GENERALITAT VALENCIANA

Transport Públic Generalitat Valenciana

vectalia subus gt

2024

Carta de Servicios

Transporte Interurbano Elx-Rodalía CV-211

Fecha de aprobación y entrada en vigor: 23/09/2024

Plazo de vigencia: 31/12/2025

Contenido

1. Introducción 3
   1.1 ¿Quiénes somos? 3
   1.2 Misión 3
   1.3 Objetivo 3
   1.4 Revisión y seguimiento 3
2. Dotación de servicio 4
   2.1 Flota 4
   2.2 Instalaciones 4
   2.3 Recursos Humanos 4
   2.4 Oficina de Atención al Cliente 4
   2.5 Puntos de venta 4
3. Relación de servicios prestados 5
   3.1 Transporte Interurbano colectivo del área Elx-Rodalía 5
4. Compromisos de Calidad 14
   4.1 Servicio ofertado – Grado de ocupación 14
   4.2 Accesibilidad – Accesibilidad externa PMR 14
   4.3 Información exterior del vehículo 15
   4.4 Información interior del vehículo 16
   4.5 Información en paradas de autobús 16
   4.6 Información en Puntos de venta 17
   4.7 Información ofrecida por el conductor 18
   4.8 Cumplimiento de horarios - Puntualidad 19
   4.9 Atención al cliente - Plan de actuación y atención al cliente 20
   4.10 Atención al cliente - encuestas y consultas, quejas y reclamaciones 20
   4.11 Confort del viaje - desempeño del conductor 21
   4.12 Condiciones ambientales - Temperatura 22
   4.13 Condiciones ambientales - Limpieza 22
   4.14 Seguridad Prevención de accidentes - mantenimiento flota 23
   4.15 Seguridad Prevención de accidentes - incidentes 23
   4.16 Seguridad Prevención de accidentes - accidentes 24
   4.17 Impacto Ambiental - Emisiones contaminantes 24
   4.18 Impacto Ambiental - Contaminación / Residuos 25
   4.19 Impacto Ambiental - Consumo energético y de recursos naturales 25
   4.20 Impacto Ambiental - Compromiso Ambiental 26
   4.21 Desempeño ambiental 26
5. Atención al usuario 27
   5.1 Canales de comunicación 27
   5.2 Reclamaciones, quejas y sugerencias 27
   5.3 Formas de participación de los usuarios 27
   5.4 Medidas aplicables de compensación/subsanación 27
   5.5 Relación de la normativa aplicable 28
   5.6 Objetos perdidos 28
   5.7 Derechos y obligaciones de los viajeros 29

1. Introducción

1.1 ¿Quiénes somos?

SUBUS GT, S.L.U. es la empresa del GRUPO VECTALIA adjudicataria de la prestación del contrato "Servicio Público de Transporte de Viajeros por Carretera CV-211 Elx-Rodalia"

Vectalia es un grupo empresarial con sede en Alicante, con más de cien años de experiencia, especializado en movilidad y facility services. En la actualidad cuenta con una plantilla de 5.340 trabajadores y una importante cartera de clientes tanto en territorio nacional como en Francia y Marruecos, de ámbito tanto privado como de administraciones públicas.

1.2 Misión

En nuestro empeño por ofrecer un transporte colectivo satisfactorio para nuestros usuarios, trabajamos cada día para cumplir los siguientes objetivos:

- Mejorar los índices de **regularidad y puntualidad** del servicio.
- Ofrecer altos niveles de **confort y seguridad**.
- Informar y **atender excelentemente** a nuestros usuarios a través de todos los canales puestos a disposición.
- Incorporar los **últimos avances tecnológicos** a nuestra flota y al sistema de ayuda a la explotación (SAE).
- Garantizar la **Accesibilidad Universal**.

1.3 Objetivo

Nuestra Carta de Servicios **sigue las directrices de la Norma UNE 93200:2008**, y en ella se exponen todos los compromisos que queremos asumir con nuestros usuarios para ofrecer un servicio de calidad, así como lo que pueden esperar de nosotros en cada viaje.

La comunicación de los resultados relacionados con el seguimiento de los compromisos adquiridos se publicará con periodicidad anual en la página web de Elx-Rodalía: https://elxrodalia.vectalia.es

Además, nuestros servicios serán evaluados anualmente por AENOR, entidad externa acreditada que certifica tanto la adecuación de los compromisos como su cumplimiento.

1.4 Revisión y seguimiento

El contenido de la presente Carta de Servicios **se revisará bienalmente** con el fin de que los servicios definidos, los compromisos y los indicadores reflejen la realidad del servicio ofrecido por la organización.

El seguimiento del cumplimiento de los compromisos se realiza a través del análisis periódico de los resultados de cada uno de los indicadores. Ante incumplimientos de los compromisos, se implantarán las acciones oportunas para corregir las deficiencias en la calidad del servicio.

2. Dotación de servicio

2.1 Flota

Los 18 vehículos adscritos al servicio están dotados de todos los requisitos técnicos de confort y seguridad, cuidando todos los detalles que configuran un transporte de alta calidad. Estrenados para la puesta en marcha del servicio en Agosto '23, todos son vehículos iguales del modelo MERCEDES BENZ INTOURO M de motorización ECO-360 CV, con capacidad de 80 plazas:

2.2 Instalaciones

Nuestras instalaciones están situadas en Avda. Alcalde Vicente Quiles 8 (Estación de Autobuses de Elche) y en ellas se ponen a disposición del servicio los vehículos que garantizan el cumplimiento de los compromisos adquiridos.

2.3 Recursos Humanos

Todo nuestro personal adscrito al servicio, tanto de conducción, como de administración o atención al usuario cuentan con una capacitación y formación adecuadas para la prestación de un servicio de calidad para nuestros usuarios. Del mismo modo, todo el personal recibe continuamente formación de reciclaje en competencias necesarias para el desempeño de cada puesto de trabajo específico dentro del servicio, en base a una planificación anual basada en las necesidades formativas de cada puesto.

2.4 Oficina de Atención al Cliente

Disponemos de tres oficinas de atención al cliente donde se realiza atención presencial a los usuarios del servicio (al margen de otros canales de comunicación incluidos en el servicio como el telefónico, e-mail, web o App, con disponibilidad 24/7 para los usuarios). Dichas oficinas están situadas en:

- Estación de autobuses de Elche – Avda. Alcalde Vicente Quiles 8 (laborables, de 9:00 a 17:00)
- Estación de autobuses de Alicante – Muelle de poniente, S/N (laborables de 8:30 a 14:00 y de 17:00 a 19:00)
- Estación de autobuses de Santa Pola – Ctra. Elche – Santa Pola, 5 (laborables, de 7:30 a 21:00)

2.5 Puntos de venta

La compra y recarga de títulos de viaje que forman parte del servicio puede hacerse en las tres oficinas de atención al cliente descritas en el punto anterior, donde se gestionará la activación y entrega física de cualquier título de forma atendida.

El billete ordinario se compra a bordo del vehículo. También es posible la compra y recarga de títulos no personalizados como billetes sencillos y títulos multi-viaje con la App "Vecticket", y a través de las máquinas de auto-venta ubicadas en cada una de las tres estaciones de autobuses indicadas.

3. Relación de servicios prestados

3.1 Transporte Interurbano colectivo del área Elx-Rodalía

La red de transporte público interurbano del área de Elx-Rodalía, denominada “CV-211” se articula en la actualidad a partir de 9 líneas regulares que prestan servicio en el corredor Crevillente-Elche-Santa Pola-Alicante.

Las 9 **líneas regulares que componen el servicio** tienen las siguientes denominaciones:

250, 251A, 251B, 252, 253, 255A, 255B, 258 y 259

y se caracterizan por:

- Prestar servicio a lo largo de todos los días de la semana.
- Mantener un amplio horario de servicio.
- Prestar los servicios a horarios fijos, adecuando la cantidad de expediciones a la demanda en función de temporada (verano / invierno), día de la semana (laborables / sábados / domingos

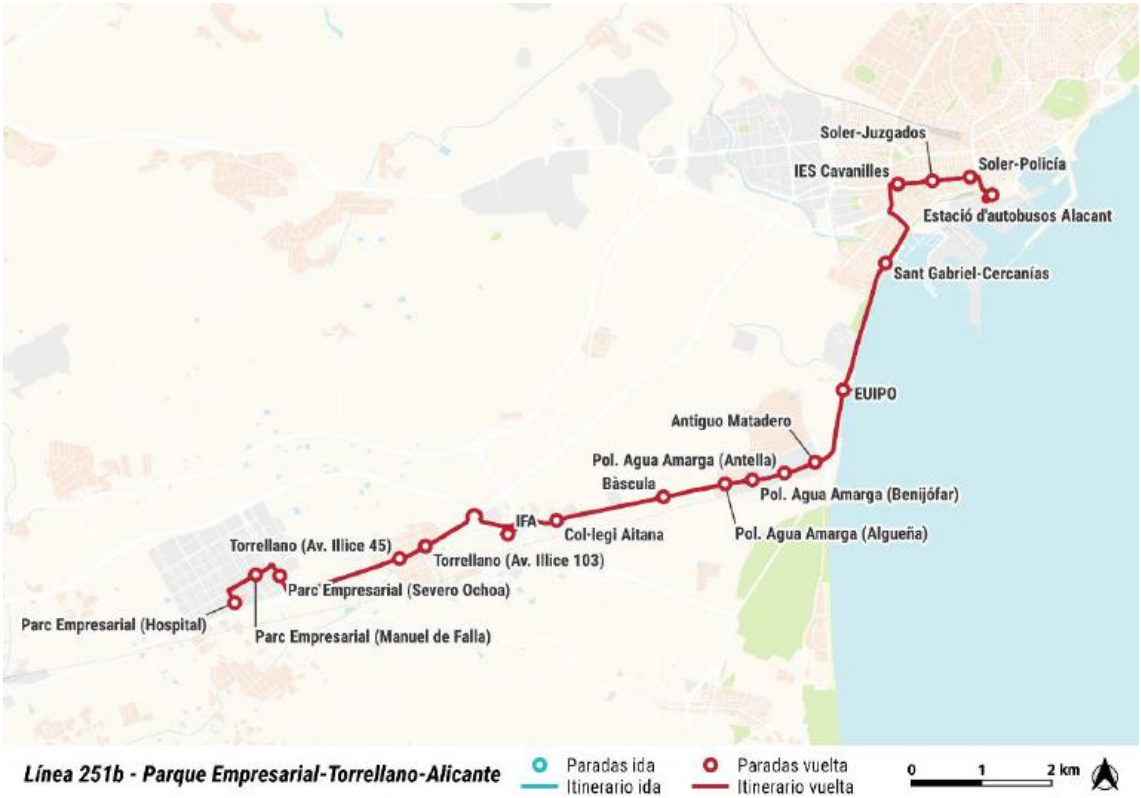
A continuación, se describen los recorridos seguidos por cada una de las líneas con las paradas establecidas a lo largo de su recorrido.

LÍNEA 250: **ELCHE – ALICANTE (DIRECTO)**

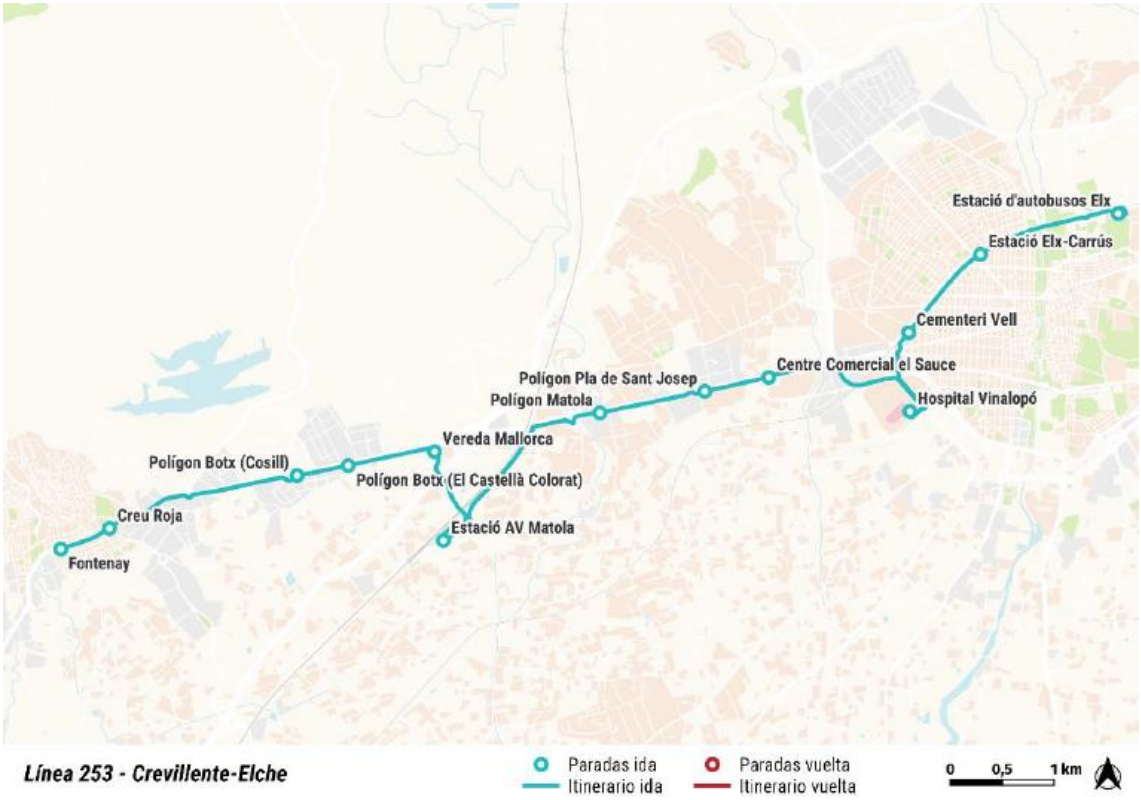
LÍNEA 252: **CREVILLENTE – ALICANTE (DIRECTO)**

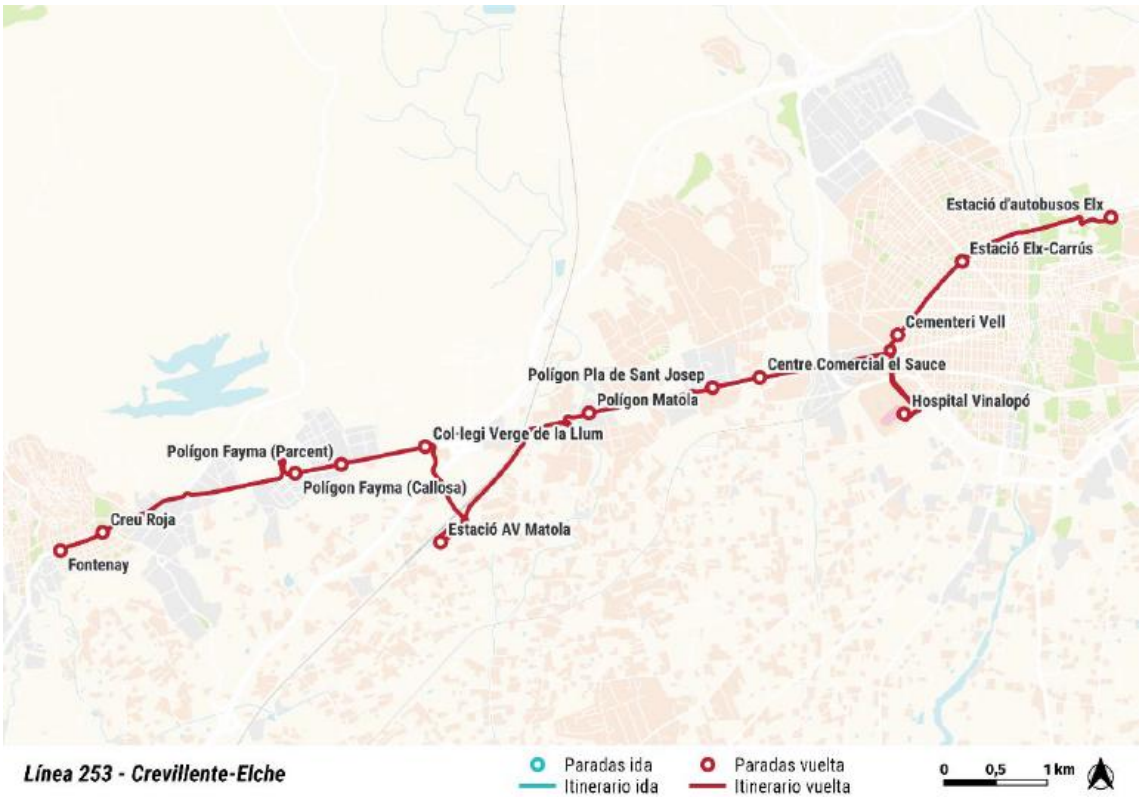
LÍNEA 251A: **CREVILLENTE – ELCHE – ALICANTE**

LÍNEA 251B: **TORRELLANO – ALICANTE**



LÍNEA 253: **CREVILLENTE – ELCHE**

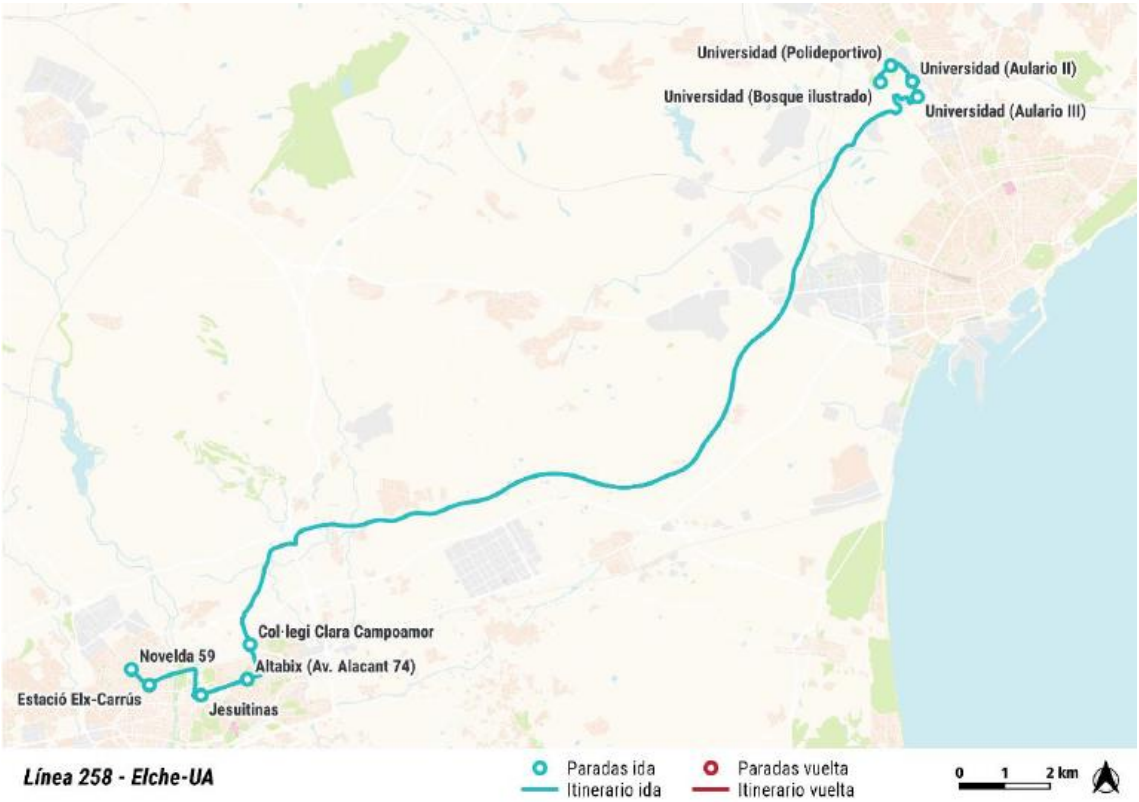


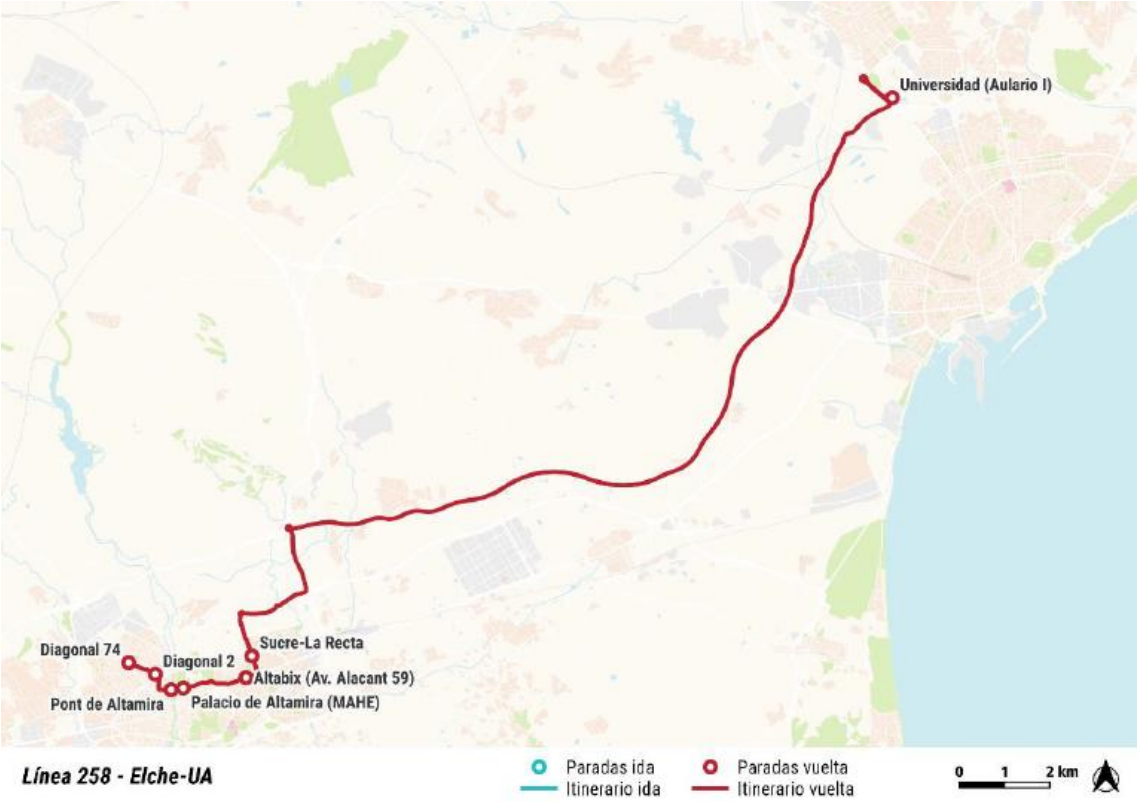


LÍNEA 255A: **ELCHE – SANTA POLA**

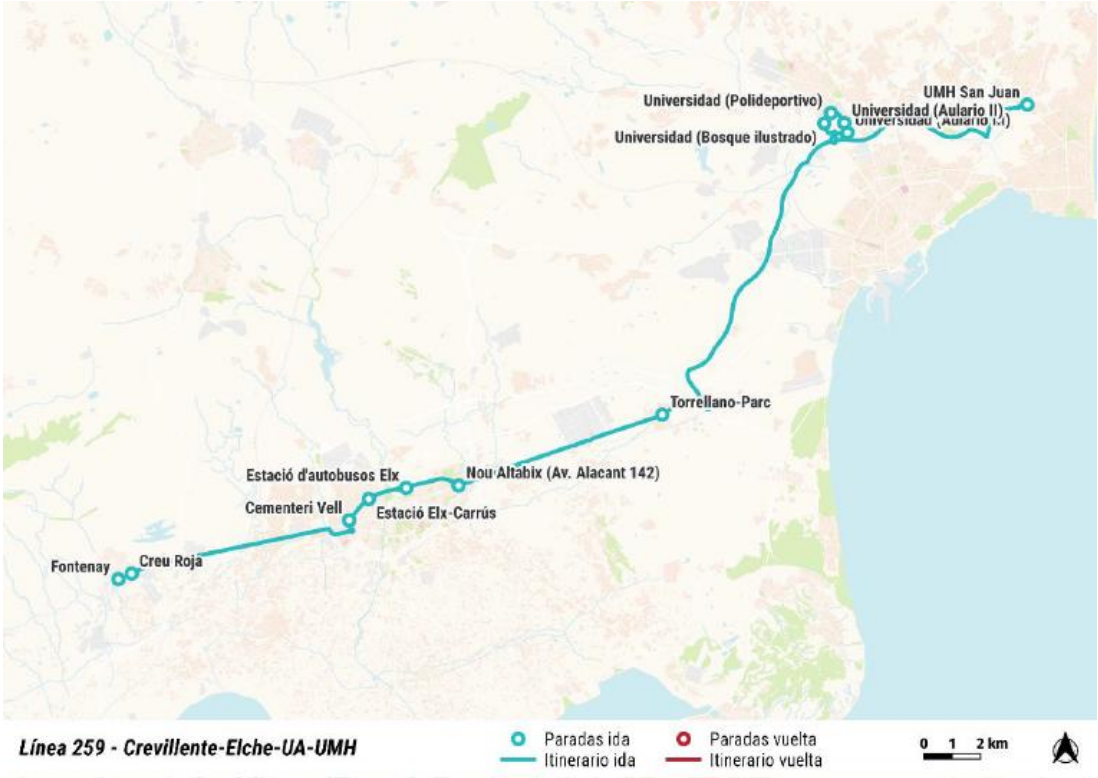
LÍNEA 255B: **ELCHE – GRAN ALACANT**

LÍNEA 258: **ELCHE – UNIVERSIDAD DE ALICANTE (UA)**





LÍNEA 259: **CREVILLENTE – ELCHE – UNIVERSIDAD DE ALICANTE (UA) – UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ (UMH)**



4. Compromisos de Calidad

En el marco del sistema de gestión de calidad del servicio conforme a la norma UNE-EN 13816, se presentan a continuación los compromisos de calidad asumidos por la empresa para el ejercicio 2024.

Para la evaluación del grado de cumplimiento de dichos compromisos, se han empleado diversas metodologías de medición, garantizando la objetividad y representatividad de los resultados obtenidos:

- Durante el primer semestre del año, se llevó a cabo una **Encuesta de Satisfacción del Cliente** (ISC), desarrollada por una consultora externa especializada en estudios de mercado, con amplia experiencia en el sector del transporte.
- Paralelamente a la encuesta, se realizó un estudio bajo la metodología de **"Cliente Misterioso",** con el fin de analizar de forma anónima y objetiva distintos aspectos del servicio prestado.
- Asimismo, se han empleado técnicas de **medición directa de la prestación**, tales como inspecciones presenciales del servicio y el análisis de las reclamaciones y sugerencias recibidas por parte de los usuarios.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en relación con los compromisos establecidos, mostrando el grado de cumplimiento alcanzado para cada uno de ellos.

4.1 Servicio ofertado – Grado de ocupación

- SUBUS GT se compromete a que un **80% de las veces el usuario encuentre plazas libres** en el autobús.
- Referente a este compromiso, explicar que durante el año 2024 no ha sido posible realizar la recogida de datos que confirmen con garantías el cumplimiento, debido a **impedimentos de naturaleza tecnológica** durante el proceso de adaptación a la norma UNE-EN 13816. Para corregir dicha situación **se documentó una No Conformidad de carácter interno** con acciones correctivas. **A fecha de publicación del presente documento, ya se encuentra corregida dicha incidencia y cerrada la No Conformidad**, con lo cual en el próximo ejercicio '25 ya se contará con dichos datos de ocupación con garantías de fiabilidad.

4.2 Accesibilidad – Accesibilidad externa PMR

- SUBUS GT se compromete a que los vehículos de la **cuenten con rampas de acceso** para personas con movilidad reducida, con al menos una plaza reservada para sillas de ruedas, además se compromete a que en un **99% de las veces el usuario con movilidad reducida podrá acceder al servicio.** Se mantendrán indicadores de avería de rampa y se elevará acción correctiva cada vez que un usuario PMR no pueda acceder al servicio. Se compromete a mantener y difundir un Protocolo de Atención a usuarios con movilidad reducida además de un Plan de Mejora de la Accesibilidad. Además, se compromete a que la valoración obtenida en la **encuesta anual** de satisfacción en lo relativo a la accesibilidad al vehículo será **mayor a 7** y que número de **reclamaciones** relacionadas con la no aplicación del mencionado protocolo será igual o **inferior a 1 en el mes / relativo a un volumen de 100.000 viajeros.**

- **Y los resultados obtenidos para este compromiso son:**

2024	Grado de Accesibilidad	Nº averías de rampa	Nº de viajeros	Nº de reclamaciones	Ratio reclamaciones	Encuesta satisfacción
Enero	100,00	0	89.292	0	0,00	8,99
Febrero	100,00	0	116.897	0	0,00	
Marzo	100,00	0	112.044	0	0,00	
Abril	100,00	0	114.534	0	0,00	
Mayo	100,00	0	131.822	0	0,00	
Junio	100,00	0	113.407	0	0,00	
Julio	100,00	0	126.571	0	0,00	
Agosto	100,00	0	114.392	1	0,87	
Septiembre	100,00	0	141.471	0	0,00	
Octubre	100,00	0	148.574	0	0,00	
Noviembre	100,00	0	140.091	0	0,00	
Diciembre	100,00	0	119.305	0	0,00	
	100,00	0	1468400	1	0,068	8,99

4.3 Información exterior del vehículo

- SUBUS GT se compromete a disponer de una adecuada información en el exterior de los vehículos asegurando que al menos el **99% de las inspecciones internas trimestrales realizadas a la totalidad de la flota sean conformes**, además se compromete a que en la encuesta anual de satisfacción la **nota obtenida en este apartado sea superior a 7** y a que el número de **reclamaciones** relacionadas con la información en el vehículo sea **inferior a 3 en el trimestre/ relativo a un volumen de 100.000 viajeros.**

- Con los siguientes resultados obtenidos:

2024	Nº de reclamaciones	Nº de viajeros	Ratio de reclamaciones	% de conformidad inspecciones	Encuesta satisfacción
Enero	0	89.292	0,00	No Realizada	7,22
Febrero	0	116.897	0,00		
Marzo	1	112.044	0,89		
Abril	0	114.534	0,00	99,54%	
Mayo	0	131.822	0,00		
Junio	0	113.407	0,00		
Julio	0	126.571	0,00	100,00%	
Agosto	2	114.392	1,75		
Septiembre	0	141.471	0,00		
Octubre	0	148.574	0,00	99,97%	
Noviembre	0	140.091	0,00		
Diciembre	0	119.305	0,00		
	3	1.468.400	0,20	100%	7,22

- Relacionado con la NO realización de inspecciones en el primer trimestre del año, aclarar que esta situación se debió al **proceso de adaptación de la empresa a los requisitos de la norma UNE-EN 13816**. Durante este período, no se disponía aún de la estructura organizativa ni de las herramientas técnicas necesarias para llevar a cabo dichas inspecciones con las garantías exigidas. Esta circunstancia fue debidamente corregida, **quedando normalizada la operativa a partir del segundo trimestre del ejercicio**, conforme a los estándares de calidad establecidos

4.4 Información interior del vehículo

- SUBUS GT se compromete a disponer de una adecuada información en el interior de los vehículos asegurando que al menos el **99% de las inspecciones trimestrales realizadas a la totalidad de la flota sean conformes**, además se compromete a que en la **encuesta anual de satisfacción la nota obtenida en este apartado sea superior a 7** y a que el número de reclamaciones relacionadas con la información en el vehículo sea **inferior a 3 en el trimestre/ relativo a un volumen de 100.000 viajeros.**

- Y se obtienen los siguientes resultados / grado de cumplimiento:

2024	Nº de reclamaciones	Nº de viajeros	Ratio de reclamaciones	% de conformidad inspecciones	Encuesta satisfacción
Enero	0	89.292	0,00	No Realizada	7,22
Febrero	0	116.897	0,00		
Marzo	0	112.044	0,00		
Abril	0	114.534	0,00	100,00%	
Mayo	0	131.822	0,00		
Junio	0	113.407	0,00		
Julio	0	126.571	0,00	100,00%	
Agosto	0	114.392	0,00		
Septiembre	0	141.471	0,00		
Octubre	0	148.574	0,00	100,00%	
Noviembre	0	140.091	0,00		
Diciembre	0	119.305	0,00		
	0	1.468.400	0,00	100%	7,22

- Relacionado con la NO realización de inspecciones en el primer trimestre del año, aclarar que esta situación se debió al **proceso de adaptación de la empresa a los requisitos de la norma UNE-EN 13816**. Durante este período, no se disponía aún de la estructura organizativa ni de las herramientas técnicas necesarias para llevar a cabo dichas inspecciones con las garantías exigidas. Esta circunstancia fue debidamente corregida, **quedando normalizada la operativa a partir del segundo trimestre del ejercicio**, conforme a los estándares de calidad establecidos

4.5 Información en paradas de autobús

- SUBUS GT se compromete a disponer de una adecuada información en las paradas de autobús, considerando dicha información:

  En paradas <u>con marquesina:</u>

  - Definición del servicio
  - Plano general de la red
  - Identificación de las líneas que paran con número, esquema, itinerario en el sentido del trayecto e indicación de la localización de la parada
  - Horario de la primeras y últimas salidas de cabecera en recorrido completo en las condiciones que se detallan
  - Horarios de salida de cabecera a lo largo del día

- Referencia geográfica mapa, kilométrica (distancias entre paradas) o temporal (tiempos estimados de paso)
- Información tarifaria y cambio máximo permitido
- identificación del suministrador del servicio y contacto
- Alteraciones en situación anormal programada en cualquiera de las líneas que por allí pasan
- Información de supresión temporal o definitiva de la parada con indicación de la sustitutiva

En paradas sin marquesina:

- Nombre de la parada
- Señalización de la parada con nombre del suministrador del servicio y medios de contacto
- Identificación de las líneas que allí paran con número, con número, esquema/itinerario en el sentido del trayecto indicación de la localización de la parada
- Horario de primeras y últimas salidas de cabecera en recorrido completo en las condiciones que a continuación se detallan:
- horarios de salida de cabecera a lo largo del día
- Referencia geográfica mapa, kilométrica (distancias entre paradas) o temporal (tiempos estimados de paso)
- Información de supresión temporal o definitiva de la parada con indicación de la sustitutiva

- Asegurando que, al menos el **95**% de las inspecciones internas trimestrales realizadas a la totalidad de las paradas sean **conformes**, además se compromete a que, en la **encuesta anual de satisfacción la nota obtenida en este apartado sea superior a 7**, y a que el número de **reclamaciones** de los usuarios relacionadas con la información en las paradas sea **inferior a 3 al trimestre/ relativo un volumen de 100.0000 viajeros.**

- Y el resultado obtenido en '24:

2024	Nº de reclamaciones	Nº de viajeros	Ratio de reclamaciones	% de conformidad inspecciones	Encuesta satisfacción
Enero	0	89.292	0,00	98,36%	7,33
Febrero	0	116.897	0,00		
Marzo	0	112.044	0,00		
Abril	0	114.534	0,00	99,17%	
Mayo	0	131.822	0,00		
Junio	0	113.407	0,00		
Julio	1	126.571	0,79	96,00%	
Agosto	0	114.392	0,00		
Septiembre	0	141.471	0,00		
Octubre	0	148.574	0,00	100,00%	
Noviembre	0	140.091	0,00		
Diciembre	0	119.305	0,00		
	1	1.468.400	0,068	98,38%	7,33

4.6 Información en Puntos de venta

SUBUS GT se compromete a disponer de una adecuada información en los puntos de venta, siendo ésta:

- Identificación del punto de venta
- Horario de apertura
- Esquema general de la línea, red, concesión
- Información de horarios y recorridos,
- Tarifas en vigor y títulos de transporte,
- Información del suministrador del servicio y medios de contacto
- Información visible sobre sugerencias y reclamaciones

Asegurando que, al menos el **95%** de las inspecciones internas trimestrales realizadas a la totalidad de los puntos de venta sean **conformes**. Además, se compromete a que en la **encuesta anual de satisfacción la nota obtenida en este apartado sea superior a 7**, y a que el número de **reclamaciones** de los usuarios relacionadas con la información en los puntos de venta sea **inferior a 2 al trimestre/ relativo un volumen de 100.000 viajeros.**

Y los resultados obtenidos:

2024	Nº de reclamaciones	Nº de viajeros	Ratio de reclamaciones	% de conformidad Santa Pola	% de conformidad Elche	% de conformidad Alicante	Nota encuesta Anual
Enero	0	89.292	0,00	No Realizada	No Realizada	No Realizada	8,38
Febrero	0	116.897	0,00				
Marzo	0	112.044	0,00				
Abril	0	114.534	0,00	100%	100%	100%	
Mayo	0	131.822	0,00				
Junio	0	113.407	0,00				
Julio	0	126.571	0,00	100%	100%	100%	
Agosto	0	114.392	0,00				
Septiembre	0	141.471	0,00				
Octubre	0	148.574	0,00	100%	100%	100%	
Noviembre	1	140.091	0,71				
Diciembre	0	119.305	0,00				
	1	1468400	0,068	100%	100%	100%	8,38

- Relacionado con la NO realización de inspecciones en el primer trimestre del año, aclarar que esta situación se debió al **proceso de adaptación de la empresa a los requisitos de la norma UNE-EN 13816**. Durante este período, no se disponía aún de la estructura organizativa ni de las herramientas técnicas necesarias para llevar a cabo dichas inspecciones con las garantías exigidas. Esta circunstancia fue debidamente corregida, **quedando normalizada la operativa a partir del segundo trimestre del ejercicio**, conforme a los estándares de calidad establecidos.

4.7 Información ofrecida por el conductor

- SUBUS GT se compromete a que **el 95% de los viajeros dispone de información por parte del conductor**, siendo ésta:
  - Información sobre el itinerario de la línea
  - En situaciones anormales programadas, información sobre alteraciones significativas previstas en la línea, su causa y soluciones alternativas.

- Además, se compromete a que la **nota del cliente misterioso realizado con carácter anual sea superior a 7 en este aspecto.**

- Se obtienen los siguientes resultados en lo referente a estos compromisos:

2024	% de conformidad inspecciones	Valoración Cliente Misterioso
Enero	No Realizada	9,00
Febrero		
Marzo		
Abril	No Realizada	
Mayo		
Junio		
Julio	100%	
Agosto		
Septiembre		
Octubre	100%	
Noviembre		
Diciembre		
	100%	9,00

- Relacionado con la NO realización de inspecciones en los primeros dos trimestres del año, aclarar que esta situación se debió al **proceso de adaptación de la empresa a los requisitos de la norma UNE-EN 13816.** Durante este período, no se disponía aún de la estructura organizativa ni de las herramientas técnicas necesarias para llevar a cabo dichas inspecciones con las garantías exigidas. Esta circunstancia fue debidamente corregida, **quedando normalizada la operativa a partir del tercer trimestre del ejercicio**, conforme a los estándares de calidad establecidos.

4.8 Cumplimiento de horarios - Puntualidad

- SUBUS GT se compromete a que los horarios de partida de salida de cabecera deben corresponder con los establecidos y divulgados de forma que se compromete a que en al menos un **85%** de las veces el autobús circule con menos de 5 minutos de retraso respecto al horario oficial. Además, se compromete a que el **resultado de la encuesta de satisfacción sea superior a 7 en este criterio. Este criterio se aplica, no sólo para las líneas directas (250 y 253), sino también para las líneas con paradas intermedias con compromiso de horario concreto de paso tanto por cabecera como por las paradas intermedias (251a, 251b, 252, 255a, 255b, 258, 259).**

- Y se exponen a continuación los datos obtenidos:

2024	%	Encuesta satisfacción
Enero	-	8,03
Febrero	-	
Marzo	-	
Abril	-	
Mayo	72,84	
Junio	64,83	
Julio	77,18	
Agosto	78,52	
Septiembre	78,79	
Octubre	86,19	
Noviembre	88,45	
Diciembre	81,40	
Promedio	78,52	8,03

- En relación con los valores obtenidos que no se ajustan al compromiso de referencia, es importante señalar que, tras una revisión del proceso de recogida de datos, se detectó que este no garantizaba plenamente la fiabilidad requerida. Como respuesta, se procedió a la apertura de una **No Conformidad de carácter interno**, a través de la cual se implementaron las acciones correctoras necesarias para optimizar y robustecer dicho proceso de obtención de la información. A la fecha de publicación del presente informe, **se confirma que la situación ha sido debidamente resuelta**, **contando para el ejercicio '25 ya con datos fiables** y alineados con los estándares de calidad comprometidos con los usuarios.

4.9 Atención al cliente - Plan de actuación y atención al cliente

- SUBUS GT se compromete a **disponer y aplicar un plan de actuación de atención al cliente** y a realizar anualmente una prueba de **cliente misterioso,** de modo que se compruebe su correcta aplicación por parte del personal de la empresa. Por tanto, el número de reclamaciones referida al trato inadecuado por parte del personal, según el Plan de Actuación y Atención al Cliente de la Empresa, será **inferior al 10 por cada 100.000 viajeros, y la nota relacionada con este aspecto en la encuesta de satisfacción anual será superior a 7.**

- Los resultados obtenidos:

2024	Nº de reclamaciones	Nº de viajeros	Ratio de reclamaciones	Nota encuesta Anual
Enero	2	89.292	1,79	8,92
Febrero	3	116.897	3,51	
Marzo	3	112.044	3,36	
Abril	2	114.534	2,29	
Mayo	1	131.822	1,32	
Junio	4	113.407	4,54	
Julio	1	126.571	1,27	
Agosto	2	114.392	2,29	
Septiembre	5	141.471	3,53	
Octubre	3	148.574	2,02	
Noviembre	3	140.091	2,14	
Diciembre	1	119.305	0,84	
	30	1.468.400	2,04	8,92

4.10 Atención al cliente - encuestas y consultas, quejas y reclamaciones

- SUBUS GT se compromete a responder a las reclamaciones interpuestas por sus usuarios en un plazo inferior a 7 días. Por tanto, **el 100% de las reclamaciones serán contestadas dentro del plazo establecido de 7 días hábiles.**

- Y se obtienen los siguientes resultados:

2024	Tiempo medio de contestación a reclamaciones
Enero	7,6
Febrero	6,1
Marzo	6,5
Abril	5,8
Mayo	5,4
Junio	8,2
Julio	8,5
Agosto	15,9
Septiembre	8,2
Octubre	8,91
Noviembre	7,68
Diciembre	6,58
	7,95

- Como consecuencia del exceso en los tiempos medios de gestión observados en determinados meses —tal como se refleja en la tabla—, en octubre de 2024 se emitió una **No Conformidad por parte de entidad certificadora externa**. En respuesta a esta incidencia, se desarrolló e implantó un nuevo procedimiento de gestión de reclamaciones, con el objetivo de optimizar los plazos de respuesta y alinearlos con el compromiso establecido de un máximo de 7 días hábiles. Tras la implementación de dicho procedimiento en noviembre, y según se evidencia en los resultados del mes de diciembre, **los tiempos de gestión ya se encuentran dentro del rango comprometido**.

4.11 Confort del viaje - desempeño del conductor

- SUBUS GT se compromete a que el **100% de los conductores tengan formación sobre conducción eficiente y segura** en su trabajo diario, de forma que el viaje se realice sin brusquedades, acelerones o frenazos y, permitiendo que el usuario se desplace de un punto a otro en condiciones de comodidad adecuadas. Los niveles de exigencia sobre este aspecto son: Que la nota obtenida en la **encuesta en este apartado sea superior a 7** y que el número de las reclamaciones relacionadas con la conducción (confort) sea **inferior a 3 por cada 100.000 de viajeros en el trimestre.**

- Siendo los resultados obtenidos para este compromiso:

2024	Nº de reclamaciones	Nº de viajeros	Ratio de reclamaciones	Nota encuesta Anual
Enero	0	89.292	0,00	8,62
Febrero	0	116.897	0,00	
Marzo	0	112.044	0,00	
Abril	0	114.534	0,00	
Mayo	1	131.822	1,32	
Junio	0	113.407	0,00	
Julio	1	126.571	1,27	
Agosto	0	114.392	0,00	
Septiembre	0	141.471	0,00	
Octubre	0	148.574	0,00	
Noviembre	1	140.091	0,71	
Diciembre	0	119.305	0,00	
	3	1.468.400	0,20	8,62

4.12 Condiciones ambientales - Temperatura

- SUBUS GT se compromete a que exista y se aplique un **protocolo en el Manual del Conductor donde se indica el procedimiento de regulación de la temperatura** interior del vehículo a fin de garantizar el confort del pasaje. Los niveles de exigencia sobre este aspecto son: Que la nota obtenida en la **encuesta en este apartado sea superior a 7** y que el número de reclamaciones relacionadas con la temperatura sea **inferior o igual a 3 en el trimestre, relativo a un volumen de 100.000 de viajeros.**

- Y se han obtenido los siguientes resultados en el período:

2024	Nº de reclamaciones	Nº de viajeros	Ratio de reclamaciones	Nota encuesta Anual
Enero	0	89.292	0,00	8,79
Febrero	0	116.897	0,00	
Marzo	0	112.044	0,00	
Abril	0	114.534	0,00	
Mayo	0	131.822	0,00	
Junio	0	113.407	0,00	
Julio	0	126.571	0,00	
Agosto	0	114.392	0,00	
Septiembre	0	141.471	0,00	
Octubre	0	148.574	0,00	
Noviembre	0	140.091	0,00	
Diciembre	0	119.305	0,00	
	0	1.468.400	0,00	8,79

4.13 Condiciones ambientales - Limpieza

- SUBUS GT se compromete a disponer de un **protocolo de limpieza de los vehículos** y garantiza al usuario que se encontrará los vehículos de la empresa según lo establecido en el mismo. Para ello asegura que deben haber **menos de 3 incidencias en cada una de las inspecciones internas** realizadas con periodicidad trimestral**.** Además, se compromete a que la nota obtenida en la **encuesta de satisfacción anual es superior a 7** en este apartado y a que las reclamaciones de los usuarios relacionadas con la limpieza de los vehículos sean **inferiores a 3 en el trimestre/ relativo a un volumen de 100.000 viajeros.**

- Siendo los resultados obtenidos los siguientes:

2024	Nº de reclamaciones	Nº de viajeros	Ratio de reclamaciones	nº de incidencias inspecciones	Nota encuesta Anual
Enero	0	89.292	0,00	No Realizada	8,86
Febrero	0	116.897	0,00		
Marzo	0	112.044	0,00		
Abril	0	114.534	0,00	No Realizada	
Mayo	0	131.822	0,00		
Junio	0	113.407	0,00		
Julio	0	126.571	0,00	0,00	
Agosto	0	114.392	0,00		
Septiembre	0	141.471	0,00		
Octubre	0	148.574	0,00	0,00	
Noviembre	0	140.091	0,00		
Diciembre	0	119.305	0,00		
	0	1.468.400	0,00	0,00	8,86

- Relacionado con la NO realización de inspecciones en los primeros dos trimestres del año, aclarar que esta situación se debió al **proceso de adaptación de la empresa a los requisitos de la norma UNE-EN 13816.** Durante este período, no se disponía aún de la estructura organizativa ni de las herramientas técnicas necesarias para llevar a cabo dichas inspecciones con las garantías exigidas**.** Esta circunstancia fue debidamente corregida, **quedando normalizada la operativa a partir del tercer trimestre del ejercicio**, conforme a los estándares de calidad establecidos.

4.14 Seguridad Prevención de accidentes - mantenimiento flota

- SUBUS GT se compromete a que sean conformes **el 100% las inspecciones internas** realizadas a efectos de comprobación de **la existencia de los elementos de seguridad y señalización exigidos a bordo de la flota, QUE SON:**

  - Extintores
  - Martillo rompe cristales
  - Ventanillas de socorro
  - Señalización de apertura de puertas
  - Botiquín

- Y los resultados de 2024 han sido:

2024	% de inspecciones conformes
Enero	100,00%
Febrero	
Marzo	
Abril	100,00%
Mayo	
Junio	
Julio	100,00%
Agosto	
Septiembre	
Octubre	100,00%
Noviembre	
Diciembre	
	100,00%

4.15 Seguridad Prevención de accidentes - incidentes

- Definimos incidente como aquella situación anormal que afecta a un usuario / persona ajena a la empresa que no se considera accidente. SUBUS GT se compromete a que el **índice de seguridad vial** en relación al número de incidentes mensual, no supere el valor de referencia de **15**, siendo este índice el resultado de dividir el número total de accidentes ocurridos en el período, con el nº total de kilómetros recorridos por la flota completa. El valor de referencia de 15 se determina tomando como máximos de incidentes al mes el 25% del total de la flota. Además, se compromete a que la valoración de la **encuesta de satisfacción anual referida a este aspecto será siempre igual o superior a 7.**

- Siendo los resultados obtenidos en 2024 los siguientes:

2024	Nº de incidentes	Km/mes	Indice de Segudirdad Vial (incidentes)	Nota encuesta Anual
Enero	0	128.332	0,00	8,82
Febrero	0	140.622	0,00	
Marzo	0	144.916	0,00	
Abril	2	138.857	14,40	
Mayo	0	149.717	0,00	
Junio	0	138.777	0,00	
Julio	1	137.895	7,25	
Agosto	0	132.881	0,00	
Septiembre	0	140.834	0,00	
Octubre	1	143.893	6,95	
Noviembre	1	142.363	7,02	
Diciembre	0	137.705	0,00	
	5	1.676.792	0,00	8,82

4.16 Seguridad Prevención de accidentes - accidentes

- SUBUS GT se compromete a que el **índice de seguridad vial** en relación al número de accidentes mensual, no supere el valor de referencia de **33**, siendo este índice el resultado de dividir el número total de accidentes ocurridos en el período, con el nº total de kilómetros recorridos por la flota completa. El valor de referencia de 33 se determina tomando como máximos de accidentes al mes el 25% del total de la flota.

- y los resultados obtenidos son los siguientes:

2024	Nº de accidentes	Km/mes	Indice de Segudirdad Vial (siniestros)
Enero	3	128.332	23,38
Febrero	2	140.622	14,22
Marzo	4	144.916	27,60
Abril	1	138.857	7,20
Mayo	3	149.717	20,04
Junio	2	138.777	14,41
Julio	2	137.895	14,50
Agosto	2	132.881	15,05
Septiembre	1	140.834	7,10
Octubre	1	143.893	6,95
Noviembre	3	142.363	21,07
Diciembre	1	137.705	7,26
	25	1.676.792	14,90

4.17 Impacto Ambiental - Emisiones contaminantes

- SUBUS GT se compromete a que el **100% de los vehículos de la flota tendrán al día su ITV incluyendo la conformidad en el test de opacidad que se realiza en la inspección**, asegurando de esa forma el hecho de que se minimice la emisión de contaminantes por tubo de escape.

- Y se obtienen los siguientes resultados:

2024	ITV (nº vehículos favorables)	ITV desfavorable	Notas
Enero	0	0	No se realiza ITV porque en este período no corresponde inspección a ningún vehículo de la flota
Febrero			
Marzo			
Abril			
Mayo			
Junio			
Julio	18	0	Se realiza inspección de toda la flota con resultado favorable 100%
Agosto			
Septiembre			
Octubre			
Noviembre			
Diciembre			
	18	0	0

4.18 Impacto Ambiental - Contaminación / Residuos

- SUBUS GT se compromete a cumplir con el 100% de los requisitos legales en materia medioambiental, y mantenerlos controlados y actualizados mediante la **contratación de una plataforma para su gestión.**

- Se ha dado cumplimiento a dicho compromiso con la **contratación de un gestor de residuos autorizado para su transporte y tratamiento**.

4.19 Impacto Ambiental - Consumo energético y de recursos naturales

- SUBUS GT se compromete a **utilizar indicadores de consumos por vehículo medido en la actividad de transporte de viajeros**, de forma que se dé cumplimiento a la normativa UNE EN ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Medioambiental, con la correcta medición de los consumos de:
  - Gasoil
  - Aceite
  - Urea
  - Agua
  - Electricidad

- A continuación, se indican los consumos registrados en 2024:

2024	Agua (m3)	Electcricidad (KW/h)	Gasoil (Lts)	Aceite (Lts)	Urea (Lts)
Enero	38,00	2.966,00	43.087,00	99,00	202,51
Febrero	52,00	3.333,00	45.595,00	64,00	911,44
Marzo	45,00	1.788,00	46.871,00	32,00	1.163,60
Abril	49,00	2.232,00	46.404,00	126,00	677,05
Mayo	55,00	2.195,00	50.437,00	28,00	1.614,65
Junio	70,00	2.534,00	49.205,00	25,00	895,04
Julio	45,00	2.990,00	51.969,00	83,00	1.970,50
Agosto	34,00	2.989,00	50.454,00	56,00	1.045,72
Septiembre	55,00	2.751,00	55.215,00	28,00	687,45
Octubre	54,00	2.534,00	54.187,00	146,00	1.568,24
Noviembre	56,00	2.308,00	49.263,00	40,00	1.207,09
Diciembre	39,00	2.639,00	47.935,00	28,00	82,50
	592,00	31.259,00	590.622,00	755,00	12.025,77

4.20 Impacto Ambiental - Compromiso Ambiental

- SUBUS GT se compromete a desarrollar su actividad poniendo especial énfasis en el cuidado responsable del Medio Ambiente. Además, se compromete a comunicar su desempeño ambiental y a realizar acciones de sensibilización dirigidas a los usuarios. De esta forma, el compromiso será que, **por lo menos el 70% de los usuarios tengan una percepción positiva en lo referente al comportamiento ambiental de la operadora**. Es criterio se mediará mediante la encuesta anual (índice de satisfacción del consumidor), en lo referente a la percepción acerca del compromiso ambiental de la operadora.

- El resultado obtenido en la encuesta de satisfacción ISC, arroja que **el 73,5% de nuestros usuarios**, perciben a SUBÚS GT como comprometida con el medioambiente.

4.21 Desempeño ambiental

SUBUS GT tiene definida una Política Integrada del Sistema de Gestión y, en lo que respecta al medio ambiente, hemos redefinido el siguiente compromiso:

"Para garantizar la protección del medio ambiente, prevenir la contaminación derivada de nuestra actividad, y mantener una relación mutuamente beneficiosa con el medio que nos rodea, SUBUS GT se compromete a gestionar correctamente sus residuos, evaluar anualmente sus aspectos ambientales y tomar medidas para controlarlos, sobre todo aquellos considerados significativos. Además, se compromete a hacer uso responsable de los recursos y marcarse objetivos ambientales encaminados hacia el ahorro energético y el control de consumos".

Debido a que el consumo de gasoil y las emisiones de CO2, son uno de nuestros principales aspectos ambientales, se plantean anualmente acciones encaminadas a su reducción, por este motivo se ha apostado por la incorporación de vehículos híbridos a nuestra flota y se han definido objetivos al respecto, además desde el año 2020 se ha procedido a verificar e inscribir nuestro inventario de Gases de Efecto Invernadero, con el propósito, a corto plazo, de establecer un plan para la reducción de la Huella de Carbono.

Puedes consultar nuestro último informe de cálculo y verificación de huella de carbono, puede hacerlo en el siguiente enlace: https://vectalia.es/huella-de-carbono/

5. Atención al usuario

5.1 Canales de comunicación

Web: elxrodalia.vectalia.es

Teléfono: 900 10 16 39

Puntos de venta y Oficinas de Atención al Usuario:

- Estación de autobuses de Elche – Avda. Alcalde Vicente Quiles 8 (laborables, de 9:00 a 17:00)
- Estación de autobuses de Alicante – Muelle de poniente, S/N (laborables de 8:30 a 14:00 y de 17:00 a 19:00)
- Estación de autobuses de Santa Pola – Ctra. Elche – Santa Pola, 5 (laborables, de 7:30 a 21:00)

5.2 Reclamaciones, quejas y sugerencias

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:

- Web: https://elxrodalia.vectalia.es/atencion-al-cliente/
- App Vecticket.
- De forma presencial: Oficinas de Atención al Usuario (ver 6.1)
- Teléfono 900 10 16 39.

5.3 Formas de participación de los usuarios

Los usuarios y otras partes interesadas de la organización pueden participar en la revisión de la carta de servicios de la siguiente manera:

WEB	https://elxrodalia.vectalia.es
Teléfono Atención al Usuario	900 10 16 39 - de 9:00 a 17:00 horas L-V
E-mail	cliente@vectalia.es
Encuestas de satisfacción	Realización de encuesta de satisfacción anual por parte de consultora externa para conocimiento de la percepción de la calidad del servicio por parte del usuario
Reclamaciones y sugerencias	Ver punto 5 (canales de comunicación de reclamaciones y sugerencias)

Del mismo modo, la revisión de los compromisos incluidos en esta carta, se realizará cada dos años con las partes interesadas pertinentes.

5.4 Medidas aplicables de compensación/subsanación

Quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriores, pueden comunicarlo a través del sistema de sugerencias y reclamaciones de SUBÚS GT (los canales establecidos para su presentación se enumeran en apartado 5.2 de esta Carta de Servicios). En

caso de incumplimiento, se les enviará un escrito informando de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse, así como de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada, si fuera posible.

5.5 Relación de la normativa aplicable

- Reglamento (CE) nº 1370/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2007, sobre los servicios públicos de transporte de viajeros por ferrocarril y carretera y por el que se derogan los Reglamentos (CEE) nº 1191/69 y (CEE) nº 1107/70 del Consejo
- Reglamento (UE) nº 181/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011, sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar y por el que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004.
- 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**
- Ley 6/2011, de 1 de abril, de Movilidad de la Comunitat Valenciana.
- Orden FOM/1230/2013, de 31 de mayo, por la que se establecen normas de control en relación con los transportes públicos de viajeros por carretera
- Reglamento (CE) n.º 561/2006, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2006, relativo a la armonización de determinadas disposiciones en materia social en el sector de los transportes por carretera y por el que se modifican los Reglamentos (CEE) n.º 3821/85 y (CE) n.º 2135/98 y se deroga el Reglamento (CEE) n.º 3820/85 del Consejo
- 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
- Ley 9/2009, de 20 de noviembre, de accesibilidad universal al sistema de transportes de la Comunitat Valenciana
- Ley 9/ Real Decreto 1575/1989, de 22 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Seguro Obligatorio de Viajeros.
- Orden de 26 de noviembre de 2001, de la Conselleria de Obras Públicas, Urbanismo y Transportes (DOGV de 30/11/2001), por la que se establecieron los criterios de conversión a euros de las tarifas de los servicios públicos colectivos de transporte de viajeros competencia de la Generalitat.
- Ley 2/2023, de 13 de marzo, de Protección, Bienestar y Tenencia de animales de compañía y otras medidas de bienestar animal.
- Ley 12/2003, de 10 de abril, sobre perros de asistencia para personas con discapacidad.
- Orden de 30 de mayo de 2007, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se aprueba el modelo de solicitud del procedimiento para el reconocimiento de perros de asistencia para personas con discapacidades, así como el contenido mínimo de los proyectos de terapia asistida con animales de compañía.
- Decreto 167/2006, de 3 de noviembre, del Consell, de desarrollo de la ley 12/2003, de 10 de abril, de la Generalitat, sobre perros de asistencia para personas con discapacidad.

5.6 Objetos perdidos

SUBÚS GT emplea un procedimiento de gestión de objetos perdidos en los vehículos que incluye la entrega de éstos a nuestros usuarios una vez comprobada la propiedad de los mismos.

Dichos objetos se custodiarán en la Oficina de Atención al Usuario (Estación del Elche) durante un periodo de una semana y a continuación se pondrán a disposición de la Policía Local en caso de no aparecer el propietario.

5.7 Derechos y obligaciones de los viajeros

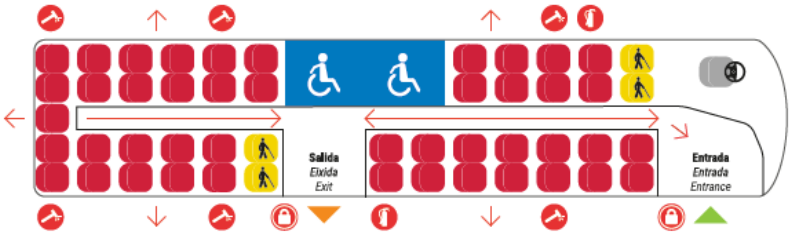
Los derechos de los viajeros pueden consultarse en:

https://elxrodalia.vectalia.es/wp-content/uploads/sites/12/2024/06/Reglamento_Transporte-_Elx_Rodalia.pdf

Se expone a continuación la normativa de uso del servicio:

GENERALITAT VALENCIANA · Transport Públic Generalitat Valenciana · vectalia subus gt

En caso de emergencia *En cas d'emergència* *In case of an emergency*



1. **Mantén la calma, esto evitará situaciones de pánico.**
   Mantén la calma, això evitarà situacions de pànic.
   Keep calm, this will prevent panic situations.
2. **Sigue las instrucciones del personal de conducción, están capacitados para gestionar emergencias.**
   Segueix les instruccions del personal de conducció, estan capacitats per a gestionar emergències.
   Follow the instructions of the driving staff, they are trained to handle emergencies.
3. **En caso de que sea necesario, utiliza las salidas de emergencia. Estas pueden incluir puertas adicionales, ventanas de emergencia o techos de escape. Las ubicaciones de estas salidas están indicadas.**
   En cas que sigui necessari, utilitza les eixides d'emergència. Estes poden incloure portes addicionals, finestres d'emergència o sostres de fuita. Les ubicacions d'estes eixides estan indicades.
   If necessary, use the emergency exits. These may include additional doors, emergency windows, or escape hatches. The locations of these exits are indicated.
4. **Si las puertas están bloqueadas, acciona el pulsador de apertura de emergencia.**
   Si les portes estan bloquejades, acciona el polsador d'obertura d'emergència.
   If the doors are locked, press the emergency opening button.
5. **En caso de que las puertas no se abran, utiliza los martillos ubicados cerca de las ventanas para romper el vidrio.**
   En cas que les portes no s'obriguen, utilitza els martells situats prop de les finestres per a trencar el vidre.
   If the doors do not open, use the hammers located near the windows to break the glass.
6. **Si hay un incendio pequeño y sabes cómo usar un extintor, intenta apagar el fuego con cuidado. Los extintores suelen estar ubicados cerca del conductor o en puntos estratégicos del autobús, indicados con etiquetas.**
   Si hi ha un incendi menut i saps com usar un extintor, intenta apagar el foc amb cura. Els extintors solen estar situats prop del conductor o en punts estratègics de l'autobús, indicats amb etiquetes.
   If there is a small fire and you know how to use an extinguisher, try to extinguish the fire carefully. The extinguishers are usually located near the driver or at strategic points on the bus, marked with labels.
7. **Si es necesario evacuar el autobús, hazlo de manera ordenada y sin empujones. Ayuda a personas con movilidad reducida, niños y ancianos a salir primero.**
   Si és necessari evacuar l'autobús, fes-ho de manera ordenada i sense espentes. Ajuda a persones amb mobilitat reduïda, xiquets i majors a eixir primer.
   If it is necessary to evacuate the bus, do so in an orderly manner and without pushing. Help people with reduced mobility, children, and the elderly to exit first.
8. **Una vez fuera del autobús, aléjate del vehículo y reúnete en un punto seguro lejos del tráfico y posibles peligros adicionales.**
   Una vegada fora de l'autobús, allunya't del vehicle i reuneix-te en un punt segur lluny del trànsit i possibles perills addicionals.
   Once outside the bus, move away from the vehicle and gather at a safe point away from traffic and any other additional hazards.
9. **Cuando te encuentres a salvo, llama a los servicios de emergencia.**
   Quan et trobes fora de perill, crida als serveis d'emergències.
   When you are safe, call emergency services.

112

Entrada *Entrada* *Entrance*

Salida *Eixida* *Exit*

Sentido evacuación *Sentit evacuació* *Direction of escape*

Trampilla de emergencia en techo *Trapa d'emergència en sostre* *Trampilla de emergencia en techo* *Emergency hatch in the roof*

Martillos *Martells* *Hammers*

Extintor *Extintor* *Extinguishers*

Apertura emergencia puertas *Obertura emergència portes* *Emergency door opener*

Personas con movilidad reducida *Persones amb mobilitat reduïda* *Persons with reduce mobility*

Sillas de ruedas *Cadires de rodes* *Wheelchair*

Utiliza los compartimentos habilitados para colocar tu equipaje *Utilitza els compartiments habilitats per a col·locar el teu equipatge* *Use the compartments provided to place your luggage*

Información completa del servicio y tarifas *Informació completa del servici i tarifes* *Service information and fares*

Reglamento interno de usuarios del transporte público interurbano *Reglament Intern d'usuaris del transport públic interurbà* *Internal Regulation for users of intercity Public Transport*

Normas del autobús *Normes de l'autobús* *Rules*

No distraer al conductor *No distraure al conductor* *Do not distract the driver*

Conservar el billete o título de transporte válido hasta el final del viaje *Conservar el bitllet o títol de transport vàlid fins al final del viatge* *Keep the valid ticket or transportation ticket until the end of the trip*

Hablar en voz baja *Parlar en veu baixa* *Speaking softly*

Prohibido fumar o vapear *Prohibit fumar o vapear* *Smoking and vaping are forbidden*

Cumplir las indicaciones del personal de conducción *Complir les indicacions del personal de conducció* *Must comply the instructions of the driving staff*

ARASAAC

Respeta los asientos reservados *Respecta els seients reservades* *Respect reserved seats*

Entrar o salir por la puerta indicada *Entrar o sortir per la porta indicada* *Entering or exiting through the door indicated*

No olvidar las pertenencias *No oblidar les pertenences* *Do not forget your belongings*

Uso obligatorio del cinturón de seguridad *Ús obligatori del cinturó de seguretat* *Compulsory use os seat belts*

No comer *No menjar* *Do not eat*

Cambio máximo permitido en el autobús 20 euros. *Canvi màxim permés en l'autobús 20 euros.* *Maximum change allowed on the bus 20 euros.*

GENERALITAT VALENCIANA · Transport Públic Generalitat Valenciana · vectalia subus gt

elxrodalia.vectalia.es
965 42 42 42
900 10 16 39