

**2024**

Carta de Servicios

# **Transporte Urbano de Alicante**

**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 urbano colectivo de la ciudad de Alicante .....           | 5  |
| 4.   | Compromisos de calidad .....                                         | 39 |
| 4.1  | Servicio ofertado – Grado de ocupación .....                         | 39 |
| 4.2  | Accesibilidad – Accesibilidad Externa PMR .....                      | 40 |
| 4.3  | Información en exterior del vehículo .....                           | 41 |
| 4.4  | Información en interior del vehículo .....                           | 42 |
| 4.5  | Información en paradas de autobús .....                              | 42 |
| 4.6  | Información en puntos de venta .....                                 | 43 |
| 4.7  | Información ofrecida por el conductor .....                          | 44 |
| 4.8  | Información en Web y APP .....                                       | 45 |
| 4.9  | Cumplimiento de horarios - Puntualidad .....                         | 46 |
| 4.10 | Cumplimiento de horarios - Regularidad .....                         | 47 |
| 4.11 | Plan de actuación y atención al cliente .....                        | 47 |
| 4.12 | Relación con el cliente - consultas, quejas y reclamaciones .....    | 48 |
| 4.13 | Confort del viaje arranque / parada .....                            | 48 |
| 4.14 | Condiciones ambientales: Limpieza .....                              | 49 |
| 4.15 | Condiciones ambientales: Temperatura .....                           | 50 |
| 4.16 | Seguridad y prevención de accidentes - mantenimiento flota .....     | 50 |
| 4.17 | Seguridad y prevención de accidentes - incidentes .....              | 51 |
| 4.18 | Seguridad y prevención de accidentes - accidentes .....              | 52 |
| 4.19 | Impacto ambiental - Residuos .....                                   | 53 |
| 4.20 | Impacto ambiental - Emisiones contaminantes .....                    | 53 |
| 4.21 | Impacto ambiental - Consumo energético y de recursos naturales ..... | 54 |
| 4.22 | Impacto ambiental - Compromiso Ambiental .....                       | 54 |
| 4.23 | Desempeño ambiental .....                                            | 55 |
| 5.   | Atención al Usuario .....                                            | 55 |
| 5.1  | Canales de comunicación .....                                        | 55 |
| 5.2  | Reclamaciones, quejas y sugerencias .....                            | 56 |
| 5.3  | Formas de participación de los usuarios .....                        | 56 |
| 5.4  | Medidas aplicables de compensación/subsanación .....                 | 56 |
| 5.5  | Relación de la normativa aplicable .....                             | 57 |
| 5.6  | Objetos perdidos .....                                               | 57 |
| 5.7  | Derechos y Obligaciones de los usuarios .....                        | 58 |

## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1 ¿QUIÉNES SOMOS?

**UTE MIA** es la empresa del GRUPO VECTALIA adjudicataria de la prestación del servicio de Transporte Urbano Colectivo de la ciudad de Alicante.

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 urbano 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 asumimos 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 el presente documento, que estará publicado en la web de Vectalia: [Enlace a web Vectalia](#)

Además, nuestros servicios serán evaluados anualmente por AENOR, entidad externa acreditada que certifica tanto la adecuación de los compromisos como su cumplimiento. ([Enlace a certificado en vigor](#))

### 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 en cada momento de la prestación.

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

Nuestros vehículos están dotados de todos los requisitos técnicos de confort y seguridad, cuidando todos los detalles que configuran un transporte de alta calidad. Sobre el total de la flota al servicio, casi el 50% de los vehículos son de motor ECO (híbridos eléctricos y eléctricos) siendo más eficientes en cuanto a consumo energético y más respetuosos con el medioambiente.

### 2.2 INSTALACIONES

Nuestras instalaciones están situadas en C/ Aparisi Guijarro, 14 y en ellas se ponen a disposición del servicio los vehículos que garantizan el cumplimiento de la oferta de transporte prevista.

### 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

Existen dos Oficinas de Atención al Cliente en la ciudad de Alicante:

-  Oficina TAM: C/ Diez Moreu 5 – Horario de 9:00 a 19:00 de Lunes a Viernes, y Sábados de 10:00 a 13:00, Horario de verano (Julio y Agosto), de Lunes a Viernes, de 9:00 a 15:00.
-  Estación de Autobuses de Alicante: Muelle de poniente S/N – Horario de 9:00 a 15:00

### 2.5 PUNTOS DE VENTA

La compra de títulos no personalizados y recarga de cualquier título de viaje (incluidos los personalizados) puede hacerse en los establecimientos concertados cuyo listado se puede consultar en la página web [alicante.vectalia.es](http://alicante.vectalia.es). Para los títulos de viaje personalizados se debe acudir a la Oficina de Atención al Cliente para su expedición, aportando la documentación solicitada para cada título. Del mismo modo, también es posible la compra de algunos títulos personalizados vía web en las direcciones <https://www.bono30diasayto.es/> y <https://www.bonoruta4-30ayto.es/>. Los billetes ordinarios se compran a bordo del vehículo.

### 3. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

#### 3.1 TRANSPORTE URBANO COLECTIVO DE LA CIUDAD DE ALICANTE

La red de transporte público urbano de Alicante se articula en la actualidad a partir de 29 líneas. Pueden realizarse dos clasificaciones de la red atendiendo a la morfología de las líneas y a su funcionalidad.

En cuanto a la funcionalidad, las líneas pueden diferenciarse entre **básicas y especiales**.

- ✦ Las **líneas básicas** son: **01, 02, 03, 03N, 04, 05, 06, 07, 07P, 08, 09, 10, 11, 11h, 12, 13, 13N, 14, 22, 22N, 27, 28, 39**, 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 frecuencia, con tiempos mínimos en días laborables, ligeramente superiores los sábados y todavía mayores los domingos.
- ✦ Las **líneas especiales, 16, 17, 191, 192, CSB y TURI**, reciben este nombre por su funcionalidad específica:
  - ✦ Las **líneas 16 y 17** tienen como finalidad conectar, con un tiempo óptimo, alguna de las principales zonas residenciales de la ciudad con el Mercado municipal de Teulada. Por esta razón su oferta y horarios están completamente condicionados por los horarios de la actividad del mercado. Así pues, el servicio sólo es prestado los jueves y sábados (días de celebración del mercado), con horario adaptado al horario del mercado (de 8:00 a 15:00)
  - ✦ Las **líneas 191 y 192** se centran en la conexión de principales zonas residenciales de la ciudad con el Estadio de Fútbol José Rico Pérez, prestando servicio en los días en los que se celebra partido en el citado estadio.
  - ✦ La **línea CSB** se trata de un servicio de lanzadera que conecta la Puerta del Mar con el acceso al Castillo de Santa Bárbara (uno de los principales puntos de interés turístico de la ciudad). El servicio se presta todos los días, desde las 9:00 hasta la hora de cierre del castillo, con una frecuencia de paso por Puerta del Mar de 40 minutos.
  - ✦ **Líneas TURI:** Está línea tiene la finalidad la oferta de un recorrido turístico por los principales puntos de interés de la ciudad, comenzando el recorrido en Puerta del Mar y con un recorrido circular. La frecuencia de paso es de 60 minutos, con una amplitud de horarios desde las 10:00 a las 18:00 en invierno, y desde las 10:00 a las 19:00 en verano.

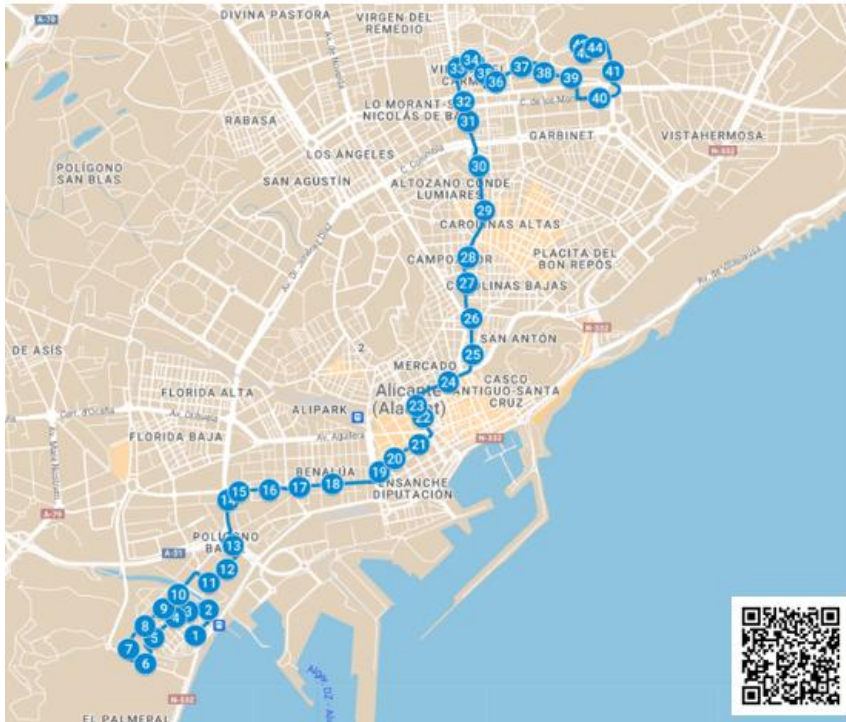
A continuación, se describen los recorridos seguidos por cada una de las líneas con los nombres de las cabeceras, y con el detalle de paradas establecidas a lo largo de su recorrido, en cada sentido.

**LÍNEA 1: SAN GABRIEL - CIUDAD ELEGIDA**

**Línea 1**

2023 v.001

**SENTIDO IDA – CIUDAD ELEGIDA**

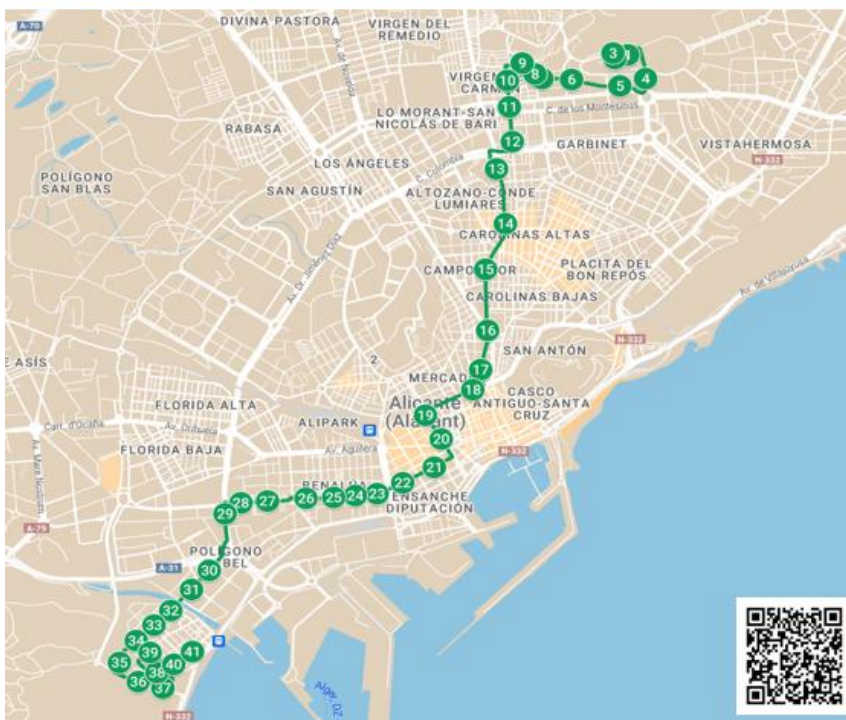


|    |      |                             |
|----|------|-----------------------------|
| 1  | 3900 | SAN GABRIEL-PLAZA BOTELLA   |
| 2  | 3901 | VERGEL                      |
| 3  | 3902 | ESCOLANO-PEGO               |
| 4  | 3903 | ESCOLANO-LOS CINCUENTA      |
| 5  | 3904 | DÍAZ DE MENDOZA             |
| 6  | 3905 | LA CIGÜEÑA                  |
| 7  | 3906 | SEMPERE-BLUME               |
| 8  | 3500 | SEMPERE-PASTOR              |
| 9  | 3907 | SEMPERE-LA ERA              |
| 10 | 3908 | C.P. EL PALMERAL            |
| 11 | 3909 | ECUADOR                     |
| 12 | 3910 | PERU                        |
| 13 | 3961 | MÉXICO-ROTONDA              |
| 14 | 3122 | MÉXICO-CAJA AHORROS         |
| 15 | 3123 | IES CAVANILLES              |
| 16 | 3911 | CFPA BABEL                  |
| 17 | 3124 | SOLER-JUZGADOS              |
| 18 | 3912 | C.P. BENALÚA                |
| 19 | 3126 | Ó. ESPLA-SEMPERE            |
| 20 | 4446 | CAPUCHINOS                  |
| 21 | 3127 | ALEMANIA                    |
| 22 | 4445 | MUNTANYETA-SOTO             |
| 23 | 4046 | LUCEROS-SOTO                |
| 24 | 3129 | MERCADO-EL SABIO            |
| 25 | 2902 | MERCADO-SAN VICENTE         |
| 26 | 4111 | PLAZA DE TOROS              |
| 27 | 3916 | JUJONA-AUDITORIO            |
| 28 | 3001 | JUJONA-ADORATRICES          |
| 29 | 3917 | ALONSO-DEVEA                |
| 30 | 3003 | HOSPITAL-ALONSO             |
| 31 | 3004 | ALONSO-ALCOLEJA             |
| 32 | 3005 | MAESTRE ALONSO (TRAM)       |
| 33 | 3006 | C.P. VIRGEN DEL REMEDIO     |
| 34 | 3918 | PLAZA ORÁN                  |
| 35 | 3919 | C. SOCIAL VIRGEN DEL CARMEN |
| 36 | 3960 | EJÉRCITOS ESPAÑOLES         |
| 37 | 4410 | C.P. EL TOSSALET            |
| 38 | 3921 | CARRATALÀ-TOSSALET          |
| 39 | 3975 | CARRATALÀ-ELS POBLETS       |
| 40 | 3976 | LOS MONTESINOS              |
| 41 | 3923 | PINTOR AMORÓS               |
| 42 | 3924 | PINTOR CAMACHO              |
| 43 | 3925 | C.P. SAN AGUSTÍN            |
| 44 | 3926 | CIUDAD ELEGIDA              |

**Línea 1**

2023 v.001

**SENTIDO VUELTA – SAN GABRIEL**



|    |      |                             |
|----|------|-----------------------------|
| 1  | 3926 | CIUDAD ELEGIDA              |
| 2  | 3927 | C.P. SAN AGUSTÍN            |
| 3  | 3928 | PINTOR CAMACHO              |
| 4  | 3929 | PINTOR AMORÓS               |
| 5  | 3930 | CARRATALÀ-ELS POBLETS       |
| 6  | 3931 | CARRATALÀ-TOSSALET          |
| 7  | 3932 | C.P. EL TOSSALET            |
| 8  | 3933 | SIERRA DE PANDOLS           |
| 9  | 3934 | STÀ. CRUZ-BANYERES          |
| 10 | 3957 | C. SOCIAL VIRGEN DEL CARMEN |
| 11 | 4428 | C. DEPORTIVO V. DEL CARMEN  |
| 12 | 4429 | ESPARTERO                   |
| 13 | 3038 | HOSPITAL-ALONSO             |
| 14 | 3039 | ALONSO-DEVEA                |
| 15 | 3040 | JUJONA-ADORATRICES          |
| 16 | 4114 | PLAZA DE ESPAÑA             |
| 17 | 2946 | MERCADO-CALDERÓN            |
| 18 | 3937 | MERCADO-EL SABIO            |
| 19 | 3938 | LUCEROS                     |
| 20 | 3939 | MUNTANYETA-SOTO             |
| 21 | 3940 | PLAZA SÉNeca                |
| 22 | 3941 | CASANOVA-CHURRUCÀ           |
| 23 | 3103 | SOLER-POLICÍA               |
| 24 | 3942 | C.P. BENALÚA                |
| 25 | 3943 | SOLER-ALBEROLA              |
| 26 | 3104 | SOLER-JUZGADOS              |
| 27 | 3944 | CFPA BABEL                  |
| 28 | 3105 | IES CAVANILLES              |
| 29 | 3945 | MÉXICO-CAJA AHORROS         |
| 30 | 3502 | IES BAHÍA DE BABEL          |
| 31 | 3528 | POLIDEPORTIVO SAMARANCH     |
| 32 | 3949 | C.P. EL PALMERAL            |
| 33 | 3950 | SEMPERE-LA ERA              |
| 34 | 3525 | SEMPERE-PASTOR              |
| 35 | 3951 | SEMPERE-BLUME               |
| 36 | 3952 | LA CIGÜEÑA                  |
| 37 | 3953 | URB. EL PALMERAL            |
| 38 | 3954 | VICTORIA KENT               |
| 39 | 3955 | DÍAZ DE MENDOZA             |
| 40 | 3956 | PEDREGUER                   |
| 41 | 3900 | SAN GABRIEL-PLAZA BOTELLA   |

🌿 LÍNEA 2: FLORIDA – SAGRADA FAMILIA

Línea 2

2023 v.D01

SENTIDO IDA – SAGRADA FAMILIA



|    |      |                        |
|----|------|------------------------|
| 1  | 4000 | LA FLORIDA-ASTURIAS    |
| 2  | 4001 | ANA NAVARRO            |
| 3  | 4002 | BETIS FLORIDA          |
| 4  | 4003 | FLOR                   |
| 5  | 4004 | IES FIGUERAS-CARBONELL |
| 6  | 4005 | C.P. FLORIDA-CARBONELL |
| 7  | 3123 | IES CAVANILLES         |
| 8  | 3911 | CFPA BABEL             |
| 9  | 3124 | SOLER-JUZGADOS         |
| 10 | 3912 | C.P. BENALÚA           |
| 11 | 3126 | Ó. ESPLÁ-SEMPERE       |
| 12 | 4446 | CAPUCHINOS             |
| 13 | 3127 | ALEMANIA               |
| 14 | 2603 | MUNTANYETA-SOTO        |
| 15 | 3915 | TEATRO                 |
| 16 | 2606 | RAMBLA-PORTAL DE ELCHE |
| 17 | 4009 | PUERTA DEL MAR         |
| 18 | 2608 | POSTIGUET-PASARELA     |
| 19 | 4065 | CANÓNIGO PENALVA       |
| 20 | 4010 | CELIA VALLS            |
| 21 | 4036 | J. TURINA              |
| 22 | 4012 | PLAZA ESTELLA          |
| 23 | 4013 | ING. CANALES           |
| 24 | 3566 | C.A. MONTEMAR          |
| 25 | 4014 | RÍO SERPIS             |
| 26 | 4015 | ALBIÑANA               |
| 27 | 4016 | CISNEROS-SAN MATEO     |
| 28 | 4017 | CISNEROS-CÁNOVAS       |
| 29 | 4018 | SAGRADA FAMILIA        |

Línea 2

2023 v.D01

SENTIDO VUELTA – BARRIO LA FLORIDA



|    |      |                        |
|----|------|------------------------|
| 1  | 4018 | SAGRADA FAMILIA        |
| 2  | 4019 | E. MONSÓNIS            |
| 3  | 4020 | LUIS TORREGROSA        |
| 4  | 4021 | PÉREZ CÁSCALES         |
| 5  | 4022 | G. MENGUAL             |
| 6  | 4023 | HOSPITAL PROVINCIAL    |
| 7  | 4024 | MARQ-GÓMEZ ULLA        |
| 8  | 2507 | MARQ-CASTILLO (TRAM)   |
| 9  | 4025 | CANÓNIGO PENALVA       |
| 10 | 4027 | RAVAL ROIG             |
| 11 | 2685 | POSTIGUET-PASARELA     |
| 12 | 4359 | PUERTA DEL MAR         |
| 13 | 4082 | R. ALTAMIRA            |
| 14 | 2682 | RAMBLA-SAN CRISTÓBAL   |
| 15 | 3937 | MERCADO-EL SABIO       |
| 16 | 3938 | LUCEROS                |
| 17 | 3939 | MUNTANYETA-SOTO        |
| 18 | 3940 | PLAZA SÉNICA           |
| 19 | 3941 | CASANOVA-CHURRUCA      |
| 20 | 3103 | SOLER-POLICÍA          |
| 21 | 3942 | C.P. BENALÚA           |
| 22 | 3943 | SOLER-ALBEROLA         |
| 23 | 3104 | SOLER-JUZGADOS         |
| 24 | 3944 | CFPA BABEL             |
| 25 | 3105 | IES CAVANILLES         |
| 26 | 4026 | C.P. FLORIDA-CARBONELL |
| 27 | 4029 | IES FIGUERAS-CARBONELL |
| 28 | 4030 | FLOR                   |
| 29 | 4031 | BETIS FLORIDA          |
| 30 | 4032 | RÉGULO                 |
| 31 | 4033 | LA VIÑA-COMAS SOLÁ     |
| 32 | 4000 | LA FLORIDA-ASTURIAS    |

**LÍNEA 3: CIUDAD DE ASÍS – COLONIA REQUENA**

**Línea 3**

2023 v.001

**SENTIDO IDA – COLONIA REQUENA**

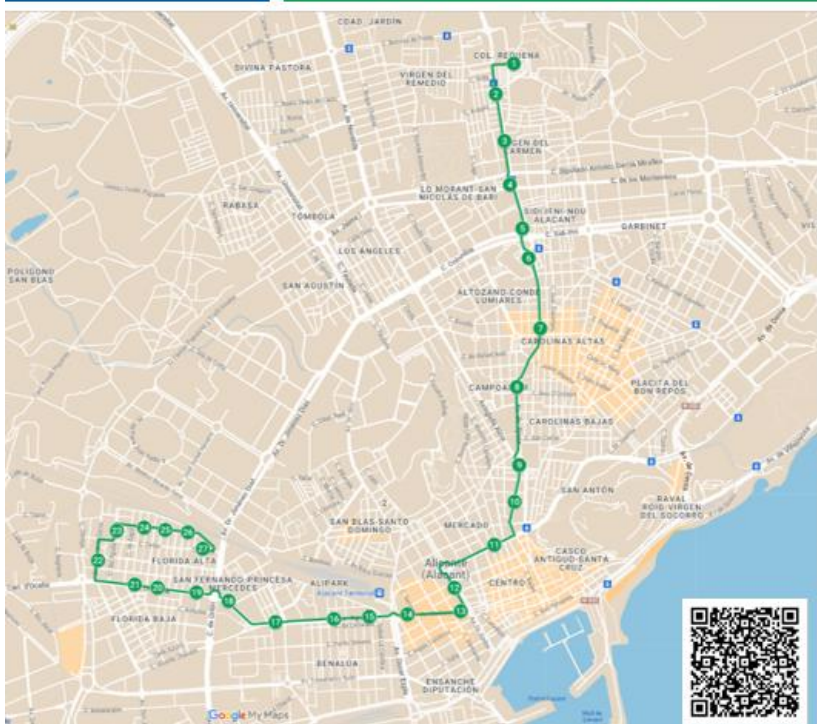


|    |      |                           |
|----|------|---------------------------|
| 1  | 4100 | CIUDAD DE ASÍS            |
| 2  | 4101 | CEFEQ-ANTARES             |
| 3  | 4102 | CEFEQ-NIÑOLES             |
| 4  | 4103 | ORIHUELA-ALBERGUE         |
| 5  | 4104 | ORIHUELA-LA LIRA          |
| 6  | 4105 | ORIHUELA-GRAN VÍA         |
| 7  | 3504 | ANTIGUO ASILO             |
| 8  | 4106 | MERCADO DE BENALÚA        |
| 9  | 4107 | ESTACIÓN-AGUILERA         |
| 10 | 4108 | ESTACIÓN-MAISONNAVE       |
| 11 | 4109 | MAISONNAVE-PORTUGAL       |
| 12 | 2603 | MUNTANYETA-SOTO           |
| 13 | 3915 | TEATRO                    |
| 14 | 2902 | MERCADO-SAN VICENTE       |
| 15 | 4111 | PLAZA DE TOROS            |
| 16 | 3916 | JUONA-AUDITORIO           |
| 17 | 3001 | JUONA-ADORATRICES         |
| 18 | 3917 | ALONSO-DEVEA              |
| 19 | 3003 | HOSPITAL-ALONSO           |
| 20 | 3004 | ALONSO-ALCOLEIA           |
| 21 | 3005 | MAESTRE ALONSO (TRAM)     |
| 22 | 3045 | C.P. VIRGEN DEL REMEDIO   |
| 23 | 4145 | GASTÓN CASTELLÓ (TRAM)    |
| 24 | 4112 | PARQUE REQUENA            |
| 25 | 4113 | COLONIA REQUENA-ESMERALDA |

**Línea 3**

2023 v.001

**SENTIDO VUELTA – CIUDAD DE ASÍS**



|    |      |                           |
|----|------|---------------------------|
| 1  | 4113 | COLONIA REQUENA-ESMERALDA |
| 2  | 3034 | GASTÓN CASTELLÓ (TRAM)    |
| 3  | 3035 | C.P. VIRGEN DEL REMEDIO   |
| 4  | 3036 | MAESTRE ALONSO (TRAM)     |
| 5  | 3046 | ALONSO-GRAN VÍA           |
| 6  | 3038 | HOSPITAL-ALONSO           |
| 7  | 3039 | ALONSO-DEVEA              |
| 8  | 3040 | JUONA-ADORATRICES         |
| 9  | 4114 | PLAZA DE ESPAÑA           |
| 10 | 4115 | CALDERÓN-LA LONJA         |
| 11 | 4116 | MERCADO-EL SABIO          |
| 12 | 4264 | LUCEROS-SOTO              |
| 13 | 4117 | MAISONNAVE-CALVO SOTELO   |
| 14 | 4118 | ESTACIÓN-MAISONNAVE       |
| 15 | 4119 | ESTACIÓN-AGUILERA         |
| 16 | 4120 | MERCADO DE BENALÚA        |
| 17 | 3521 | ANTIGUO ASILO             |
| 18 | 4121 | ORIHUELA-GRAN VÍA         |
| 19 | 4122 | ORIHUELA-LA LIRA          |
| 20 | 4123 | ORIHUELA-ALBERGUE         |
| 21 | 4124 | ORIHUELA-NIÑOLES          |
| 22 | 4125 | DE LA SERNA               |
| 23 | 4133 | ÁGUILA                    |
| 24 | 4128 | XIMÉNEZ-LANGUCHA          |
| 25 | 4129 | XIMÉNEZ-HÉRCULES          |
| 26 | 4130 | XIMÉNEZ-CRUZ DEL SUR      |
| 27 | 4100 | CIUDAD DE ASÍS            |

**LÍNEA 3N: PUERTA DEL MAR – PLAZA DE LA LUNA (NOCTURNO INVIERNO) /  
URBANOVA (NOCTURNO VERANO)**

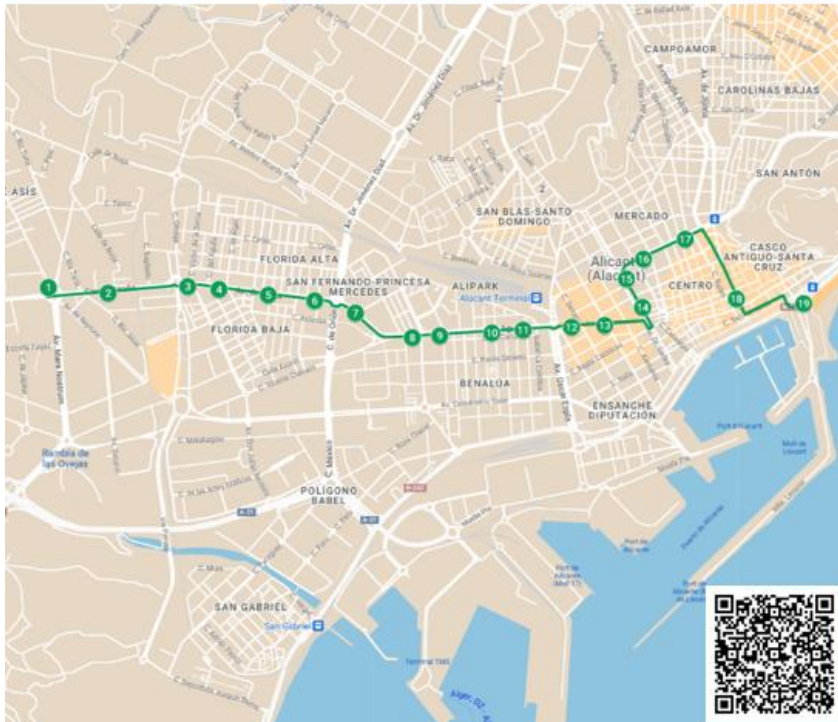
**PUERTA DEL MAR – PLAZA DE LA LUNA (NOCTURNO INVIERNO)**



## Línea 3N-I

2023 v.001

### SENTIDO VUELTA – PUERTA DEL MAR



|    |      |                         |
|----|------|-------------------------|
| 1  | 4197 | LA LUNA-TANATORIO       |
| 2  | 4205 | OCAÑA-JÚCAR             |
| 3  | 4206 | PERICOCO                |
| 4  | 3530 | ORIHUELA-LA FORA        |
| 5  | 4103 | ORIHUELA-ALBERGUE       |
| 6  | 4104 | ORIHUELA-LA LIRA        |
| 7  | 4105 | ORIHUELA-GRAN VÍA       |
| 8  | 3504 | ANTIGUO ASILO           |
| 9  | 3524 | AGUILERA-LOS DOSCIENTOS |
| 10 | 4106 | MERCADO DE BENALÚA      |
| 11 | 4107 | ESTACIÓN-AGUILERA       |
| 12 | 4108 | ESTACIÓN-MAISONNAVE     |
| 13 | 4109 | MAISONNAVE-PORTUGAL     |
| 14 | 2603 | MUNTANYETA-SOTO         |
| 15 | 4046 | LUCEROS-SOTO            |
| 16 | 2503 | LUCEROS-EL SABIO        |
| 17 | 2604 | MERCADO-EL SABIO        |
| 18 | 2606 | RAMBLA-PORTAL DE ELCHE  |
| 19 | 4300 | PUERTA DEL MAR          |

### PUERTA DEL MAR – URBANOVA (NOCTURNO VERANO)

## Línea 3N-V

2023 v.001

### SENTIDO IDA – URBANOVA



|    |      |                         |
|----|------|-------------------------|
| 1  | 4300 | PUERTA DEL MAR          |
| 2  | 4600 | RAMBLA-SAN JOSÉ         |
| 3  | 4116 | MERCADO-EL SABIO        |
| 4  | 4264 | LUCEROS-SOTO            |
| 5  | 4117 | MAISONNAVE-CALVO SOTELO |
| 6  | 4118 | ESTACIÓN-MAISONNAVE     |
| 7  | 4119 | ESTACIÓN-AGUILERA       |
| 8  | 4120 | MERCADO DE BENALÚA      |
| 9  | 3523 | AGUILERA-LOS DOSCIENTOS |
| 10 | 3521 | ANTIGUO ASILO           |
| 11 | 4121 | ORIHUELA-GRAN VÍA       |
| 12 | 4122 | ORIHUELA-LA LIRA        |
| 13 | 4123 | ORIHUELA-ALBERGUE       |
| 14 | 4124 | ORIHUELA-NIÑOLES        |
| 15 | 3529 | ORIHUELA-LA FORA        |
| 16 | 4259 | PERICOCO                |
| 17 | 4002 | BETIS FLORIDA           |
| 18 | 4003 | FLOR                    |
| 19 | 4004 | IES FIGUERAS-CARBONELL  |
| 20 | 3945 | MÉXICO-CAJA AHORROS     |
| 21 | 3131 | PARQUE DEL MAR          |
| 22 | 3108 | SAN GABRIEL-CERCANÍAS   |
| 23 | 3109 | PARQUE EL PALMERAL      |
| 24 | 3110 | ELUIPO-ELCHE            |
| 25 | 3112 | AGUA AMARGA             |
| 26 | 3113 | URBANOVA-PARKING        |
| 27 | 3137 | URBANOVA-BERTOMEU       |
| 28 | 3138 | URBANOVA-LATORRE        |
| 29 | 3115 | URBANOVA-CASASEMPERE    |

## Línea 3N-V

2023 v.001

### SENTIDO VUELTA – PUERTA DEL MAR



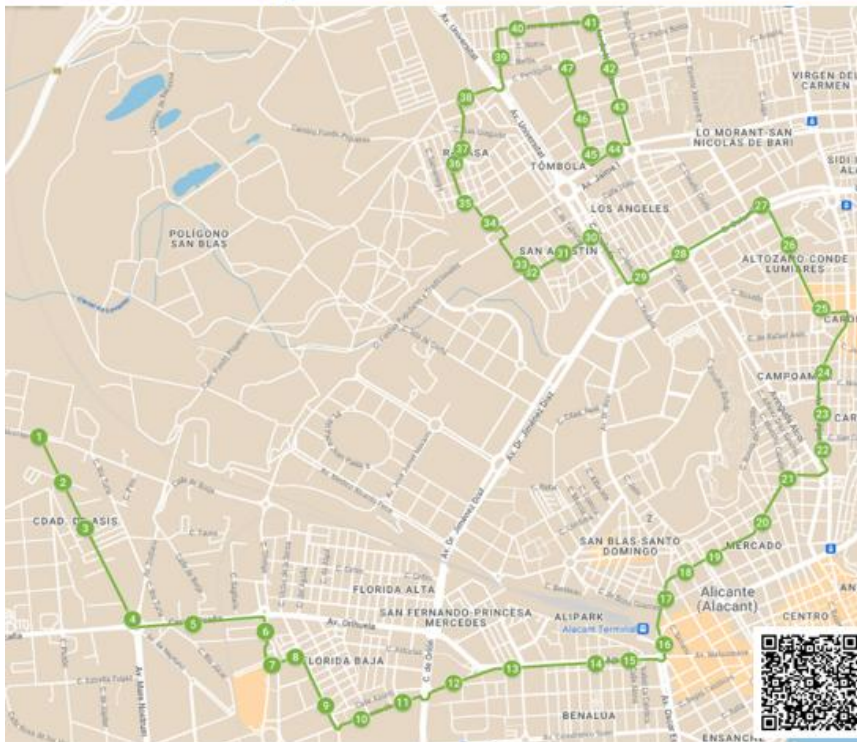
|    |      |                         |
|----|------|-------------------------|
| 1  | 3115 | URBANOVA-CASASEMPERE    |
| 2  | 3116 | URBANOVA-LATORRE        |
| 3  | 3117 | URBANOVA-ROCH           |
| 4  | 3118 | URBANOVA-PARKING        |
| 5  | 3119 | AGUA AMARGA             |
| 6  | 3120 | EUIPO-ELCHE             |
| 7  | 3121 | SAN GABRIEL-CERCANÍAS   |
| 8  | 3122 | MÉXICO-CAJA AHORROS     |
| 9  | 4028 | C. P. FLORIDA-CARBONELL |
| 10 | 4030 | FLOR                    |
| 11 | 4031 | BETIS FLORIDA           |
| 12 | 3530 | ORIHUELA-LAFORA         |
| 13 | 4103 | ORIHUELA-ALBERGUE       |
| 14 | 4104 | ORIHUELA-LA LIRA        |
| 15 | 4105 | ORIHUELA-GRAN VÍA       |
| 16 | 3504 | ANTIGUO ASILO           |
| 17 | 3524 | AGUILERA-LOS DOSCIENTOS |
| 18 | 4106 | MERCADO DE BENALÚA      |
| 19 | 4107 | ESTACIÓN-AGUILERA       |
| 20 | 4108 | ESTACIÓN-MAISONNAVE     |
| 21 | 4109 | MAISONNAVE-PORTUGAL     |
| 22 | 2603 | MUNTANYETA-SOTO         |
| 23 | 4046 | LUCEROS-SOTO            |
| 24 | 2503 | LUCEROS-EL SABIO        |
| 25 | 2604 | MERCADO-EL SABIO        |
| 26 | 2606 | RAMBLA-PORTAL DE ELCHE  |
| 27 | 4300 | PUERTA DEL MAR          |

## LÍNEA 4: CEMENTERIO / TANATORIO – TÓMBOLA

## Línea 4

2023 v.001

### SENTIDO IDA – TÓMBOLA



|    |      |                       |
|----|------|-----------------------|
| 1  | 4200 | CEMENTERIO            |
| 2  | 4201 | MINA                  |
| 3  | 4202 | CHAPA                 |
| 4  | 4197 | LA LUNA-TANATORIO     |
| 5  | 4205 | OCAÑA-JUCAR           |
| 6  | 6121 | RÍO MUNI              |
| 7  | 6122 | PUERTA DE ALICANTE    |
| 8  | 6123 | DE LA VEGA            |
| 9  | 4002 | BETIS FLORIDA         |
| 10 | 4208 | IES FIGUERAS-CHAVARRI |
| 11 | 4209 | C. SALUD BABEL        |
| 12 | 3136 | MERCADO DE BABEL      |
| 13 | 3504 | ANTIGUO ASILO         |
| 14 | 4106 | MERCADO DE BENALUA    |
| 15 | 4107 | ESTACIÓN AGUILERA     |
| 16 | 6100 | ESTACIÓN SALAMANCA    |
| 17 | 4301 | ESTACIÓN CORREOS      |
| 18 | 6098 | PÉREZ GALDÓS-TUCUMÁN  |
| 19 | 6101 | PÉREZ GALDÓS-MARVÁ    |
| 20 | 6102 | PLAZA TORDERA         |
| 21 | 6099 | REPRESENTANTES        |
| 22 | 3920 | PLAZA DE TOROS        |
| 23 | 3916 | JIJONA-AUDITORIO      |
| 24 | 3001 | JIJONA-ADORATRICES    |
| 25 | 4215 | PLAZA AMÉRICA         |
| 26 | 4216 | HOSPITAL-PINTOR BAEZA |
| 27 | 5012 | GRAN VÍA-BENISAUDET   |
| 28 | 4280 | GRAN VÍA-NOVELDA      |
| 29 | 4218 | GRAN VÍA-TEULADA      |
| 30 | 4294 | LA NUCIA-TEULADA      |
| 31 | 4220 | PARQUE SAN AGUSTIN    |
| 32 | 4281 | LA NUCIA-LEGATPI      |
| 33 | 4360 | CARMELITAS            |
| 34 | 6144 | P. HORADADA           |
| 35 | 6143 | J. VERDAGUER          |
| 36 | 6142 | CINCO SOLES           |
| 37 | 4223 | RUIZ DE ALARCÓN       |
| 38 | 4224 | FONDO DE PIQUERES     |
| 39 | 4225 | C.P. EUSEBIO SEMPERE  |
| 40 | 4226 | DIVINA PASTORA        |
| 41 | 4655 | CÁDIZ-NOVELDA         |
| 42 | 2937 | NOVELDA-PENAGÜELA     |
| 43 | 2938 | NOVELDA-JARALES       |
| 44 | 4287 | VIA PARQUE-NOVELDA    |
| 45 | 4229 | C. SOCIAL TÓMBOLA     |
| 46 | 4228 | V. DEL PUIG-IGLESIA   |
| 47 | 4232 | TÓMBOLA-V. DEL PUIG   |

## Línea 4

2023 v.001

### SENTIDO VUELTA – TANATORIO



|    |      |                       |
|----|------|-----------------------|
| 1  | 4232 | Tómbola-V. del Puig   |
| 2  | 4233 | Núñez de Balboa       |
| 3  | 4234 | Divina Pastora        |
| 4  | 4235 | Cádiz-I. Sevilla      |
| 5  | 4236 | C.P. Eusebio Sempere  |
| 6  | 4237 | Fondo de Piqueres     |
| 7  | 4239 | Recasens-Petanca      |
| 8  | 4240 | Cinco Soles           |
| 9  | 4241 | La Pérgola            |
| 10 | 4282 | Via Parque-Confrides  |
| 11 | 4283 | Via Parque-Tubería    |
| 12 | 3514 | Teulada-Confrides     |
| 13 | 3515 | Teulada-Linares       |
| 14 | 4265 | Gran Vía-Teulada      |
| 15 | 4284 | Gran Vía-Novelda      |
| 16 | 4285 | A. Guixot             |
| 17 | 4248 | Hospital-Pintor Baeza |
| 18 | 4249 | Plaza América         |
| 19 | 4250 | América-Segarra       |
| 20 | 3040 | Jijona-Adoratrices    |
| 21 | 6200 | Representantes        |
| 22 | 6201 | Plaza Tordera         |
| 23 | 6202 | Pérez Galdós-Marvía   |
| 24 | 6203 | Pérez Galdós-Tucumán  |
| 25 | 4325 | Estación-Corredes     |
| 26 | 4526 | Estación-Aguilera     |
| 27 | 4120 | Mercado de Benalúa    |
| 28 | 3521 | Antiguo Asilo         |
| 29 | 3135 | Mercado de Babel      |
| 30 | 4268 | C. Salud Babel        |
| 31 | 4269 | IES Figueras-Azorin   |
| 32 | 4031 | Betis Florida         |
| 33 | 6118 | Puerta de Alicante    |
| 34 | 6127 | Hernández Mata-Liber  |
| 35 | 6126 | Río Muni              |
| 36 | 4260 | Ocaña-Jucar           |
| 37 | 4198 | La Luna-Tanatorio     |
| 38 | 4203 | Turia                 |
| 39 | 4277 | M. de Real            |
| 40 | 4197 | La Luna-Tanatorio     |

En horario de apertura del Cementerio municipal, el trayecto se amplía desde “TANATORIO” y termina en la parada “CEMENTERIO”:



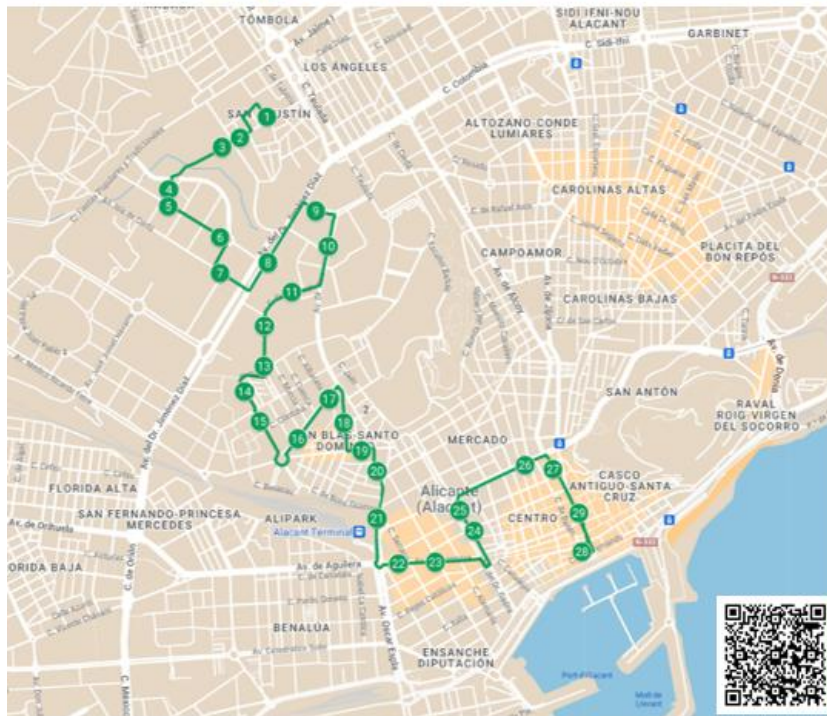
**LÍNEA 5: RAMBLA – SAN AGUSTÍN**



## Línea 5-I

2023 v.001

### SENTIDO VUELTA – RAMBLA



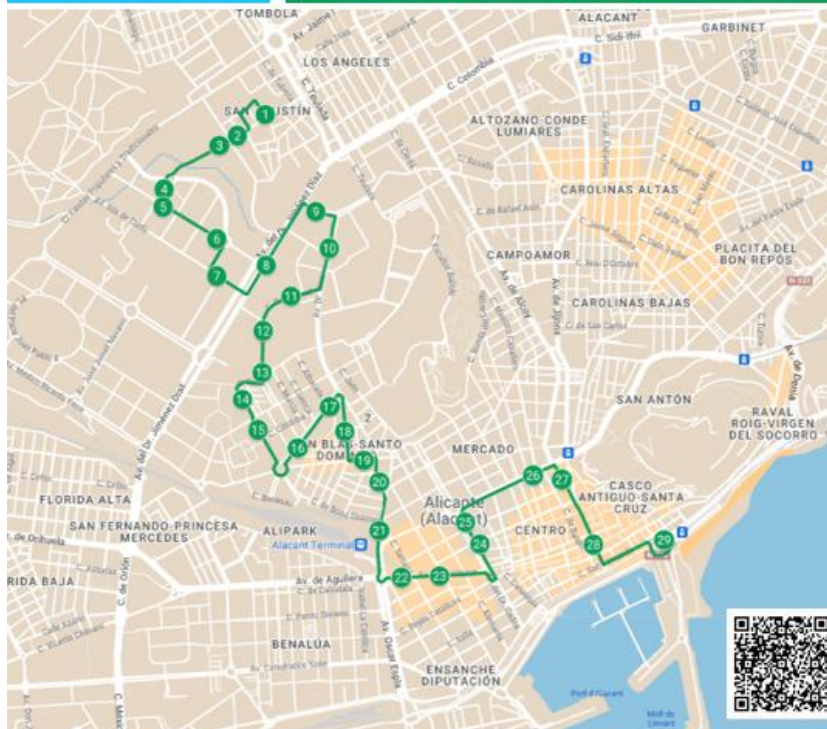
|    |      |                              |
|----|------|------------------------------|
| 1  | 4346 | SAN AGUSTÍN                  |
| 2  | 4281 | LA NUCÍA-LEGAZPI             |
| 3  | 4348 | IES 8 DE MARZO               |
| 4  | 4333 | CIUDAD DE MATANZAS           |
| 5  | 4334 | FERNÁNDEZ-MOROS Y CRISTIANOS |
| 6  | 4339 | FERNÁNDEZ-FOGUERES           |
| 7  | 4337 | MARISTAS                     |
| 8  | 3508 | COLEGIO ALTOZANO             |
| 9  | 4354 | MERCADILLO-MIRRA             |
| 10 | 4313 | HOGUERA SAN BLAS             |
| 11 | 4314 | C.P. SAN FERNANDO            |
| 12 | 4315 | SAN ESTEBAN                  |
| 13 | 4316 | RAYUELA                      |
| 14 | 4317 | URB. SANTO DOMINGO           |
| 15 | 4318 | C. SALUD SAN BLAS            |
| 16 | 4319 | LA COLMENA                   |
| 17 | 4320 | C.P. SOROLLA                 |
| 18 | 4321 | SAN JUAN BAUTISTA            |
| 19 | 4322 | GISBERT-STA. LEONOR          |
| 20 | 4323 | BELLUGA                      |
| 21 | 4325 | ESTACIÓN-CORREOS             |
| 22 | 4108 | ESTACIÓN-MAISONNAVE          |
| 23 | 4109 | MAISONNAVE-PORTUGAL          |
| 24 | 4445 | MUNTANYETA-SOTO              |
| 25 | 4046 | LUCEROS-SOTO                 |
| 26 | 2604 | MERCADO-EL SABIO             |
| 27 | 4499 | LÓPEZ TORREGROSA             |
| 28 | 4081 | BILBAO                       |
| 29 | 4600 | RAMBLA-SAN JOSÉ              |

En temporada de verano el trayecto se amplía desde la parada “RAMBLA”, hasta la nueva parada de cabecera de verano que es “PUERTA DEL MAR”

## Línea 5-V

2023 v.001

### SENTIDO VUELTA – PUERTA DEL MAR



|    |      |                              |
|----|------|------------------------------|
| 1  | 4346 | SAN AGUSTÍN                  |
| 2  | 4281 | LA NUCÍA-LEGAZPI             |
| 3  | 4348 | IES 8 DE MARZO               |
| 4  | 4333 | CIUDAD DE MATANZAS           |
| 5  | 4334 | FERNÁNDEZ-MOROS Y CRISTIANOS |
| 6  | 4339 | FERNÁNDEZ-FOGUERES           |
| 7  | 4337 | MARISTAS                     |
| 8  | 3508 | COLEGIO ALTOZANO             |
| 9  | 4354 | MERCADILLO-MIRRA             |
| 10 | 4313 | HOGUERA SAN BLAS             |
| 11 | 4314 | C.P. SAN FERNANDO            |
| 12 | 4315 | SAN ESTEBAN                  |
| 13 | 4316 | RAYUELA                      |
| 14 | 4317 | URB. SANTO DOMINGO           |
| 15 | 4318 | C. SALUD SAN BLAS            |
| 16 | 4319 | LA COLMENA                   |
| 17 | 4320 | C.P. SOROLLA                 |
| 18 | 4321 | SAN JUAN BAUTISTA            |
| 19 | 4322 | GISBERT-STA. LEONOR          |
| 20 | 4323 | BELLUGA                      |
| 21 | 4325 | ESTACIÓN-CORREOS             |
| 22 | 4108 | ESTACIÓN-MAISONNAVE          |
| 23 | 4109 | MAISONNAVE-PORTUGAL          |
| 24 | 4445 | MUNTANYETA-SOTO              |
| 25 | 4046 | LUCEROS-SOTO                 |
| 26 | 2604 | MERCADO-EL SABIO             |
| 27 | 4499 | LÓPEZ TORREGROSA             |
| 28 | 2606 | RAMBLA-PORTAL DE ELICHE      |
| 29 | 4359 | PUERTA DEL MAR               |

**LÍNEA 6: ESTACIÓN DE AUTOBUSES – JUAN XXIII**

# Línea 6

2023 v.001

## SENTIDO IDA – JUAN XXIII

|    |      |                         |
|----|------|-------------------------|
| 1  | 4450 | ESTACIÓN DE AUTOBUSES   |
| 2  | 3126 | Ó. ESPLÁ-SEMPERE        |
| 3  | 4214 | ESTACIÓN-AVENIDA        |
| 4  | 4273 | DIPUTACIÓN              |
| 5  | 3128 | LUCEROS                 |
| 6  | 3129 | MERCADO-EL SABIO        |
| 7  | 4400 | MERCADO-SAN VICENTE     |
| 8  | 4401 | MISERICORDIA            |
| 9  | 4402 | CIGARRERAS              |
| 10 | 4403 | PÍO XII                 |
| 11 | 3585 | PADRE ESPLÁ-VIDAL       |
| 12 | 3552 | PLAZA MANILA            |
| 13 | 4404 | C.P. 9 DE OCTUBRE       |
| 14 | 4405 | POLIDEPORTIVO CAROLINAS |
| 15 | 4406 | GARBINET (TRAM)         |
| 16 | 4407 | CANO-GRAN VÍA           |
| 17 | 4408 | CANO-VÍA PARQUE         |
| 18 | 4409 | CANO-IES GRAN VÍA       |
| 19 | 4410 | C.P. EL TOSSALET        |
| 20 | 4411 | EDIFICIO GARBINET       |
| 21 | 4412 | C. SALUD JUAN XXIII     |
| 22 | 4413 | MELILLA-BENIGÜELA       |
| 23 | 4414 | MELILLA-BENIFATO        |
| 24 | 4415 | JUAN XXIII-BAS MINGOT   |

# Línea 6

2023 v.001

## SENTIDO VUELTA – ESTACIÓN DE AUTOBUSES

Usuarios que suban en IDA, pueden viajar hasta Parada 4422 LAS LOMAS

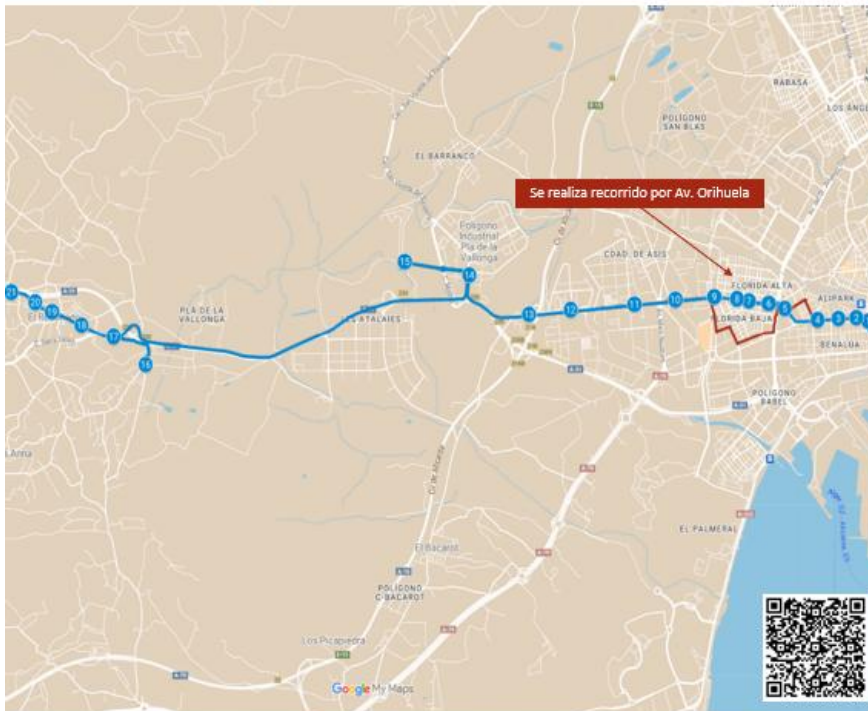
|    |      |                            |
|----|------|----------------------------|
| 1  | 4415 | JUAN XXIII-BAS MINGOT      |
| 2  | 4416 | BAS MINGOT-PLAZA           |
| 3  | 4417 | C. SOCIAL JUAN XXIII       |
| 4  | 4422 | LAS LOMAS                  |
| 5  | 4423 | C. SOCIAL JUAN XXIII       |
| 6  | 4424 | BAS MINGOT-GRANADOS        |
| 7  | 4425 | C. SALUD JUAN XXIII        |
| 8  | 4426 | EDIFICIO GARBINET          |
| 9  | 3932 | C.P. EL TOSSALET           |
| 10 | 4427 | SIERRA DE CAVALLS          |
| 11 | 4428 | C. DEPORTIVO V. DEL CARMEN |
| 12 | 4429 | ESPARTERO                  |
| 13 | 4430 | C.P. ARNICHES              |
| 14 | 4431 | GARBINET (TRAM)            |
| 15 | 4432 | SAN MATEO-LÉRIDA           |
| 16 | 4433 | SAN MATEO-FOGUERER         |
| 17 | 4434 | MERCADO DE CAROLINAS       |
| 18 | 4435 | PÍO XII                    |
| 19 | 4436 | PALMERETES                 |
| 20 | 4437 | MISERICORDIA               |
| 21 | 4438 | CALDERÓN-PL. ESPAÑA        |
| 22 | 2946 | MERCADO-CALDERÓN           |
| 23 | 4116 | MERCADO-EL SABIO           |
| 24 | 2947 | LUCEROS-EL SABIO           |
| 25 | 2601 | ESTACIÓN-SALAMANCA         |
| 26 | 3676 | Ó. ESPLÁ-SEMPERE           |
| 27 | 4450 | ESTACIÓN DE AUTOBUSES      |

**LÍNEA 7: ESTACIÓN / ÓSCAR ESPLÁ – EL REBOLLEDO**

**Línea 7**

2023 v.001

**SENTIDO IDA – EL REBOLLEDO**

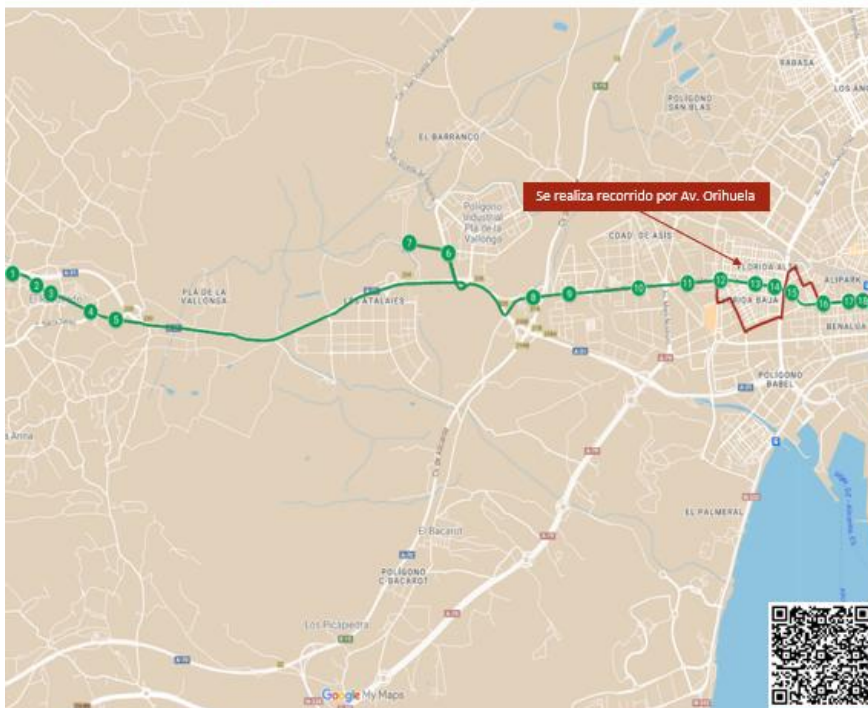


|    |      |                          |
|----|------|--------------------------|
| 1  | 4760 | ESTACIÓN-Ó. ESPLÁ        |
| 2  | 4119 | ESTACIÓN-AGUILERA        |
| 3  | 4120 | MERCADO DE BENALÚA       |
| 4  | 4253 | AGUILERA-JUZGADOS        |
| 5  | 4121 | ORIHUELA-GRAN VÍA        |
| 6  | 4122 | ORIHUELA-LA LIRA         |
| 7  | 4123 | ORIHUELA-ALBERGUE        |
| 8  | 4124 | ORIHUELA-NIÑOS           |
| 9  | 4259 | PERICOCO                 |
| 10 | 4260 | OCAÑA-JÚCAR              |
| 11 | 4502 | PLA DE L'ESPARTAL        |
| 12 | 4503 | MERCALICANTE             |
| 13 | 4504 | CARRITERA DE BACAROT     |
| 14 | 4505 | PLA VALLONGA-ITV         |
| 15 | 4508 | CENTRO PENITENCIARIO     |
| 16 | 4513 | LO XEPERUT               |
| 17 | 3222 | EL REBOLLEDO-AUTOVÍA     |
| 18 | 3223 | EL REBOLLEDO-GASOLINERA  |
| 19 | 3224 | EL REBOLLEDO-GRANADINOS  |
| 20 | 3225 | EL REBOLLEDO-CORREOS     |
| 21 | 3226 | EL REBOLLEDO-RESTAURANTE |

**Línea 7**

2023 v.001

**SENTIDO VUELTA – ÓSCAR ESPLÁ**



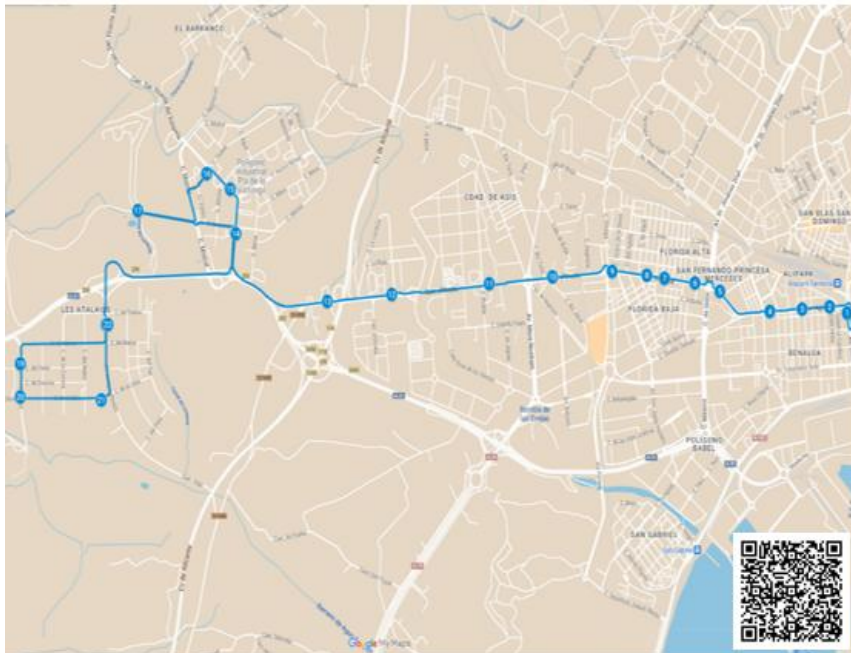
|    |      |                          |
|----|------|--------------------------|
| 1  | 3226 | EL REBOLLEDO-RESTAURANTE |
| 2  | 3227 | EL REBOLLEDO-CORREOS     |
| 3  | 3228 | EL REBOLLEDO-GRANADINOS  |
| 4  | 3229 | EL REBOLLEDO-GASOLINERA  |
| 5  | 3230 | EL REBOLLEDO-AUTOVÍA     |
| 6  | 6165 | PLA VALLONGA – MISTRAL   |
| 7  | 4521 | CENTRO PENITENCIARIO     |
| 8  | 4522 | CARRITERA DE BACAROT     |
| 9  | 4523 | MERCALICANTE             |
| 10 | 4524 | PLA DE L'ESPARTAL        |
| 11 | 4205 | OCAÑA-JÚCAR              |
| 12 | 4206 | PERICOCO                 |
| 13 | 4103 | ORIHUELA-ALBERGUE        |
| 14 | 4104 | ORIHUELA-LA LIRA         |
| 15 | 4105 | ORIHUELA-GRAN VÍA        |
| 16 | 4213 | AGUILERA-JUZGADOS        |
| 17 | 4106 | MERCADO DE BENALÚA       |
| 18 | 4107 | ESTACIÓN-AGUILERA        |
| 19 | 4760 | ESTACIÓN-Ó. ESPLÁ        |

**LÍNEA 7P: ESTACIÓN / ÓSCAR ESPLÁ – POLÍGONOS**

**Línea 7P**

2023 v.001

**SENTIDO IDA – POLÍGONOS**

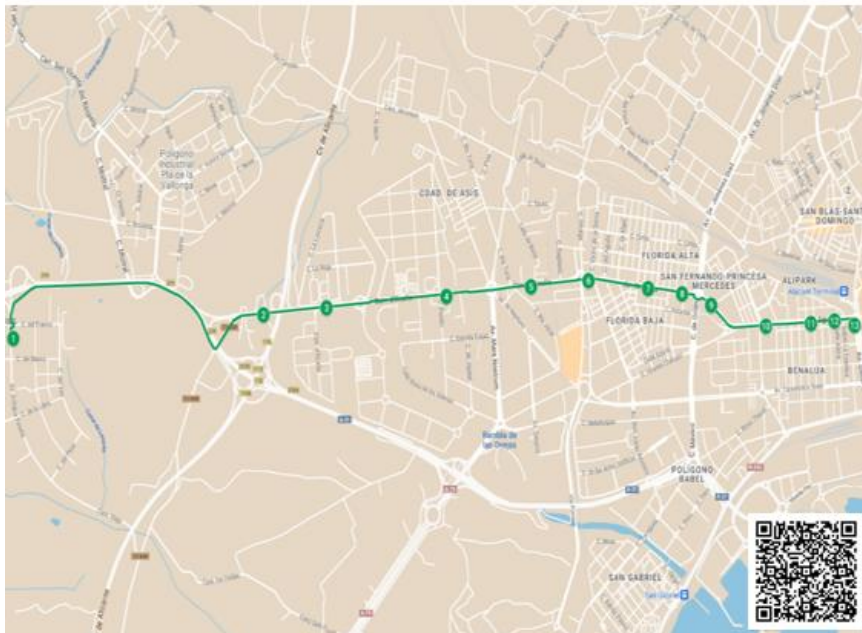


|    |      |                      |
|----|------|----------------------|
| 1  | 4760 | ESTACIÓN-Ó. ESPLÁ    |
| 2  | 4119 | ESTACIÓN-AGUILERA    |
| 3  | 4120 | MERCADO DE BENALÚA   |
| 4  | 4253 | AGUILERA-JUZGADOS    |
| 5  | 4121 | ORIHUELA-GRAN VÍA    |
| 6  | 4122 | ORIHUELA-LA LIRA     |
| 7  | 4123 | ORIHUELA-ALBERGUE    |
| 8  | 4124 | ORIHUELA-NIÑOLES     |
| 9  | 4259 | PERICOCO             |
| 10 | 4260 | OCAÑA-JÚCAR          |
| 11 | 4502 | PLA DE L'ESPARTAL    |
| 12 | 4503 | MERCALICANTE         |
| 13 | 4504 | CARRETERA DE BACAROT |
| 14 | 4505 | PLA VALLONGA-ITV     |
| 15 | 4506 | PLA VALLONGA-ALISIOS |
| 16 | 4507 | PLA VALLONGA-TRUENO  |
| 17 | 4508 | CENTRO PENITENCIARIO |
| 18 | 4509 | ATALAYAS-PESETA      |
| 19 | 4510 | ATALAYAS-EURO P9     |
| 20 | 4511 | ATALAYAS-EURO P1     |
| 21 | 4512 | ATALAYAS-LIBRA       |
| 22 | 4517 | ATALAYAS-PESETA      |

**Línea 7P**

2023 v.001

**SENTIDO VUELTA – ÓSCAR ESPLÁ**



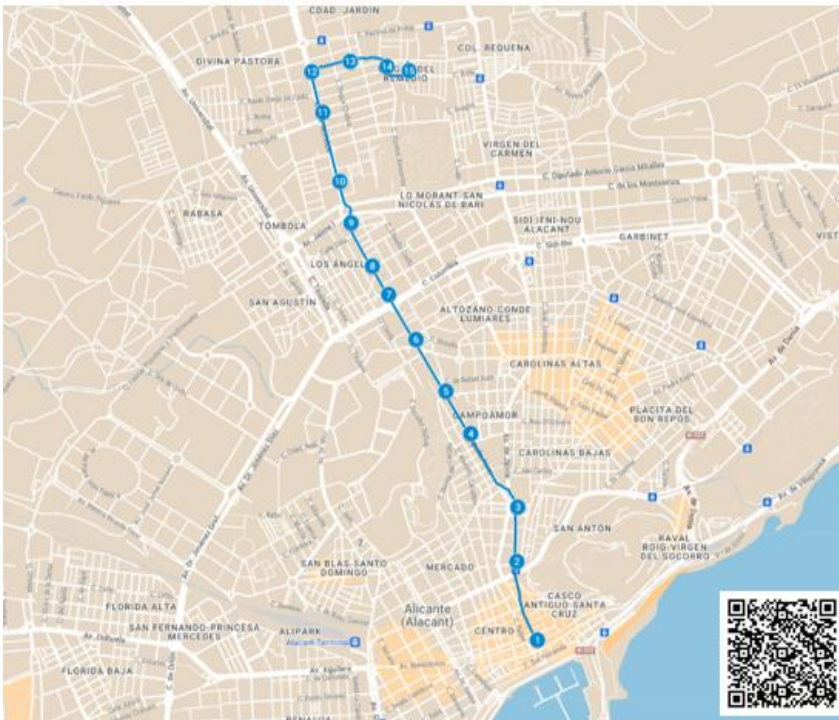
|    |      |                      |
|----|------|----------------------|
| 1  | 4517 | ATALAYAS-PESETA      |
| 2  | 4522 | CARRETERA DE BACAROT |
| 3  | 4523 | MERCALICANTE         |
| 4  | 4524 | PLA DE L'ESPARTAL    |
| 5  | 4205 | OCAÑA-JÚCAR          |
| 6  | 4206 | PERICOCO             |
| 7  | 4103 | ORIHUELA-ALBERGUE    |
| 8  | 4104 | ORIHUELA-LA LIRA     |
| 9  | 4105 | ORIHUELA-GRAN VÍA    |
| 10 | 4213 | AGUILERA-JUZGADOS    |
| 11 | 4106 | MERCADO DE BENALÚA   |
| 12 | 4107 | ESTACIÓN-AGUILERA    |
| 13 | 4760 | ESTACIÓN-Ó. ESPLÁ    |

**LÍNEA 8: RAMBLA – VIRGEN DEL REMEDIO**

**Línea 8**

2023 v.001

**SENTIDO IDA – VIRGEN DEL REMEDIO**

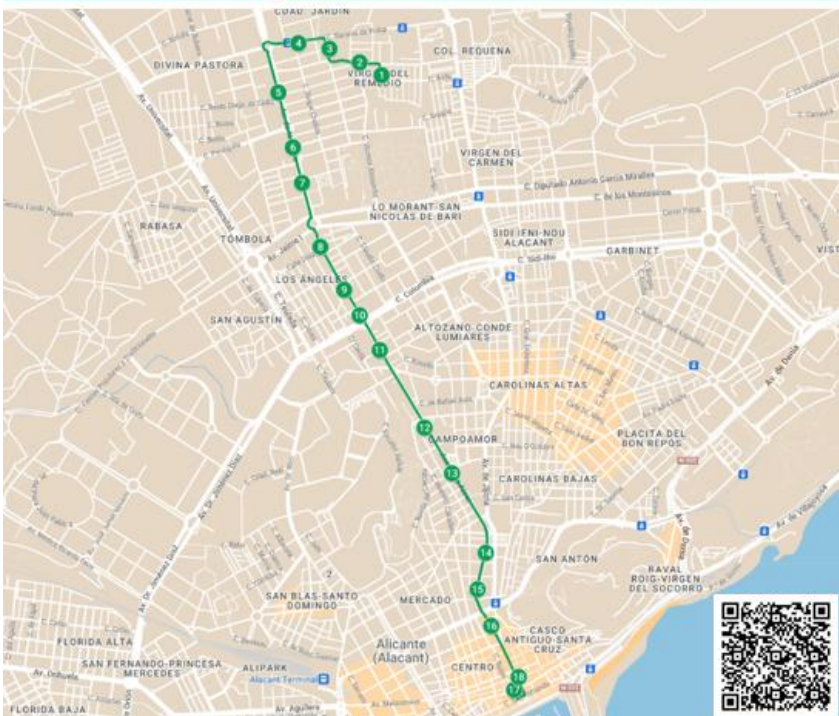


|    |      |                                 |
|----|------|---------------------------------|
| 1  | 2688 | RAMBLA-PORTAL DE ELCHE          |
| 2  | 3400 | MERCADO-SAN VICENTE             |
| 3  | 3047 | PANTEÓN DE QUIJANO              |
| 4  | 2904 | ALCOY-AUDITORIO                 |
| 5  | 2905 | ALCOY-PARQUE DUVAL              |
| 6  | 2906 | CONDE LUMIARES                  |
| 7  | 2907 | NOVELDA-GRAN VÍA                |
| 8  | 2908 | NOVELDA-GASOLINERA              |
| 9  | 2909 | NOVELDA-IGLESIA                 |
| 10 | 2910 | NOVELDA-JARALES                 |
| 11 | 2911 | NOVELDA-PENÀGUILA               |
| 12 | 2912 | NOVELDA-BERNÁCER                |
| 13 | 2979 | CLOT                            |
| 14 | 3581 | C.P. LUCENTUM                   |
| 15 | 2980 | VIRGEN DEL REMEDIO-PÉREZ MIRETE |

**Línea 8**

2023 v.001

**SENTIDO VUELTA – RAMBLA**



|    |      |                                 |
|----|------|---------------------------------|
| 1  | 2980 | VIRGEN DEL REMEDIO-PÉREZ MIRETE |
| 2  | 3555 | C.P. LUCENTUM                   |
| 3  | 3557 | C. SALUD CIUDAD JARDÍN          |
| 4  | 4652 | CIUDAD JARDÍN (TRAM)            |
| 5  | 2936 | NOVELDA-BERNÁCER                |
| 6  | 2937 | NOVELDA-PENÀGUILA               |
| 7  | 2938 | NOVELDA-JARALES                 |
| 8  | 2939 | NOVELDA-IGLESIA                 |
| 9  | 2940 | NOVELDA-GASOLINERA              |
| 10 | 2941 | NOVELDA-GRAN VÍA                |
| 11 | 2942 | CONDE LUMIARES                  |
| 12 | 2943 | ALCOY-PARQUE DUVAL              |
| 13 | 2944 | ALCOY-AUDITORIO                 |
| 14 | 4438 | CALDERÓN-PL. ESPAÑA             |
| 15 | 2946 | MERCADO-CALDERÓN                |
| 16 | 4499 | LÓPEZ TORREGROSA                |
| 17 | 4081 | BILBAO                          |
| 18 | 2688 | RAMBLA-PORTAL DE ELCHE          |

**LÍNEA 9: ESTACIÓN / ÓSCAR ESPLÁ – PLAYA DE SAN JUAN**

**Línea 9**

2023 v.001

**SENTIDO IDA – AV. NACIONES**



|    |      |                         |
|----|------|-------------------------|
| 1  | 4760 | ESTACIÓN-Ó. ESPLÁ       |
| 2  | 4214 | ESTACIÓN-AVENIDA        |
| 3  | 4273 | DIPUTACIÓN              |
| 4  | 3128 | LUCEROS                 |
| 5  | 3129 | MERCADO-EL SABIO        |
| 6  | 4400 | MERCADO-SAN VICENTE     |
| 7  | 3920 | PLAZA DE TOROS          |
| 8  | 3916 | JIJONA-AUDITORIO        |
| 9  | 3001 | JIJONA-ADORATRICES      |
| 10 | 3564 | C.P. MANJÓN-CERVANTES   |
| 11 | 6166 | PÍO XII                 |
| 12 | 3585 | PADRE ESPLÁ-VIDAL       |
| 13 | 3566 | C.A. MONTEMAR           |
| 14 | 4700 | LA OLIVERA              |
| 15 | 3567 | BULEVAR DEL PLA (TRAM)  |
| 16 | 4810 | BARRIO OBRERO           |
| 17 | 4903 | XAVIER SOLER            |
| 18 | 2510 | DÉNIA-JESUITAS          |
| 19 | 2598 | DÉNIA-LAS BRISAS        |
| 20 | 4703 | ALBUFERETA-EL GRECO     |
| 21 | 4704 | ALBUFERETA-SERRA GROSSA |
| 22 | 4705 | LA ISLETA (TRAM)        |
| 23 | 2612 | PLAYA ALBUFERETA        |
| 24 | 4755 | IGLESIA DE SANTIAGO     |
| 25 | 4743 | JUAN MATOS              |
| 26 | 4751 | V. RAMOS-ANSALDO        |
| 27 | 4711 | V. RAMOS-PASTOR         |
| 28 | 4752 | V. RAMOS-RIGUAL         |
| 29 | 4762 | NACIONES-HOLANDA (TRAM) |

**Línea 9**

2023 v.001

**SENTIDO VUELTA – ÓSCAR ESPLÁ**



Usuarios que suban en IDA, pueden viajar hasta Parada 4709 VILLA ROMANA

|    |      |                            |
|----|------|----------------------------|
| 1  | 4762 | NACIONES-HOLANDA (TRAM)    |
| 2  | 4758 | V. RAMOS-RIGUAL            |
| 3  | 4727 | V. RAMOS-PASTOR            |
| 4  | 4728 | SERGIO CARDELL (TRAM)      |
| 5  | 4729 | MIRIAM BLASCO (TRAM)       |
| 6  | 4730 | TORRE SARRIÓ               |
| 7  | 4709 | VILLA ROMANA               |
| 8  | 4742 | SERGIO CARDELL (TRAM)      |
| 9  | 2963 | JUAN MATOS                 |
| 10 | 2725 | NASA                       |
| 11 | 2723 | IGLESIA DE SANTIAGO        |
| 12 | 2674 | PLAYA ALBUFERETA           |
| 13 | 2675 | LA ISLETA (TRAM)           |
| 14 | 4735 | ALBUFERETA-SERRA GROSSA    |
| 15 | 4736 | ALBUFERETA-EL GRECO        |
| 16 | 2571 | DÉNIA-CLÍNICA VISTAHERMOSA |
| 17 | 4761 | IES EL PLA                 |
| 18 | 4811 | BARRIO OBRERO              |
| 19 | 3550 | BULEVAR DEL PLA (TRAM)     |
| 20 | 4738 | LA OLIVERA                 |
| 21 | 3551 | C.A. MONTEMAR              |
| 22 | 3552 | PLAZA MANILA               |
| 23 | 4404 | C.P. 9 DE OCTUBRE          |
| 24 | 3553 | EL PINOSO                  |
| 25 | 3040 | JIJONA-ADORATRICES         |
| 26 | 4114 | PLAZA DE ESPAÑA            |
| 27 | 2946 | MERCADO-CALDERÓN           |
| 28 | 4116 | MERCADO-EL SABIO           |
| 29 | 2947 | LUCEROS-EL SABIO           |
| 30 | 2900 | ESTACIÓN-AVENIDA           |
| 31 | 4760 | ESTACIÓN-Ó. ESPLÁ          |

🌿 LÍNEA 10: RAMBLA – VISTAHERMOSA

Línea 10

2023 v.001

SENTIDO IDA – VISTAHERMOSA



|    |      |                         |
|----|------|-------------------------|
| 1  | 4045 | RAMBLA-SAN JOSÉ         |
| 2  | 4400 | MERCADO-SAN VICENTE     |
| 3  | 4401 | MISERICORDIA            |
| 4  | 4402 | CIGARRERAS              |
| 5  | 4403 | PÍO XII                 |
| 6  | 3585 | PADRE ESPLÁ-VIDAL       |
| 7  | 3566 | C.A. MONTEMAR           |
| 8  | 4700 | LA OLIVERA              |
| 9  | 3567 | BULEVAR DEL PLA (TRAM)  |
| 10 | 4810 | BARRIO OBRERO           |
| 11 | 4800 | IES JAIME II            |
| 12 | 4801 | CRISTÓBAL PARDO         |
| 13 | 4802 | V. REYES                |
| 14 | 4812 | BELLEA DEL FOC          |
| 15 | 3923 | PINTOR AMORÓS           |
| 16 | 6154 | C.C. VISTAHERMOSA-NORTE |
| 17 | 6159 | VISTAHERMOSA-EUCALIPTO  |

Línea 10

2023 v.001

SENTIDO VUELTA – RAMBLA



|    |      |                        |
|----|------|------------------------|
| 1  | 6159 | VISTAHERMOSA-EUCALIPTO |
| 2  | 6153 | C.C. VISTAHERMOSA-SUR  |
| 3  | 5010 | PLAZA CASTALLA         |
| 4  | 4814 | BELLEA DEL FOC         |
| 5  | 4806 | V. REYES               |
| 6  | 4808 | CRISTÓBAL PARDO        |
| 7  | 4809 | IES JAIME II           |
| 8  | 4811 | BARRIO OBRERO          |
| 9  | 3550 | BULEVAR DEL PLA (TRAM) |
| 10 | 4738 | LA OLIVERA             |
| 11 | 3551 | C.A. MONTEMAR          |
| 12 | 3552 | PLAZA MANILA           |
| 13 | 4434 | MERCADO DE CAROLINAS   |
| 14 | 4435 | PÍO XII                |
| 15 | 4436 | PALMERETES             |
| 16 | 4437 | MISERICORDIA           |
| 17 | 4438 | CALDERÓN-PL. ESPAÑA    |
| 18 | 2946 | MERCADO-CALDERÓN       |
| 19 | 4499 | LÓPEZ TORREGROSA       |
| 20 | 4081 | BILBAO                 |
| 21 | 4045 | RAMBLA-SAN JOSÉ        |

**LÍNEA 11: VIRGEN DEL REMEDIO – AVENIDA DENIA**

**Línea 11**

2023 v.001

**SENTIDO IDA – AV. DÉNIA (JESUITAS)**



|    |      |                         |
|----|------|-------------------------|
| 1  | 3562 | PL. ARGEL-VALLE-INCLÁN  |
| 2  | 3563 | VALLE-INCLÁN-IGLESIA    |
| 3  | 4142 | VILLA DE CHIVA          |
| 4  | 4609 | C.P. VIRGEN DEL REMEDIO |
| 5  | 4145 | GASTÓN CASTELLÓ (TRAM)  |
| 6  | 4112 | PARQUE REQUENA          |
| 7  | 4901 | COLONIA REQUENA-RUBÍ    |
| 8  | 4421 | TURQUESA                |
| 9  | 4422 | LAS LOMAS               |
| 10 | 4423 | C. SOCIAL JUAN XXIII    |
| 11 | 4424 | BAS MINGOT-GRANADOS     |
| 12 | 4425 | C. SALUD JUAN XXIII     |
| 13 | 4426 | EDIFICIO GARBINET       |
| 14 | 3921 | CARRATALÀ-TOSSALET      |
| 15 | 3975 | CARRATALÀ-ELS POBLET    |
| 16 | 3976 | LOS MONTESINOS          |
| 17 | 4814 | BELLEA DEL FOC          |
| 18 | 4902 | C.C. GRAN VÍA           |
| 19 | 4903 | XAVIER SOLER            |
| 20 | 2510 | DÉNIA-JESUITAS          |

**Línea 11**

2023 v.001

**SENTIDO VUELTA – VIRGEN DEL REMEDIO**



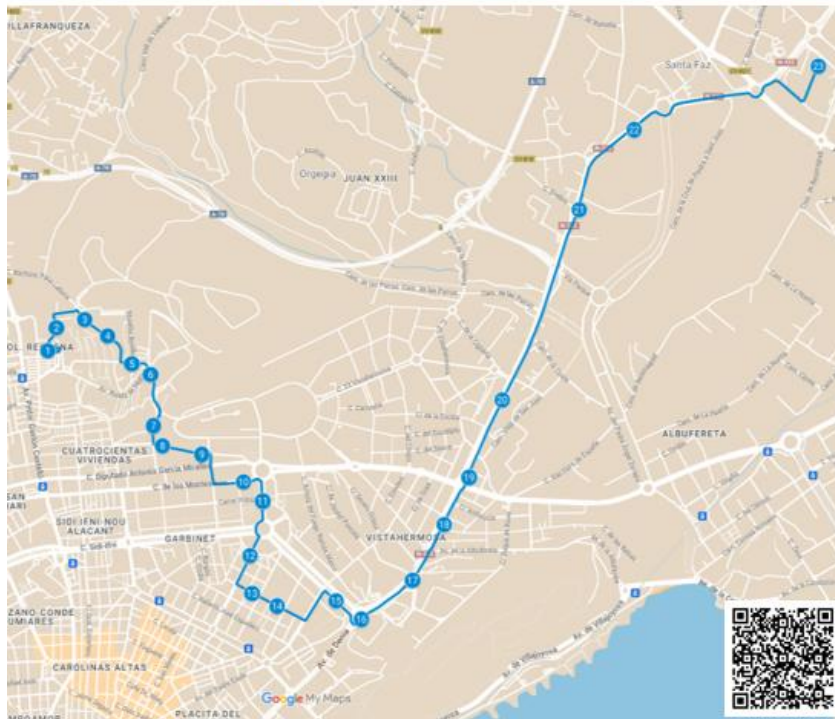
|    |      |                           |
|----|------|---------------------------|
| 1  | 2510 | DÉNIA-JESUITAS            |
| 2  | 4904 | XAVIER SOLER              |
| 3  | 4803 | C.C. GRAN VÍA             |
| 4  | 5010 | PLAZA CASTALLA            |
| 5  | 3930 | CARRATALÀ-ELS POBLET      |
| 6  | 3931 | CARRATALÀ-TOSSALET        |
| 7  | 4411 | EDIFICIO GARBINET         |
| 8  | 4412 | C. SALUD JUAN XXIII       |
| 9  | 4905 | BAS MINGOT-GRANADOS       |
| 10 | 4417 | C. SOCIAL JUAN XXIII      |
| 11 | 4418 | LAS LOMAS                 |
| 12 | 4419 | TURQUESA                  |
| 13 | 4420 | COLONIA REQUENA-RUBÍ      |
| 14 | 4113 | COLONIA REQUENA-ESMERALDA |
| 15 | 3554 | GASCUÑANA                 |
| 16 | 3556 | PL. ARGEL-BERNÁCER        |
| 17 | 3581 | C.P. LUCENTUM             |
| 18 | 3562 | PL. ARGEL-VALLE-INCLÁN    |

**LÍNEA 11H: COLONIA REQUENA – HOSPITAL DE SAN JUAN**

**Línea 11H**

2023 v.001

**SENTIDO IDA – HOSPITAL SAN JUAN**

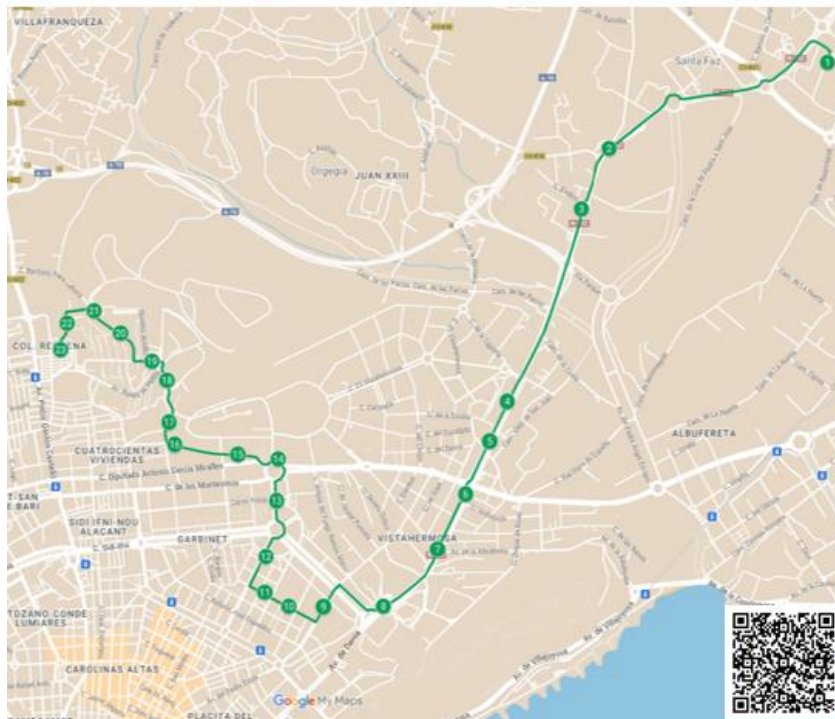


|    |      |                            |
|----|------|----------------------------|
| 1  | 4420 | COLONIA REQUENA-RUBÍ       |
| 2  | 4421 | TURQUESA                   |
| 3  | 4422 | LAS LOMAS                  |
| 4  | 4423 | C. SOCIAL JUAN XXIII       |
| 5  | 4424 | BAS MINGOT-GRANADOS        |
| 6  | 4425 | C. SALUD JUAN XXIII        |
| 7  | 4426 | EDIFICIO GARBINET          |
| 8  | 3921 | CARRATALÁ-TOSSALET         |
| 9  | 3975 | CARRATALÁ-ELS POBLETS      |
| 10 | 3976 | LOS MONTESINOS             |
| 11 | 4814 | BELLEA DEL FOC             |
| 12 | 4806 | V. REYES                   |
| 13 | 4808 | CRISTÓBAL PARDO            |
| 14 | 4809 | IES JAIME II               |
| 15 | 4903 | XAVIER SOLER               |
| 16 | 2510 | DÉNIA-JESUITAS             |
| 17 | 2598 | DÉNIA-LAS BRISAS           |
| 18 | 2511 | DÉNIA-CONCHA ESPINA        |
| 19 | 2512 | CAJA DE AHORROS            |
| 20 | 2513 | COMPLEJO VISTAHERMOSA      |
| 21 | 2514 | ONCE                       |
| 22 | 2515 | DÉNIA-ESTACIÓN DE SERVICIO |
| 23 | 4912 | HOSPITAL SANT JOAN         |

**Línea 11H**

2023 v.001

**SENTIDO VUELTA – VIRGEN DEL REMEDIO**



|    |      |                            |
|----|------|----------------------------|
| 1  | 4912 | HOSPITAL SANT JOAN         |
| 2  | 2565 | DÉNIA-HOGAR PROVINCIAL     |
| 3  | 2566 | ONCE                       |
| 4  | 2567 | COMPLEJO VISTAHERMOSA      |
| 5  | 2568 | DÉNIA-LA ENCINA            |
| 6  | 2569 | CAJA DE AHORROS            |
| 7  | 2570 | DÉNIA-ALBUFERETA           |
| 8  | 2571 | DÉNIA-CLÍNICA VISTAHERMOSA |
| 9  | 4761 | IES EL PLA                 |
| 10 | 4800 | IES JAIME II               |
| 11 | 4801 | CRISTÓBAL PARDO            |
| 12 | 4802 | V. REYES                   |
| 13 | 4812 | BELLEA DEL FOC             |
| 14 | 5010 | PLAZA CASTALLA             |
| 15 | 3930 | CARRATALÁ-ELS POBLETS      |
| 16 | 3931 | CARRATALÁ-TOSSALET         |
| 17 | 4411 | EDIFICIO GARBINET          |
| 18 | 4412 | C. SALUD JUAN XXIII        |
| 19 | 4905 | BAS MINGOT-GRANADOS        |
| 20 | 4417 | C. SOCIAL JUAN XXIII       |
| 21 | 4418 | LAS LOMAS                  |
| 22 | 4419 | TURQUESA                   |
| 23 | 4420 | COLONIA REQUENA-RUBÍ       |

**LÍNEA 12: PUERTA DEL MAR – JUAN PABLO II**

**Línea 12**

2023 v.001

**SENTIDO IDA – PLAZA JUAN PABLO II**

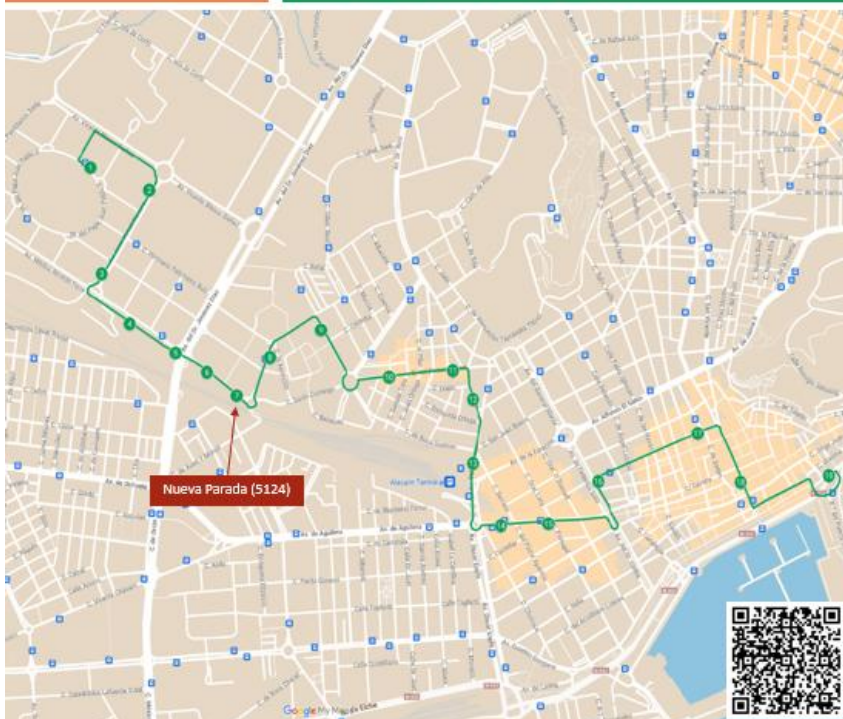


|    |      |                         |
|----|------|-------------------------|
| 1  | 4359 | PUERTA DEL MAR          |
| 2  | 4082 | R. ALTAMIRA             |
| 3  | 2682 | RAMBLA-SAN CRISTÓBAL    |
| 4  | 3937 | MERCADO-EL SABIO        |
| 5  | 2947 | LUCEROS-EL SABIO        |
| 6  | 4264 | LUCEROS-SOTO            |
| 7  | 4117 | MAISONNAVE-CALVO SOTELO |
| 8  | 4118 | ESTACIÓN-MAISONNAVE     |
| 9  | 4301 | ESTACIÓN-CORREOS        |
| 10 | 4302 | SALAMANCA-PÉREZ Galdós  |
| 11 | 4303 | CONDES DE SOTO AMENO    |
| 12 | 4304 | C.P. SOROLLA            |
| 13 | 4305 | LA COLMENA              |
| 14 | 4306 | C. SALUD SAN BLAS       |
| 15 | 5101 | LAS FRANCISCANAS        |
| 16 | 5125 | PASO A NIVEL            |
| 17 | 5102 | GUTIÉRREZ MELLADO       |
| 18 | 5103 | PUENTE ROJO             |
| 19 | 5104 | M. ALBEROLA             |
| 20 | 5105 | FELICÍSIMO RUÍZ         |
| 21 | 5109 | LUIS RIVERA             |
| 22 | 4332 | PLAZA JUAN PABLO II     |

**Línea 12**

2023 v.001

**SENTIDO VUELTA – PLAZA DEL MAR**



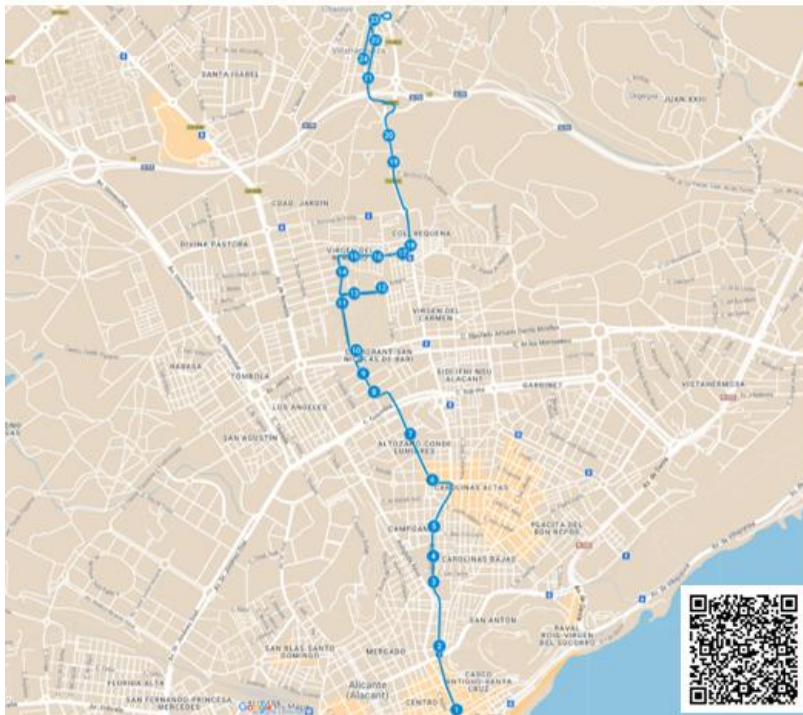
|    |      |                         |
|----|------|-------------------------|
| 1  | 4332 | PLAZA JUAN PABLO II     |
| 2  | 5118 | CRUZ ROJA               |
| 3  | 5110 | JORNET NAVARRO          |
| 4  | 5111 | RICARDO FERRÉ           |
| 5  | 5112 | PUENTE ROJO             |
| 6  | 5119 | GUTIÉRREZ MELLADO       |
| 7  | 5124 | PASO A NIVEL            |
| 8  | 5114 | LAS FRANCISCANAS        |
| 9  | 4318 | C. SALUD SAN BLAS       |
| 10 | 4363 | GISBERT-ALCALÁ          |
| 11 | 4322 | GISBERT-STA. LEONOR     |
| 12 | 4323 | BELLUGA                 |
| 13 | 4325 | ESTACIÓN CORREOS        |
| 14 | 4108 | ESTACIÓN MAISONNAVE     |
| 15 | 4109 | MAISONNAVE-PORTUGAL     |
| 16 | 4445 | MUNTANYETA-SOTO         |
| 17 | 3915 | TEATRO                  |
| 18 | 2606 | RAMBLA-PORTAL DE ELICHE |
| 19 | 4359 | PUERTA DEL MAR          |

**LÍNEA 13: RAMBLA – VILAFRANQUEZA**

**Línea 13**

2023 v.001

**SENTIDO IDA – VILAFRANQUEZA**

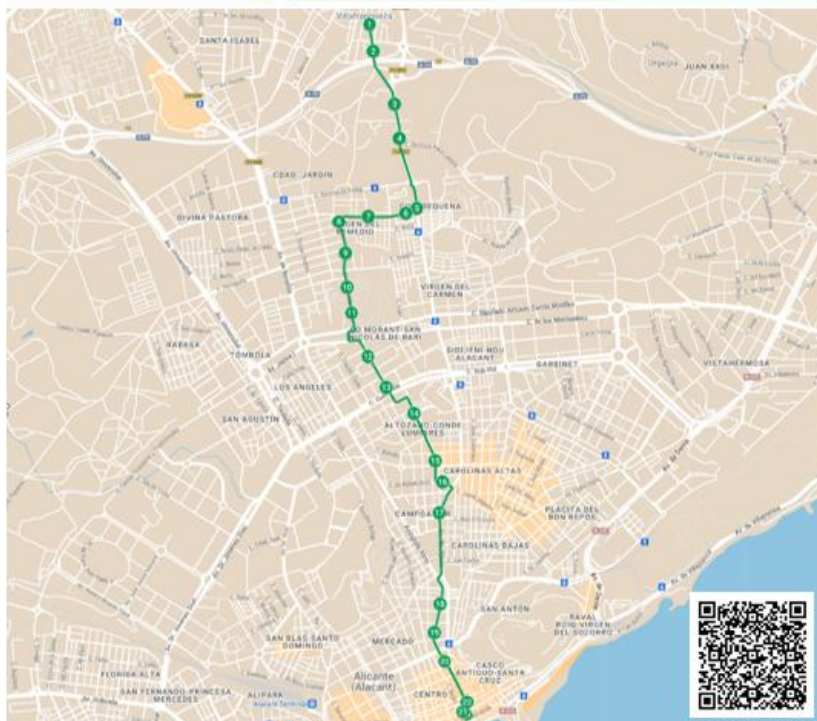


|    |      |                             |
|----|------|-----------------------------|
| 1  | 2688 | RAMBLA-PORTAL DE ELCHE      |
| 2  | 3400 | MERCADO-SAN VICENTE         |
| 3  | 3920 | PLAZA DE TOROS              |
| 4  | 3916 | JUONA-AUDITORIO             |
| 5  | 3001 | JUONA-ADORATRICES           |
| 6  | 4215 | PLAZA AMÉRICA               |
| 7  | 4216 | HOSPITAL-PINTOR BAEZA       |
| 8  | 4630 | POUCIA LOCAL BENISAUDET     |
| 9  | 4908 | UNICEF                      |
| 10 | 4603 | PARQUE LO MORANT            |
| 11 | 4604 | C.P. LO MORANT              |
| 12 | 4606 | LUGO                        |
| 13 | 4607 | PABLO NERUDA                |
| 14 | 4621 | C.P. LA PAZ                 |
| 15 | 3562 | PL. ARGEL-VALLE-INCLÁN      |
| 16 | 3563 | VALLE-INCLÁN-IGLESIA        |
| 17 | 3561 | ÁVILA                       |
| 18 | 3008 | CASTELLÓ-ESMERALDA          |
| 19 | 3009 | INTERCITY                   |
| 20 | 3010 | VILLA MARÍA                 |
| 21 | 3011 | LAS PARRAS                  |
| 22 | 3012 | LOS POSTIGOS                |
| 23 | 3048 | POULDEPORTIVO VILAFRANQUEZA |
| 24 | 3013 | VILAFRANQUEZA-IGLESIA       |

**Línea 13**

2023 v.001

**SENTIDO VUELTA – RAMBLA**



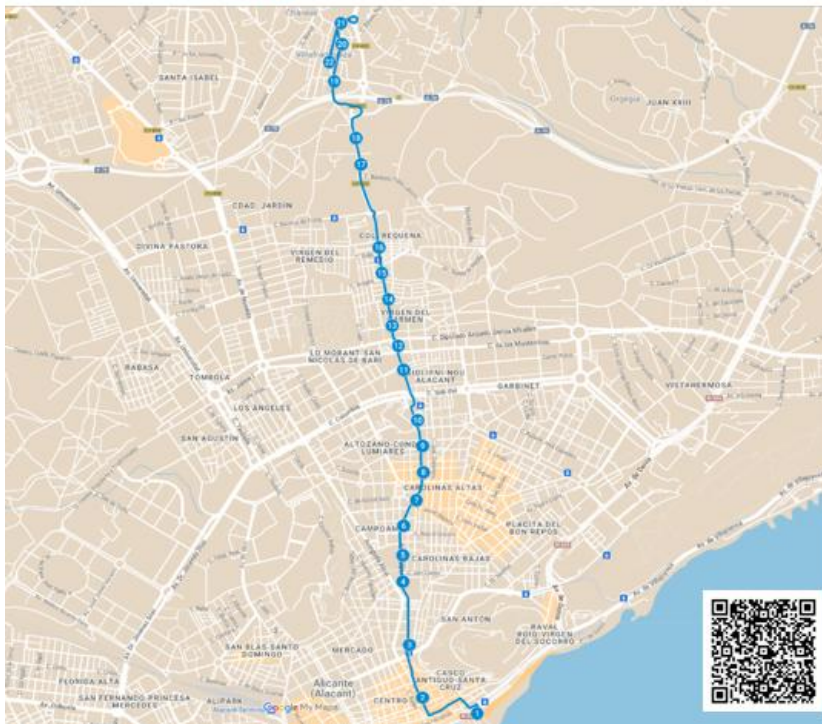
|    |      |                        |
|----|------|------------------------|
| 1  | 3013 | VILAFRANQUEZA-IGLESIA  |
| 2  | 3030 | LAS PARRAS             |
| 3  | 3031 | VILLA MARÍA            |
| 4  | 3032 | INTERCITY              |
| 5  | 3033 | CASTELLÓ-ESMERALDA     |
| 6  | 3554 | GASCUÑANA              |
| 7  | 3556 | PL. ARGEL-BERNÁCER     |
| 8  | 3581 | C.P. LUCENTUM          |
| 9  | 3582 | C.P. LA PAZ            |
| 10 | 4906 | C.P. LO MORANT         |
| 11 | 4602 | PLAZA MEDITERRÁNEO     |
| 12 | 4909 | UNICEF                 |
| 13 | 4910 | GRAN VÍA-BENISAUDET    |
| 14 | 4248 | HOSPITAL-PINTOR BAEZA  |
| 15 | 4249 | PLAZA AMÉRICA          |
| 16 | 4250 | AMÉRICA-SEGARRA        |
| 17 | 3040 | JUONA-ADORATRICES      |
| 18 | 4438 | CALDERÓN-PL. ESPAÑA    |
| 19 | 2946 | MERCADO-CALDERÓN       |
| 20 | 4499 | LÓPEZ TORREGROSA       |
| 21 | 4081 | BILBAO                 |
| 22 | 2688 | RAMBLA-PORTAL DE ELCHE |

**LÍNEA 13N: VILLAFRANQUEZA – PUERTA DEL MAR (NOCTURNO)**

**Línea 13N**

2023 v.001

**SENTIDO IDA – VILLAFRANQUEZA**

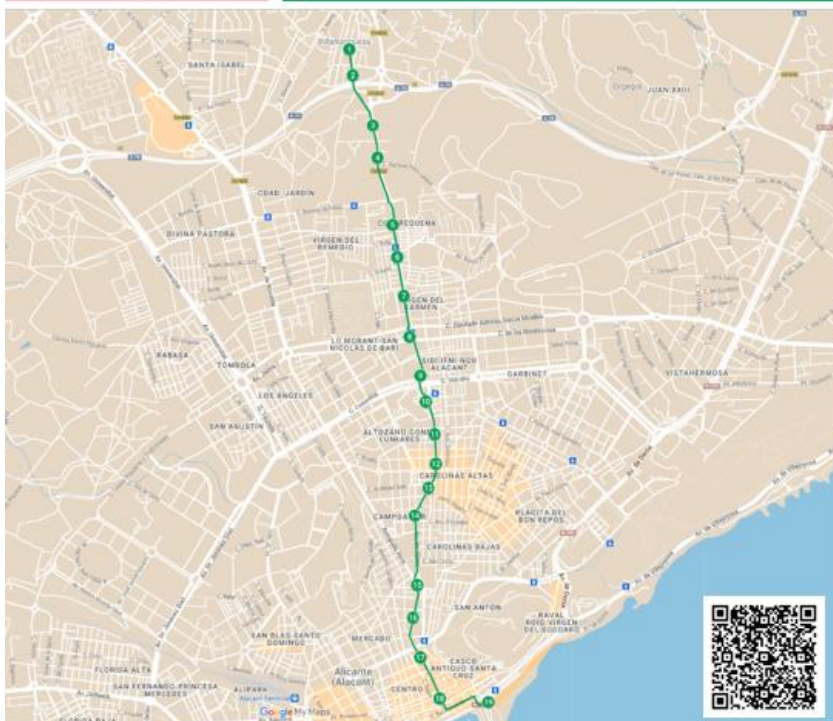


|    |      |                              |
|----|------|------------------------------|
| 1  | 4300 | PUERTA DEL MAR               |
| 2  | 4600 | RAMBLA-SAN JOSÉ              |
| 3  | 3400 | MERCADO-SAN VICENTE          |
| 4  | 3920 | PLAZA DE TOROS               |
| 5  | 3916 | JUONA-AUDITORIO              |
| 6  | 3001 | JUONA-ADORATRICES            |
| 7  | 2986 | JUONA-SEGARRA                |
| 8  | 3917 | ALONSO-DEVEA                 |
| 9  | 2982 | ALONSO-AAIÚN                 |
| 10 | 3003 | HOSPITAL-ALONSO              |
| 11 | 3004 | ALONSO-ALCOLEIA              |
| 12 | 3005 | MAESTRE ALONSO (TRAM)        |
| 13 | 2984 | CASTELLÓ-DÁMASO ALONSO       |
| 14 | 3045 | C.P. VIRGEN DEL REMEDIO      |
| 15 | 3134 | CASTELLÓ-JASPE               |
| 16 | 3008 | CASTELLÓ-ESMERALDA           |
| 17 | 3009 | INTERCITY                    |
| 18 | 3010 | VILLA MARÍA                  |
| 19 | 3011 | LAS PARRAS                   |
| 20 | 3012 | LOS POSTIGOS                 |
| 21 | 3048 | POLIDEPORTIVO VILLAFRANQUEZA |
| 22 | 3013 | VILLAFRANQUEZA-IGLESIA       |

**Línea 13N**

2023 v.001

**SENTIDO VUELTA – PUERTA DEL MAR**



|    |      |                         |
|----|------|-------------------------|
| 1  | 3013 | VILLAFRANQUEZA-IGLESIA  |
| 2  | 3030 | LAS PARRAS              |
| 3  | 3031 | VILLA MARÍA             |
| 4  | 3032 | INTERCITY               |
| 5  | 3033 | CASTELLÓ-ESMERALDA      |
| 6  | 3034 | GASTÓN CASTELLÓ (TRAM)  |
| 7  | 3035 | C.P. VIRGEN DEL REMEDIO |
| 8  | 3036 | MAESTRE ALONSO (TRAM)   |
| 9  | 3046 | ALONSO-GRAN VÍA         |
| 10 | 3038 | HOSPITAL-ALONSO         |
| 11 | 2983 | ALONSO-AAIÚN            |
| 12 | 3039 | ALONSO-DEVEA            |
| 13 | 2985 | JUONA-SEGARRA           |
| 14 | 3040 | JUONA-ADORATRICES       |
| 15 | 4114 | PLAZA DE ESPAÑA         |
| 16 | 4115 | CALDERÓN-LA LONIA       |
| 17 | 4499 | LÓPEZ TORREGROSA        |
| 18 | 2606 | RAMBLA-PORTAL DE ELCHE  |
| 19 | 4300 | PUERTA DEL MAR          |

**LÍNEA 14: LA VIÑA / ORIÓN – AVENIDA DENIA**

**Línea 14**

2023 v.001

**SENTIDO IDA – AV. DÉNIA (JESUITAS)**



|    |      |                      |
|----|------|----------------------|
| 1  | 3166 | GRAN VÍA SUR         |
| 2  | 3167 | ROSA CHACEL          |
| 3  | 3122 | MÉXICO-CAJA AHORROS  |
| 4  | 3168 | C. SALUD BABEL       |
| 5  | 3506 | LA VIÑA-ORIÓN        |
| 6  | 3169 | HISPANIA             |
| 7  | 3170 | PRINCESA MERCEDES    |
| 8  | 5114 | LAS FRANCISCANAS     |
| 9  | 3171 | RECAREDO DE LOS RÍOS |
| 10 | 3507 | ISLA DE CORFÚ        |
| 11 | 3508 | COLEGIO ALTOZANO     |
| 12 | 3526 | MERCADILLO-GRAN VÍA  |
| 13 | 4265 | GRAN VÍA-TEULADA     |
| 14 | 4284 | GRAN VÍA-NOVELDA     |
| 15 | 5013 | GRAN VÍA-BENISAUDET  |
| 16 | 5014 | HOSPITAL-GRAN VÍA    |
| 17 | 4816 | SIDI-IFNI            |
| 18 | 4805 | COCHERAS             |
| 19 | 4902 | C.C. GRAN VÍA        |
| 20 | 4903 | XAVIER SOLER         |
| 21 | 2510 | DÉNIA-JESUITAS       |

**Línea 14**

2023 v.001

**SENTIDO VUELTA – GRAN VÍA SUR**



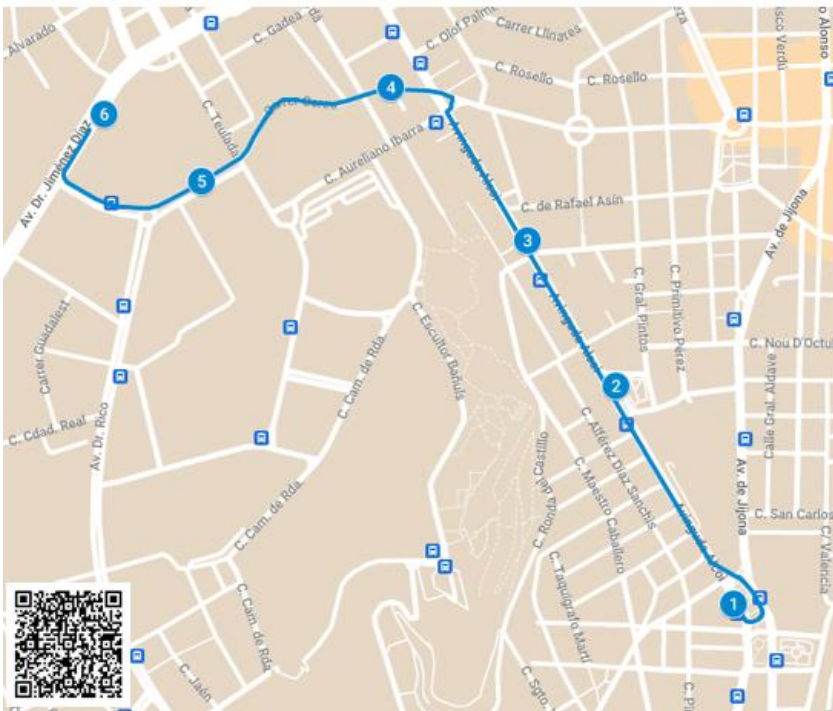
|    |      |                     |
|----|------|---------------------|
| 1  | 2510 | DÉNIA-JESUITAS      |
| 2  | 4904 | XAVIER SOLER        |
| 3  | 4803 | C.C. GRAN VÍA       |
| 4  | 4804 | COCHERAS            |
| 5  | 4815 | SIDI-IFNI           |
| 6  | 5012 | GRAN VÍA-BENISAUDET |
| 7  | 4280 | GRAN VÍA-NOVELDA    |
| 8  | 4218 | GRAN VÍA-TEULADA    |
| 9  | 3516 | MERCADILLO-GRAN VÍA |
| 10 | 3517 | COLEGIO ALTOZANO    |
| 11 | 3518 | ISLA DE CORFÚ       |
| 12 | 3172 | A. CEBALLOS         |
| 13 | 5119 | GUTIÉRREZ MELLADO   |
| 14 | 5124 | PASO A NIVEL        |
| 15 | 3173 | PRINCESA MERCEDES   |
| 16 | 4255 | BOTANICO            |
| 17 | 3519 | LA VIÑA-ORIÓN       |
| 18 | 4256 | C. SALUD BABEL      |
| 19 | 3945 | MÉXICO-CAJA AHORROS |
| 20 | 3174 | ROSA CHACEL         |
| 21 | 3166 | GRAN VÍA SUR        |

**LÍNEA 16: PLAZA DE ESPAÑA – MERCADILLO DE TEULADA**

**Línea 16**

2023 v.001

**SENTIDO IDA – MERCADILLO TEULADA**

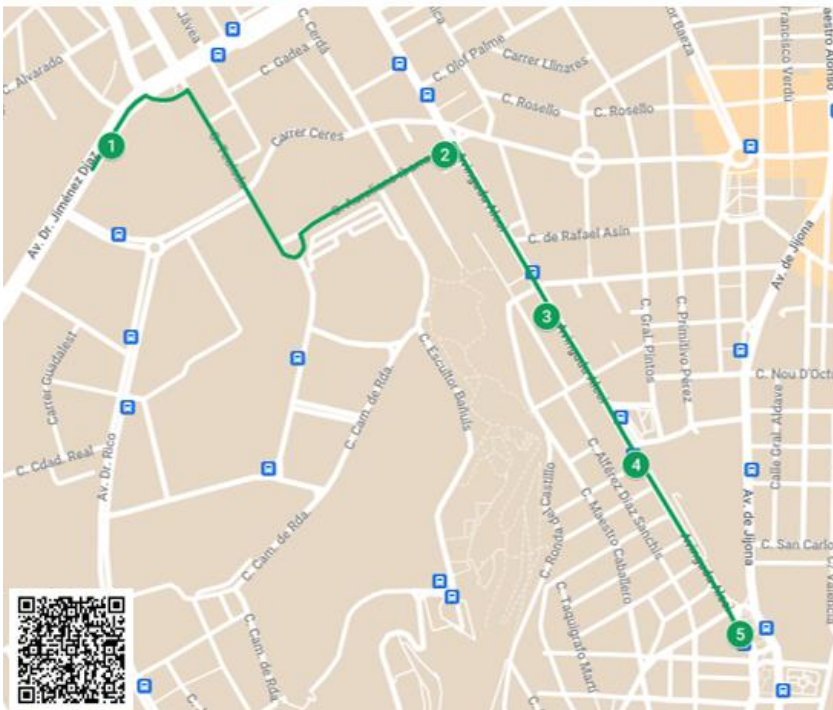


|   |      |                     |
|---|------|---------------------|
| 1 | 2945 | PLAZA DE ESPAÑA     |
| 2 | 2904 | ALCOY-AUDITORIO     |
| 3 | 2905 | ALCOY-PARQUE DUVAL  |
| 4 | 5000 | CERES               |
| 5 | 5001 | MERCADILLO-TEULADA  |
| 6 | 3526 | MERCADILLO-GRAN VÍA |

**Línea 16**

2023 v.001

**SENTIDO VUELTA – PLAZA DE ESPAÑA**



|   |      |                     |
|---|------|---------------------|
| 1 | 3526 | MERCADILLO-GRAN VÍA |
| 2 | 5002 | A. IBARRA           |
| 3 | 2943 | ALCOY-PARQUE DUVAL  |
| 4 | 2944 | ALCOY-AUDITORIO     |
| 5 | 2945 | PLAZA DE ESPAÑA     |

🌿 **LÍNEA 17: PLAZA DE CASTALLA – MERCADILLO DE TEULADA**

**Línea 17**

2023 v.001

**SENTIDO IDA – MERCADILLO TEULADA**

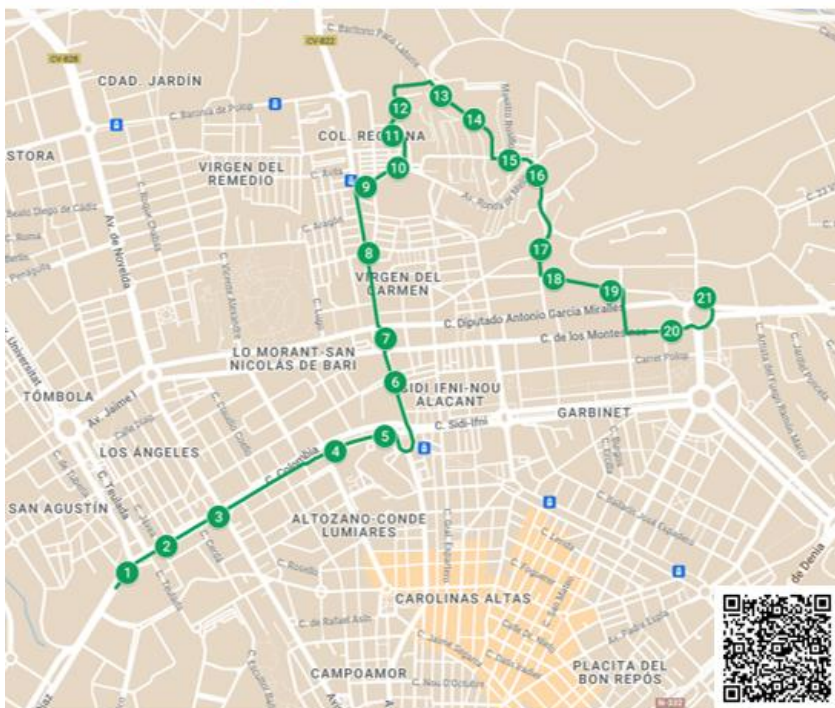


|    |      |                           |
|----|------|---------------------------|
| 1  | 5010 | PLAZA CASTALLA            |
| 2  | 3923 | PINTOR AMORÓS             |
| 3  | 3924 | PINTOR CAMACHO            |
| 4  | 4432 | C. SALUD JUAN XXIII       |
| 5  | 4905 | BAS MINGOT-GRANADOS       |
| 6  | 4417 | C. SOCIAL JUAN XXIII      |
| 7  | 4438 | LAS LOMAS                 |
| 8  | 4439 | TURQUESA                  |
| 9  | 4420 | COLONIA REQUENA-RUBÍ      |
| 10 | 4113 | COLONIA REQUENA-ESMERALDA |
| 11 | 3034 | GASTÓN CASTELLÓ (TRAM)    |
| 12 | 3035 | C.P. VIRGEN DEL REMEDIO   |
| 13 | 3036 | MAESTRE ALONSO (TRAM)     |
| 14 | 3046 | ALONSO-GRAN VÍA           |
| 15 | 5012 | GRAN VÍA-BENISAUDET       |
| 16 | 4280 | GRAN VÍA-NOVELDA          |
| 17 | 4238 | GRAN VÍA-TEULADA          |
| 18 | 5015 | MERCADILLO-GRAN VÍA       |

**Línea 17**

2023 v.001

**SENTIDO VUELTA – BARRIOS ZONA NORTE**



|    |      |                         |
|----|------|-------------------------|
| 1  | 5015 | MERCADILLO-GRAN VÍA     |
| 2  | 4265 | GRAN VÍA-TEULADA        |
| 3  | 4284 | GRAN VÍA-NOVELDA        |
| 4  | 5013 | GRAN VÍA-BENISAUDET     |
| 5  | 5014 | HOSPITAL-GRAN VÍA       |
| 6  | 3004 | ALONSO-ALCOLEJA         |
| 7  | 3005 | MAESTRE ALONSO (TRAM)   |
| 8  | 3045 | C.P. VIRGEN DEL REMEDIO |
| 9  | 4145 | GASTÓN CASTELLÓ (TRAM)  |
| 10 | 4112 | PARQUE REQUENA          |
| 11 | 4901 | COLONIA REQUENA-RUBÍ    |
| 12 | 4421 | TURQUESA                |
| 13 | 4422 | LAS LOMAS               |
| 14 | 4423 | C. SOCIAL JUAN XXIII    |
| 15 | 4424 | BAS MINGOT-GRANADOS     |
| 16 | 4425 | C. SALUD JUAN XXIII     |
| 17 | 4426 | EDIFICIO GARBINET       |
| 18 | 3921 | CARRATALÁ-TOISALET      |
| 19 | 3975 | CARRATALÁ-ELS POBLET    |
| 20 | 3976 | LOS MONTESINOS          |
| 21 | 5010 | PLAZA CASTALLA          |

**LÍNEA 22: ESTACIÓN / ÓSCAR ESPLÁ – PAU 5 –/CONSTITUCIÓN**

**Línea 22**

2023 v.001

**SENTIDO IDA – PLAYA DE SAN JUAN**

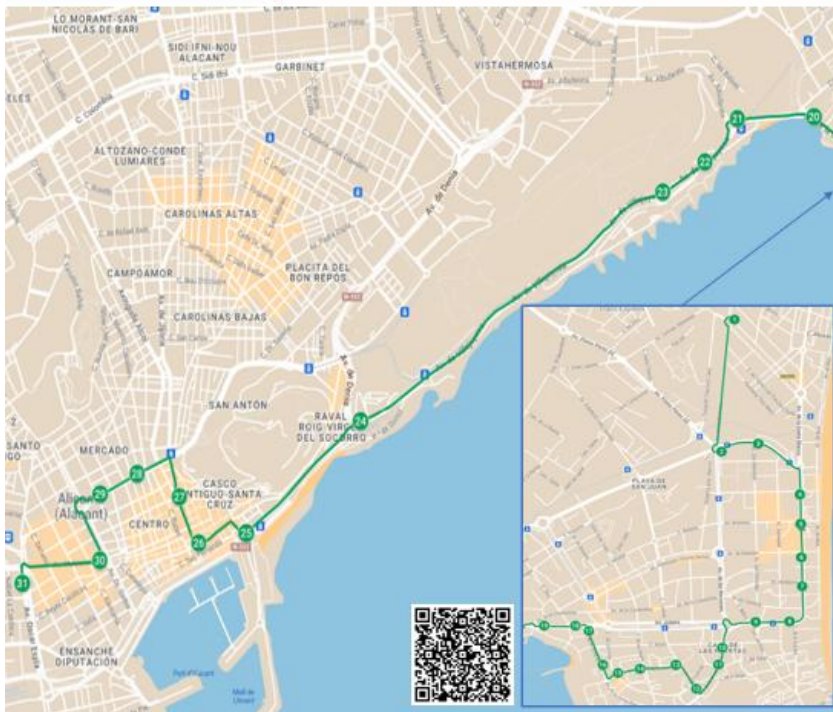


|    |      |                        |
|----|------|------------------------|
| 1  | 4525 | ESTACIÓN-Ó. ESPLÁ      |
| 2  | 2602 | ESTACIÓN-MAISONNAVE    |
| 3  | 2501 | MAISONNAVE-PORTUGAL    |
| 4  | 2603 | MUNTANYETA-SOTO        |
| 5  | 3925 | TEATRO                 |
| 6  | 2606 | RAMBLA-PORTAL DE ELCHE |
| 7  | 2607 | PUERTA DEL MAR         |
| 8  | 2608 | POSTIGUET-PASARELA     |
| 9  | 2609 | LA MARINA (TRAM)       |
| 10 | 2610 | FINCA ADOC             |
| 11 | 2611 | LA ISLETA (TRAM)       |
| 12 | 2612 | PLAYA ALBUFERETA       |
| 13 | 2700 | IGLESIA DE SANTIAGO    |
| 14 | 2727 | ADOLFO SUÁREZ          |
| 15 | 2701 | ALMADRABA              |
| 16 | 2702 | IES CAP DE L'HORTA     |
| 17 | 2703 | VENECIA                |
| 18 | 2704 | PALANGRE-LAS REDES     |
| 19 | 2705 | PALANGRE-TRIDENTE      |
| 20 | 2706 | PARQUE DEL CABO        |
| 21 | 2707 | C.C. AZAHARA           |
| 22 | 2708 | C.P. VORAMAR           |
| 23 | 2724 | CAMINO DEL FARO        |
| 24 | 2755 | C. P. EL FARO          |
| 25 | 2711 | LA DORADA              |
| 26 | 3602 | PLAYA HUERTAS          |
| 27 | 2621 | AV. BENIDORM (TRAM)    |
| 28 | 2622 | FONTANA                |
| 29 | 2624 | LONDRES (TRAM)         |
| 30 | 2625 | CASTILLA               |
| 31 | 2712 | PLAZA LA CORUÑA        |
| 32 | 2733 | MILÁN                  |
| 33 | 2734 | COSTA BLANCA (TRAM)    |
| 34 | 6161 | GARBERI-R. SOLER       |
| 35 | 6160 | PAU 5-CONSTITUCIÓN     |

**Línea 22**

2023 v.001

**SENTIDO VUELTA – OSCAR ESPLÁ**



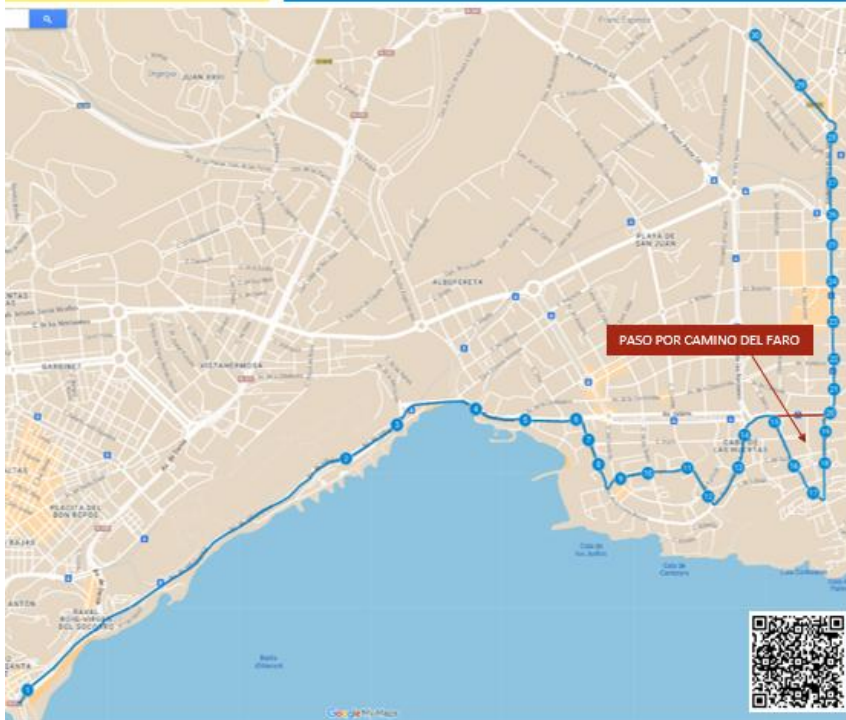
|    |      |                          |
|----|------|--------------------------|
| 1  | 6160 | PAU 5-CONSTITUCIÓN       |
| 2  | 4716 | LA MARIAL                |
| 3  | 2729 | IES PLAYA DE SAN JUAN    |
| 4  | 2663 | CASTILLA                 |
| 5  | 2664 | LONDRES (TRAM)           |
| 6  | 2666 | FONTANA                  |
| 7  | 2731 | AV. BENIDORM (TRAM)      |
| 8  | 2713 | PLAYA HUERTAS            |
| 9  | 2714 | CAMINO DEL FARO          |
| 10 | 2715 | C.P. VORAMAR             |
| 11 | 2716 | C.C. AZAHARA             |
| 12 | 2717 | PARQUE DEL CABO          |
| 13 | 2718 | PALANGRE-TRIDENTE        |
| 14 | 2719 | PALANGRE-LAS REDES       |
| 15 | 2720 | VENECIA                  |
| 16 | 2721 | IES CAP DE L'HORTA       |
| 17 | 2722 | ALMADRABA                |
| 18 | 2726 | ADOLFO SUÁREZ            |
| 19 | 2723 | IGLESIA DE SANTIAGO      |
| 20 | 2674 | PLAYA ALBUFERETA         |
| 21 | 2675 | LA ISLETA (TRAM)         |
| 22 | 2676 | VISTAMAR                 |
| 23 | 2677 | FINCA ADOC               |
| 24 | 2678 | LA MARINA (TRAM)         |
| 25 | 4359 | PUERTA DEL MAR           |
| 26 | 4082 | R. ALTAMIRA              |
| 27 | 2682 | RAMBLA-SAN CRISTÓBAL     |
| 28 | 3100 | MERCADO-EL SABIO         |
| 29 | 2947 | LUCEROS-EL SABIO         |
| 30 | 4501 | MAISONNAVE-CALVO SOTELLO |
| 31 | 4525 | ESTACIÓN-Ó. ESPLÁ        |

**LÍNEA 22N: PUERTA DEL MAR – PLAYA DE SAN JUAN (NOCTURNO)**

**Línea 22N**

2023 v.001

**SENTIDO IDA – PLAYA DE SAN JUAN**



|    |      |                             |
|----|------|-----------------------------|
| 1  | 4009 | PUERTA DEL MAR              |
| 2  | 2610 | FINCA ADOC                  |
| 3  | 2611 | LA ISLETA (TRAM)            |
| 4  | 2612 | PLAYA ALBUFERETA            |
| 5  | 2700 | IGLESIA DE SANTIAGO         |
| 6  | 2727 | ADOLFO SUÁREZ               |
| 7  | 2701 | ALMADRABA                   |
| 8  | 2702 | IES CAP DE L'HORTA          |
| 9  | 2703 | VENECIA                     |
| 10 | 2704 | PALANGRE-LAS REDES          |
| 11 | 2705 | PALANGRE-TRIDENTE           |
| 12 | 2706 | PARQUE DEL CABO             |
| 13 | 2707 | C.C. AZAHARA                |
| 14 | 2708 | C.P. VORAMAR                |
| 15 | 2724 | CAMINO DEL FARO             |
| 16 | 2709 | C.P. EL FARO                |
| 17 | 2710 | CABO DE LAS HUERTAS-EL FARO |
| 18 | 2750 | DOBLADA                     |
| 19 | 2711 | LA DORADA                   |
| 20 | 3602 | PLAYA HUERTAS               |
| 21 | 2751 | ARMAJAL                     |
| 22 | 2621 | AV. BENIDORM (TRAM)         |
| 23 | 2622 | FONTANA                     |
| 24 | 2624 | LONDRES (TRAM)              |
| 25 | 2625 | CASTILLA                    |
| 26 | 2712 | PLAZA LA CORUÑA             |
| 27 | 2733 | MILÁN                       |
| 28 | 2734 | COSTA BLANCA (TRAM)         |
| 29 | 6161 | GARBERÍ-R. SOLER            |
| 30 | 6160 | PAU 5-CONSTITUCIÓN          |

**Línea 22N**

2023 v.001

**SENTIDO VUELTA – PUERTA DEL MAR**

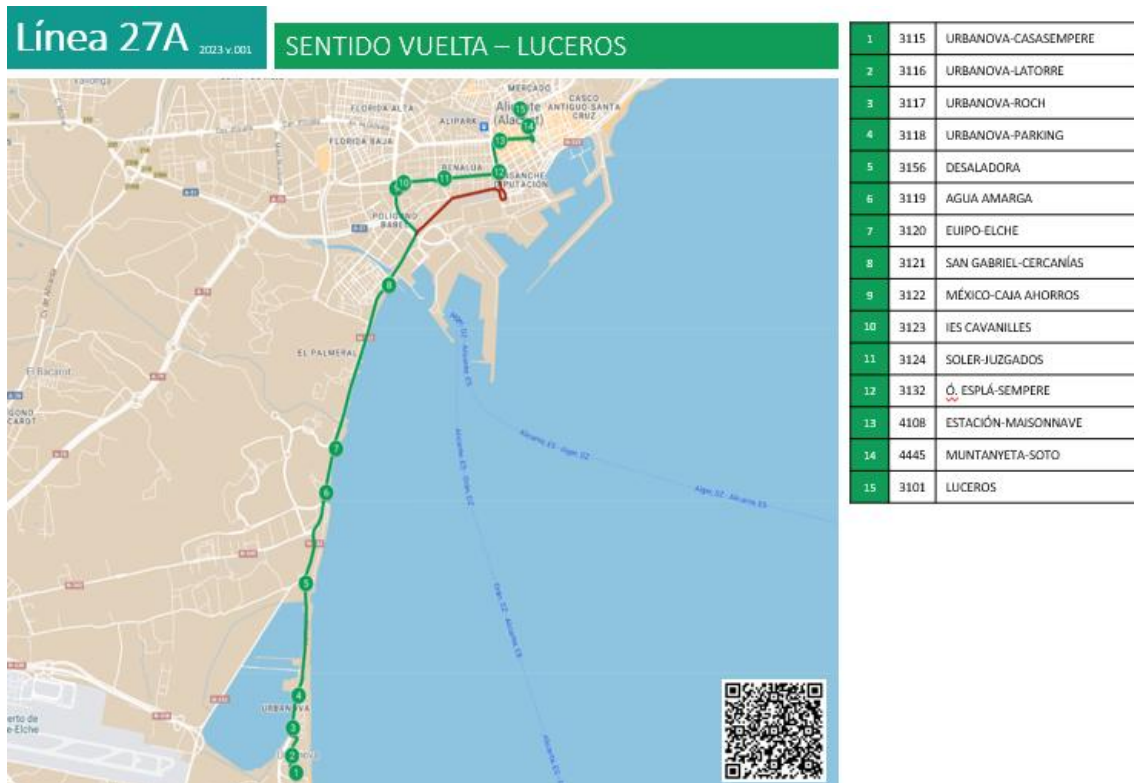
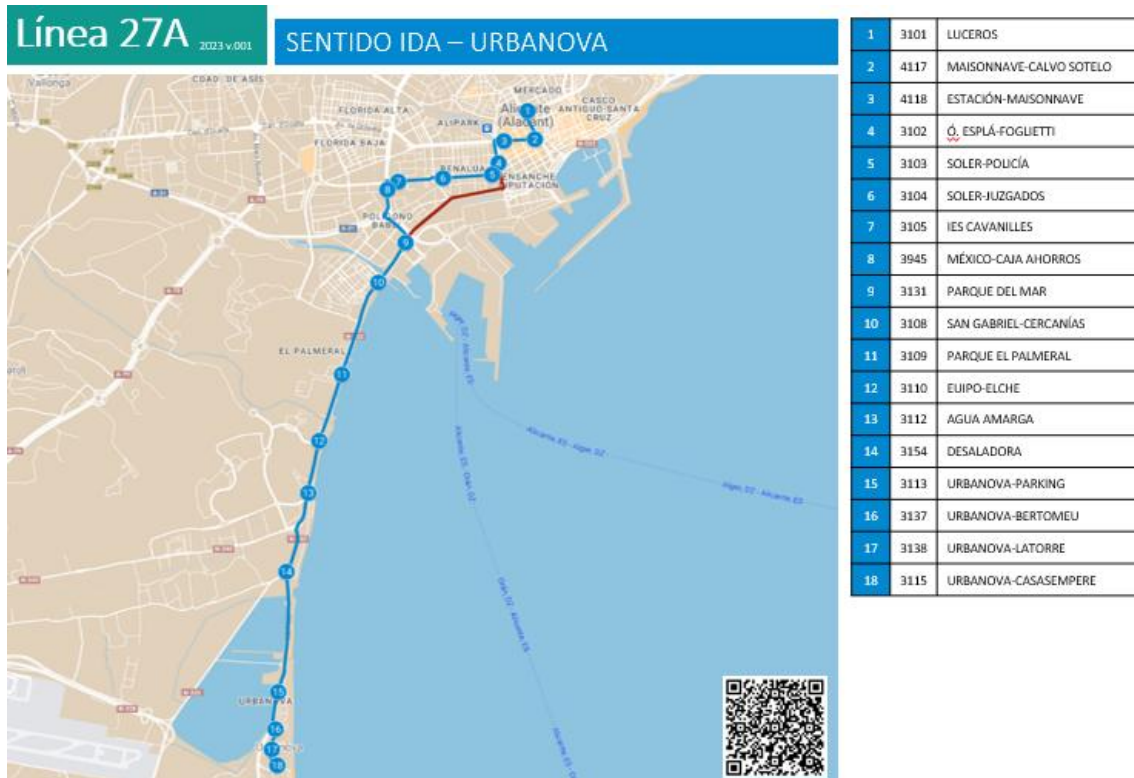


|    |      |                       |
|----|------|-----------------------|
| 1  | 6160 | PAU 5-CONSTITUCIÓN    |
| 2  | 4716 | LA MARJAL             |
| 3  | 2729 | IES PLAYA DE SAN JUAN |
| 4  | 2753 | PLAZA LA CORUÑA       |
| 5  | 2663 | CASTILLA              |
| 6  | 2664 | LONDRES (TRAM)        |
| 7  | 2666 | FONTANA               |
| 8  | 2731 | AV. BENIDORM (TRAM)   |
| 9  | 2713 | PLAYA HUERTAS         |
| 10 | 2714 | CAMINO DEL FARO       |
| 11 | 2715 | C.P. VORAMAR          |
| 12 | 2716 | C.C. AZAHARA          |
| 13 | 2717 | PARQUE DEL CABO       |
| 14 | 2718 | PALANGRE-TRIDENTE     |
| 15 | 2719 | PALANGRE-LAS REDES    |
| 16 | 2720 | VENECIA               |
| 17 | 2721 | IES CAP DE L'HORTA    |
| 18 | 2722 | ALMADRABA             |
| 19 | 2726 | ADOLFO SUÁREZ         |
| 20 | 2723 | IGLESIA DE SANTIAGO   |
| 21 | 2674 | PLAYA ALBUFERETA      |
| 22 | 2675 | LA ISLETA (TRAM)      |
| 23 | 2676 | VISTAMAR              |
| 24 | 2677 | FINCA ADOC            |
| 25 | 2678 | LA MARINA (TRAM)      |
| 26 | 2685 | POSTIGUET-PASARELA    |
| 27 | 4359 | PUERTA DEL MAR        |
| 28 | 4009 | PUERTA DEL MAR        |

## 🌿 LÍNEA 27: LUCEROS – URBANOVA

La línea 27 tiene 3 variantes, en función del recorrido (27A, 27B y 27C). Cada recorrido se efectúa en un horario concreto (se detalla en apartado 3 del presente documento)

### 27A Directo



## 27 B Por Polígono Agua Amarga

### Línea 27B

2023 v.001

#### SENTIDO IDA – URBANOVA

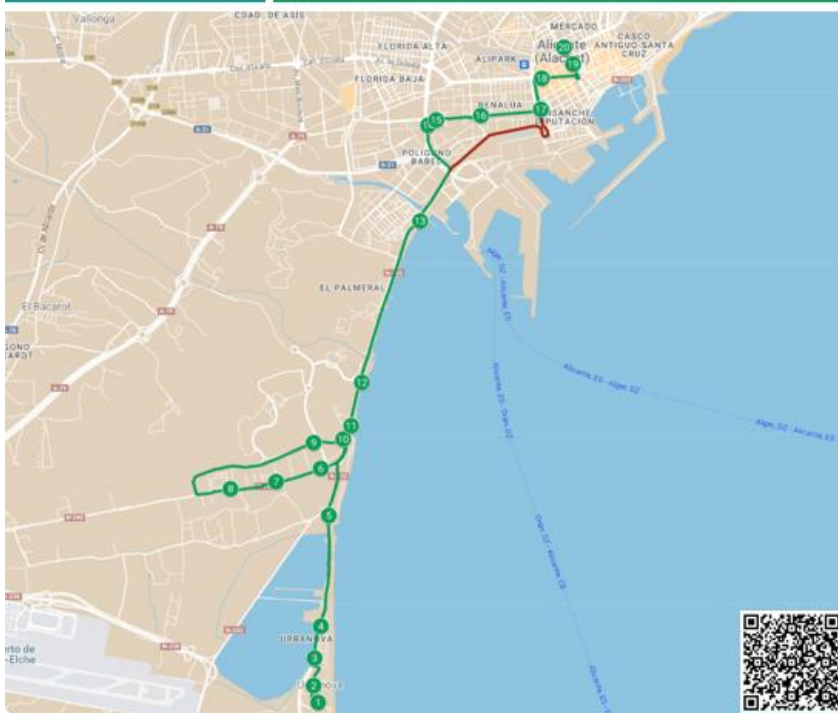


|    |      |                         |
|----|------|-------------------------|
| 1  | 3101 | LUCEROS                 |
| 2  | 4117 | MAISONNAVE-CALVO SOTELO |
| 3  | 4118 | ESTACIÓN-MAISONNAVE     |
| 4  | 3102 | ESPLÁ-FOGUETTI          |
| 5  | 3103 | SOLER-POLICÍA           |
| 6  | 3104 | SOLER-JUZGADOS          |
| 7  | 3105 | IES CAVANILLES          |
| 8  | 3945 | MÉXICO-CAJA AHORROS     |
| 9  | 3131 | PARQUE DEL MAR          |
| 10 | 3108 | SAN GABRIEL-CERCANÍAS   |
| 11 | 3109 | PARQUE EL PALMERAL      |
| 12 | 3110 | EUIPO-ELCHE             |
| 13 | 3112 | AGUA AMARGA             |
| 14 | 3146 | ELCHE-ORBA              |
| 15 | 3651 | ELCHE-ANTELLA           |
| 16 | 3652 | ELCHE-BENIUÓFAR         |
| 17 | 3665 | MORENO-CINE             |
| 18 | 3141 | MORENO-ELCHE            |
| 19 | 3154 | DESALADORA              |
| 20 | 3113 | URBANOVA-PARKING        |
| 21 | 3137 | URBANOVA-BERTOMEU       |
| 22 | 3138 | URBANOVA-LATORRE        |
| 23 | 3115 | URBANOVA-CASASEMPERE    |

### Línea 27B

2023 v.001

#### SENTIDO VUELTA – LUCEROS



|    |      |                       |
|----|------|-----------------------|
| 1  | 3115 | URBANOVA-CASASEMPERE  |
| 2  | 3116 | URBANOVA-LATORRE      |
| 3  | 3117 | URBANOVA-ROCH         |
| 4  | 3118 | URBANOVA-PARKING      |
| 5  | 3156 | DESALADORA            |
| 6  | 3146 | ELCHE-ORBA            |
| 7  | 3651 | ELCHE-ANTELLA         |
| 8  | 3652 | ELCHE-BENIUÓFAR       |
| 9  | 3665 | MORENO-CINE           |
| 10 | 3141 | MORENO-ELCHE          |
| 11 | 3119 | AGUA AMARGA           |
| 12 | 3120 | EUIPO-ELCHE           |
| 13 | 3121 | SAN GABRIEL-CERCANÍAS |
| 14 | 3122 | MÉXICO-CAJA AHORROS   |
| 15 | 3123 | IES CAVANILLES        |
| 16 | 3124 | SOLER-JUZGADOS        |
| 17 | 3132 | ESPLÁ-SEMPERE         |
| 18 | 4108 | ESTACIÓN-MAISONNAVE   |
| 19 | 4445 | MUNTANYETA-SOTO       |
| 20 | 3101 | LUCEROS               |

**27 C** Por EUIPO, Ciudad de la Luz y Polígono Agua Amarga

**Línea 27C**

2023 v.001

**SENTIDO IDA – URBANOVA**



|    |      |                         |
|----|------|-------------------------|
| 1  | 3101 | LUCEROS                 |
| 2  | 4117 | MAISONNAVE-CALVO SOTELO |
| 3  | 4118 | ESTACIÓN-MAISONNAVE     |
| 4  | 3102 | Ó. ESPLÁ-FOGLIETTI      |
| 5  | 3103 | SOLER-POLICÍA           |
| 6  | 3104 | SOLER-JUZGADOS          |
| 7  | 3105 | IES CAVANILLES          |
| 8  | 3945 | MÉXICO-CAJA AHORROS     |
| 9  | 3131 | PARQUE DEL MAR          |
| 10 | 3108 | SAN GABRIEL-CERCANÍAS   |
| 11 | 3109 | PARQUE EL PALMERAL      |
| 12 | 3110 | EUIPO-ELCHE             |
| 13 | 3111 | EUIPO                   |
| 14 | 3139 | CIUDAD DE LA LUZ        |
| 15 | 3145 | TORMOS                  |
| 16 | 3146 | ELCHE-ORBA              |
| 17 | 3651 | ELCHE-ANTELLA           |
| 18 | 3652 | ELCHE-BENIJÓFAR         |
| 19 | 3665 | MORENO-CINE             |
| 20 | 3141 | MORENO-ELCHE            |
| 21 | 3154 | DESALADORA              |
| 22 | 3113 | URBANOVA-PARKING        |
| 23 | 3137 | URBANOVA-BERTOMEU       |
| 24 | 3138 | URBANOVA-LATORRE        |
| 25 | 3115 | URBANOVA-CASASEPERE     |

**Línea 27C**

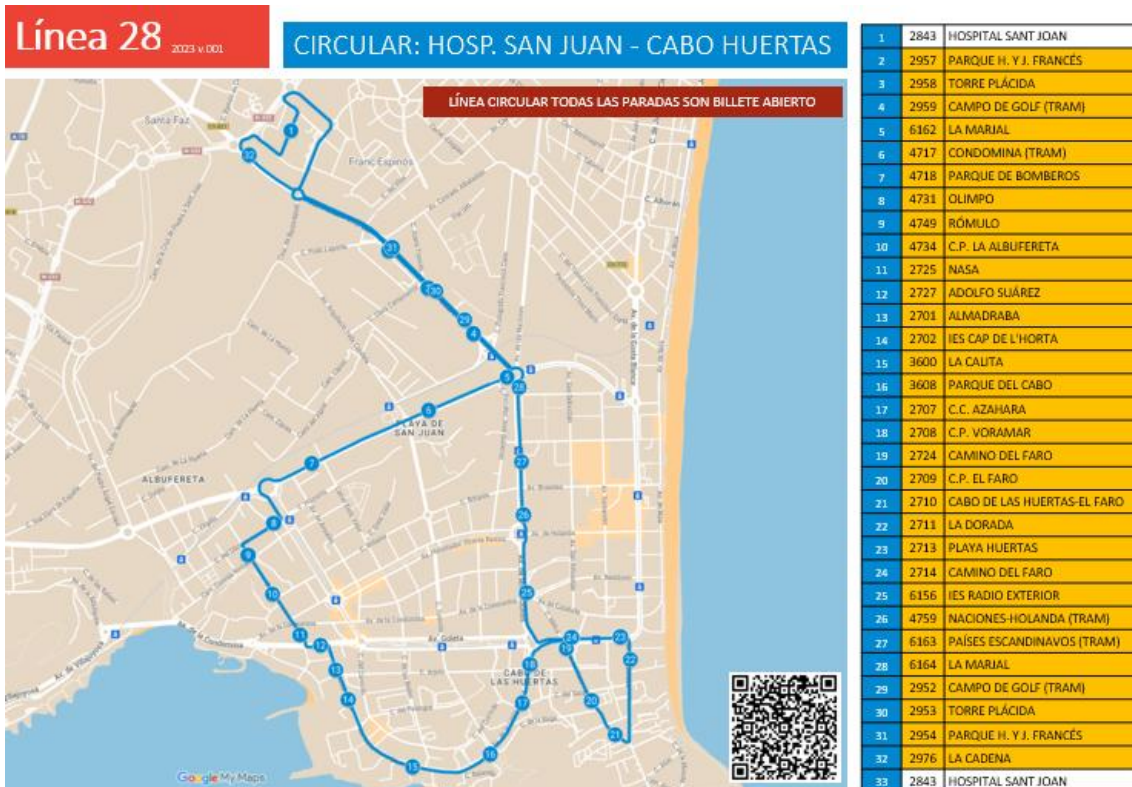
2023 v.001

**SENTIDO VUELTA – LUCEROS**



|    |      |                       |
|----|------|-----------------------|
| 1  | 3115 | URBANOVA-CASASEPERE   |
| 2  | 3116 | URBANOVA-LATORRE      |
| 3  | 3117 | URBANOVA-ROCH         |
| 4  | 3118 | URBANOVA-PARKING      |
| 5  | 3156 | DESALADORA            |
| 6  | 3146 | ELCHE-ORBA            |
| 7  | 3651 | ELCHE-ANTELLA         |
| 8  | 3652 | ELCHE-BENIJÓFAR       |
| 9  | 3665 | MORENO-CINE           |
| 10 | 3144 | CIUDAD DE LA LUZ      |
| 11 | 3130 | EUIPO                 |
| 12 | 3120 | EUIPO-ELCHE           |
| 13 | 3121 | SAN GABRIEL-CERCANÍAS |
| 14 | 3122 | MÉXICO-CAJA AHORROS   |
| 15 | 3123 | IES CAVANILLES        |
| 16 | 3124 | SOLER-JUZGADOS        |
| 17 | 3132 | Ó. ESPLÁ-SEMPERE      |
| 18 | 4108 | ESTACIÓN-MAISONNAVE   |
| 19 | 4445 | MUNTANYETA-SOTO       |
| 20 | 3101 | LUCEROS               |

**LÍNEA 28: HOSPITAL SAN JUAN – CABO HUERTAS (CIRCULAR)**



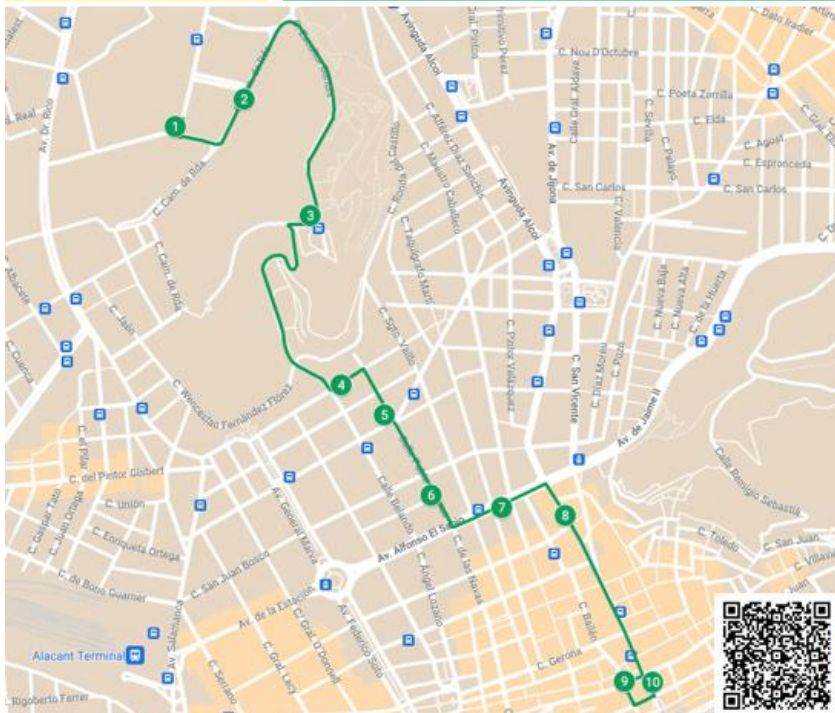
**LÍNEA 39: RAMBLA – CENTRO DE TECNIFICACIÓN**



## Línea 39

2023 v.001

### SENTIDO VUELTA – RAMBLA



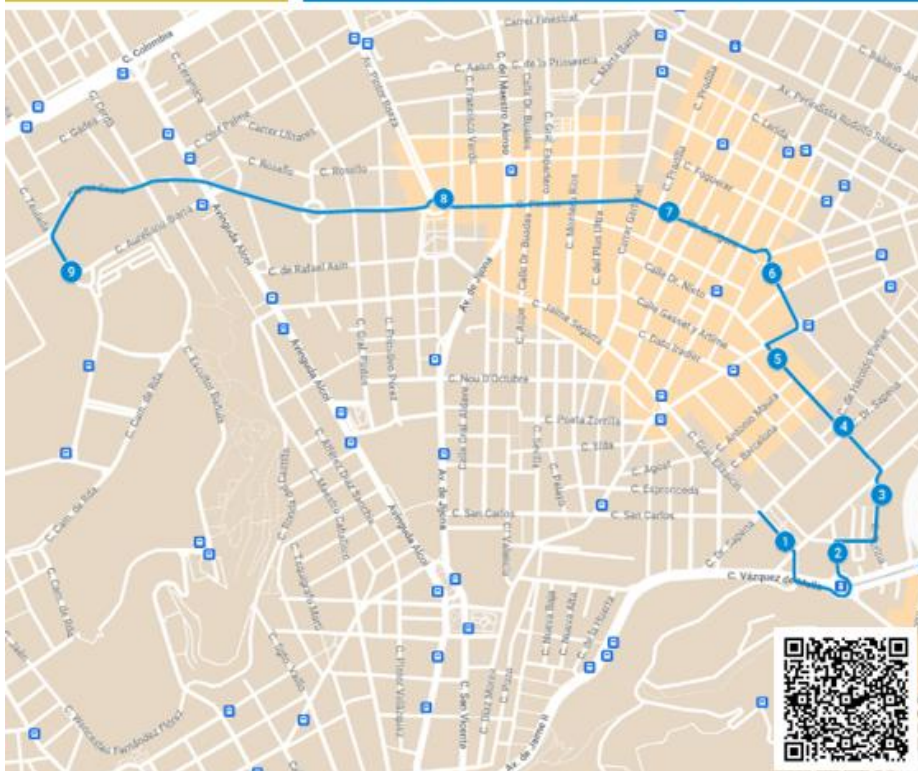
|    |      |                         |
|----|------|-------------------------|
| 1  | 3704 | CENTRO DE TECNIFICACIÓN |
| 2  | 3705 | CAMINO DE RONDA         |
| 3  | 3706 | CONSERVATORIO           |
| 4  | 3710 | MARQUÉS DE MOLINS       |
| 5  | 3707 | M. GAZTAMBIDE           |
| 6  | 3708 | P. IGLESIAS             |
| 7  | 2604 | MERCADO-EL SABIO        |
| 8  | 4499 | LÓPEZ TORREGROSA        |
| 9  | 4081 | BILBAO                  |
| 10 | 2999 | RAMBLA-SAN FERNANDO     |

## LÍNEA 191: PLÁ CAROLINAS – RICO PÉREZ

## Línea 191

2023 v.001

### SENTIDO IDA – ESTADIO J. RICO PÉREZ



|   |      |                    |
|---|------|--------------------|
| 1 | 4024 | MARQ-GÓMEZ ULLA    |
| 2 | 4010 | CELIA VALLS        |
| 3 | 4036 | J. TURINA          |
| 4 | 4012 | PLAZA ESTELLA      |
| 5 | 4013 | ING. CANALES       |
| 6 | 3552 | PLAZA MANILA       |
| 7 | 4404 | C.P. 9 DE OCTUBRE  |
| 8 | 4215 | PLAZA AMÉRICA      |
| 9 | 5201 | ESTADIO RICO PÉREZ |

## Línea 191

2023 v.001

### SENTIDO VUELTA – PLA-CAROLINAS



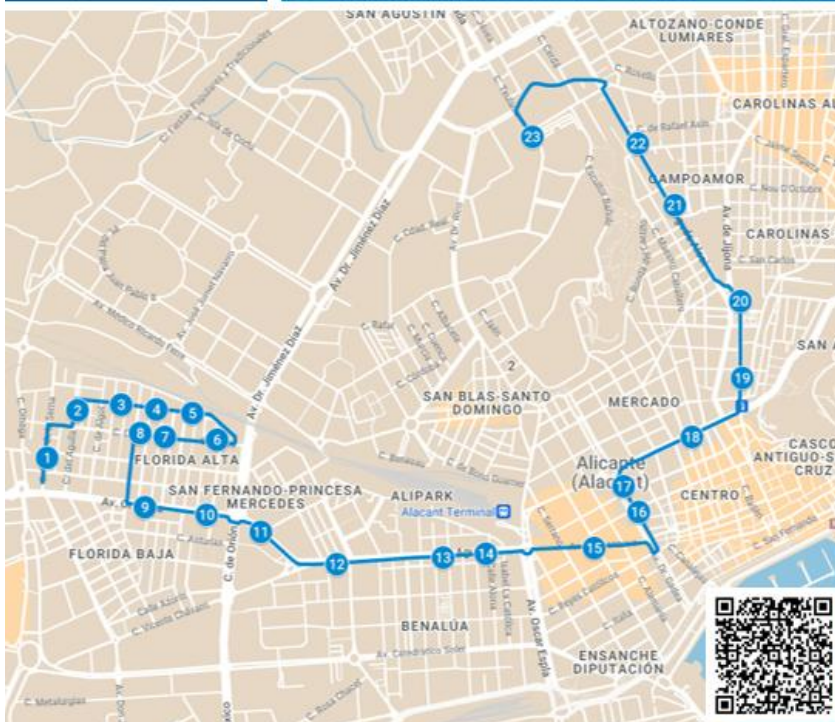
|   |      |                       |
|---|------|-----------------------|
| 1 | 5201 | ESTADIO RICO PÉREZ    |
| 2 | 4250 | AMÉRICA-SEGARRA       |
| 3 | 3564 | C.P. MANJÓN-CERVANTES |
| 4 | 3585 | PADRE ESPLÁ-VIDAL     |
| 5 | 3566 | C.A. MONTEMAR         |
| 6 | 4023 | HOSPITAL PROVINCIAL   |
| 7 | 4024 | MARQ-GÓMEZ ULLA       |

### 🌿 LÍNEA 192: CIUDAD DE ASÍS – RICO PÉREZ

## Línea 192

2023 v.001

### SENTIDO IDA – ESTADIO J. RICO PÉREZ



|    |      |                      |
|----|------|----------------------|
| 1  | 4125 | DE LA SERNA          |
| 2  | 4133 | ÁGUILA               |
| 3  | 4128 | XIMÉNEZ-LANGUCHA     |
| 4  | 4129 | XIMÉNEZ-HÉRCULES     |
| 5  | 4130 | XIMÉNEZ-CRUZ DEL SUR |
| 6  | 4100 | CIUDAD DE ASÍS       |
| 7  | 4101 | CEFEQ-ANTARES        |
| 8  | 4102 | CEFEQ-NIÑOLES        |
| 9  | 4103 | ORIHUELA-ALBERGUE    |
| 10 | 4104 | ORIHUELA-LA LIRA     |
| 11 | 4105 | ORIHUELA-GRAN VÍA    |
| 12 | 3504 | ANTIGUO ASILO        |
| 13 | 4106 | MERCADO DE BENALÚA   |
| 14 | 4107 | ESTACIÓN-AGUILERA    |
| 15 | 4109 | MAISONNAVE-PORTUGAL  |
| 16 | 4445 | MUNTANVETA-SOTO      |
| 17 | 4046 | LUCEROS-SOTO         |
| 18 | 3129 | MERCADO-EL SABIO     |
| 19 | 2902 | MERCADO-SAN VICENTE  |
| 20 | 4111 | PLAZA DE TOROS       |
| 21 | 2904 | ALCOY-AUDITORIO      |
| 22 | 2905 | ALCOY-PARQUE DUVAL   |
| 23 | 5201 | ESTADIO RICO PÉREZ   |

## Línea 192

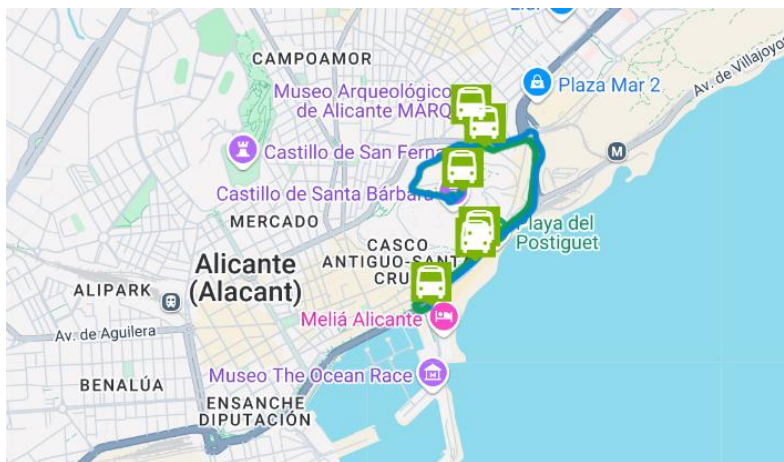
2023 v.001

### SENTIDO VUELTA – CIUDAD DE ASÍ



|    |      |                         |
|----|------|-------------------------|
| 1  | 5201 | ESTADIO RICO PÉREZ      |
| 2  | 2943 | ALCOY-PARQUE DUVAL      |
| 3  | 2944 | ALCOY-AUDITORIO         |
| 4  | 4114 | PLAZA DE ESPAÑA         |
| 5  | 2946 | MERCADO-CALDERÓN        |
| 6  | 4116 | MERCADO-EL SABIO        |
| 7  | 3938 | LUCEROS                 |
| 8  | 4117 | MAISONNAVE-CALVO SOTELO |
| 9  | 4119 | ESTACIÓN-AGUILERA       |
| 10 | 4120 | MERCADO DE BENALÚA      |
| 11 | 3521 | ANTIGUO ASILO           |
| 12 | 4121 | ORIHUELA-GRAN VÍA       |
| 13 | 4122 | ORIHUELA-LA LIRA        |
| 14 | 4123 | ORIHUELA-ALBERGUE       |
| 15 | 4124 | ORIHUELA-NIÑOLES        |
| 16 | 4125 | DE LA SERNA             |

### 🌿 LÍNEA ESPECIAL CSB: LANZADERA CASTILLO SANTA BÁRBARA



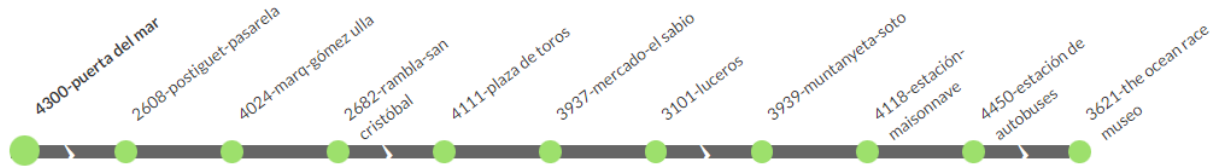
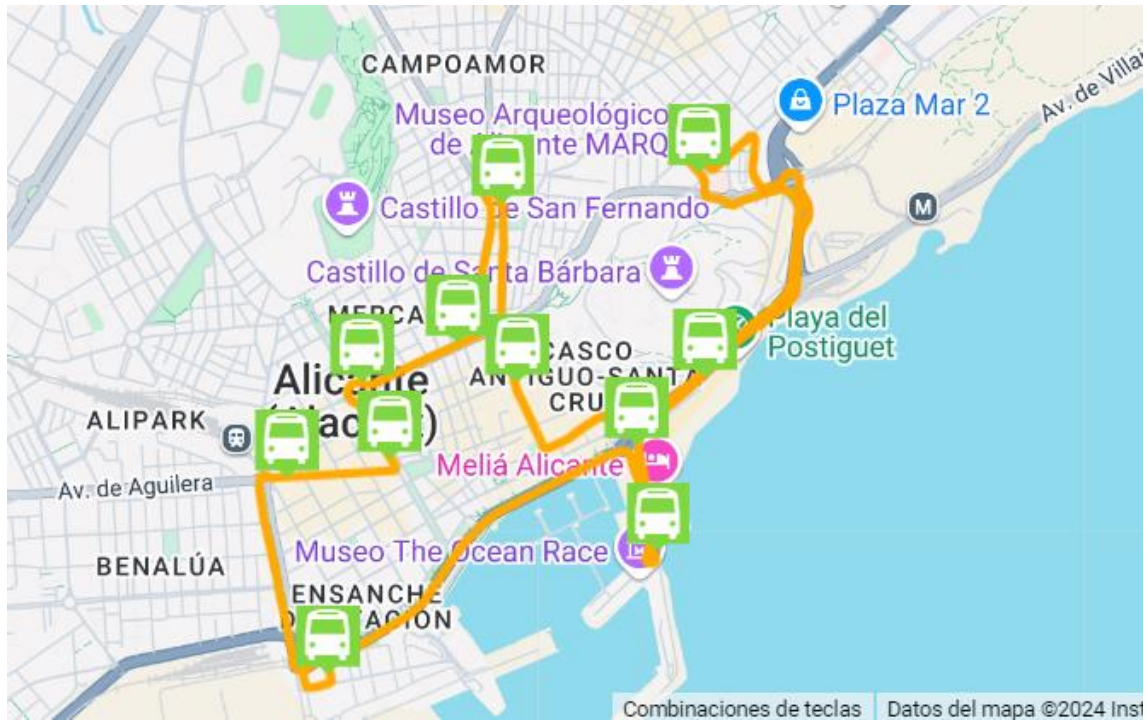
#### PARADAS IDA:



#### PARADAS VUELTA:



**LÍNEA ESPECIAL TURI: TURIBUS (CIRCULAR)**



## 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 consultora externa especializada en estudios de mercado y 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

- ✦ UTE MIA se compromete a que un **80% de las veces el usuario encuentre plazas libres** en el autobús, y que en ningún caso circulen más de **2 autobuses seguidos completos** por la misma parada.
- ✦ Dicho compromiso se ha cumplido obteniendo los siguientes resultados en cuanto al % de veces que los usuarios han encontrado plazas libres:

| mes        | % veces el usuario encuentra plazas libres |
|------------|--------------------------------------------|
| Enero      | 99,07                                      |
| Febrero    | 98,69                                      |
| Marzo      | 99,08                                      |
| Abril      | 99,03                                      |
| Mayo       | 98,56                                      |
| Junio      | 98,10                                      |
| Julio      | 99,07                                      |
| Agosto     | 99,22                                      |
| Septiembre | 99,99                                      |
| Octubre    | 99,99                                      |
| Noviembre  | 99,99                                      |
| Diciembre  | 99,99                                      |
|            | <b>99,23</b>                               |

Y en lo referente a los autobuses completos:

| mes        | Nº de situaciones en las que se producen 2 completos consecutivos por la misma parada | más de 2 completos consecutivos |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| Enero      | 3                                                                                     | 0                               |
| Febrero    | 9                                                                                     | 0                               |
| Marzo      | 2                                                                                     | 0                               |
| Abril      | 1                                                                                     | 0                               |
| Mayo       | 7                                                                                     | 1                               |
| Junio      | 14                                                                                    | 1                               |
| Julio      | 3                                                                                     | 0                               |
| Agosto     | 13                                                                                    | 3                               |
| Septiembre | 3                                                                                     | 0                               |
| Octubre    | 4                                                                                     | 1                               |
| Noviembre  | 4                                                                                     | 0                               |
| Diciembre  | 8                                                                                     | 0                               |
|            | 71                                                                                    | 6                               |

Con el objetivo de corregir las situaciones en las que se ha registrado la circulación de más de dos autobuses completos de forma consecutiva por una misma parada, se ha hallado una **No Conformidad por parte de la entidad certificadora externa**. Esta no conformidad se encuentra actualmente en proceso de seguimiento, conforme al procedimiento establecido, mediante la implementación de acciones correctivas pertinentes. Entre dichas acciones, se incluye una **mejora en la operativa en la obtención de los datos del servicio**. El objetivo es corregir estas desviaciones y mejorar la fiabilidad de los datos obtenidos.

## 4.2 ACCESIBILIDAD – ACCESIBILIDAD EXTERNA PMR

UTE MIA se compromete a que, al menos el **90% de los vehículos de la flota** sean de **piso bajo y 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 **90% 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 6 en el mes / relativo a un volumen de 1.000.000 viajeros**.

Y los resultados obtenidos en cuanto al grado de cumplimiento se exponen en la siguiente tabla:

| 2024       | Grado de Accesibilidad (en %) | Nº averías de rampa /mes | Nº de viajeros/mes | Nº de reclamaciones | Ratio reclamaciones | Nota encuesta satisfacción |
|------------|-------------------------------|--------------------------|--------------------|---------------------|---------------------|----------------------------|
| Enero      | 99,999995                     | 9                        | 1.846.762          | 1                   | 0,54                | 8,72                       |
| Febrero    | 99,999995                     | 10                       | 1.944.931          | 5                   | 2,57                |                            |
| Marzo      | 99,999996                     | 7                        | 1.920.571          | 6                   | 3,12                |                            |
| Abril      | 99,999994                     | 12                       | 1.998.774          | 0                   | 0,00                |                            |
| Mayo       | 99,999993                     | 15                       | 2.252.398          | 6                   | 2,66                |                            |
| Junio      | 99,999996                     | 8                        | 2.136.870          | 5                   | 2,34                |                            |
| Julio      | 99,999990                     | 21                       | 2.007.647          | 2                   | 1,00                |                            |
| Agosto     | 99,999995                     | 9                        | 1.889.955          | 3                   | 1,59                |                            |
| Septiembre | 99,999992                     | 16                       | 1.930.576          | 3                   | 1,55                |                            |
| Octubre    | 99,999994                     | 12                       | 1.993.605          | 6                   | 3,01                |                            |
| Noviembre  | 99,999986                     | 26                       | 1.803.444          | 6                   | 3,33                |                            |
| Diciembre  | 99,999994                     | 11                       | 1.836.772          | 2                   | 1,09                |                            |
|            | 99,999993                     | 156                      | 23.562.305         | 45                  | 1,91                | 8,72                       |

#### 4.3 INFORMACIÓN EN EXTERIOR DEL VEHÍCULO

UTE MIA se compromete a disponer de una adecuada información en el exterior 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 mes / relativo a un volumen de 1.000.000 de viajeros**.

Siendo los resultados obtenidos para este compromiso:

| 2024       | Nº de reclamaciones | Nº de viajeros | Ratio de reclamaciones | % de conformidad inspecciones | Nota encuesta Satisfacción |
|------------|---------------------|----------------|------------------------|-------------------------------|----------------------------|
| Enero      | 0                   | 1.846.762      | 0,00                   | No Realizada                  | 7,76                       |
| Febrero    | 0                   | 1.944.931      | 0,00                   |                               |                            |
| Marzo      | 1                   | 1.920.571      | 0,52                   |                               |                            |
| Abril      | 0                   | 1.998.774      | 0,00                   | 100,00%                       |                            |
| Mayo       | 0                   | 2.252.398      | 0,00                   |                               |                            |
| Junio      | 0                   | 2.136.870      | 0,00                   |                               |                            |
| Julio      | 0                   | 2.007.647      | 0,00                   | 100,00%                       |                            |
| Agosto     | 2                   | 1.889.955      | 1,06                   |                               |                            |
| Septiembre | 0                   | 1.930.576      | 0,00                   |                               |                            |
| Octubre    | 0                   | 1.993.605      | 0,00                   | 100,00%                       |                            |
| Noviembre  | 0                   | 1.803.444      | 0,00                   |                               |                            |
| Diciembre  | 0                   | 1.836.772      | 0,00                   |                               |                            |
|            | 3                   | 23.562.305     | 0,13                   | 100,00%                       | 7,76                       |

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 EN INTERIOR DEL VEHÍCULO

UTE MIA 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 mes / relativo a un volumen de 1.000.000 de viajeros**.

Y los resultados obtenidos en 2024:

| 2024       | Nº de reclamaciones | Nº de viajeros | Ratio de reclamaciones | % de conformidad inspecciones | cliente misterioso | encuesta satisfacción |
|------------|---------------------|----------------|------------------------|-------------------------------|--------------------|-----------------------|
| Enero      | 0                   | 1.846.762      | 0,00                   | No Realizada                  | 9,00               | 7,76                  |
| Febrero    | 1                   | 1.944.931      | 0,51                   |                               |                    |                       |
| Marzo      | 0                   | 1.920.571      | 0,00                   |                               |                    |                       |
| Abril      | 1                   | 1.998.774      | 0,50                   | 100,00%                       |                    |                       |
| Mayo       | 2                   | 2.252.398      | 0,89                   |                               |                    |                       |
| Junio      | 0                   | 2.136.870      | 0,00                   |                               |                    |                       |
| Julio      | 2                   | 2.007.647      | 1,00                   | 100,00%                       |                    |                       |
| Agosto     | 0                   | 1.889.955      | 0,00                   |                               |                    |                       |
| Septiembre | 0                   | 1.930.576      | 0,00                   |                               |                    |                       |
| Octubre    | 0                   | 1.993.605      | 0,00                   | 100,00%                       |                    |                       |
| Noviembre  | 1                   | 1.803.444      | 0,55                   |                               |                    |                       |
| Diciembre  | 0                   | 1.836.772      | 0,00                   |                               |                    |                       |
|            | 7                   | 23.562.305     | 0,29                   | 100,00%                       | 9,00               | 7,76                  |

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

UTE MIA se compromete a disponer de una adecuada información en las paradas de autobús asegurando que al menos el **99%** de las inspecciones internas trimestrales realizadas a la totalidad de las paradas sean **conformes**. Además, se compromete a que, tanto en la **encuesta anual de satisfacción como en el estudio de cliente misterioso, la nota obtenida en este apartado sea superior a 7** en ambos estudios, y a que el número de **reclamaciones** de los usuarios relacionadas con la información en las paradas sea **inferior a 3 al mes / relativo un volumen de 1.000.0000 de viajeros**.

Y los resultados obtenidos:

| 2024       | Nº de reclamaciones | Nº de viajeros | Ratio de reclamaciones | % de conformidad inspecciones | Cliente misterioso | Nota encuesta Anual |
|------------|---------------------|----------------|------------------------|-------------------------------|--------------------|---------------------|
| Enero      | 3                   | 1.846.762      | 1,62                   | No Realizada                  | 8,00               | 7,69                |
| Febrero    | 3                   | 1.944.931      | 1,54                   |                               |                    |                     |
| Marzo      | 4                   | 1.920.571      | 2,08                   |                               |                    |                     |
| Abril      | 0                   | 1.998.774      | 0,00                   | No Realizada                  |                    |                     |
| Mayo       | 1                   | 2.252.398      | 0,44                   |                               |                    |                     |
| Junio      | 3                   | 2.136.870      | 1,40                   |                               |                    |                     |
| Julio      | 2                   | 2.007.647      | 1,00                   | 92,16%                        |                    |                     |
| Agosto     | 4                   | 1.889.955      | 2,12                   |                               |                    |                     |
| Septiembre | 4                   | 1.930.576      | 2,07                   |                               |                    |                     |
| Octubre    | 4                   | 1.993.605      | 2,01                   | 95,92%                        |                    |                     |
| Noviembre  | 2                   | 1.803.444      | 1,11                   |                               |                    |                     |
| Diciembre  | 4                   | 1.836.772      | 2,18                   |                               |                    |                     |
|            | 34                  | 23.562.305     | 1,44                   | 94,04%                        | 8,00               | 7,69                |

En relación con la conformidad de las inspecciones y la ausencia de las mismas durante los dos primeros trimestres del año, cabe señalar 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.

Durante el tercer trimestre del período se registró un **incumplimiento del valor comprometido en cuanto al % de inspecciones de paradas conformes**. Tras documentar una No conformidad de carácter interno, se emitió un informe con los elementos de las paradas disconformes detectados en las inspecciones y fueron corregidos, como se puede comprobar con el % de inspecciones conformes realizadas en el último trimestre del período (>95% conformes)

#### 4.6 INFORMACIÓN EN PUNTOS DE VENTA

UTE MIA 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 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 mes / relativo un volumen de 1.000.000 de viajeros**.

El resultado y grado de cumplimiento:

| 2024       | Nº de reclamaciones | Nº de viajeros | Ratio de reclamaciones | % de conformidad inspecciones | Encuesta satisfacción | Cliente misterioso |
|------------|---------------------|----------------|------------------------|-------------------------------|-----------------------|--------------------|
| Enero      | 0                   | 1.846.762      | 0,00                   | No Realizada                  | 8,66                  | 9,00               |
| Febrero    | 0                   | 1.944.931      | 0,00                   |                               |                       |                    |
| Marzo      | 0                   | 1.920.571      | 0,00                   |                               |                       |                    |
| Abril      | 0                   | 1.998.774      | 0,00                   | 57,14%                        |                       |                    |
| Mayo       | 0                   | 2.252.398      | 0,00                   |                               |                       |                    |
| Junio      | 0                   | 2.136.870      | 0,00                   |                               |                       |                    |
| Julio      | 0                   | 2.007.647      | 0,00                   | 100,00%                       |                       |                    |
| Agosto     | 0                   | 1.889.955      | 0,00                   |                               |                       |                    |
| Septiembre | 0                   | 1.930.576      | 0,00                   |                               |                       |                    |
| Octubre    | 0                   | 1.993.605      | 0,00                   | 100,00%                       |                       |                    |
| Noviembre  | 1                   | 1.803.444      | 0,55                   |                               |                       |                    |
| Diciembre  | 1                   | 1.836.772      | 0,54                   |                               |                       |                    |
|            | 2                   | 23.562.305     | 0,08                   | 85,71%                        | 8,66                  | 9,00               |

Relacionado con la NO realización de inspecciones en el primer trimestre del año, y el no cumplimiento del compromiso durante el segundo trimestre del año, explicar 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.

Durante el segundo trimestre del período, se detectaron **varios elementos disconformes** en cuanto a la información expuesta en el punto de venta OAC. Dicha circunstancia fue documentada y gestionada a través de una No Conformidad de carácter interno, y quedó corregida mediante la producción y exposición de la información ausente en el punto de venta, como se puede comprobar con los resultados conformes de las inspecciones realizadas en los siguientes trimestres del año (**100% de conformidad en las inspecciones del tercer y cuarto trimestre**)

#### 4.7 INFORMACIÓN OFRECIDA POR EL CONDUCTOR

UTE MIA se compromete a que el **95% de los viajeros disponga de adecuada 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 tanto del cliente misterioso como de la encuesta anual de satisfacción sea superior a 7**.

Y los resultados obtenidos:

| 2024       | % de conformidad inspecciones | Encuesta satisfacción | Cliente misterioso |
|------------|-------------------------------|-----------------------|--------------------|
| Enero      | No Realizada                  | 8,57                  | 8,00               |
| Febrero    |                               |                       |                    |
| Marzo      |                               |                       |                    |
| Abril      | 96,43%                        |                       |                    |
| Mayo       |                               |                       |                    |
| Junio      |                               |                       |                    |
| Julio      | 96,43%                        |                       |                    |
| Agosto     |                               |                       |                    |
| Septiembre |                               |                       |                    |
| Octubre    | 92,68%                        |                       |                    |
| Noviembre  |                               |                       |                    |
| Diciembre  |                               |                       |                    |
|            | 95,18%                        | 8,57                  | 8,00               |

- 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, salvo en el último trimestre donde se detecta una desviación puntual, no considerándose necesaria la toma de medidas adicionales.
- Durante el cuarto trimestre del año, se registró un % de conformidad en la inspección acerca de información del conductor por debajo del valor comprometido. No se consideró necesaria la toma de acciones al considerarse un hecho puntual. Se informa que, a fecha de publicación del presente documento **las inspecciones realizadas durante 2025 han sido conformes**.

#### 4.8 INFORMACIÓN EN WEB Y APP

- UTE MIA se compromete a disponer de una adecuada información en las Web y APP oficial del servicio, asegurando que el porcentaje de **disponibilidad de la web será superior al 98%**, ofreciendo información del servicio y tiempos de espera en tiempo real en forma de App, panel en parada, web y código QR (ISAE). Además, el número de **reclamaciones** relacionadas con estos canales de información será **inferior o igual a 10 por cada 1.000.000 de viajeros** cada mes, y se compromete a que en la encuesta anual de satisfacción la **nota obtenida en este apartado sea superior a 7**.
- Y se obtienen los siguientes resultados:

| 2024       | Nº de reclamaciones | Nº de viajeros | Ratio de reclamaciones | Disponibilidad web (%) | Encuesta satisfacción |
|------------|---------------------|----------------|------------------------|------------------------|-----------------------|
| Enero      | 3                   | 1.846.762      | 1,62                   | 99,96                  | 8,08                  |
| Febrero    | 3                   | 1.944.931      | 1,54                   | 98,44                  |                       |
| Marzo      | 2                   | 1.920.571      | 1,04                   | 99,98                  |                       |
| Abril      | 0                   | 1.998.774      | 0,00                   | 99,64                  |                       |
| Mayo       | 1                   | 2.252.398      | 0,44                   | 99,66                  |                       |
| Junio      | 5                   | 2.136.870      | 2,34                   | 99,69                  |                       |
| Julio      | 3                   | 2.007.647      | 1,49                   | 99,98                  |                       |
| Agosto     | 6                   | 1.889.955      | 3,17                   | 99,97                  |                       |
| Septiembre | 4                   | 1.930.576      | 2,07                   | 99,97                  |                       |
| Octubre    | 0                   | 1.993.605      | 0,00                   | 99,98                  |                       |
| Noviembre  | 1                   | 1.803.444      | 0,55                   | 99,97                  |                       |
| Diciembre  | 4                   | 1.836.772      | 2,18                   | 99,80                  |                       |
|            | 32                  | 23.562.305     | 1,36                   | 99,75                  | 8,08                  |

#### 4.9 CUMPLIMIENTO DE HORARIOS - PUNTUALIDAD

UTE MIA 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 salga con menos de 1 minuto de adelanto** y menos de 5 minutos de retraso respecto al horario oficial y, que el **resultado de la encuesta de satisfacción sea superior a 7 en este criterio**.

Obteniendo los siguientes resultados con el detalle de cada línea:

| 2024       | 1        | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 17 | 22 | 27 | 28 | 39 | 84 | 87 | 92 | 95  | 97  | total | Encuesta de satisfacción |
|------------|----------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-------|--------------------------|
| Enero      | 90       | 95 | 80 | 94 | 94 | 92 | 87 | 96 | 96 | 92 | 83 | 92 | 89 | 92 | 72 | 92 | 78 | 57 | 98 | 97 | 86 | 96 | 97  | 97  | 89,24 | 8,1                      |
| Febrero    | 89       | 93 | 95 | 95 | 91 | 94 | 81 | 93 | 94 | 90 | 90 | 93 | 86 | 94 | 61 | 90 | 82 | 98 | 94 | 95 | 89 | 90 | 92  | 92  | 90,08 |                          |
| Marzo      | 88       | 91 | 94 | 94 | 93 | 90 | 85 | 94 | 93 | 93 | 86 | 91 | 89 | 93 | 57 | 91 | 84 | 99 | 93 | 95 | 80 | 84 | 91  | 94  | 89,19 |                          |
| Abril      | 89       | 94 | 95 | 95 | 92 | 92 | 84 | 96 | 96 | 93 | 91 | 94 | 88 | 96 | 60 | 97 | 79 | 86 | 91 | 96 | 83 | 86 | 90  | 95  | 89,93 |                          |
| Mayo       | 92       | 88 | 94 | 92 | 92 | 89 | 93 | 87 | 92 | 85 | 94 | 82 | 85 | 96 | 59 | 95 | 78 | 65 | 90 | 94 | 79 | 85 | 93  | 96  | 87,22 |                          |
| Junio      | 89       | 89 | 91 | 86 | 78 | 82 | 90 | 92 | 84 | 88 | 94 | 78 | 89 | 92 | 68 | 88 | 87 | 96 | 96 | 93 | 80 | 73 | 79  | 92  | 86,56 |                          |
| Julio      | 88       | 90 | 96 | 94 | 80 | 87 | 90 | 93 | 86 | 89 | 95 | 86 | 93 | 99 | 71 | 89 | 95 | 93 | 96 | 84 | 86 | 91 | 95  | 94  | 90,00 |                          |
| Agosto     | 92       | 91 | 98 | 97 | 81 | 86 | 90 | 95 | 94 | 90 | 92 | 87 | 93 | 99 | 85 | 86 | 97 | 92 | 99 | 87 | 76 | 90 | 98  | 98  | 91,31 |                          |
| Septiembre | 89       | 87 | 98 | 95 | 85 | 89 | 94 | 94 | 96 | 87 | 93 | 86 | 85 | 92 | 73 | 95 | 91 | 92 | 95 | 92 | 84 | 90 | 93  | 95  | 90,39 |                          |
| Octubre    | 87       | 88 | 95 | 92 | 80 | 88 | 94 | 93 | 93 | 85 | 88 | 87 | 93 | 97 | 61 | 95 | 90 | 93 | 95 | 90 | 93 | 96 | 96  | 94  | 90,10 |                          |
| Noviembre  | 84       | 90 | 95 | 92 | 87 | 86 | 97 | 91 | 95 | 87 | 87 | 94 | 96 | 93 | 71 | 98 | 92 | 94 | 93 | 89 | 92 | 90 | 93  | 97  | 90,98 |                          |
| Diciembre  | 70       | 88 | 97 | 94 | 85 | 87 | 90 | 93 | 89 | 92 | 95 | 94 | 98 | 94 | 55 | 98 | 94 | 92 | 96 | 96 | 98 | 90 | 100 | 100 | 91,02 |                          |
|            | PROMEDIO |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     | 89,67 | 8,10                     |

Se informa que, si bien los promedios mensuales y el promedio global del ejercicio se encuentran dentro de los valores de referencia establecidos en el compromiso de calidad, se ha identificado que, concretamente, la línea 17 no alcanza los estándares exigidos. Con el fin de subsanar esta desviación, se procedió a una **revisión detallada de las frecuencias de dicha línea, así como a un refuerzo de los recursos operativos**. Gracias a estas medidas correctoras, la situación ha sido

regularizada y se encuentra conforme a los criterios de calidad a fecha de publicación del presente documento.

- Del mismo modo, también se registran varios valores por debajo del compromiso de calidad establecido, concretamente en los meses de Enero, Mayo y Junio. Tras ser analizados dichos incumplimientos, no se ha considerado necesaria la toma de acciones puesto a que se deben a hechos puntuales motivados por el aumento de usuarios / ocupación turística en fiestas navideñas (Enero), la celebración del festival de música “Spring Festival” (Mayo), y a las fiestas patronales de las Hogueras de San Juan (Junio).

#### 4.10 CUMPLIMIENTO DE HORARIOS - REGULARIDAD

- UTE MIA se compromete a que las frecuencias de paso de los autobuses se correspondan con las publicadas, de forma que un **80%** de las veces el tiempo de espera del usuario con respecto a la frecuencia establecida será inferior a 25%. Además, el **resultado de la encuesta de satisfacción será superior a 7 en este criterio.**
- Y se obtienen los siguientes resultados / grado de cumplimiento, detallados por cada línea:

| 2024       | 1        | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  | 7   | 8  | 9  | 10 | 11  | 12 | 13 | 14 | 17 | 22 | 27  | 28  | 39  | 84 | 87   | 92  | 95  | 97  | total | Encuesta de satisfacción |
|------------|----------|----|----|----|----|----|-----|----|----|----|-----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|----|------|-----|-----|-----|-------|--------------------------|
| Enero      | 92       | 97 | 82 | 94 | 97 | 95 | 99  | 97 | 97 | 96 | 99  | 97 | 92 | 97 | 95 | 95 | 97  | 98  | 100 | 99 | 100  | 100 | 99  | 99  | 94,1  | 7,54                     |
| Febrero    | 90       | 96 | 93 | 95 | 96 | 96 | 100 | 97 | 97 | 95 | 100 | 97 | 92 | 95 | 89 | 93 | 97  | 100 | 100 | 98 | 99,8 | 90  | 97  | 98  | 95,12 |                          |
| Marzo      | 91       | 94 | 94 | 95 | 97 | 92 | 100 | 97 | 96 | 96 | 99  | 95 | 94 | 95 | 86 | 93 | 98  | 99  | 99  | 98 | 99,4 | 100 | 98  | 98  | 94,94 |                          |
| Abril      | 91       | 95 | 93 | 95 | 97 | 93 | 99  | 97 | 97 | 96 | 99  | 97 | 93 | 98 | 89 | 98 | 97  | 98  | 100 | 98 | 100  | 99  | 100 | 100 | 94,54 |                          |
| Mayo       | 94       | 92 | 93 | 93 | 96 | 93 | 100 | 91 | 96 | 92 | 100 | 90 | 91 | 98 | 90 | 97 | 96  | 98  | 99  | 98 | 100  | 99  | 100 | 100 | 93,84 |                          |
| Junio      | 91       | 92 | 92 | 91 | 89 | 88 | 99  | 96 | 93 | 94 | 99  | 88 | 93 | 96 | 90 | 93 | 98  | 97  | 100 | 97 | 99,7 | 96  | 98  | 98  | 92,54 |                          |
| Julio      | 90       | 93 | 95 | 94 | 90 | 91 | 100 | 96 | 97 | 95 | 99  | 93 | 95 | 96 | 93 | 94 | 100 | 96  |     | 98 | 99,8 | 100 | 100 | 100 | 94,33 |                          |
| Agosto     | 93       | 93 | 95 | 96 | 90 | 91 | 99  | 97 | 97 | 95 | 99  | 93 | 96 | 98 | 99 | 90 | 100 | 97  |     | 98 | 100  | 99  | 100 | 100 | 94,71 |                          |
| Septiembre | 92       | 93 | 96 | 96 | 93 | 92 | 100 | 97 | 98 | 94 | 100 | 94 | 90 | 98 | 96 | 96 | 98  | 97  | 100 | 97 | 100  | 99  | 100 | 100 | 94,89 |                          |
| Octubre    | 92       | 93 | 96 | 96 | 92 | 94 | 100 | 97 | 98 | 94 | 100 | 93 | 96 | 99 | 88 | 99 | 100 | 98  | 99  | 96 | 100  | 100 | 100 | 100 | 95,36 |                          |
| Noviembre  | 91       | 95 | 96 | 96 | 95 | 92 | 100 | 95 | 99 | 94 | 100 | 97 | 99 | 97 | 95 | 99 | 100 | 98  | 100 | 97 | 100  | 100 | 100 | 100 | 95,84 |                          |
| Diciembre  | 82       | 92 | 95 | 96 | 92 | 90 | 100 | 95 | 97 | 95 | 100 | 95 | 99 | 97 | 86 | 99 | 99  | 98  | 99  | 99 | 100  | 100 | 100 | 100 | 94,16 |                          |
|            | PROMEDIO |    |    |    |    |    |     |    |    |    |     |    |    |    |    |    |     |     |     |    |      |     |     |     | 94,53 | 7,54                     |

#### 4.11 PLAN DE ACTUACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

- UTE MIA se compromete a **disponer y aplicar un plan de actuación de atención al cliente** con objetivo de prestar una atención homogénea y adecuada al servicio. **Por tanto**, el número de reclamaciones referida al trato inadecuado por parte del personal, según el Plan de Actuación y Atención al Cliente, deberá ser **inferior al 10 al mes por cada 1.000.000 de viajeros, y la nota relacionada con este aspecto en la encuesta de satisfacción anual debe ser superior a 7.**
- Los resultados conseguidos referentes a este compromiso:

| 2024       | Nº de reclamaciones | Nº de viajeros | Ratio de reclamaciones | Encuesta satisfacción |
|------------|---------------------|----------------|------------------------|-----------------------|
| Enero      | 3                   | 1.846.762      | 1,62                   | 8,57                  |
| Febrero    | 8                   | 1.944.931      | 4,11                   |                       |
| Marzo      | 5                   | 1.920.571      | 2,60                   |                       |
| Abril      | 9                   | 1.998.774      | 4,50                   |                       |
| Mayo       | 8                   | 2.252.398      | 3,55                   |                       |
| Junio      | 19                  | 2.136.870      | 8,89                   |                       |
| Julio      | 13                  | 2.007.647      | 6,48                   |                       |
| Agosto     | 11                  | 1.889.955      | 5,82                   |                       |
| Septiembre | 15                  | 1.930.576      | 7,77                   |                       |
| Octubre    | 11                  | 1.993.605      | 5,52                   |                       |
| Noviembre  | 10                  | 1.803.444      | 5,54                   |                       |
| Diciembre  | 6                   | 1.836.772      | 3,27                   |                       |
|            | 118                 | 23.562.305     | 5,01                   | 8,57                  |

#### 4.12 RELACIÓN CON EL CLIENTE - CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES

- UTE MIA se compromete a responder al **100% de las reclamaciones, consultas o quejas** interpuestas por sus usuarios en un plazo igual o inferior a **20 días hábiles**.
- Siendo los resultados del desempeño:

| 2024       | Tiempo medio de contestación a reclamaciones | % reclamaciones contestadas en plazo (20 días) |
|------------|----------------------------------------------|------------------------------------------------|
| Enero      | 13,2                                         | 100,00%                                        |
| Febrero    | 13,4                                         | 100,00%                                        |
| Marzo      | 12,4                                         | 100,00%                                        |
| Abril      | 13,1                                         | 100,00%                                        |
| Mayo       | 13,1                                         | 100,00%                                        |
| Junio      | 11,8                                         | 100,00%                                        |
| Julio      | 12,6                                         | 98,81%                                         |
| Agosto     | 12,9                                         | 100,00%                                        |
| Septiembre | 13,6                                         | 100,00%                                        |
| Octubre    | 13,4                                         | 100,00%                                        |
| Noviembre  | 12,7                                         | 98,92%                                         |
| Diciembre  | 10,8                                         | 100,00%                                        |
|            | 12,76                                        | 99,81%                                         |

#### 4.13 CONFORT DEL VIAJE ARRANQUE / PARADA

- UTE MIA se compromete a que **el 100% de los conductores adscritos al contrato tengan formación sobre conducción eficiente y segura** en su trabajo diario, de forma que el viaje se realice sin brusquedades, acelerones o frenazos y, 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 6 por cada 1.000.000 de viajeros en el mes**.

Y el resultado obtenido ha sido:

| 2024       | Nº de reclamaciones | Nº de viajeros | Ratio de reclamaciones | Encuesta satisfacción |
|------------|---------------------|----------------|------------------------|-----------------------|
| Enero      | 8                   | 1.846.762      | 4,33                   | 8,36                  |
| Febrero    | 6                   | 1.944.931      | 3,08                   |                       |
| Marzo      | 2                   | 1.920.571      | 1,04                   |                       |
| Abril      | 6                   | 1.998.774      | 3,00                   |                       |
| Mayo       | 9                   | 2.252.398      | 4,00                   |                       |
| Junio      | 3                   | 2.136.870      | 1,40                   |                       |
| Julio      | 5                   | 2.007.647      | 2,49                   |                       |
| Agosto     | 4                   | 1.889.955      | 2,12                   |                       |
| Septiembre | 9                   | 1.930.576      | 4,66                   |                       |
| Octubre    | 3                   | 1.993.605      | 1,50                   |                       |
| Noviembre  | 7                   | 1.803.444      | 3,88                   |                       |
| Diciembre  | 7                   | 1.836.772      | 3,81                   |                       |
|            | 69                  | 23.562.305     | 2,93                   | 8,36                  |

#### 4.14 CONDICIONES AMBIENTALES: LIMPIEZA

UTE MIA 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 sea 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 cada mes, relativo a un volumen de 1.000.000 de viajeros**.

Los resultados han sido de:

| 2024       | Nº de reclamaciones | Nº de viajeros | Ratio de reclamaciones | % conformidad inspección limpieza | Nota encuesta Anual |
|------------|---------------------|----------------|------------------------|-----------------------------------|---------------------|
| Enero      | 0                   | 1.846.762      | 0,00                   | No Realizada                      | 8,57                |
| Febrero    | 0                   | 1.944.931      | 0,00                   |                                   |                     |
| Marzo      | 0                   | 1.920.571      | 0,00                   |                                   |                     |
| Abril      | 0                   | 1.998.774      | 0,00                   | No Realizada                      |                     |
| Mayo       | 0                   | 2.252.398      | 0,00                   |                                   |                     |
| Junio      | 1                   | 2.136.870      | 0,47                   |                                   |                     |
| Julio      | 0                   | 2.007.647      | 0,00                   | No Realizada                      |                     |
| Agosto     | 0                   | 1.889.955      | 0,00                   |                                   |                     |
| Septiembre | 0                   | 1.930.576      | 0,00                   |                                   |                     |
| Octubre    | 0                   | 1.993.605      | 0,00                   | 100,00%                           |                     |
| Noviembre  | 0                   | 1.803.444      | 0,00                   |                                   |                     |
| Diciembre  | 0                   | 1.836.772      | 0,00                   |                                   |                     |
|            | 1                   | 23.562.305     | 0.04                   | 100%                              | 8.57                |

Relacionado con la NO realización de inspecciones en los primeros tres 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 cuarto trimestre del ejercicio, conforme a los estándares de calidad establecidos.

#### 4.15 CONDICIONES AMBIENTALES: TEMPERATURA

UTE MIA 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 cada mes, relativo a un volumen de 1.000.000 de viajeros.**

Y los resultados y grado de cumplimiento han sido de:

| 2024       | Nº de reclamaciones | Nº de viajeros | Ratio de reclamaciones | Nota encuesta Anual |
|------------|---------------------|----------------|------------------------|---------------------|
| Enero      | 2                   | 1.846.762      | 1,08                   | 8,28                |
| Febrero    | 2                   | 1.944.931      | 1,03                   |                     |
| Marzo      | 1                   | 1.920.571      | 0,52                   |                     |
| Abril      | 1                   | 1.998.774      | 0,50                   |                     |
| Mayo       | 1                   | 2.252.398      | 0,44                   |                     |
| Junio      | 5                   | 2.136.870      | 2,34                   |                     |
| Julio      | 2                   | 2.007.647      | 1,00                   |                     |
| Agosto     | 4                   | 1.889.955      | 2,12                   |                     |
| Septiembre | 3                   | 1.930.576      | 1,55                   |                     |
| Octubre    | 3                   | 1.993.605      | 1,50                   |                     |
| Noviembre  | 2                   | 1.803.444      | 1,11                   |                     |
| Diciembre  | 0                   | 1.836.772      | 0,00                   |                     |
|            | 26                  | 23.562.305     | 1,10                   | 8,28                |

#### 4.16 SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE ACCIDENTES - MANTENIMIENTO FLOTA

UTE MIA se compromete a que, **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 sean conformes, siendo estos elementos:**

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

Y los resultados de las inspecciones han sido de:

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

#### 4.17 SEGURIDAD Y 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. UTE MIA se compromete a **garantizar la seguridad de los desplazamientos** mediante el registro y control mensual de incidentes estableciendo un índice de seguridad vial basado en la fórmula  $n^{\circ} \text{ de incidentes} / \text{kms recorridos} \times 1.000.000$ , y mediante la reducción continua de sucesos en la operación de la flota, manteniendo una tendencia de mejora continua reduciendo la tasa de incidentes ocurridos respecto al año base (el presente 2024), conforme a los principios de seguridad establecidos en **ISO 39001**, norma en la que UTE MIA se encuentra certificada. Además, se compromete a que la valoración de la **encuesta de satisfacción anual referida a este aspecto será siempre igual o superior a 7**.

Y los resultados obtenidos en este aspecto han sido de:

| 2024       | Nº de Incidentes | Km/mes     | Indice de Seguridad Vial (incidentes) | Nota encuesta Anual |
|------------|------------------|------------|---------------------------------------|---------------------|
| Enero      | 3                | 454.246,92 | 6,60                                  | 8,62                |
| Febrero    | 5                | 427.717,05 | 11,69                                 |                     |
| Marzo      | 3                | 441.454,85 | 6,80                                  |                     |
| Abril      | 7                | 436.456,44 | 16,04                                 |                     |
| Mayo       | 6                | 449.909,05 | 13,34                                 |                     |
| Junio      | 6                | 453.388,71 | 13,23                                 |                     |
| Julio      | 15               | 467.646,38 | 32,08                                 |                     |
| Agosto     | 11               | 461.772,33 | 23,82                                 |                     |
| Septiembre | 4                | 436.060,55 | 9,17                                  |                     |
| Octubre    | 13               | 439.919,99 | 29,55                                 |                     |
| Noviembre  | 7                | 414.755,28 | 16,88                                 |                     |
| Diciembre  | 11               | 456.106,71 | 24,12                                 |                     |
|            | 91               | 5.339.434  | 17,04                                 | 8,62                |

Se pone de manifiesto que, en el marco de la mejora continua y tras una auditoría externa, se ha detectado que el valor de referencia previamente establecido para el control del indicador de incidentes no reflejaba la realidad del servicio, al haber

sido definido de forma aleatoria. Esta circunstancia ha sido documentada como una No Conformidad externa y, en consecuencia, **se ha procedido a suprimir dicho valor**. Tras esta acción, se llevará un control sistemático del indicador con base en datos reales del servicio, y se establecerá posteriormente un **compromiso de reducción de siniestros respecto al año base** (el presente 2024) **alineando así el compromiso con los requerimientos de la norma ISO 39001, y garantizando de este modo la coherencia con la prestación del servicio y el cumplimiento de los principios de calidad y seguridad vial**

#### 4.18 SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE ACCIDENTES – ACCIDENTES

UTE MIA se compromete a **garantizar la seguridad de los desplazamientos** mediante el registro y control mensual de accidentes estableciendo un índice de seguridad vial basado en la fórmula  $n^{\circ} \text{ de accidentes} / \text{kms recorridos} \times 1.000.000$ , y mediante la reducción continua de sucesos en la operación de la flota, manteniendo una tendencia de mejora continua reduciendo la tasa de accidentalidad respecto al año base (el presente 2024), conforme a los principios de seguridad establecidos en **ISO 39001**, norma en la que UTE MIA se encuentra certificada.

Siendo los resultados obtenidos de:

| 2024       | Nº de accidentes | Km/mes     | Indice de Seguridad Vial (siniestros) |
|------------|------------------|------------|---------------------------------------|
| Enero      | 43               | 454.246,92 | 94,66                                 |
| Febrero    | 22               | 427.717,05 | 51,44                                 |
| Marzo      | 18               | 441.454,85 | 40,77                                 |
| Abril      | 18               | 436.456,44 | 41,24                                 |
| Mayo       | 33               | 449.909,05 | 73,35                                 |
| Junio      | 34               | 453.388,71 | 74,99                                 |
| Julio      | 31               | 467.646,38 | 66,29                                 |
| Agosto     | 14               | 461.772,33 | 30,32                                 |
| Septiembre | 32               | 436.060,55 | 73,38                                 |
| Octubre    | 14               | 439.919,99 | 31,82                                 |
| Noviembre  | 23               | 414.755,28 | 55,45                                 |
| Diciembre  | 25               | 456.106,71 | 54,81                                 |
|            | 307              | 5.339.434  | 57,50                                 |

Se pone de manifiesto que, en el marco de la mejora continua y tras auditoría externa, se ha detectado que el valor de referencia previamente establecido para el control del indicador de accidentes no reflejaba la realidad del servicio, al haber sido definido de forma aleatoria. Esta circunstancia ha sido documentada como una No Conformidad por entidad certificadora externa y, en consecuencia, **se ha procedido a suprimir dicho valor**. Tras esta acción, se llevará un control sistemático del indicador con base en datos reales del servicio, y se establecerá posteriormente un **compromiso de reducción de siniestros respecto al año base** (que será el presente 2024), **garantizando así la coherencia con la prestación del servicio y el cumplimiento de los principios de calidad y seguridad vial**.

#### 4.19 IMPACTO AMBIENTAL - RESIDUOS

UTE MIA se compromete a realizar un **adecuado tratamiento a los residuos resultantes de su actividad**, de forma que se dé cumplimiento a la normativa **UNE-EN ISO 14001** Sistema de Gestión Medioambiental con la correcta gestión de sus residuos.

- Aceites
- Baterías
- Envases contaminados
- Anticongelante
- Residuos electrónicos
- Sustitución de piezas.
- Lodos
- Aguas de Lavadero

A continuación, se exponen los datos de la cantidad de residuos tratados en '24:

| 2024       | kg residuos peligrosos | Kg residuos no peligrosos | % de residuos gestionados correctamente | Tratamiento R (revalorización) |
|------------|------------------------|---------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------|
| Enero      | 775 kg                 | 7720 kg                   | 100%                                    | 100%                           |
| Febrero    |                        |                           |                                         |                                |
| Marzo      |                        |                           |                                         |                                |
| Abril      |                        |                           |                                         |                                |
| Mayo       |                        |                           |                                         |                                |
| Junio      | 10673 kg               | 1860 kg                   | 100%                                    | 100%                           |
| Julio      |                        |                           |                                         |                                |
| Agosto     |                        |                           |                                         |                                |
| Septiembre |                        |                           |                                         |                                |
| Octubre    |                        |                           |                                         |                                |
| Noviembre  |                        |                           |                                         |                                |
| Diciembre  |                        |                           |                                         |                                |
|            | 11448 Kg               | 9580 Kg                   | 100%                                    | 100%                           |

#### 4.20 IMPACTO AMBIENTAL - EMISIONES CONTAMINANTES

UTE MIA se compromete a que el **100% de los vehículos de la flota tendrán al día su ITV incluyendo la conformidad del 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 en vehículos con motor de combustión.

Y se da cumplimiento a dicho compromiso con los siguientes datos registrados:

| 2024       | ITV +preitv | ITV<br>desfavorabl<br>e |
|------------|-------------|-------------------------|
| Enero      | 30          | 0                       |
| Febrero    | 27          | 0                       |
| Marzo      | 16          | 0                       |
| Abril      | 8           | 0                       |
| Mayo       | 34          | 0                       |
| Junio      | 38          | 0                       |
| Julio      | 55          | 0                       |
| Agosto     | 67          | 0                       |
| Septiembre | 50          | 0                       |
| Octubre    | 63          | 0                       |
| Noviembre  | 42          | 0                       |
| Diciembre  | 37          | 0                       |
|            | 467         | 0                       |

#### 4.21 IMPACTO AMBIENTAL - CONSUMO ENERGÉTICO Y DE RECURSOS NATURALES

UTE MIA 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
- Papel

Y los consumos mensualizados registrados en el período han sido de:

| 2024       | Agua (m3) | Electricidad (KW/h) | Gasoil (Lts) | Aceite (Lts) | Urea (Lts) | Papel (Kgs) |
|------------|-----------|---------------------|--------------|--------------|------------|-------------|
| Enero      | 271,46    | 33.832,00           | 227.180,64   | 1.333,80     | 5.833,00   | 210,60      |
| Febrero    | 310,80    | 30.635,00           | 219.079,50   | 1.536,65     | 4.529,00   | 52,00       |
| Marzo      | 323,65    | 33.905,00           | 217.016,15   | 1.919,25     | 2.700,00   | 158,60      |
| Abril      | 300,13    | 76.586,00           | 207.939,87   | 493,20       | 5.792,00   | 101,40      |
| Mayo       | 296,65    | 150.983,00          | 197.534,78   | 1.287,05     | 3.417,00   | 15,60       |
| Junio      | 315,78    | 171.902,00          | 199.599,00   | 886,70       | -          | 156,00      |
| Julio      | 342,51    | 211.970,00          | 211.437,89   | 897,00       | 8.814,00   | -           |
| Agosto     | 336,13    | 218.248,00          | 204.507,41   | 965,40       | 9.410,00   | 210,60      |
| Septiembre | 357,18    | 172.106,00          | 193.178,72   | 2.466,10     | 5.139,00   | 65,00       |
| Octubre    | 375,06    | 163.746,00          | 179.756,71   | 2.878,50     | 7.412,00   | 65,00       |
| Noviembre  | 305,26    | 134.423,00          | 165.123,30   | 3.503,60     | 2.151,00   | 67,60       |
| Diciembre  | 272,42    | 162.120,00          | 174.188,51   | 3.055,85     | 4.464,00   | 104,00      |
|            | 3.807,03  | 1.560.456,00        | 2.396.542,48 | 21.223,10    | 59.661,00  | 1.206,40    |

#### 4.22 IMPACTO AMBIENTAL - COMPROMISO AMBIENTAL

UTE MIA 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 de la encuesta ISC realizada, arroja que el **79% de los usuarios afirma que Vectalia es una empresa comprometida con el medio ambiente**.

#### 4.23 DESEMPEÑO AMBIENTAL

UTE MIA 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, UTE MIA 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 CO<sub>2</sub>, 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.

### 5. ATENCIÓN AL USUARIO

#### 5.1 CANALES DE COMUNICACIÓN

**Web:** alicante.vectalia.es

**Teléfono:** 965 14 09 36

**Puntos de venta:** Red externa de establecimientos adheridos cuya ubicación y horarios se puede consultar en la Oficina de Atención al cliente, página web y aplicación móvil.

##### **Oficinas de Atención al Usuario:**

- Oficina de Atención al Ciudadano TAM – C/ Díaz Moreu, 5
  - L-V de 9:00 a 19:00 y sábados de 10:00 a 13:00
  - Horario verano (julio y agosto): L-V de 9:00 a 15:00
- Estación de autobuses de Alicante – Muelle de poniente, S/N (L-V de 8:30 a 14:00 y de 17:00 a 19:00)

## 5.2 RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS

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

-  Web: <https://alicante.vectalia.es/atencion-al-cliente/>
-  App Vecticket.
-  De forma presencial: Oficinas de Atención al Usuario (ver 5.1)
-  Teléfono 965 14 09 36

## 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:

|                                     |                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>WEB</b>                          | <a href="https://alicante.vectalia.es">https://alicante.vectalia.es</a>                                                                                           |
| <b>Teléfono Atención al Usuario</b> | 965 14 09 36 - de 7:00 a 22:00 horas L-V                                                                                                                          |
| <b>E-mail</b>                       | <a href="mailto:cliente@vectalia.es">cliente@vectalia.es</a>                                                                                                      |
| <b>Encuestas de satisfacción</b>    | 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 |
| <b>Reclamaciones y sugerencias</b>  | Ver punto 5.2 (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 APPLICABLES 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 UTE MIA (los canales establecidos para su presentación se enumeran en apartado 5.2 de esta Carta de Servicios), haciendo referencia expresa a un incumplimiento de Carta de Servicios, indicando el apartado que considera incumplido, aportando evidencias de la incidencia comunicada.

Ante la comunicación de un incumplimiento, SUBÚS GT realizará un análisis detallado del caso, evaluando la naturaleza del incumplimiento, su impacto en el usuario y la posibilidad de aplicar medidas compensatorias. Estas medidas podrán incluir acciones correctivas inmediatas del servicio, compensaciones económicas o compensaciones en especie (como bonos de viaje), según normativa y criterios exigidos. El resultado del análisis y la decisión adoptada se notificará al usuario en un plazo máximo de 15 días hábiles.

## 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**
- ✱ 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.
- ✱ Ordenanza de circulación de peatones y vehículos BOP ALICANTE 205 30.11.2011
- ✱ 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.
- ✱ Protocolo que regula el acceso y utilización de los autobuses urbanos de Alicante a las personas con movilidad reducida que utilizan scooter.

## 5.6 OBJETOS PERDIDOS

UTE MIA 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 las oficinas centrales de UTE MIA (C/ Aparisi Guijarro, 14) durante un periodo de una semana, y a continuación se pondrán a disposición de la Policía Local en caso de no aparecer el propietario en ese plazo indicado.

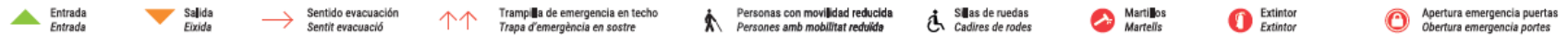
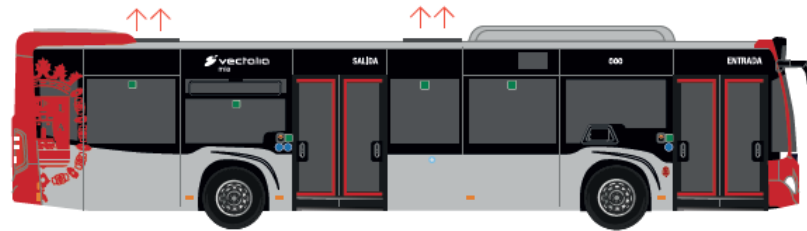
## **5.7 DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS**

Los derechos de los usuarios pueden consultarse en:

<https://www.alicante.es/sites/default/files/documentos/contenidos/transporte-alicante-metropolitano-tam/reglamento-transporte.pdf>

A continuación, se expone cartel con la normativa de uso del servicio:

## En caso de emergencia / En cas d'emergència



1. Mantén la calma, esto evitará situaciones de pánico.  
Maintén la calma, això evitarà situacions de pànic.

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.

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 siga necessari, utilitza les eixides d'emergència. Estes poden incloure portes addicionals, finestres d'emergència o sostres d'escapatori. Les ubicacions d'estes eixides estan indicades.

4. Si las puertas están bloqueadas, acciona el pulsador de apertura de emergencia.  
Si les portes estan bloquejades, acciona el pulsador d'obertura d'emergència.

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'obriuen, utilitza els martells situats prop de les finestres per a trencar el vidre.

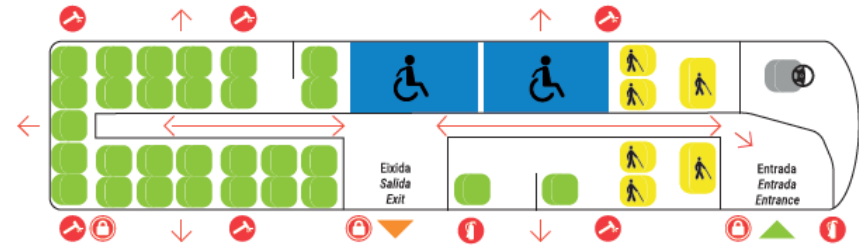
6. Si hay un pequeño incendio y sabes cómo usar un extintor, intenta apagar el fuego con cuidado. Los extintores suelen estar ubicados cerca del conductor o en puntos estratégicos del autobús, indicados con etiquetas.  
Si hi ha un incendi menut i saps com utilitzar un extintor, intenta apagar el foc amb cura. Els extintors solen estar situats prop del conductor o en punts estratègics de l'autobús, indicats amb etiquetes.

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.

8. Una vez fuera del autobús, aléjate del vehículo y rédmete 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.

9. Cuando te encuentres a salvo, llama a los servicios de emergencia.  
Quan et trobes fora de perill, crida als serveis d'emergències.

(\*) Esquema de autobús con 2 accesos. En vehículos con tres accesos, tenga en cuenta que tendrá una puerta adicional de salida en caso de emergencia.  
Esquema d'autobús amb 2 accessos. En vehicles amb tres accessos, tinga en compte que tindrà una porta addicional d'eixida en cas d'emergència.



## Normas del autobús / Normes de l'autobús



Cumplir en todo momento las indicaciones del personal de conducción.  
Cumplir en tot moment les indicacions del personal de conducció



No distraer al conductor.  
No distraure al conductor



Tener a mano y visible la tarjeta para acceder al autobús.  
Tindre a mà i visible la targeta per a accedir a l'autobús



Los niños de edad igual o superior a 5 años deberán abonar el importe del trayecto.  
Els xiquets d'edat igual o superior a 5 anys hauran d'abonar l'import del trajecte.



Conservar en todo momento el billete o título de transporte válido.  
Conservar en tot moment el bitllet o títol de transport vàlid



Respetar los asientos reservados.  
Respectar els seients reservats



Entrar o salir por la puerta indicada.  
Entrar o eixir per la porta indicada.



Mantener libre la zona de acceso.  
Mantindre lliure la zona d'accés



Hablar en voz baja.  
Parlar en veu baixa



Prohibido fumar o vapear.  
Prohibit fumar o vapejar



No comer.  
No menjar



No olvidar las pertenencias.  
No oblidar les pertinences

## Atención al viajero / Atenció al viatger



Teléfono/Telèfon  
965 31 36 67  
900 10 15 75



En caso de objeto perdido en el autobús, llame al 965 24 19 11.  
En cas d'objecte perdut en l'autobús, crida al 965 24 19 11



Whatsapp  
686 317 160



Oficinas/Oficines  
Estación de Autobuses de Alicante - Estació d'autobusos d'Alicante  
Muelle de poniente s/n - Moll de ponent s/n  
965 12 37 44



Oficina TAM - Oficina TAM  
C/ Díaz Moreu, 6 - Alicante 7 Alicante  
965 14 09 36



Web  
alicante.vectalia.es



Reglamento de usuarios del transporte colectivo de la ciudad de Alicante  
Reglament d'usuaris del transport col·lectiu de la ciutat d'Alicante



Escuche la información de este panel



Información completa del servicio y tarifas  
Informació completa del servei i tarifes



Escolte la informació d'este panel