



www.e-buser.com

Tf: +34 938 481 567

info@iddonia.com

La App Web para reclamaciones de usuarios de Transporte que cumple con la obligación ministerial y autonómica.

La solución tecnológica para dar cumplimiento a la Resolución de 24 de julio de 2020 de la Dirección General de Transporte Terrestre, que establece las condiciones que deben cumplir las aplicaciones informáticas y los formularios electrónicos de reclamaciones de los usuarios de los servicios públicos de transporte regular de uso general.

Objetivo de la Resolución

Su objetivo es garantizar la calidad y la eficacia de los servicios de transporte público en el país, así como facilitar el acceso de los usuarios a los mecanismos de reclamación y resolución de conflictos.

La resolución establece la obligación de que las empresas de transporte público proporcionen información clara y detallada sobre los procedimientos de reclamación y resolución de conflictos a sus usuarios, así como la necesidad de establecer plazos máximos para la resolución de las reclamaciones.

Actualmente las líneas dependientes del Ministerio ya están obligadas a cumplir con la normativa y en breve se irán incorporando las líneas que dependen de las Comunidades Autónomas. Nuestra plataforma e-Buser cumple con los requerimientos actuales y futuros.



Para el ciudadano:

- **Creación de espacios de ayuda**, preguntas frecuentes y cualquier otra información como incorporación de enlaces.
- **Formulario de reclamaciones** con posibilidad de añadir documentos adicionales.
- **Nivel de accesibilidad** mínimo garantizado: AA
- **Recepción** de PDF con la información de la reclamación.

Para las empresas de transporte público:

- Plataforma web en nube securizada, no requiere infraestructura propia.
- **Adaptado a la imagen corporativa** de la compañía.
- **Cumplimiento de la totalidad del marco legal.**
- Solución **multientidad**.
- Servicios web REST para **comunicarse con otras plataformas**.
- Información para la DGT: Código de reclamación, fecha y hora de presentación, CIF de la empresa e identificación de la VAC.
- **Recepción** de copia del pdf que recibe la AAPP correspondiente y fichero CSV para gestión de la reclamación o integración con sistema de gestión de incidencias.
- Opcional: Backoffice para a la gestión de las reclamaciones con estadísticas de uso.



Tarifas e-Buser (01/12/2023)

Reclamaciones / año

Concepto	DESDE	HASTA	IMPORTE
ALTA			1.500,00
Tramo 1	0	100	2.000,00
Tramo 2	100	750	3,50
Tramo 3	750	2.500	3,00
Tramo 4	>2.500		1,00

- Los precios indicados no incluyen el IVA.
- Estos precios podrán estar sujetos al incremento anual del IPC.

Datos necesarios para la contratación de e-Buser

Razón social	
Nombre comercial	
NIF	
Dirección Fiscal	
Teléfono	
Persona Contacto	
IBAN	

Solicitado por:

Fecha:

- El envío de este documento cumplimentado no implica su contratación.
- A la recepción del presente documento os remitiremos instrucciones y el contrato definitivo, con las condiciones, cumplimentado y firmado para vuestra revisión y firma.

