

2024

Carta de Servicios

Transporte Urbano de Albacete

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 Albacete.....	5
4.	Compromisos de calidad	13
4.1.	Servicio ofertado – Grado de ocupación.....	13
4.2.	Accesibilidad – Accesibilidad Externa PMR	14
4.3.	Información – Exterior del vehículo	14
4.4.	Información – Interior del vehículo.....	14
4.5.	Información – Paradas de autobús	15
4.6.	Información – Puntos de venta	16
4.7.	Información – Ofrecida por el conductor.....	16
4.8.	Información – Web y APP.....	17
4.9.	Cumplimiento de horarios – Puntualidad	17
4.10.	Cumplimiento de horarios – Regularidad	18
4.11.	Atención al cliente – Tiempo de respuesta a reclamaciones.....	19
4.12.	Atención al cliente – Plan de actuación	19
4.13.	Confort – Limpieza	20
4.14.	Confort – Temperatura	20
4.15.	Confort – Viaje sin brusquedades	21
4.16.	Confort – Prevención de Siniestros (Incidentes/Accidentes).....	21
4.17.	Seguridad – Señalización	22
4.18.	Impacto ambiental – Residuos	22
4.19.	Impacto ambiental – Consumo de recursos naturales.....	23
4.20.	Desempeño ambiental.....	25
5.	Atención al Usuario	26
5.1.	Canales de comunicación.....	26
5.2.	Reclamaciones, quejas y sugerencias	26
5.3.	Formas de participación de los usuarios	26
5.4.	Medidas de compensación y/o subsanación aplicables	27
5.5.	Derechos de los viajeros	27
5.6.	Normas básicas de uso del bus.....	28
5.7.	Relación de la normativa aplicable	29
5.8.	Objetos perdidos	29

1. Introducción

1.1. ¿Quiénes somos?

SUBUS GT – NLJ U.T.E es la empresa del GRUPO VECTALIA adjudicataria de la prestación del servicio de Transporte Urbano Colectivo de la ciudad de Albacete.

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 Clientes, para ello trabajamos cada día para cumplir los siguientes objetivos:

- 🌱 Mejorar los índices de **regularidad y puntualidad**.
- 🌱 Ofrecer altos niveles de **confort y seguridad**.
- 🌱 Informar y **atender excelentemente** a nuestros Clientes.
- 🌱 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 la página web corporativa de Vectalia, en la sección de Transporte Urbano de Albacete: <https://vectalia.es>.

1.4. Revisión y seguimiento

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

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

2. Dotación de servicio

2.1. Flota

Nuestros vehículos están dotados de todos los requisitos técnicos de confort y seguridad, cuidando todos los detalles que configuran un transporte de alta calidad. En el mes de mayo de 2020, se renovó la flota en un 33%, incorporando vehículos híbridos eléctricos, que además de mayor confort y seguridad son más eficientes energéticamente y más respetuosos con el medio ambiente.

2.2. Instalaciones

Nuestras instalaciones están situadas en Federico García Lorca s/n (Estación de Autobuses) 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

La Oficina de Atención al Cliente está ubicada en el interior de la Estación de Autobuses. El horario de atención al público es de 9:00 a 14:00 de L a V y de 16:00 a 18:30 M y J. En el año 2020 se realizó una remodelación integral de nuestra oficina con el fin de ofrecer a nuestros usuarios un mejor servicio y adaptarla a los requisitos de Accesibilidad Universal.

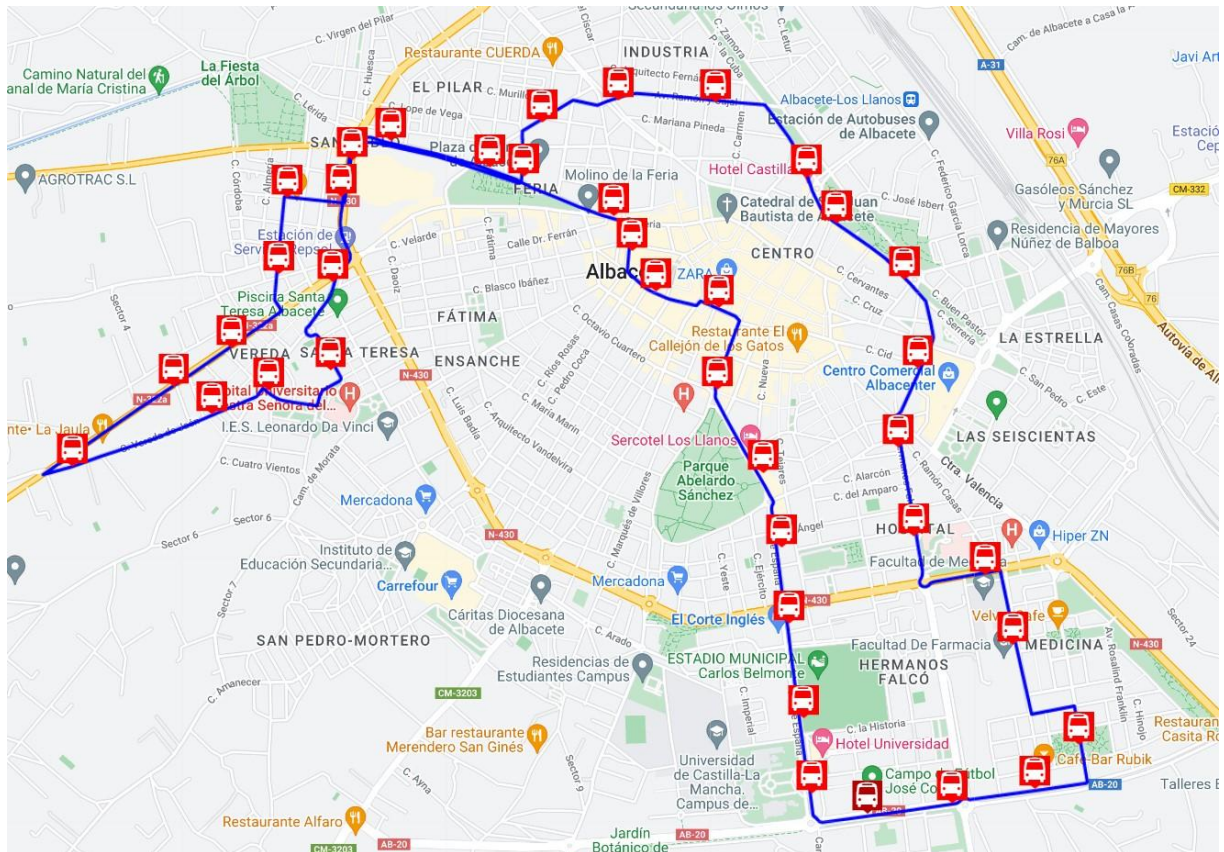
2.5. Puntos de Venta.

La compra de títulos de viaje puede hacerse en los establecimientos concertados cuyo listado se puede consultar en la página web www.albacete.vectalia.es. Después de adquirir el título de viaje, se debe acudir a la Oficina de Atención al Cliente para su activación, adjuntando la documentación solicitada. El billete ordinario se compra a bordo del vehículo.

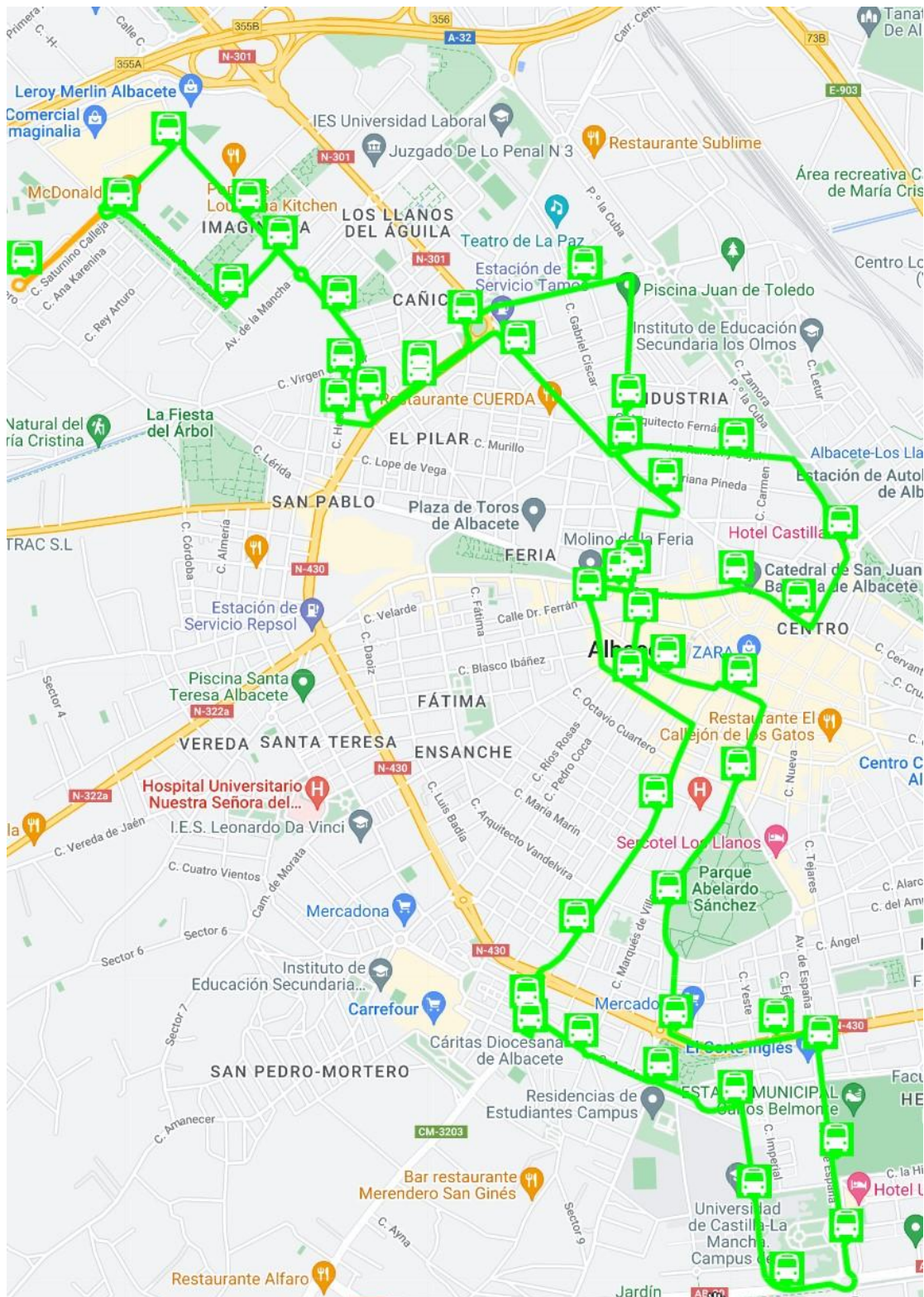
3. Relación de servicios prestados

3.1. Transporte Urbano Colectivo de la ciudad de Albacete

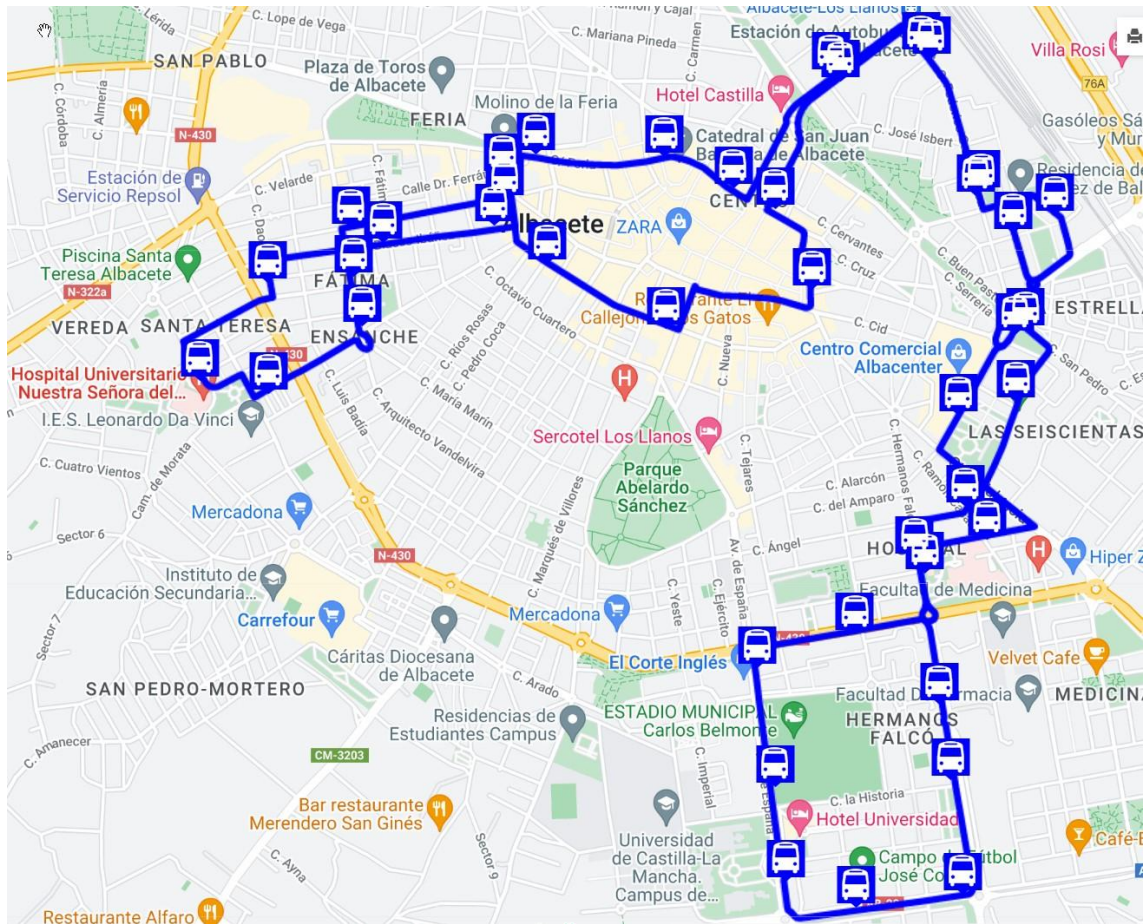
LINEA A: MEDICINA-CAMPUS-BARRIO VEREDA



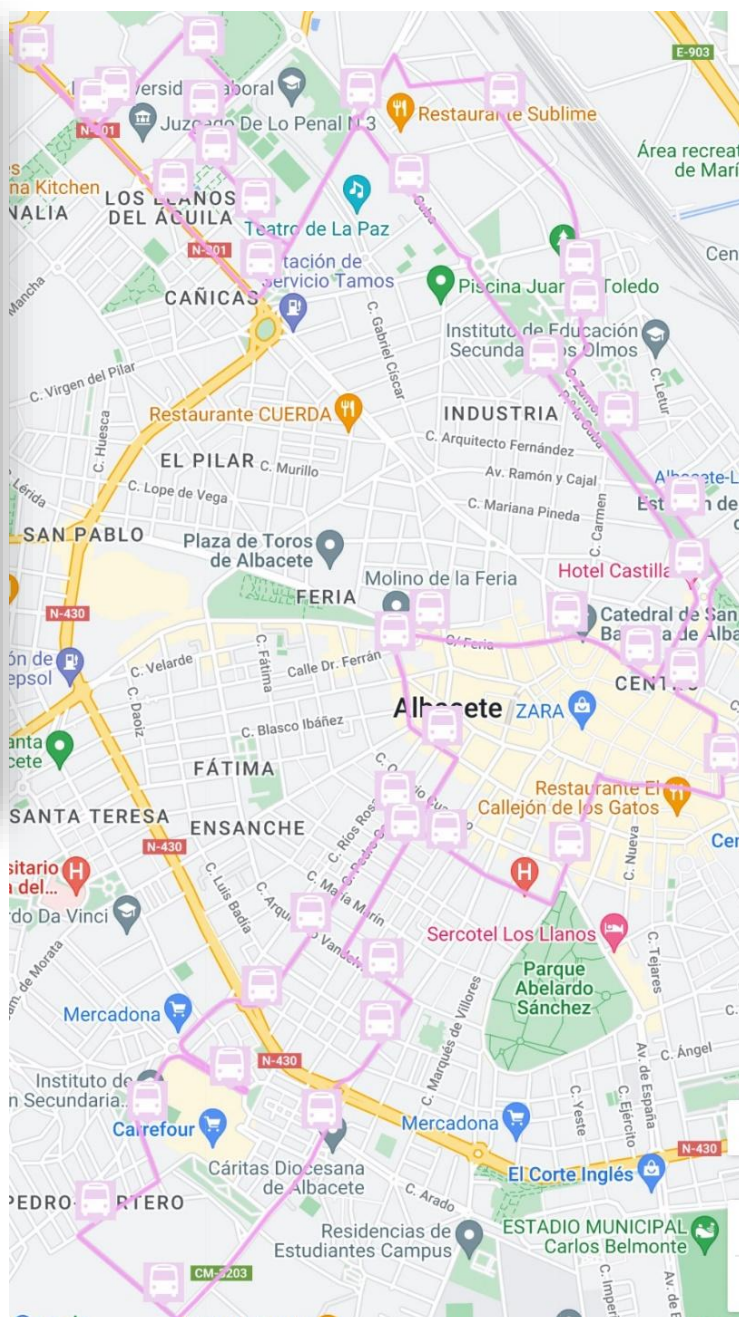
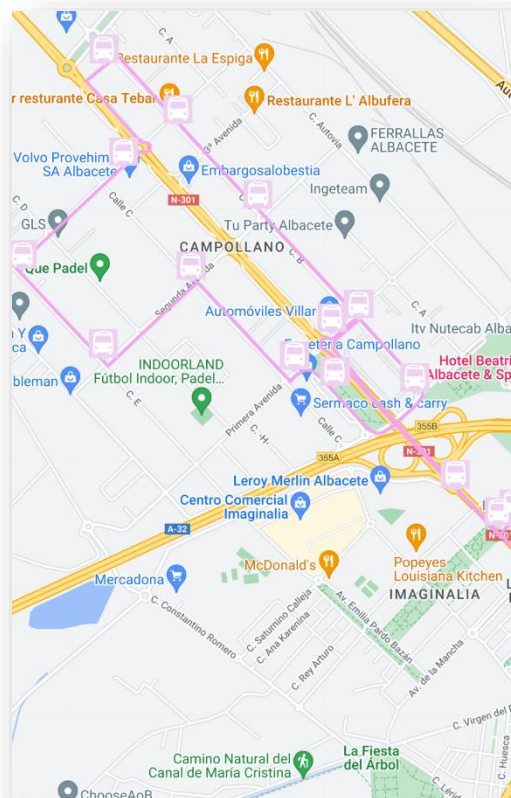
LINEA B: CAMPUS- CC IMAGINALIA



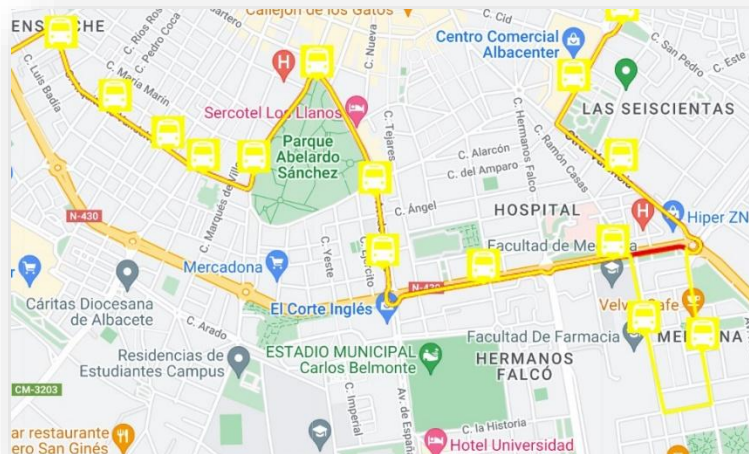
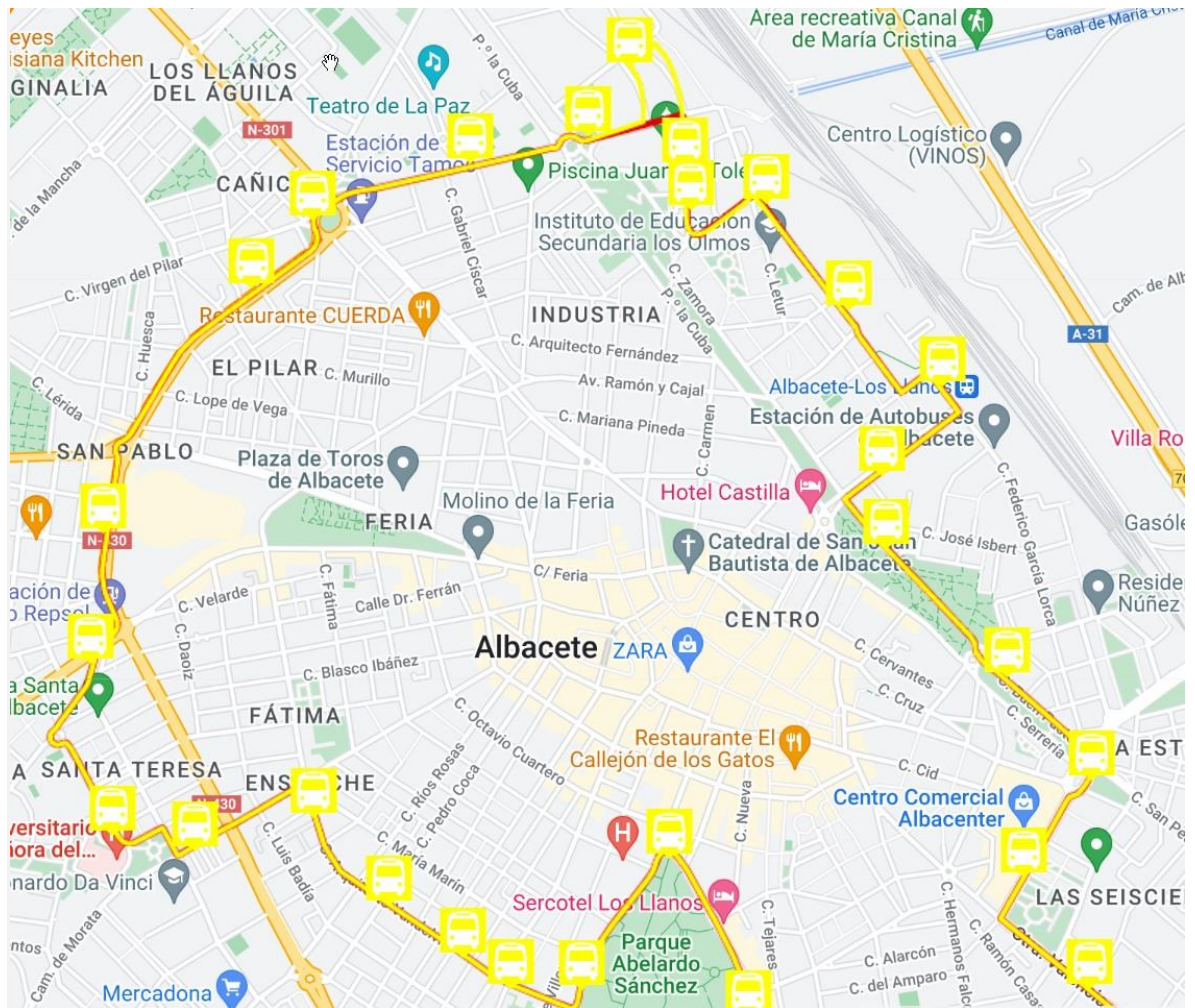
LINEA C: CAMPUS – HOSPITAL PERPETUO SOCORRO



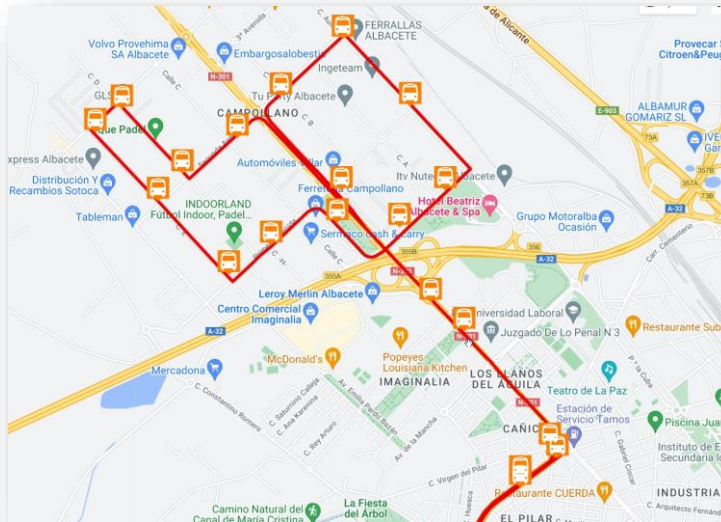
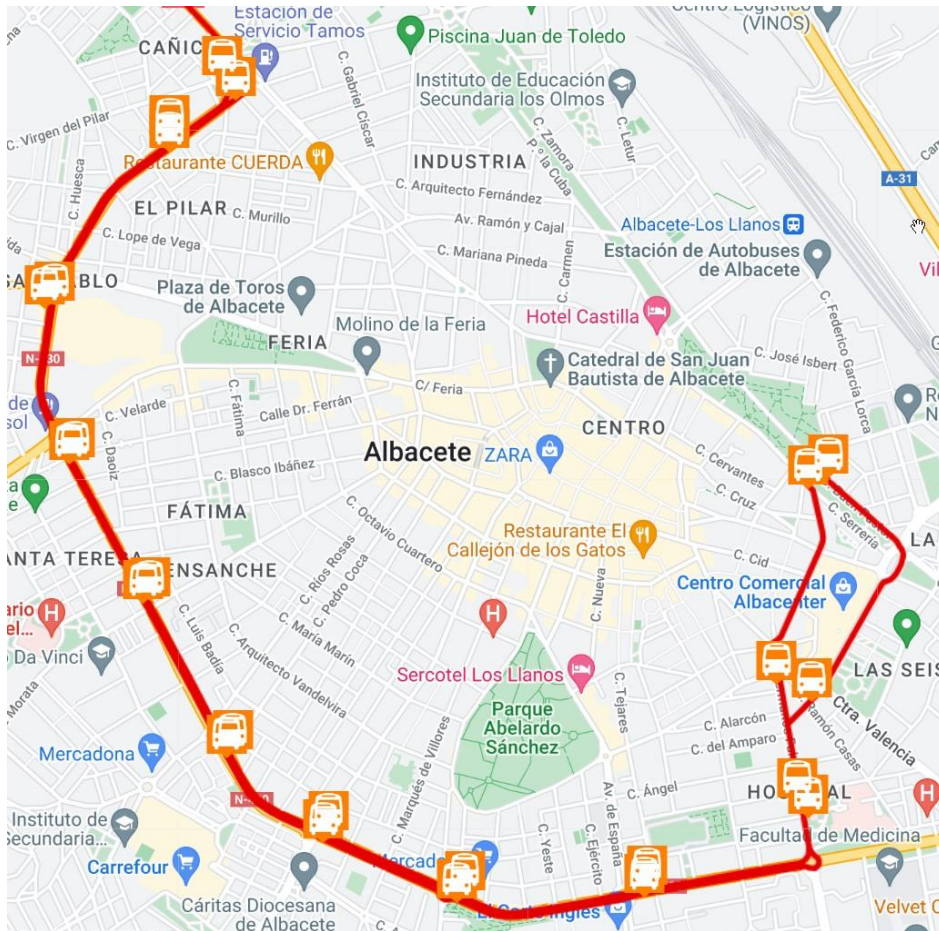
LINEA D: BARRIO DE SAN PEDRO- PARQUE LINEAL LOS LLANOS DEL AGUILA-P. E CAMPOLLANO



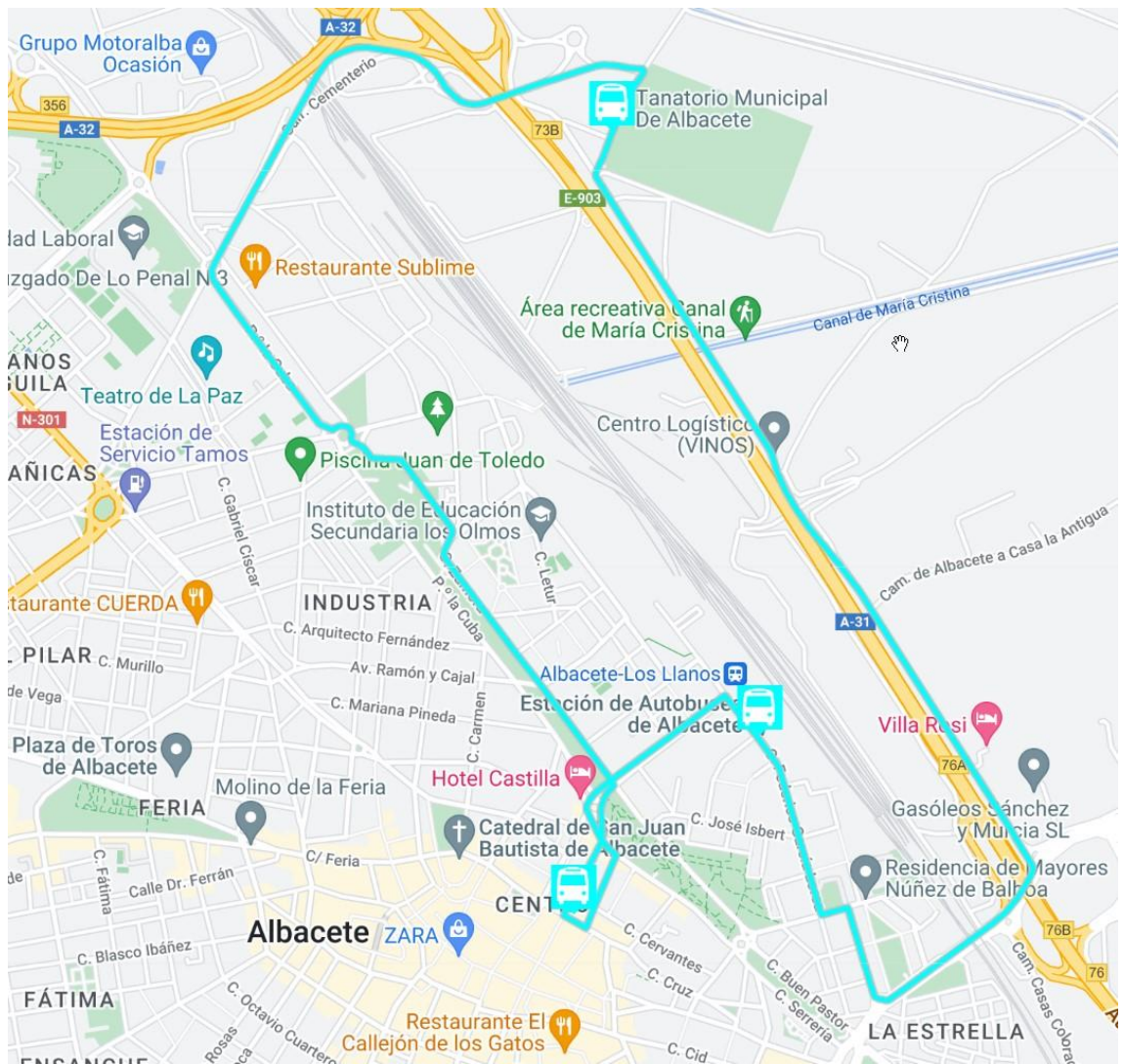
LINEA E: CIRCULAR ESTACIONES- HOSPITALES:



LINEA F: ALBACETE- PARQUE EMPRESARIAL CAMPOLLANO



LINEA G: ALBACETE - CEMENTERIO



LINEA H: CIRCULAR INVERSA



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 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

La UTE SUBUS GT - NLJ se compromete a que un 99% de las veces el usuario encuentre plazas libres en el autobús, y que en ningún caso circulen más de 2 autobuses seguidos completos en la misma parada.

- En el año 2024 se pulsó el botón de **"bus lleno" 2.049 veces**, por lo que obtuvimos un nivel de disponibilidad del servicio ofertado de **99,73 %**. Pese a que los resultados han quedado dentro del objetivo marcado, se está realizando un análisis detallado del flujo de viajeros en las líneas con más incidencia de buses completos (A, B y E), con el fin de implementar medidas orientadas a la reducción.
- En 2024 no se produjo **ninguna situación en la que 3 autobuses consecutivos**, circularan completos por la misma parada.

2024	TOT VIAJES AÑO	TOT VIAJES TRIMESTRE	BUS LLENO 1T		BUS LLENO 2T		BUS LLENO 3T		BUS LLENO 4T		BUS LLENO TOTAL (Tanto por mil)	
LÍNEA A	130.848	32.712	84	0,26%	89	0,27%	196	0,60%	291	0,89%	660	0,50%
LÍNEA B	150.400	37.600	70	0,19%	23	0,06%	89	0,24%	233	0,62%	415	0,28%
LÍNEA C	124.832	31.208	41	0,13%	9	0,03%	82	0,26%	49	0,16%	181	0,14%
LÍNEA D	110.920	27.730	5	0,02%	6	0,02%	6	0,02%	34	0,12%	51	0,05%
LÍNEA E	81.216	20.304	142	0,70%	127	0,63%	157	0,77%	300	1,48%	726	0,89%
LÍNEA F	6.288	1.572	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
LÍNEA G	1.000	250	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
LÍNEA H		7.186	6		4		0	0,00%	6	0,00%	16	0,00%
TOTAL LÍNEAS	587.827	146.957	348	0,18%	258	0,14%	530	0,27%	913	0,47%	2.049	0,27%
GRADO DE CUMPLIMIENTO			99,82%		99,86%		99,73%		99,53%		99,73%	

4.2. Accesibilidad – Accesibilidad Externa PMR

UTE SUBUS GT - NLJ se compromete a que los vehículos de la flota sean de piso bajo y cuenten con rampas de acceso a personas de movilidad reducida, con al menos una plaza reservada para sillas de ruedas, además se compromete a que en un 90% de las veces se atienda correctamente la solicitud del usuario contabilizando el número de averías de rampas que imposibiliten dar el servicio y, que el resultado que se obtiene en la encuesta anual de satisfacción en lo relativo a la accesibilidad al vehículo sea mayor a 7.

- En el año 2024 se produjeron **3 averías de rampa**, no imposibilitando el acceso en ninguna ocasión a ningún usuario. No obstante, el grado de cumplimiento alcanzado, calculado en función del número de viajeros, fue del **99,99%** y,
- La nota obtenida en este apartado en la encuesta de satisfacción realizada en el primer trimestre de 2024 fue de **9,21**

4.3. Información – Exterior del vehículo

UTE SUBUS GT - NLJ 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 trimestre/ relativo a un volumen de 1.000.000 viajeros.

- En el año 2024, el **100% de las inspecciones realizadas fueron conformes** a lo establecido.
- Se recibió **una reclamación** relativa a deficiencias en la información exterior del vehículo y,
- La nota obtenida en este apartado en la encuesta de satisfacción realizada fue de **8,23**.

2024	PORCENTAJE DE INSPECCIONES CONFORMES (Exterior Vehículos)
1 trimestre	El 100 % de las inspecciones son conformes
2 trimestre	El 100 % de las inspecciones son conformes
3 trimestre	El 100 % de las inspecciones son conformes
4 trimestre	El 100 % de las inspecciones son conformes
Cumplimiento medio anual 100 %	

CRITERIO	MOTIVO RECLAMACIÓN	2024				
		1T	2T	3T	4T	Total
Información Exterior	Información Ext. del Vehículo. (matricial, número, error en información o información inexistente)	0	1	0	0	1
	Total,	0	1	0	0	1

4.4. Información – Interior del vehículo

UTE SUBUS GT - NLJ 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 viajeros.

- En el año 2024 el **100% de las inspecciones realizadas fueron conformes** a lo establecido.
- Se recibieron **2 reclamaciones** relativas a deficiencias en la información interior del vehículo y,
- La nota obtenida en este apartado en la encuesta de satisfacción fue de **8,47**

2024	PORCENTAJE DE INSPECCIONES CONFORMES (Interior Vehículos)
1 trimestre	El 100 % de las inspecciones son conformes
2 trimestre	El 100% de las inspecciones son conformes
3 trimestre	El 100 % de las inspecciones son conformes
4 trimestre	El 100 % de las inspecciones son conformes
Cumplimiento medio anual 100 %	

CRITERIO	MOTIVO RECLAMACIÓN	2024				
		1T	2T	3T	4T	Total
Información Interior	Información Interior del Vehículo. (Paneles interiores, cartelería, normas uso, normativa vigente, siena, etc.)	0	1	0	1	2
	Total	0	1	0	1	2
	Número de reclamaciones por cada 1.000.000 de usuarios	0	2,36	0	1,98	0,37

4.5. Información – Paradas de autobús

UTE SUBUS GT - NLJ se compromete a disponer de una adecuada información en las paradas de autobús asegurando que al menos el 95% de las inspecciones trimestrales realizadas a la totalidad de las paradas sean conformes, además se compromete a que en la encuesta anual de satisfacción la nota obtenida en este apartado sea superior a 7 y a que el número de reclamaciones de los usuarios relacionadas con la información en las paradas sea inferior a 3 al trimestre/ relativo un volumen de 1.000.000 de viajeros.

- En el año 2024, el **96,84%** de las inspecciones trimestrales realizadas fueron conformes a lo establecido.
- El número de **reclamaciones** respecto a anomalías con la información en paradas fue de **2 en el año** y, se distribuyen trimestralmente como lo que se relaciona en el siguiente gráfico.
- La nota obtenida en este apartado en la encuesta de satisfacción fue de **8,23**

2024	PORCENTAJE DE INSPECCIONES CONFORMES (Paradas)
1 trimestre	El 99,37% de las inspecciones son conformes
2 trimestre	El 96,94% de las inspecciones son conformes
3 trimestre	El 96,94% de las inspecciones son conformes
4 trimestre	El 100 % de las inspecciones son conformes
Cumplimiento medio anual 96,84%	

CRITERIO	MOTIVO RECLAMACIÓN	2024				
		1T	2T	3T	4T	Total
Información Paradas	Información en PARADA, (Paneles, marquesinas y postes. La información no existe o es incorrecta.	0	1	0	1	2
	Total, trimestre	0	1	0	1	2
	Número de reclamaciones por cada 1.000.000 de usuarios	0	2,11	0	1,98	0,37

4.6. Información – Puntos de venta

UTE SUBUS GT - NLJ se compromete a disponer de una adecuada información en los puntos de venta (esquema general de la red, tarifas en vigor, información del suministrador de servicios y medios de contacto) asegurando que al menos el 95% de las inspecciones trimestrales realizadas a los puntos de venta sean conformes. Además, se compromete a que, tanto en la encuesta anual de satisfacción como en el cliente misterioso, las notas obtenidas en este apartado sean superiores a 7 y a que el número de reclamaciones relacionadas con la información en el vehículo sea inferior a 2 en el mes / relativo a un volumen de 1.000.000 viajeros.

- En las **inspecciones** realizadas trimestralmente a los puntos de ventas, en el año 2024 no se detectó ninguna incidencia respecto a la información, por lo tanto, el **100%** de las inspecciones fueron conformes.
- El número de **reclamaciones** respecto a anomalías con la información en puntos de venta fue de **2 en el año** y, se distribuyen trimestralmente como lo que se relaciona en el siguiente gráfico.
- La nota obtenida en este apartado en la encuesta de satisfacción fue de **8,67**
- La nota obtenida en este apartado en el cliente misterioso fue de **10**

2024	PORCENTAJE DE INSPECCIONES CONFORMES (Puntos venta)
1 trimestre	El 100% de las inspecciones son conformes
2 trimestre	El 100% de las inspecciones son conformes
3 trimestre	El 100% de las inspecciones son conformes
4 trimestre	El 100% de las inspecciones son conformes
Cumplimiento medio anual 100%	

CRITERIO	MOTIVO RECLAMACIÓN	2024				
		1T	2T	3T	4T	Total
Información punto venta	Información en Puntos de venta	0	0	0	2	2
	Total, trimestre	0	0	0	2	2
	Número de reclamaciones por cada 1.000.000 de usuarios	0	0	0	1,90	0,37

4.7. Información – Ofrecida por el conductor

UTE SUBUS GT - NLJ se compromete a que el 95% de los viajeros dispone de información por parte del conductor, además se compromete a que las notas del Cliente Misterioso y de la encuesta de satisfacción sean superiores a 7.

- En las inspecciones realizadas semestralmente a bordo de los vehículos no se detectó ninguna irregularidad respecto a la información ofrecida al usuario por parte del conductor. Por lo tanto, el **100%** de las inspecciones fueron conformes
- La nota obtenida por el método de "Cliente Misterioso fue de **9**
- La nota obtenida por en la encuesta de satisfacción fue de **8,94**

4.8. Información – Web y APP

UTE SUBUS GT - NLJ se compromete a disponer de una adecuada información en las web y APP oficial del servicio, asegurando que al menos el número de reclamaciones relacionadas con estos canales de información sea inferior o igual a 10 por cada 1.000.000 de viajeros trimestre, además se compromete a que, tanto en la encuesta anual de satisfacción como en el cliente misterioso, las notas obtenidas en este apartado sean superiores a 7.

- La nota obtenida en este apartado de la encuesta de satisfacción realizada en 2024 fue de:

APP 7,68	Paneles 7,81	WEB 8,01	QR 8,20
---------------------------	-------------------------------	---------------------------	--------------------------

- La nota obtenida en este apartado en el cliente misterioso fue de **9**.
- Y el número de reclamaciones recibidas por deficiencias en la información WEB y APP fueron un total de 23, relativizadas a millón de viajeros, se distribuyen trimestralmente como se recoge en la siguiente tabla:

CRITERIO	MOTIVO	2024				
		1T	2T	3T	4T	Total
Información APP Web	Información WEB Y APP. La información no existe o es incorrecta.	5	2	12	4	23
	Total, reclamaciones trimestre	5	2	12	4	23
	Número de reclamaciones por cada 1.000.000 de usuarios	3,64	1,42	10,41	2,64	4,22

4.9. Cumplimiento de horarios – Puntualidad

La UTE SUBUS GT - NLJ 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.

- El porcentaje de cumplimiento de puntualidad por línea y global, obtenido durante 2024, se puede observar detalladamente en la siguiente tabla:

2024	% DE CUMPLIMIENTO PUNTUALIDAD							
	TRAYECTOS	1 T	TRAYECTOS	2 T	TRAYECTOS	3 T	TRAYECTOS	4 T
LÍNEA A	11034	89,60%	10360	78,17%	8105	82,76%	10475	72,50%
LÍNEA B	9104	93,08%	9075	88,94%	6567	79,73%	9139	83,76%
LÍNEA C	10438	91,35%	10247	89,48%	8251	83,90%	10600	85,06%
LÍNEA D	8366	94,80%	8056	93,32%	7527	86,40%	8315	90,41%
LÍNEA E	8443	79,06%	8203	75,40%	6112	67,31%	7971	68,87%
LÍNEA F	181	72,38%	147	73,47%	196	73,47%	137	77,37%
LÍNEA G	256	97,27%	259	95,37%	260	96,54%	710	97,18%
LÍNEA H	5789	68,23%	5439	55,98%	3500	64,14%	5183	46,50%
	87,35%		81,95%		79,28%		77,09%	
Total. anual 81,41%								

- De manera puntual, no se consigue el 85% de puntualidad en el 2º, 3er y 4to trimestres de 2024.
- La nota obtenida en este apartado de la encuesta de satisfacción fue de **7,95**

4.10. Cumplimiento de horarios – Regularidad

La UTE SUBUS GT - NLJ se compromete a que las frecuencias de paso de los autobuses se corresponden con las publicadas de forma que un 80% de las veces el usuario de la línea tiene una diferencia de tiempo de espera con respecto a la frecuencia establecida inferior a $f+25\%f$, y a que el resultado de la encuesta de satisfacción sea superior a 7 en este criterio.

- En el año 2024, los datos de regularidad, detallados por línea y trimestre, fueron los que aparecen en la siguiente tabla:

2024	% DE CUMPLIMIENTO REGULARIDAD							
	TRAYECTOS	1T	TRAYECTOS	2T	TRAYECTOS	3T	TRAYECTOS	4T
LÍNEA A	10057	76,75%	8947	67,23%	7090	84,94%	9137	61,45%
LÍNEA B	8605	88,56%	8620	84,81%	5674	89,41%	8651	79,16%
LÍNEA C	9969	83,13%	9566	82,98%	7303	85,40%	9852	80,60%
LÍNEA D	7802	93,75%	7350	90,68%	6660	89,88%	7675	89,46%
LÍNEA E	7451	78,07%	6989	75,52%	4948	80,88%	6994	70,60%
LÍNEA F	*Esta línea va a horario por lo que no aplica el criterio de regularidad							
LÍNEA G	233	99,57%	232	99,57%	232	100 %	664	95,63%
LÍNEA H	4666	84,01%	4373	77,29%	732	79,48%	4324	72,41%
	83,36%		79,91%		83,69%		76,06%	
Total, anual 80,76 %								

- De manera puntual, no se consigue el porcentaje de puntualidad esperado en el primer y cuarto trimestre, en concreto en las líneas A, E y H.
- La nota obtenida en este apartado de la encuesta de satisfacción realizada en el primer trimestre de 2024 y que recoge la percepción del año 2023 fue de **8,16**.

- Con respecto a los incumplimientos producidos tanto en puntualidad como en regularidad, se encuentra documentada una no conformidad de carácter interno, con el fin de esclarecer la causa raíz de las anomalías y poder establecer las acciones correctivas más adecuadas para cada línea en la que no se han cumplido los compromisos establecidos en puntualidad y/o regularidad.

4.11. Atención al cliente – Tiempo de respuesta a reclamaciones

La UTE SUBUS GT – NLJ se compromete a responder a las reclamaciones interpuestas por sus usuarios en un plazo inferior a 6 días hábiles, y a que al menos el 95% de las reclamaciones sean contestadas, al menos, en plazo de 6 días.

2024	% DE RECLAMACIONES CONTESTADAS EN PLAZO		TIEMPOS MEDIOS DE RESPUESTA AL USUARIO
	EN PLAZO	FUERA DE PLAZO	DÍAS PROMEDIO
1T 2024	100%	0%	1,50
2T 2024	100%	0%	3,47
3T 2024	100%	0%	8,09
4T 2024	100%	0%	7,61

- En 2024, el plazo medio de respuesta de las reclamaciones fue de **4,59** días
- Referente a los valores registrados en el 3er y 4º trimestre que se encuentran fuera del compromiso de calidad, se ha documentado no conformidad de carácter interno, con el objetivo de implementar acciones para corregir dichas desviaciones para los sucesivos períodos.

4.12. Atención al cliente – Plan de actuación

La UTE SUBUS GT - NLJ se compromete a disponer y aplicar un plan de actuación de atención al cliente y a realizar anualmente una prueba de cliente misterioso de modo que se compruebe su correcta aplicación por parte del personal de la empresa. Por tanto, el número de reclamaciones referida al trato adecuado por parte del personal, según el Plan de Actuación y Atención al Cliente de la Empresa, deberá ser inferior al 10 por cada 1.000.000 de viajeros, y la nota relacionada con este aspecto en la encuesta de satisfacción debe ser superior a 7.

- En 2024, se recibieron un total de 207 reclamaciones, de las cuales **31 correspondieron a trato no adecuado** por parte del conductor, según el Plan de Actuación. Al relativizarlas a millón de viajeros, se distribuyen trimestralmente como se recoge en la siguiente tabla, mostrando un cumplimiento de los objetivos establecidos:

CRITERIO	MOTIVO RECLAMACIÓN	1T	2T	3T	4T	TOTAL
Plan de actuación	Atención o comportamiento inadecuados	8	3	8	12	31
	Total, reclamaciones trimestre	8	3	8	12	31
	Número de reclamaciones por cada 1.000.000 de usuarios	5,82	2,13	6,94	7,94	5,70

- La nota obtenida en este apartado de la encuesta de satisfacción en el año 2024, fue de **8,94** respecto a la atención al usuario por parte del conductor y, la atención al usuario en Oficina de Atención al Cliente fue de **8,67**.

4.13. Confort – Limpieza

La UTE SUBUS GT - NLJ 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 de limpieza al trimestre, además, se compromete a que la nota obtenida en la encuesta de satisfacción anual es superior a 7,5 en este apartado y a que las reclamaciones de los usuarios relacionadas con la limpieza de los vehículos son inferiores a 3 en el trimestre/ relativo a un volumen de 1.000.000 de viajeros.

- En el 2024 un **100% de las inspecciones de limpieza** fueron acordes al plan de limpieza establecido, no habiendo recibido **ninguna reclamación** de usuarios por motivo de limpieza deficiente.
- La nota obtenida en este apartado de la encuesta de satisfacción en el año 2024 correspondiente a la percepción del cliente con el servicio de 2023 fue de **8,91**

CRITERIO	MOTIVO RECLAMACIÓN	2024				
		1T	2T	3T	4T	TOTAL
Limpieza	Limpieza insuficiente	0	0	0	0	0
	Total, reclamaciones trimestre	0	0	0	0	
	Número de reclamaciones por cada 1.000.000 de usuarios	0	0	0	0	

4.14. Confort – Temperatura

La UTE SUBUS GT – NLJ se compromete a que exista y se aplique un protocolo en el **Manual del Conductor** donde se indica el procedimiento de regulación de la temperatura interior del vehículo a fin de garantizar el confort del pasaje.

Los niveles de exigencia sobre este aspecto son:

Que la nota obtenida en la encuesta en este apartado sea **superior a 7** y que el número de **reclamaciones** relacionadas con la temperatura sea **inferior o igual a 3** en el trimestre,

- En el 2024 se recibieron 6 reclamaciones por incidencias con la temperatura a bordo del vehículo, generando un incumplimiento del valor en el tercer trimestre.
- La nota obtenida en este apartado de la encuesta de satisfacción fue de **8,53**

CRITERIO	MOTIVO RECLAMACIÓN	2024				
		1T	2T	3T	4T	TOTAL
Temperatura	Temperatura inadecuada	0	0	6	0	6
	Reclamaciones relativizadas a 1.000.000 de viajeros	0	0	5,21	0	1,10

- Se produce una leve desviación del valor de control en 3er trimestre, en este caso se han realizado las averiguaciones oportunas y no se ha considerado necesaria la toma de medidas adicionales.

4.15. Confort – Viaje sin brusquedades

La UTE SUBUS GT – NLJ se compromete a que todos los conductores tengan formación sobre conducción eficiente y segura en su trabajo diario, de forma que El viaje se realice sin brusquedades, acelerones o frenazos y, el usuario se desplaza de un punto a otro en condiciones de comodidad adecuadas.

Los niveles de exigencia sobre este aspecto son: Que la nota obtenida en la encuesta en este apartado sea superior a 7 y que el número de las reclamaciones relacionadas con la conducción (confort) sea inferior a 3 por cada 1.000.000 de viajeros en el trimestre.

- La nota obtenida en este apartado de la encuesta de satisfacción fue **8,48**
- El número de reclamaciones recibidas por este aspecto fue de 14 / año, las cuales, relativizadas por cada 1.000.000 de viajeros, en cada trimestre de 2024, fue

CRITERIO	MOTIVO	2024				
		1T	2T	3T	4T	TOTAL
Viaje sin brusquedad	Conducción No segura	2	5	4	3	14
	Total, trimestre	2	5	4	3	
	Número de reclamaciones por cada 1.000.000 de usuarios	1,46	3,56	3,47	1,99	2,57

- En cuanto a la desviación del indicador en el 2º, 3er y 4º trimestre, se informa que dentro del plan formativo anual de personal de conducción, se incluye un bloque temático dedicado en exclusiva a la conducción segura, lo que se propone como acción para la corrección de dichas desviaciones.

4.16. Confort – Prevención de Siniestros (Incidentes/Accidentes)

La UTE SUBUS GT - NLJ se compromete a disponer de un "Manual del Conductor" que junto a la formación obligatoria del conductor disminuya la tasa de accidentes de tráfico, por esto hemos definido el siguiente indicador, (Número de accidentes / Kms recorridos) * 1.000.000 de Kms, y nos marcamos como objetivo que ese dato arbitrario sea inferior a 70.

Para esta medición se tienen en cuenta tanto los accidentes con responsabilidad como aquellos a los cuales no se ha determinado si es responsabilidad propia o del contrario.

Por otro lado, la UTE SuBús GT – NLJ se compromete a que el número máximo de INCIDENTES al trimestre no sea superior a 2. Definimos incidente como aquella situación anormal que afecta a un usuario (o persona ajena a la empresa) que no se considera accidente

- En 2024, el valor del indicador Tasa de Accidentes de Tráfico, en cada trimestre fue el siguiente:

REGISTRO ACCIDENTES			
2024	N.º ACCIDENTES	KMs RECORRIDOS	TASA ACCIDENTES
TRIM 1	27	393.518	68,61
TRIM 2	18	393.111	47,78
TRIM 3	15	326.307	45,96
TRIM 4	27	406.498	66,42
TOTAL '24	87	1.519.434	57,26

- ✦ Por otro lado, en lo relacionado a incidentes, se produjeron **6 incidentes** en todo el año (1 en el primer trimestre, 3 en el segundo, 0 en el tercero y 1 en el cuarto trimestre de '24)
- ✦ La nota obtenida en este apartado, sensación de peligro de accidentes, de la encuesta de satisfacción realizada en el primer trimestre de 2024 fue de **8,75**.
- ✦ Se informa que se ha modificado el indicador para el compromiso relacionado con accidentes con respecto al utilizado en ejercicios anteriores, con la finalidad de que la medición del desempeño sea más fidedigna. Anteriormente se medía con la fórmula (Número de accidentes / Numero de viajeros) * 1.000.000 de viajeros., y a partir del presente año 2024 la fórmula empleada será (Número de accidentes / Kms recorridos) * 1.000.000 de Kms.

4.17. Seguridad – Señalización

La UTE SUBUS GT – NLJ se compromete a que el 100% de los vehículos estén en correcto estado de mantenimiento y señalización.

- ✦ En 2024, el **100% de las revisiones** de los elementos de seguridad de los vehículos han sido conformes, no detectándose ninguna incidencia por este motivo.

4.18. Impacto ambiental – Residuos

La UTE SUBUS GT- NLJ se compromete a mantener y mejorar su sistema de gestión ambiental basado en la norma **ISO 14001:2015**, el cual será auditado externamente por entidad certificadora acreditada.

La UTE SUBUS GT - NLJ 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

En 2024, se realizó el tratamiento de la siguiente cantidad de residuos:

TIPO DE RESIDUO	CODIGO LER / DESCRIPCIÓN	CANTIDAD (KGs)
No peligroso	15 01 01 Envases de papel y cartón.	53
No peligroso	17 04 05 Hierro y acero.	71
No peligroso	16 01 20 Vidrio.	323
No peligroso	17 04 05 Hierro y acero.	28
No peligroso	15 01 01 Envases de papel y cartón.	72
No peligroso	16 01 20 Vidrio.	40
Peligroso	15 01 11* Envases metálicos, incluidos los recipientes a presión vacíos, que contienen una matriz porosa sólida peligrosa (por ejemplo, amianto).	9
Peligroso	16 10 01* Residuos líquidos acuosos que contienen sustancias peligrosas.	3776
Peligroso	15 01 10* Envases que contienen restos de sustancias peligrosas o estén contaminados por ellas.	61
Peligroso	15 02 02* Absorbentes, materiales de filtración (incluidos los filtros de aceite no especificados en otra categoría), trapos de limpieza y ropas protectoras contaminados por sustancias peligrosas,	74
Peligroso	13 05 02* Lodos de separadores de aguasustancias aceitosas.	69
Peligroso	20 01 35* Equipos eléctricos y electrónicos desechados, distintos de los especificados en los códigos 20 01 21 y 20 01 23, que contienen componentes peligrosos.	94
Peligroso	20 01 21*-31* Lámparas de descarga, no LED y fluorescentes.	22
Peligroso	15 01 10* Envases que contienen restos de sustancias peligrosas o estén contaminados por ellas.	99
Peligroso	20 01 35* Equipos eléctricos y electrónicos desechados, distintos de los especificados en los códigos 20 01 21 y 20 01 23, que contienen componentes peligrosos.	7
Peligroso	15 01 11* Envases metálicos, incluidos los recipientes a presión vacíos, que contienen una matriz porosa sólida peligrosa (por ejemplo, amianto).	7
Peligroso	20 01 21*-31* Lámparas de descarga, no LED y fluorescentes.	3
Peligroso	15 02 02* Absorbentes, materiales de filtración (incluidos los filtros de aceite no especificados en otra categoría), trapos de limpieza y ropas protectoras contaminados por sustancias peligrosas,	35
Peligroso	16 10 01* Residuos líquidos acuosos que contienen sustancias peligrosas.	4004
Peligroso	13 05 02* Lodos de separadores de aguasustancias aceitosas.	164

Al igual que en años anteriores, la mayor cantidad de residuos peligrosos generada por la actividad de la UTE SUBUS GT – NLJ, la conforman las aguas de lavado y los lodos, provenientes de la limpieza de vehículos.

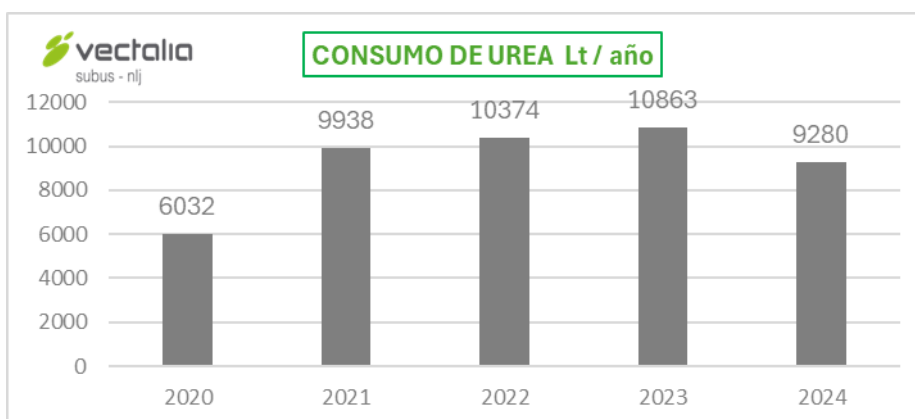
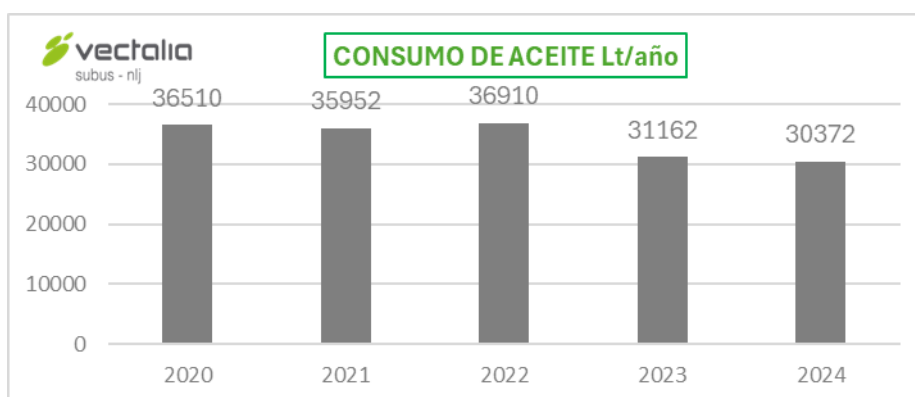
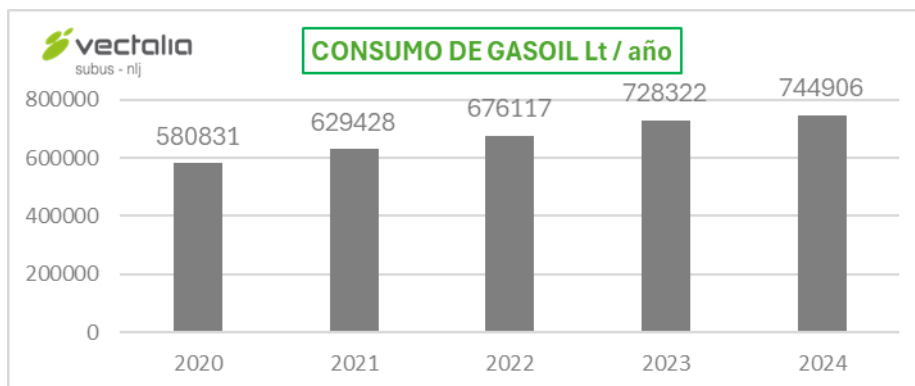
4.19. Impacto ambiental – Consumo de recursos naturales

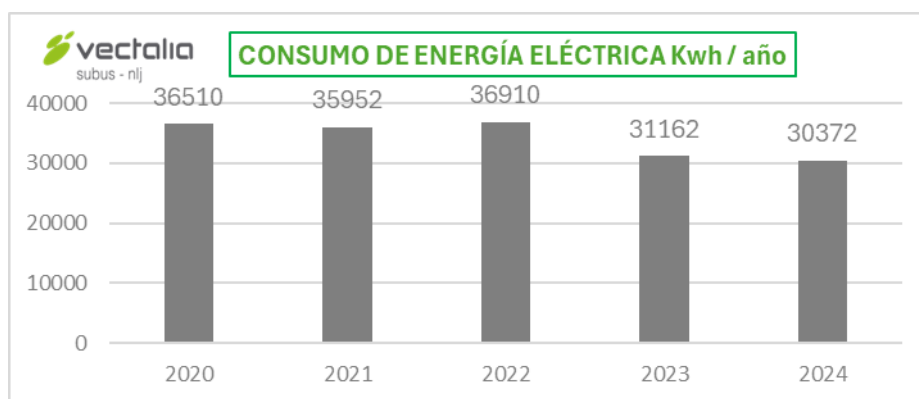
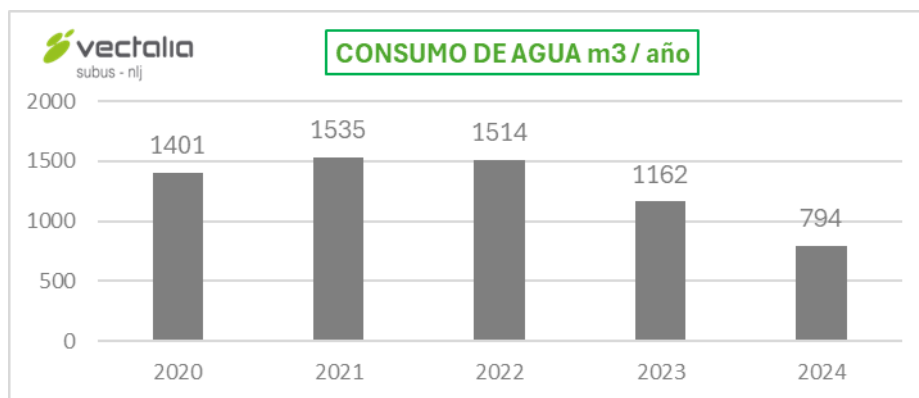
La UTE SUBUS GT- NLJ se compromete a utilizar indicadores de consumos por vehículo medido en la actividad de transporte de viajeros, de forma que se dé cumplimiento a la normativa UNE EN ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Medioambiental, con la correcta medición de los consumos de:

-  Gasoil
-  Aceite

-  Urea
-  Agua
-  Electricidad

Los consumos de gasoil, urea y aceite tienen relación directa con la prestación del servicio y los consumos de agua, energía y papel tienen una relación indirecta, pero, esencial. Esta ha sido su evolución en los últimos 5 años:





4.20. Desempeño ambiental

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

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

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

Puedes consultar nuestro informe de cálculo y verificación de huella de carbono en <https://vectalia.es/huella-de-carbono/>

5. Atención al Usuario

5.1. Canales de comunicación

Web

www.albacete.vectalia.es

Teléfono

967 21 89 40

Puntos de venta

Red externa de establecimientos adheridos cuya ubicación u horarios se puede consultar en la Oficina de Atención al cliente, página web y aplicación móvil

Oficina de Atención al Cliente

Dirección: C/ Federico García Lorca S/N. Estación de Autobuses de Albacete. 02001, Albacete.

Horario: L – V 09.00 a 14.00 y M – J de 16.00 a 18.30

5.2. Reclamaciones, quejas y sugerencias

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

-  Web: <https://albacete.vectalia.es/atencion-al-cliente/>
-  App Albacete bus urbano.
-  De forma presencial: Oficinas de Atención al Usuario (ver 5.1)
-  Teléfono 967 21 89 40

5.3. Formas de participación de los usuarios

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

WEB	https://albacete.vectalia.es
Teléfono Atención al Usuario	967 21 89 40 L – V 09.00 a 14.00 y M – J de 16.00 a 18.30
E-mail	cliente@vectalia.es
Encuestas de satisfacción	Realización de encuesta de satisfacción anual por parte de consultora externa para conocimiento de la percepción de la calidad del servicio por parte del usuario
Reclamaciones y sugerencias	Ver epígrafe 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 de compensación y/o subsanación aplicables

Quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriores, pueden comunicarlo a través del sistema de sugerencias y reclamaciones de Vectalia (los canales establecidos para su presentación se enumeran en apartado 5.2 de esta Carta de Servicios). En caso de incumplimiento, se les enviará un escrito informando de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse, así como de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada, si fuera posible.

5.5. Derechos de los viajeros

Los derechos de los viajeros pueden consultarse en:

<http://www.albacete.es/es/ayuntamiento/documentos/ordenanzas-y-reglamentos/No%20Fiscal/BOP%20115-08%20-%20ReglamentoAutobuses.pdf/view>

5.6. Normas básicas de uso del bus

Resumen del BOP 115-08 "Reglamento de prestación y uso del transporte colectivo urbano de Albacete".

Extracto del Reglamento de prestación y uso del transporte urbano de autobuses para la ciudad de Albacete

subus
vectalia



En caso de adquirir un billete sencillo, nuestros conductores sólo podrán facilitar cambio de 10 euros.
Debe validar siempre su título de transporte.



Por su seguridad, sólo está permitido dos sillas de ruedas o dos cochecitos de niños por vehículo. Para su correcta colocación siga las instrucciones del conductor o las reseñadas en el espacio habilitado para ello.



Podrá subir al autobús con carros de la compra, mochilas o maletas siempre que no molesten o impidan el desplazamiento de los demás.



No se permitirá el acceso al vehículo a pasajeros con patines, bicicleta o similares que sean peligrosos o molestos para el resto de pasajeros.



No se permite fumar, comer o consumir bebidas alcohólicas.



Es necesario que haga una señal al conductor del autobús de la línea que desea tomar para informarle de su intención de subir.



Además dispone de una OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE donde podrá:

- Obtener información sobre líneas.
- Formular quejas y reclamaciones.
- Informarse sobre los objetos perdidos.
- Tramitar sus títulos de transporte.

C/ Federico Garia Lorca (Estación de Autobuses) Tlf: 967 21 89 40
horario de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas
martes y jueves de 16:00 18:30 horas

Más información Tlf: 967 52 13 41 / 967 24 43 14 / 902 10 69 92
www.subus.es

5.7. Relación de la normativa aplicable

- ✱ Reglamento (UE) nº 181/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011, sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar y por el que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004
- ✱ Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres **LOTT**
- ✱ Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres **ROTT**
- ✱ Ley 14/2005, de 29 de diciembre, de ordenación del transporte de personas por carretera en Castilla-La Mancha.
- ✱ 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
- ✱ El Decreto 158/1997, por el que se aprueba el Código de Accesibilidad de Castilla la Mancha
- ✱ Ley 9/ Real Decreto 1575/1989, de 22 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Seguro Obligatorio de Viajeros.
- ✱ Reglamento de prestación y uso del transporte urbano en autobuses para la ciudad de Albacete BOP 115 3. 11.2008
- ✱ Ley 7/2020, de 31 de agosto, de Bienestar, Protección y Defensa de los Animales de Castilla-La Mancha
- ✱ Ley 5/2018, de 21 de diciembre, de acceso al entorno de las personas con discapacidad acompañadas de perros de asistencia.
- ✱ Decreto 19/2022, de 22 de marzo, por el que se desarrolla la Ley 5/2018, de 21 de diciembre, de acceso al entorno de las personas con discapacidad acompañadas de perros de asistencia.

5.8. Objetos perdidos

Existe un procedimiento de Gestión de Objetos Perdidos en los vehículos que incluye la entrega de éstos a nuestros Clientes una vez comprobada la propiedad de los mismos. Dichos objetos se custodiarán en la OAC durante un periodo de una semana y a continuación se pondrán a disposición de la Policía Local