



CARTA DE SERVICIOS

Aragón Movilidad, S.L. · Concesión C14 «Áreas del Moncayo y Campo de Borja con Zaragoza»

RELACIÓN DE EDICIONES		
REV.	Fecha	MOTIVO DEL CAMBIO
0	22/06/2026	Emisión inicial de la Carta de Servicios de la concesión C14.

ELABORADO POR:

Responsable de calidad del servicio: Beatriz Millán García

Fecha: 22/06/2026

REVISADO Y APROBADO POR LA DIRECCIÓN

Dirección de Aragón Movilidad, S.L.: Francisco Tomás García García

Fecha: 22/06/2026

CONTENIDO DE LA CARTA DE SERVICIOS

1. Presentación
2. Objetivos de la Carta de Servicios
3. Datos identificativos y atención al cliente
4. Servicios prestados
5. Derechos, obligaciones y prohibiciones de los usuarios en relación con el servicio y normativa reguladora
6. Compromisos de calidad e indicadores
7. Comunicación interna y externa
8. Vigencia

1.- PRESENTACIÓN

Aragón Movilidad, S.L. es la empresa concesionaria del servicio público de transporte regular interurbano de viajeros por carretera de la concesión C14 «Áreas del Moncayo y Campo de Borja con Zaragoza», del Gobierno de Aragón (expediente TRI-ARA/2022). Presta el servicio desde el 30 de octubre de 2025 en las 16 líneas de la concesión (T14-01 a T14-05 y T14-50 a T14-60).

Las líneas de la concesión unen las áreas del Moncayo, el Campo de Borja y la Ribera Alta del Ebro con Tarazona, Borja y Zaragoza. Aragón Movilidad, S.L. es una sociedad participada del Grupo Linecar, cuyas empresas se dedican al transporte de viajeros por carretera.

2.- OBJETIVOS DE LA CARTA DE SERVICIOS

Esta Carta de Servicios muestra los compromisos que de forma pública adquirimos con todos nuestros viajeros y viajeras.

Los objetivos de este documento son dar a conocer, de forma clara y transparente, los parámetros y estándares de calidad que Aragón Movilidad, S.L. se compromete a cumplir para ofrecer un servicio con garantía en todos los sentidos.

Estos objetivos se engloban dentro de la mejora continua. Por esta razón la Dirección ha implantado un sistema de gestión de la calidad del servicio basado en la norma UNE-EN 13816, que define la calidad del servicio, fija objetivos y mide tanto la calidad producida como la percibida por los viajeros.

Con esta Carta de Servicios queremos dar un paso al frente en la comunicación con nuestros usuarios y grupos de interés para poner en su conocimiento las prestaciones, derechos, obligaciones y expectativas de nuestros usuarios.

3.- DATOS IDENTIFICATIVOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE

ARAGÓN MOVILIDAD, S.L. · CIF B13705546 · Autovía de Logroño, km 2,400, Polígono El Portazgo, naves 66 a 68, 50011 Zaragoza.

CANALES DE COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

- Web: www.aragonmovilidad.es (horarios oficiales descargables y páginas de cada línea).
- Correo electrónico: info@aragonmovilidad.es
- Teléfono de información y reservas: 976 909 147, de lunes a viernes laborables, de 9:00 a 20:00.

- Teléfono de información y reclamaciones de la venta de billetes: 900 92 91 92, de lunes a viernes de 8:00 a 21:00; sábados y domingos de 9:00 a 13:30 y de 15:00 a 21:00; festivos de 10:00 a 14:00 y de 16:00 a 20:00. Correo electrónico: info@monbus.es

PUNTOS DE VENTA

- En el propio autobús.
- En la taquilla de la Estación Central de Autobuses de Zaragoza (Delicias), planta -2, de lunes a domingo, de 8:30 a 12:45 y de 16:00 a 20:30.
- En línea: billetes en www.monbus.es y bonos en www.monbus.es/bonos.

Según las condiciones de venta publicadas en www.monbus.es, los billetes son nominativos y válidos para la fecha y hora que figuran en ellos. Pueden anularse sin coste hasta 2 horas antes de la salida y modificarse gratuitamente hasta tres veces con más de 2 horas de antelación. Un billete modificado ya no puede anularse, y los billetes y bonos con tarifa promocional no admiten cambios ni anulación.

RECLAMACIONES

Si no está satisfecho con nuestro servicio, si ha sufrido cualquier desatención o ha observado anomalías o posibles mejoras, háganoslo saber a través de alguno de estos canales:

- Hoja oficial del libro de reclamaciones, que se presenta en el propio autobús o en la taquilla.
- Teléfono 900 92 91 92, que tramita también reclamaciones.
- Teléfono 976 909 147 y correo electrónico info@aragonmovilidad.es.
- Web www.monbus.es y correo electrónico info@monbus.es, para consultas y sugerencias.
- Libro de sugerencias, en el autobús y en la taquilla.

Al presentar una reclamación recibirá una clave identificativa y un justificante. Le responderemos por escrito en el plazo máximo de 15 días desde su presentación. Si la reclamación es compleja y exige una investigación más larga, en ese plazo le informamos por escrito de su estado y del plazo previsto para la respuesta definitiva.

4.- SERVICIOS PRESTADOS

La actividad de Aragón Movilidad, S.L. en esta concesión es el transporte regular interurbano de viajeros por carretera en las siguientes líneas:

Línea	Recorrido	Días de circulación
T14-01	Tarazona – Zaragoza (directo)	Laborables de lunes a viernes, sábados, domingos y festivos
T14-02	Tarazona – Zaragoza (por Ainzón directo)	Laborables de lunes a viernes, sábados, domingos y festivos
T14-03	Tarazona – Zaragoza (por Ainzón, Pedrola, Alagón y Casetas)	Laborables de lunes a viernes y sábados
T14-04	Tabuenca – Zaragoza	Lunes, miércoles, viernes y sábados laborables
T14-05	Novillas – Zaragoza	Laborables de lunes a viernes, sábados, domingos y festivos
T14-50	Torres de Montecierzo – Tarazona	Jueves laborables
T14-51	El Buste – Tarazona	Jueves laborables (a la demanda)

Línea	Recorrido	Días de circulación
T14-52	El Buste – Borja	Miércoles laborables
T14-53	Añón de Moncayo – Tarazona	Martes y jueves laborables (la expedición de las 6:23 es a la demanda)
T14-54	Talamantes – Borja	Lunes y viernes laborables
T14-55	Tabuena – Borja	Laborables de lunes a viernes
T14-56	Novillas – Borja	Laborables de lunes a viernes
T14-57	Boquiñeni – Gallur	Miércoles laborables
T14-58	Trasmoz – Tarazona	Lunes y viernes laborables (a la demanda)
T14-59	Grisel – Tarazona	Lunes y viernes laborables (a la demanda)
T14-60	Pueblos del Moncayo	Lunes y viernes laborables, domingos y festivos (a la demanda)

- Entre Tarazona, Borja y Zaragoza se ofrecen 20 expediciones cada día laborable de lunes a viernes, 10 en cada sentido.
- Los servicios a la demanda deben reservarse llamando al 976 909 147 con al menos 24 horas de antelación. Los de domingos y festivos de la línea T14-60, antes del jueves a las 20:00.
- Los horarios oficiales, con todas las paradas, pueden descargarse en www.aragonmovilidad.es y en www.aragon.es.
- Las tarifas son las aprobadas por el Gobierno de Aragón para la concesión. El precio de cada trayecto se informa en el momento de la compra.

5.- DERECHOS, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON EL SERVICIO Y NORMATIVA REGULADORA

DERECHOS DEL VIAJERO

1. Seguridad, confort y accesibilidad

- Derecho a viajar en vehículos seguros que cumplan todas las normativas de seguridad vigentes.
- Derecho a un viaje cómodo, con instalaciones adecuadas a las necesidades de todos los pasajeros, incluidas las personas con movilidad reducida.
- Derecho a condiciones de limpieza e higiene adecuadas en el vehículo.
- Derecho a no ser rechazado por razón de discapacidad o movilidad reducida, salvo en los casos previstos en la normativa.

2. Puntualidad y fiabilidad

- Derecho a la puntualidad del servicio, respetando los horarios de salida establecidos.

3. Acceso al servicio

- Derecho a acceder al servicio, por ser transporte de uso general, con el billete adquirido.
- Derecho a las mismas condiciones y tarifas, sin discriminación por razón de nacionalidad.
- Derecho a ser informado de sus derechos y de los procedimientos para presentar reclamaciones.

4. Atención y trato digno

- Derecho a recibir un trato respetuoso y profesional por parte del personal de la empresa.

- Derecho a un servicio de atención al cliente accesible para realizar consultas, sugerencias o reclamaciones, con clave identificativa, justificante y respuesta escrita en el plazo máximo de 15 días.
- Derecho a recibir información sobre las condiciones y requisitos de la compra del billete y del viaje.

5. Anulaciones, devoluciones y compensaciones

- Derecho a anular el billete sin coste hasta 2 horas antes de la salida y a modificarlo gratuitamente hasta tres veces con más de 2 horas de antelación, en las condiciones de compra (un billete modificado ya no puede anularse; las tarifas promocionales no admiten cambios ni anulación).
- Derecho a indemnización por la pérdida o el deterioro de sillas de ruedas y otros equipos de movilidad, conforme al Reglamento (UE) n.º 181/2011.

6. Equipaje

- Derecho a transportar gratuitamente 2 piezas de equipaje (maleta, mochila o bolsa de viaje) de menos de medio metro cúbico y que no superen en conjunto los 30 kg, además de bultos de mano de reducidas dimensiones.

DEBERES DEL VIAJERO

1. Billete y documentación

- Deber de viajar con un billete válido, adquirido en línea, en la taquilla o en el propio autobús, y mostrarlo al conductor; los billetes nominativos se muestran junto con el DNI, NIE o pasaporte que acredite su titularidad. El billete debe conservarse hasta el final del trayecto.
- Se recomienda acudir a la parada con 15 minutos de antelación y tener el billete preparado para validar su código QR.
- Deber de presentar, al subir al autobús, la documentación en vigor que acredite el derecho a un descuento (familia numerosa, etc.).

2. Menores

- Todos los menores, sin distinción de edad, deben disponer de su propio billete. Los menores de 4 años deben viajar siempre acompañados por un adulto. Los viajeros de 4 años o más y menores de 12 pueden viajar solos con la autorización de sus padres o tutores en el modelo de la empresa, sellada por esta, y con su DNI en vigor.

3. Respeto a las normas de seguridad

- Deber de seguir las instrucciones de seguridad del conductor o del personal de la empresa y las indicadas en la cartelería del vehículo.
- Deber de utilizar los cinturones de seguridad.
- Deber de colocar los bultos de mano en el compartimento superior de la cabina; no pueden llevarse en el pasillo, a los pies ni en los asientos.
- El equipaje especial (bicicletas, esquís, tablas) debe reservarse previamente (info@monbus.es o 900 92 91 92), ir embalado y presentarse al embarque con 10 minutos de antelación.

4. Animales

- En la cabina solo se admiten perros de asistencia, en los términos del Real Decreto 1544/2007. Las mascotas pequeñas (hasta 10 kg) viajan en el maletero, en transportín homologado, una por servicio, presentándose al embarque con 15 minutos de antelación.

5. Respeto a las normas de convivencia y cuidado de las instalaciones

- Deber de comportarse de manera respetuosa con el personal y con los demás pasajeros y de no interferir con el conductor mientras conduce.
- Deber de respetar y cuidar las instalaciones y el equipamiento del vehículo, sin causar daños ni ensuciarlo.
- Deber de subir y bajar del autobús únicamente en las paradas autorizadas para el trayecto de su billete.

PROHIBICIONES

- Fumar en el interior del vehículo.
- Acceder al vehículo con bicicletas o patinetes eléctricos u otros dispositivos de movilidad con baterías eléctricas, salvo los vehículos de personas con movilidad reducida.
- Transportar armas, sustancias o productos ilegales, materias peligrosas (explosivas, inflamables, tóxicas, corrosivas) y productos perecederos o alimenticios.
- Viajar descalzo o con el torso desnudo, o en condiciones que resulten molestas para el resto de viajeros.
- Alterar las normas elementales de convivencia o poner en peligro la seguridad del conductor y de los demás ocupantes. No se permite el acceso a personas que muestren síntomas evidentes de alcoholemia o consumo de drogas.

PRINCIPAL NORMATIVA DE APLICACIÓN

- Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres (LOTT).
- Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres (ROTT).
- Reglamento (UE) n.º 181/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011, sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar.
- Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad.
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.
- Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela.
- Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón, y Decreto 150/2016, de 11 de octubre, del Gobierno de Aragón, sobre los servicios de atención a consumidores y usuarios y las hojas de reclamaciones.
- Reglamento General de Circulación, Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial y Reglamento General de Conductores.
- Contrato de concesión del servicio público de transporte regular interurbano de viajeros de uso general por carretera de Aragón (expediente TRI-ARA/2022, lote C14) y sus pliegos.

6.- COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

Aragón Movilidad, S.L. trabaja para mejorar la calidad del servicio que presta a todos los usuarios. De su sistema de gestión de la calidad del servicio se extrae la relación de indicadores asociados a los compromisos de este apartado. La definición de la calidad del servicio establece, para cada

criterio, las expectativas de los clientes, los objetivos, los umbrales de situación inaceptable, los métodos de medida y su periodicidad.

Las valoraciones se obtienen de la encuesta de satisfacción del viajero, con una escala de 1 (muy insatisfecho) a 5 (muy satisfecho).

SERVICIO OFERTADO

- Prestamos las expediciones con los horarios autorizados por el Gobierno de Aragón y publicados en www.aragonmovilidad.es.
- En caso de avería en ruta, los viajeros podrán finalizar el trayecto en un vehículo habilitado por la empresa en el menor tiempo posible.

Este compromiso se analiza mediante el estudio de las reclamaciones y la valoración de los usuarios a la pregunta «¿Cumplimos con el itinerario y las paradas previstas?», con un servicio de referencia igual o superior a 3 sobre 5 en las encuestas y menos de 5 reclamaciones al mes referentes a los horarios del servicio.

ACCESIBILIDAD

- Puede adquirir y validar su billete a bordo de nuestros autobuses, además de en la taquilla de la Estación Central de Autobuses de Zaragoza (Delicias), planta -2, y en línea, en www.monbus.es (también los bonos).
- Los servicios a la demanda se reservan por teléfono, con al menos 24 horas de antelación.

ATENCIÓN AL CLIENTE

- Le atendemos con un trato respetuoso y profesional, a bordo, por teléfono y en la gestión de sus consultas y reclamaciones.

Este compromiso se analiza mediante la valoración de los usuarios a las preguntas sobre la atención del conductor, la atención telefónica y la gestión de las reclamaciones, con un servicio de referencia superior a 3,5 sobre 5.

CONFORT

- Todos nuestros conductores velan por dar la máxima seguridad y confort en su conducción día a día y por la limpieza y el mantenimiento de los vehículos.

Este compromiso se analiza mediante la valoración de los usuarios a la pregunta «¿Cómo valoraría la comodidad del vehículo?», con un servicio de referencia superior a 3,75 sobre 5.

IMPACTO MEDIOAMBIENTAL

- Mantenemos los vehículos en condiciones de cumplir los niveles legales de emisiones atmosféricas.

Este compromiso se analiza mediante el porcentaje de inspecciones técnicas superadas a la primera en la prueba de emisiones, que debe ser superior al 95 %.

VALORACIÓN DEL USUARIO

- La valoración de satisfacción de nuestros usuarios es muy importante para la empresa, por lo que realizamos cada año una encuesta de satisfacción de los viajeros.

Nuestro compromiso es trabajar día a día, esforzándonos por mejorar la valoración de nuestros clientes en la pregunta «En conjunto, ¿cómo valora globalmente el servicio?» de la encuesta de satisfacción, con un servicio de referencia igual o superior a 3,3 sobre 5.

7.- COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Esta Carta de Servicios se difunde a todas las partes interesadas, propias y ajenas, mediante su publicación en www.aragonmovilidad.es.

8.- VIGENCIA

La presente Carta de Servicios se ha elaborado tomando como referencia la norma UNE 93200:2008.

Esta Carta de Servicios será revisada a través de los datos obtenidos de los indicadores definidos y de la información proporcionada por nuestros usuarios, mediante sus quejas, reclamaciones y sugerencias y los resultados de las encuestas de satisfacción.

Esta Carta de Servicios entra en vigor en la fecha de su aprobación por la Dirección, que figura en la relación de ediciones, y será revisada, al menos, cada dos años.