO) SERVICIOS DEVUELTOS: 1 servicio devuelto** será sancionado automáticamente con **4 horas**. **VER ANEXO AL REGLAMENTO INTERNO - SERVICIOS RADIO TAXI 033 – FLOTA 033 - AMPLIACION PROCEDIMIENTO SANCIONADOR**
- UN SERVICIO FINALIZADO SIN PRESENTARSE A LA RECOGIDA Y DEJAR AL USUARIO SIN SERVICIO SERA SANCIONADO CON 24 HORAS DE SANCIÓN APLICADA MANUALMENTE. igualmente los servicios anulados y posteriormente realizados serán sancionados con 24 horas
- SERVICIOS ANULADOS POR EL TAXISTA Y REALIZADOS AL CLIENTE CONYEVARÁ SANCIÓN DE 24 HORAS.
- LLAMAR AL USUARIO VIA TELEFONO PARA PREGUNTAR EL DESTINO DEL SERVICIO Y NO PRESENTARSE POR SER ESTE POCO INTERESANTE PARA REALIZARLO 72 HORAS DE SANCIÓN.
- ASIMISMO CUALQUIER ABANDONO DE SERVICIO CON LA CONSIGUIENTE QUEJA DEL USUARIO SERA DEBIDAMENTE ESTUDIADO Y SANCIONADO COMO CORRESPONDA, HASTA 72 HORAS.
- El uso de aplicaciones para falsear ubicaciones será sancionado CON 1 MES SIN CONEXIÓN.

- EN CASO DE REINCIDIR EN LAS UBICACIONES FALSAS, SERÁ AUTOMATICAMENTE EXPULSADO DE LA COMPAÑÍA
- GENERAR SERVICIOS PARA BENEFICIO PROPIO Y PODER ACCEDER A LA BOLSA DE PRE-RESERVAS, SERA AUTOMATICAMENTE EXPULSADO DE LA COMPAÑIA.

La reiteración de un asociado en las sanciones, puede conllevar la expulsión del mismo de la compañía, ya que con su actitud perjudica seriamente los intereses de todos los asociados y la compañía.

En caso de citar a algún asociado en oficinas y éste no se persone, será automáticamente sancionado hasta que no haga efectiva su presencia.

En cualquier caso, y en función de la gravedad de la infracción, el conductor puede ser requerido para que a un día y una hora determinada se le cite para realizar un curso de reciclaje. En caso de no personarse, quedará automáticamente suspendido de servicios hasta que no realice la formación pertinente.

La flota de Radio Taxi 033 dispone de un equipo de delegados que se encargan de velar por el cumplimiento de la normativa interna expuesta en este reglamento, teniendo si es preciso, la facultad para sancionar a todos aquellos asociados que la incumplan.

Queda expresamente prohibido en caso de sanción contactar con la operadora de turno par que esta le exima de dicha sanción.

Radio Taxi 033
Dirección de flota