

2025

Carta de Servicios

Transporte Urbano de Albacete

Fecha de aprobación y entrada en vigor: 16/03/2026

Plazo de vigencia: 31/12/2027

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.....	3
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	5
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.....	15
4.5.	Información – Paradas de autobús	16
4.6.	Información – Puntos de venta	17
4.7.	Información – Ofrecida por el conductor.....	17
4.8.	Información – Web y APP.....	18
4.9.	Cumplimiento de horarios – Puntualidad	19
4.10.	Cumplimiento de horarios – Regularidad	20
4.11.	Atención al cliente – Tiempo de respuesta a reclamaciones.....	20
4.12.	Atención al cliente – Plan de actuación	21
4.13.	Confort – Limpieza	22
4.14.	Confort – Temperatura	22
4.15.	Confort – Viaje sin brusquedades	23
4.16.	Confort – Prevención de Siniestros (Incidentes/Accidentes).....	23
4.17.	Seguridad – Señalización	24
4.18.	Impacto ambiental – Residuos	25
4.19.	Impacto ambiental – Consumo de recursos naturales.....	27
4.20.	Desempeño ambiental.....	28
5.	Atención al Usuario	29
5.1.	Canales de comunicación.....	29
5.2.	Reclamaciones, quejas y sugerencias	29
5.3.	Formas de participación de los usuarios	29
5.4.	Medidas de compensación y/o subsanación aplicables	30
5.5.	Derechos de los viajeros	30
5.6.	Normas básicas de uso del bus.....	31
5.7.	Relación de la normativa aplicable	32
5.8.	Objetos perdidos	32

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.

En enero de 2026 se ha realizado la revisión bienal de los compromisos de calidad adquiridos, estableciéndose nuevos niveles más exigentes que entrarán en vigor a partir

del 1 de Enero de 2026. Los compromisos anteriores se mantuvieron vigentes hasta el 31 de diciembre de 2025.

Este proceso de revisión se lleva a cabo **con un claro objetivo de mejora continua**, analizando sistemáticamente los resultados obtenidos para identificar oportunidades de perfeccionamiento en la prestación del servicio.

Por tanto, en la presente Carta de Servicios se muestran tanto los resultados del desempeño del año 2025, como los nuevos compromisos de calidad adquiridos para el 2026, tras haber sido revisados una vez finalizado el ejercicio 2025 (ver [punto 4](#))

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.

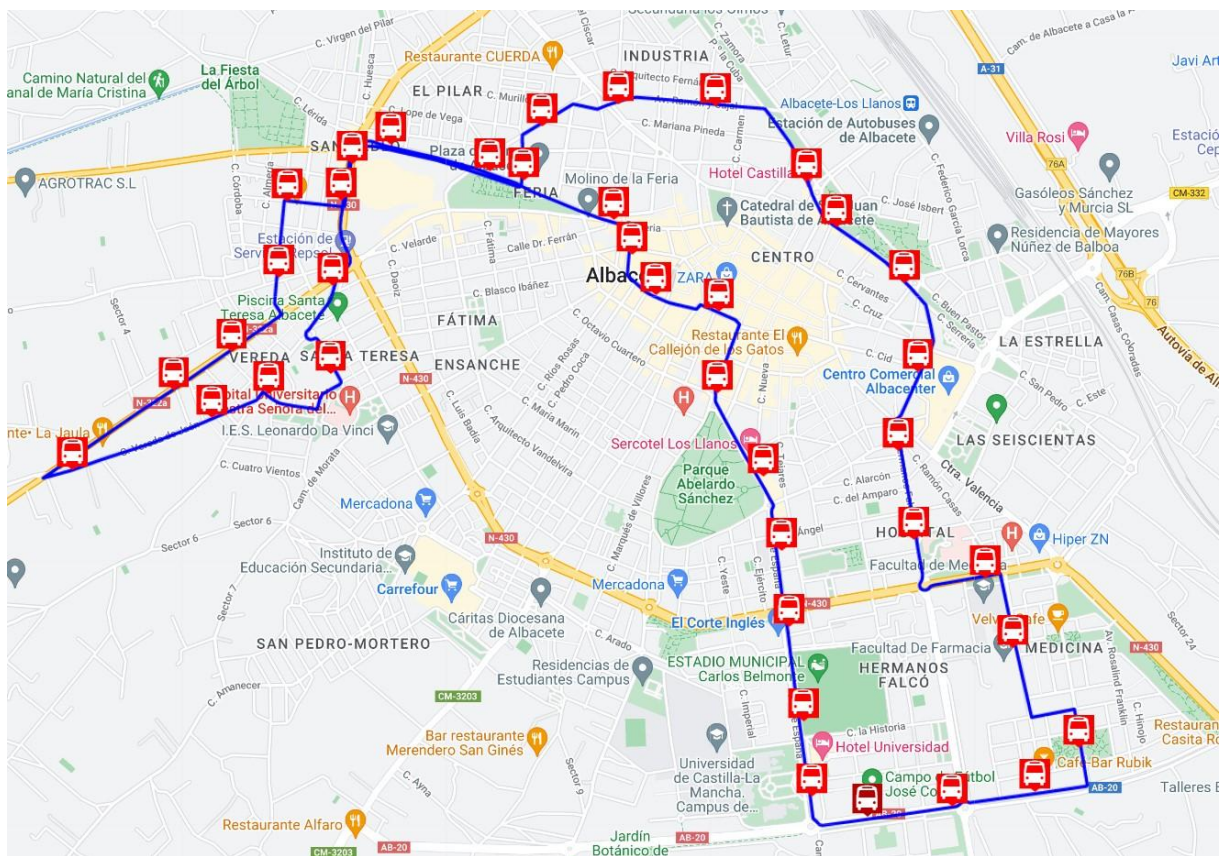
2.5. Puntos de Venta.

La compra de títulos de viaje puede hacerse en los establecimientos concertados cuyo listado se puede consultar en la página web 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.

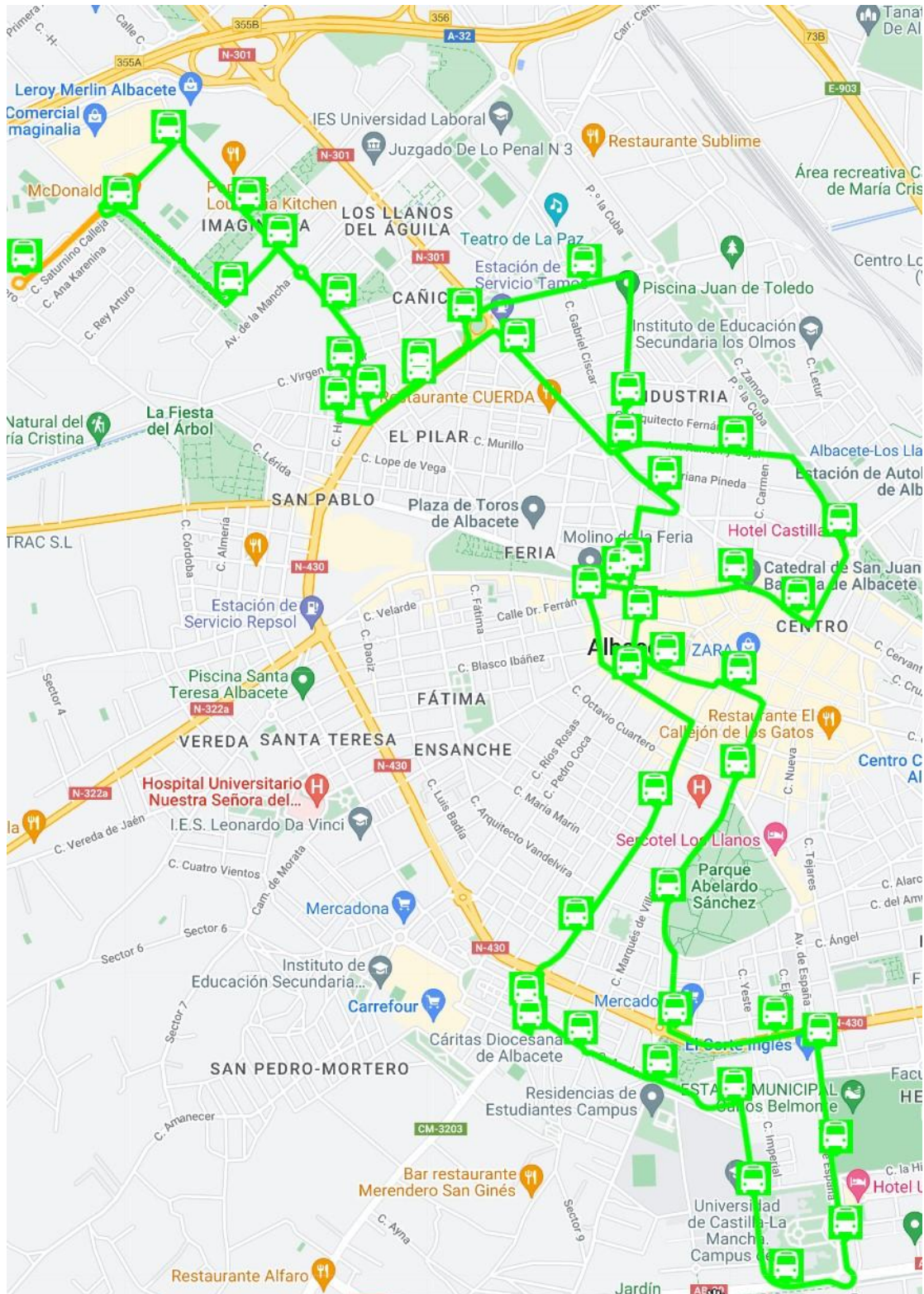
3. Relación de servicios prestados

3.1. Transporte Urbano Colectivo de la ciudad de Albacete

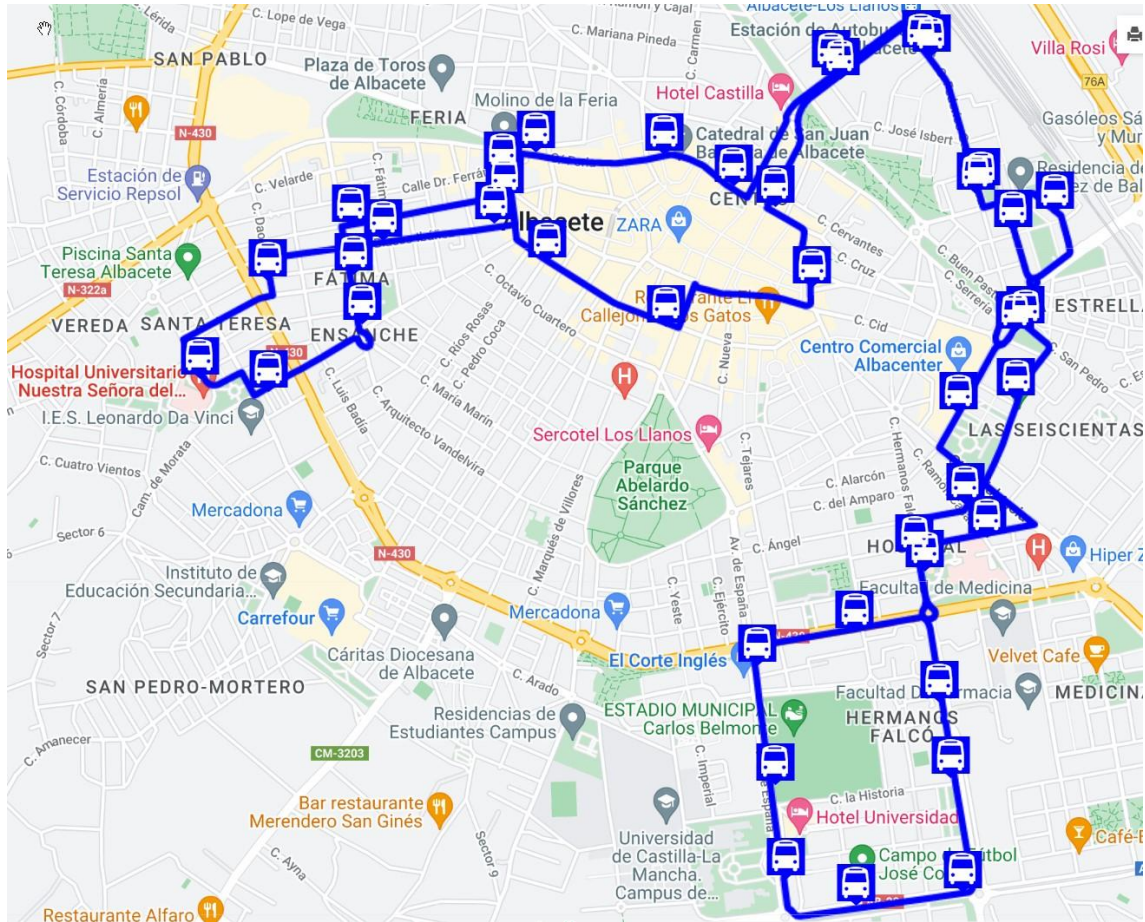
LINEA A: MEDICINA-CAMPUS-BARRIO VEREDA



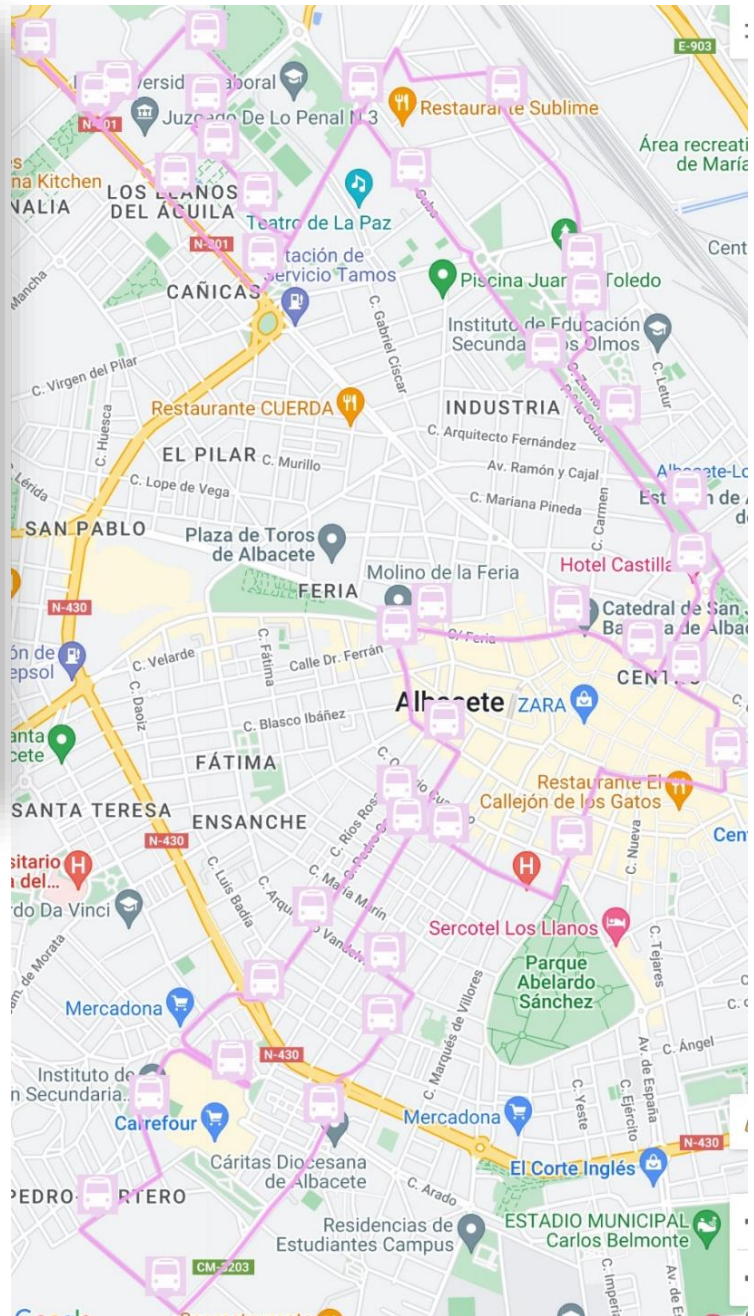
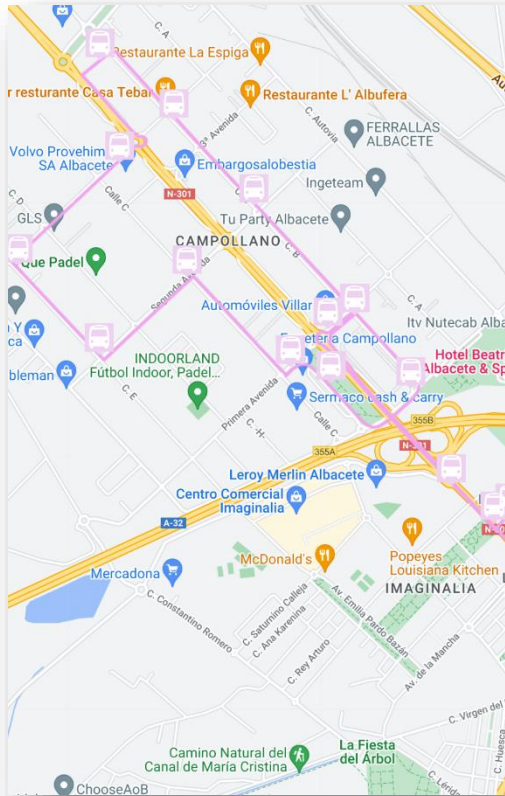
LÍNEA B: CAMPUS- CC IMAGINALIA



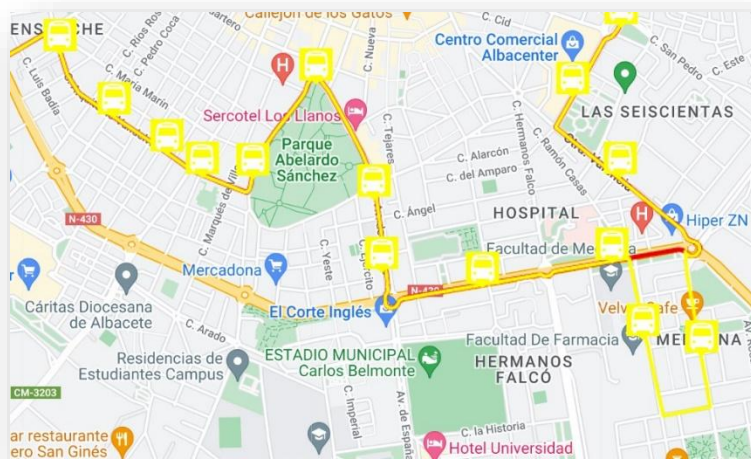
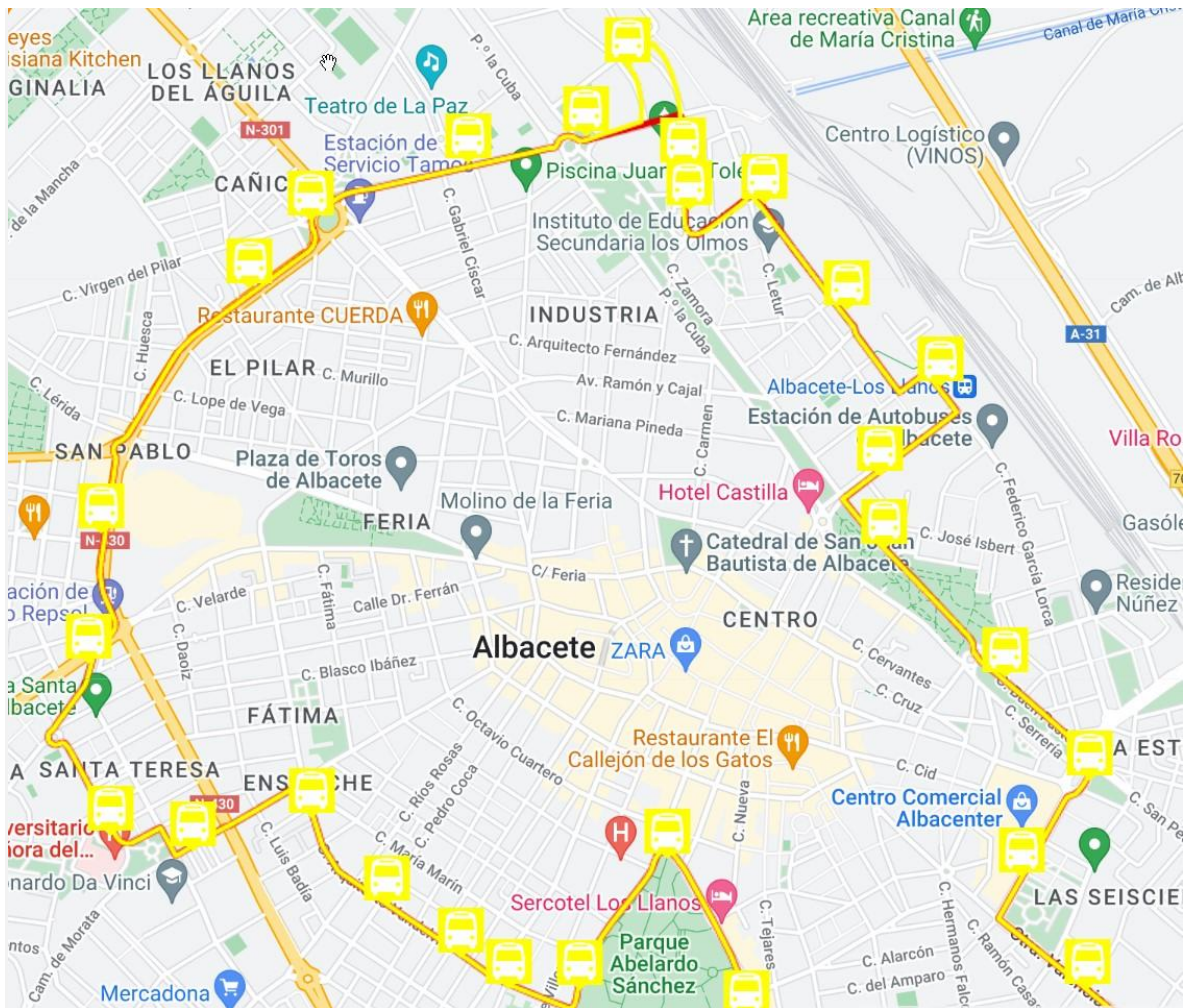
LINEA C: CAMPUS – HOSPITAL PERPETUO SOCORRO



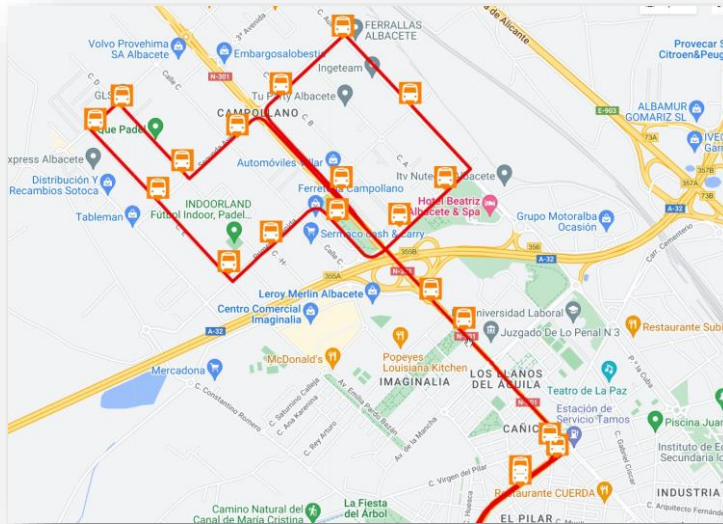
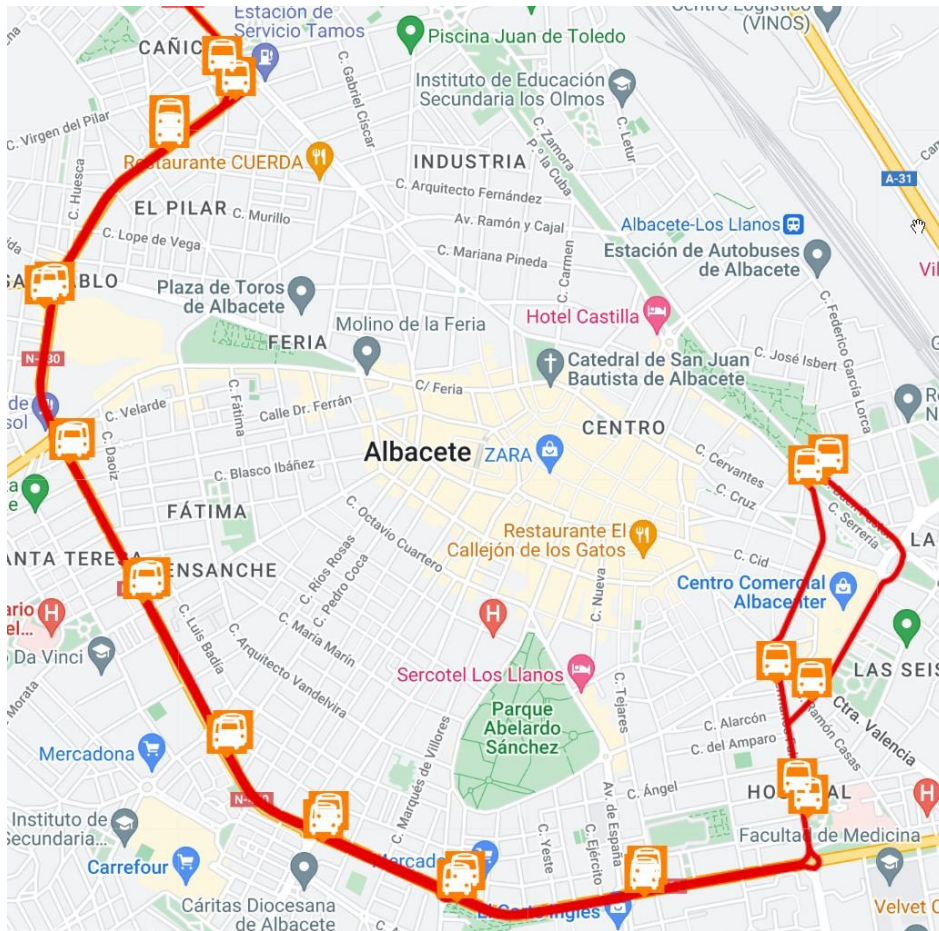
LINEA D: BARRIO DE SAN PEDRO- PARQUE LINEAL LOS LLANOS DEL AGUILA-P. E CAMPOLLANO



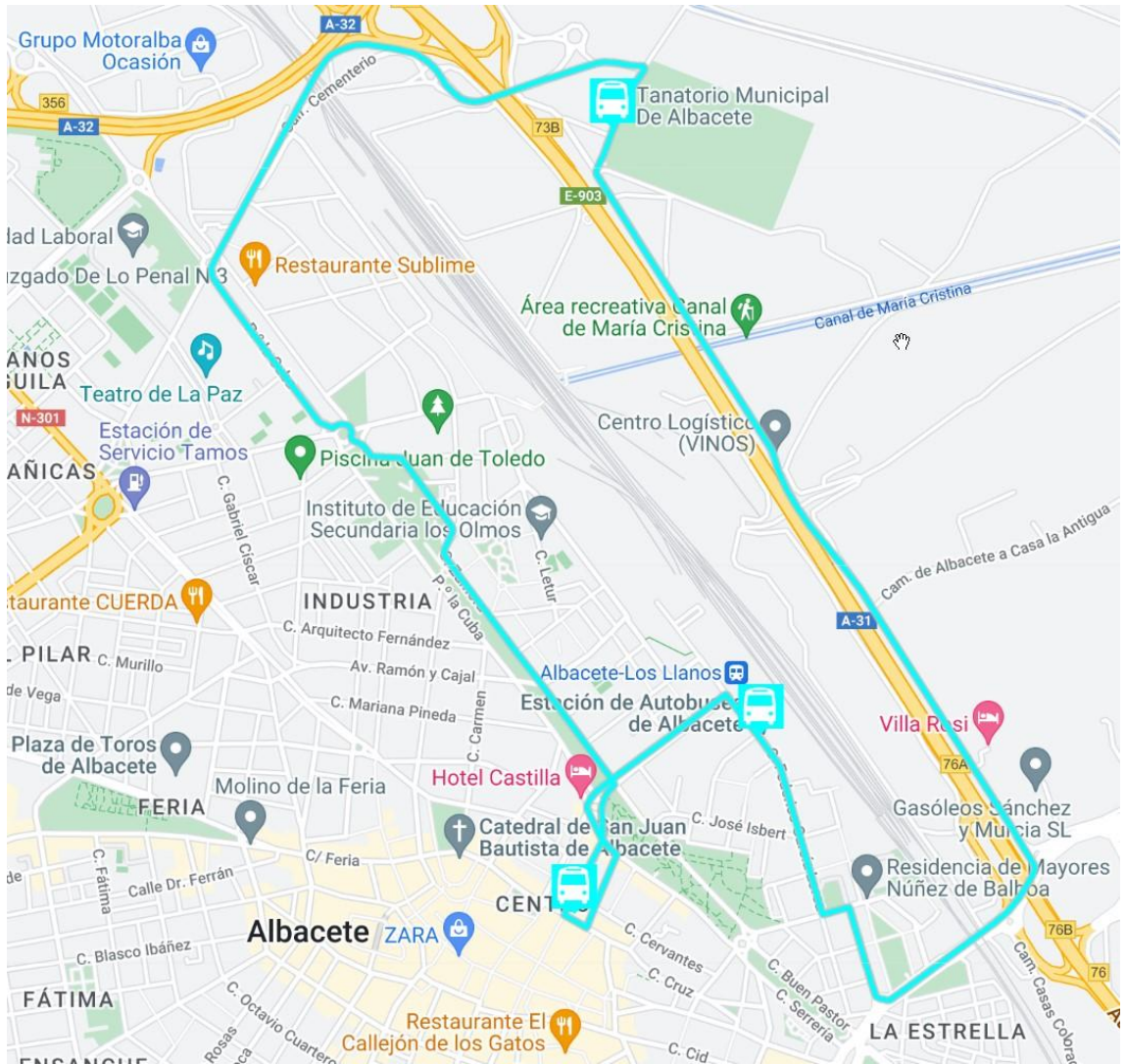
LINEA E: CIRCULAR ESTACIONES- HOSPITALES:



LINEA F: ALBACETE- PARQUE EMPRESARIAL CAMPOLLANO



LINEA G: ALBACETE - CEMENTERIO



LINEA H: CIRCULAR INVERSA



4. Compromisos de calidad y resultados del desempeño

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

Tal y como se indica en el apartado “[1.4 – Revisión y seguimiento](#)” del presente documento, en cada apartado también se detalla el nuevo compromiso adquirido para 2026 (en caso de proceder) tras haber sido revisados, en el marco de la norma UNE-93200.

- 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.
- Dicho compromiso ha sido cumplido en 2025 con las siguientes ratios de disponibilidad de plazas libres en el autobús:

Mes	% veces que el usuario encuentra plazas libres	Completos totales	Completos consecutivos
Enero	99,72%	138	0
Febrero		222	0
Marzo		146	0
Abril	99,86%	101	0
Mayo		66	0
Junio		91	0
Julio	99,63%	50	0
Agosto		5	0
Septiembre		772	0
Octubre	99,61%	306	0
Noviembre		264	0
Diciembre		188	0
	99,71%	2349	0

- 🌿 **Nuevo compromiso 2026:** un **99,5%** de las veces el usuario encontrará plazas libres en el autobús.

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. Además, el número de **reclamaciones** relacionadas con accesibilidad PMR, será igual o **inferior a 6 en el mes / relativo a un volumen de 1.000.000 viajeros**.

- 🌿 Y los resultados obtenidos en 2025 se exponen en la siguiente tabla:

Mes	Grado de Accesibilidad	Nº averías de rampa	Nº de viajeros	Nº de reclamaciones	Ratio reclamaciones AU	Encuesta Satisfacción
Enero	100,00%	0	477.432	2	4,19	8,33
Febrero	100,00%	0	491.881	2	4,07	
Marzo	100,00%	0	506.466	0	0,00	
Abril	100,00%	0	468.241	1	2,14	
Mayo	100,00%	0	512.827	1	1,95	
Junio	100,00%	0	440.085	2	4,54	
Julio	100,00%	0	372.952	1	2,68	
Agosto	100,00%	0	287.832	2	6,95	
Septiembre	100,00%	2	543.840	0	0,00	
Octubre	100,00%	0	586.244	0	0,00	
Noviembre	100,00%	2	530.291	1	1,89	
Diciembre	100,00%	3	479.012	0	0,00	
	100,0000%	7	5.697.103	12	2,11	8,33

- 🌿 **Nuevo compromiso 2026:** un **95%** de las veces el usuario con movilidad reducida podrá acceder al servicio, la valoración obtenida en la encuesta anual de satisfacción en lo relativo a la accesibilidad al vehículo será igual o mayor a **7,5** y el número de **reclamaciones** relacionadas con la no aplicación del mencionado protocolo será igual o **inferior a 5 en el mes / relativo a un volumen de 1.000.000 viajeros**.

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**.

Y se obtuvieron los siguientes resultados en 2025:

Mes	Nº de reclamaciones	Nº de viajeros	Ratio de reclamaciones	% de conformidad inspecciones	Encuesta Satisfacción
Enero	0	477.432	0,00	100,00%	7,82
Febrero	0	491.881	0,00		
Marzo	0	506.466	0,00		
Abril	0	468.241	0,00	100,00%	
Mayo	0	512.827	0,00		
Junio	0	440.085	0,00		
Julio	0	372.952	0,00	100,00%	
Agosto	0	287.832	0,00		
Septiembre	0	543.840	0,00		
Octubre	0	586.244	0,00	100,00%	
Noviembre	0	530.291	0,00		
Diciembre	0	479.012	0,00		
	0	5.697.103	0,00	100,00%	7,82

Nuevo compromiso 2026: un **99,5%** de las inspecciones trimestrales serán conformes, la valoración obtenida en la encuesta anual de satisfacción en relativo a información exterior será igual o mayor a **7,5**, y el número de **reclamaciones** relacionadas con información exterior del vehículo será igual o **inferior a 2 en el mes** / relativo a un volumen de 1.000.000 viajeros.

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**.

Y en 2025, se obtuvieron los siguientes resultados:

Mes	Nº de reclamaciones	Nº de viajeros	Ratio de reclamaciones	% de conformidad inspecciones	Cliente Misterioso	Encuesta Satisfacción
Enero	0	477.432	0,00	100,00%	9,00	7,82
Febrero	0	491.881	0,00			
Marzo	0	506.466	0,00			
Abril	1	468.241	2,14	100,00%		
Mayo	0	512.827	0,00			
Junio	0	440.085	0,00			
Julio	0	372.952	0,00	100,00%		
Agosto	0	287.832	0,00			
Septiembre	0	543.840	0,00			
Octubre	0	586.244	0,00	94,00%		
Noviembre	0	530.291	0,00			
Diciembre	0	479.012	0,00			
	1	5.697.103	0,18	98,50%	9	7,82

Referente al incumplimiento registrado el último trimestre del ejercicio en las inspecciones, informar de que se corrigieron los elementos disconformes de

información en el interior de los vehículos, con el objetivo de que en los sucesivos períodos los resultados de las inspecciones se sitúen en los valores de referencia comprometidos (99% conformidades).

- 🌿 **Nuevo compromiso 2026:** La valoración obtenida tanto en la encuesta anual de satisfacción, como en el estudio de cliente misterioso en relativo a información interior será igual o mayor a **7,5**, y el número de **reclamaciones** relacionadas con información exterior del vehículo será igual o **inferior a 2 en el mes** / relativo a un volumen de 1.000.000 viajeros.

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**.

- 🌿 Siendo los resultados obtenidos en 2025 los siguientes:

Mes	Nº de reclamaciones	Nº de viajeros	Ratio de reclamaciones	% de conformidad inspecciones	Cliente misterioso	Encuesta Satisfacción
Enero	0	477.432	0,00	100,00%	6,00	7,31
Febrero	1	491.881	2,03			
Marzo	0	506.466	0,00			
Abril	0	468.241	0,00	100,00%		
Mayo	0	512.827	0,00			
Junio	0	440.085	0,00			
Julio	0	372.952	0,00	45,00%		
Agosto	0	287.832	0,00			
Septiembre	0	543.840	0,00			
Octubre	0	586.244	0,00	45,00%		
Noviembre	0	530.291	0,00			
Diciembre	1	479.012	2,09			
	2	5.697.103	0,35	72,50%	6	7,31

- 🌿 Se informa que, tras los resultados obtenidos por debajo de los compromisos tanto en la nota del estudio de cliente misterioso, como en las inspecciones trimestrales de los dos últimos trimestres del año, se encuentra **abierta una No Conformidad de carácter interno**, a través de la cual se están implementado acciones correctivas que permitan corregir las desviaciones, y situar los valores dentro de los compromisos adquiridos para el ejercicio 2026.
- 🌿 **Nuevo compromiso 2026:** el número de **reclamaciones** relacionadas con información en paradas será igual o **inferior a 2 en el mes** / relativo a un volumen de 1.000.000 viajeros.

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 2025 los resultados fueron los siguientes:

Mes	Nº de reclamaciones	Nº de viajeros	Ratio de reclamaciones	% de conformidad inspecciones	Encuesta Satisfacción	Cliente Misterioso
Enero	0	477.432	0,00	100,00%	8,75	10
Febrero	0	491.881	0,00			
Marzo	0	506.466	0,00			
Abril	0	468.241	0,00	100,00%		
Mayo	0	512.827	0,00			
Junio	0	440.085	0,00			
Julio	0	372.952	0,00	100,00%		
Agosto	0	287.832	0,00			
Septiembre	0	543.840	0,00			
Octubre	0	586.244	0,00	100,00%		
Noviembre	0	530.291	0,00			
Diciembre	0	479.012	0,00			
	0	5.697.103	0,00	100,00%	8,75	10

Nuevo compromiso 2026: un **97%** de las inspecciones trimestrales serán conformes, las valoraciones obtenidas tanto en la encuesta anual de satisfacción, como en el estudio de cliente misterioso en relativo a información en puntos de venta será igual o mayor a **7,5**, y el número de **reclamaciones** relacionadas con información en punto de venta será igual o **inferior a 2 en el mes / relativo a un volumen de 1.000.000 viajeros**.

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**.

Y los resultados obtenidos en el ejercicio 2025 se exponen a continuación

Mes	% de conformidad inspecciones	Cliente Misterioso	Encuesta satisfacción
Enero	100%	9	8,67
Febrero			
Marzo			
Abril			
Mayo			
Junio			
Julio	100%	9	8,67
Agosto			
Septiembre			
Octubre			
Noviembre			
Diciembre			
	100%	9,00	8,67

Nuevo compromiso 2026: un **97%** de las inspecciones trimestrales serán conformes, las valoraciones obtenidas tanto en la encuesta anual de satisfacción, como en el estudio de cliente misterioso en relativo a información en puntos de venta será igual o mayor a **7,5**, y el número de **reclamaciones** relacionadas con información en punto de venta será igual o **inferior a 2 en el mes** / relativo a un volumen de 1.000.000 viajeros.

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 el porcentaje de **disponibilidad de la web será superior al 98%** y 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**, también 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**.

Los resultados obtenidos referentes a estos compromisos en 2025 fueron:

Mes	Nº de reclamaciones	Nº de viajeros	Ratio de reclamaciones	% Disponibilidad WEB	Cliente Misterioso	Encuesta Satisfacción
Enero	1	1.475.779	1,48	99,99	8	8,57
Febrero				100,00		
Marzo				99,78		
Abril	3	1.421.153	4,26	99,86		
Mayo				99,99		
Junio				100,00		
Julio	12	1.204.624	14,46	99,99		
Agosto				99,99		
Septiembre				100,00		
Octubre	4	1.595.547	6,38	99,99		
Noviembre				99,99		
Diciembre				100,00		
	21	5.697.103	3,69	99,96	8	8,57

Referente a la desviación registrada en el tercer trimestre en lo referente al ratio de reclamaciones recibidas, no se consideró oportuna la toma de acciones correctivas puesto que se debió a circunstancia puntual, que quedó corregida en el siguiente

trimestre como se puede comprobar con el resultado conforme del ratio de reclamaciones.

- 🌿 **Nuevo compromiso 2026:** un **97%** de las inspecciones trimestrales serán conformes, las valoraciones obtenidas tanto en la encuesta anual de satisfacción, como en el estudio de cliente misterioso en relativo a información en puntos de venta será igual o mayor a **7,5**, y el número de **reclamaciones** relacionadas con información en punto de venta será igual o **inferior a 2 en el mes** / relativo a un volumen de 1.000.000 viajeros.

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**.

- 🌿 Y los resultados obtenidos en 2025 en lo referente a estos compromisos (se desglosa por cada línea):

Mes	A	B	C	D	E	F	G	H	Promedio	Encuesta
Enero	83,85	88,00	88,73	88,04	77,19	85,48	98,75	53,98	81,99	7,5
Febrero	77,58	83,15	88,41	82,37	78,65	76,74	98,73	50,97	78,76	
Marzo	84,58	88,69	89,66	84,48	74,26	62,22	97,50	42,77	80,18	
Abril	77,80	90,17	91,99	85,99	76,21	88,57	86,67	40,68	80,40	
Mayo	77,71	91,21	93,21	84,39	70,52	72,50	94,87	55,53	80,88	
Junio	82,08	83,63	89,41	81,59	68,39	83,67	100,00	62,47	80,08	
Julio	95,96	75,49	84,98	92,06	73,16	79,66	94,67	80,20	84,94	
Agosto	96,53	80,80	89,24	92,37	77,92	88,06	94,90	78,02	87,33	
Septiembre	80,29	77,17	76,74	80,41	66,00	70,59	98,55	56,85	74,47	
Octubre	76,88	81,33%	90,47	85,47	67,53	85,37	99,15	54,22	78,09	
Noviembre	84,06	85,13%	91,14	89,74	73,77	85,71	100,00	52,98	81,66	
Diciembre	75,47	84,13%	85,87	88,97	71,65	73,33	87,01	58,71	78,97	
PROMEDIO	82,73	63,40	88,32	86,32	72,94	79,33	95,90	50,67	80,65	

- 🌿 En lo referente al promedio del ejercicio, no se consigue el 85% de puntualidad comprometido en varias líneas (B, E, F, H). No obstante, se informa que esta circunstancia se encuentra documentada en una No Conformidad de carácter interno, a través de la cual se está gestionando la corrección de la desviación de los valores comprometidos a través de la renovación y actualización del sistema de recogida de los datos de puntualidad, puesto que el sistema ha registrado inestabilidades durante el ejercicio que han provocado que los datos registrados no tengan las garantías suficientes para ser considerados como válidos.

- 🌿 **Nuevo compromiso 2026:** la valoración obtenida en la encuesta anual de satisfacción, en relativo a puntualidad será igual o mayor a **7,5**.

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 2025, los datos de regularidad, detallados por línea y mes, fueron los que aparecen en la siguiente tabla:

Mes	A	B	C	D	E	G	H	Promedio	Encuesta
Enero	78,13	88,97	86,83	94,35	79,70	100,00	82,12	85,26	7,87
Febrero	75,15	87,38	81,97	92,19	77,68	100,00	79,96	82,29	
Marzo	76,97	89,37	80,13	94,62	76,77	98,88	88,14	83,97	
Abril	68,72	84,38	87,03	87,38	75,51	97,10	72,69	80,01	
Mayo	65,75	85,79	87,69	83,72	73,63	98,61	74,05	79,17	
Junio	69,59	80,72	86,71	81,60	75,38	98,89	84,07	79,19	
Julio	95,05	84,18	86,13	91,05	81,18	97,06	98,26	88,32	
Agosto	95,16	91,83	90,05	91,30	89,38	100,00	98,17	91,93	
Septiembre	73,04	82,74	74,94	78,45	71,49	100,00	74,27	76,13	
Octubre	65,20	74,39	85,18	79,79	68,35	98,82	81,83	76,00	
Noviembre	68,93	79,07	83,37	87,32	73,31	88,98	75,43	78,05	
Diciembre	65,13	81,34	80,37	85,36	70,52	98,51	80,35	77,19	
PROMEDIO	74,74	84,18	84,20	87,26	76,08	98,07	82,45	81,46	

- Con respecto a los incumplimientos producidos en los datos de regularidad en varias líneas (A, B, C, E), se informa que esta circunstancia se encuentra documentada en una No Conformidad de carácter interno, a través de la cual se está gestionando la corrección de la desviación de los valores comprometidos a través de la renovación y actualización del sistema de recogida de los datos de regularidad, por motivo similar al expuesto en el apartado [4.10 - Puntualidad](#)
- Nuevo compromiso 2026:** la valoración obtenida en la encuesta anual de satisfacción, en relativo a regularidad será igual o mayor a **7,5**.

4.11. Atención al cliente – Tiempo de respuesta a reclamaciones

- La UTE SUBUS GT – NLJ se compromete a responder **el 95% de las reclamaciones** interpuestas por sus usuarios en un plazo igual o inferior a **7 días hábiles**

Mes	Tiempo medio de contestación a reclamaciones	% contestadas en tiempo
Enero	4,83	83,33%
Febrero	2,58	100,00%
Marzo	2,00	100,00%
Abril	1,50	100,00%
Mayo	1,68	100,00%
Junio	2,23	88,89%
Julio	6,00	64,71%
Agosto	4,35	84,62%
Septiembre	4,70	79,41%
Octubre	3,35	92,86%
Noviembre	3,09	95,23%
Diciembre	6,57	57,14%
	3,57	87,18%

- Referente a los valores registrados los últimos meses del ejercicio 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 cada mes**, y la nota relacionada con este aspecto en la encuesta de satisfacción debe ser **superior a 7**.

- Y los resultados obtenidos en 2025 se muestran en la tabla a continuación:

Mes	Nº de reclamaciones	Nº de viajeros	Ratio reclamaciones	Encuesta satisfacción
Enero	2	477.432	4,19	8,75
Febrero	0	491.881	0,00	
Marzo	2	506.466	3,95	
Abril	1	468.241	2,14	
Mayo	1	512.827	1,95	
Junio	0	440.085	0,00	
Julio	0	372.952	0,00	
Agosto	2	287.832	6,95	
Septiembre	1	543.840	1,84	
Octubre	0	586.244	0,00	
Noviembre	4	530.291	7,54	
Diciembre	4	479.012	8,35	
	17	5.697.103	2,98	8,75

- Nuevo compromiso 2026:** La valoración obtenida en la encuesta anual de satisfacción en lo relativo a atención de venta será igual o mayor a **7,5**, y el número

de **reclamaciones** relacionadas con atención deficiente será igual o **inferior a 8 en el mes** / relativo a un volumen de 1.000.000 viajeros.

4.13. Confort – Limpieza

La UTE SUBBUS 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.

Y los resultados obtenidos en 2025 se muestran en la tabla a continuación:

Mes	Nº de reclamaciones	Nº de viajeros	Ratio de reclamaciones	nº de incidencias inspecciones	Encuesta satisfacción
Enero	0	1.475.779	0,00	0,00	8,69
Febrero					
Marzo					
Abril	0	1.421.153	0,00	0,00	
Mayo					
Junio					
Julio	0	1.204.624	0,00	0,00	
Agosto					
Septiembre					
Octubre	0	1.595.547	0,00	0,00	
Noviembre					
Diciembre					
	0	5.697.103	0,00	0,00	8,69

Nuevo compromiso 2026: La valoración obtenida en la encuesta anual de satisfacción en lo relativo a limpieza será igual o mayor a **7,5**, y el número de **reclamaciones** relacionadas con limpieza deficiente será igual o **inferior a 2 en el mes** / relativo a un volumen de 1.000.000 viajeros. Igualmente, asegura que **habrá menos de 2 incidencias de limpieza al trimestre**.

4.14. Confort – Temperatura

La UTE SUBBUS 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 / relativo a 1.000.000 de viajeros.

Se obtienen los siguientes resultados en el ejercicio 2025:

Mes	Nº de reclamaciones	Nº de viajeros	Ratio de reclamaciones	Encuesta satisfacción
Enero	0	1.475.779	0,00	8,04
Febrero				
Marzo				
Abril	10	1.421.153	7,04	
Mayo				
Junio				
Julio	4	1.204.624	3,32	
Agosto				
Septiembre				
Octubre	0	1.595.547	0,00	
Noviembre				
Diciembre				
	14	5.697.103	2,46	8

- Respecto a las desviaciones registradas en el segundo y tercer trimestre del ejercicio en lo referente a reclamaciones, se informa que con el objetivo de corregir la situación se documentó una no conformidad interna a través de la cual se implementaron acciones correctivas que permitieron corregir la desviación, y volver a situar el indicador dentro del valor comprometido en el cuarto trimestre del año

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**.

- A continuación, se muestran los resultados obtenidos en 2025:

2025	Nº de reclamaciones	Nº de viajeros	Ratio de reclamaciones	Encuesta satisfacción
Enero	4	1.475.779	2,71	7,26
Febrero				
Marzo				
Abril	1	1.421.153	0,70	
Mayo				
Junio				
Julio	1	1.204.624	0,83	
Agosto				
Septiembre				
Octubre	4	1.595.547	2,51	
Noviembre				
Diciembre				
	10	5.697.103	1,76	7,26

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

UTE SUBÚS GT – NLJ se compromete a **garantizar la seguridad de los desplazamientos** mediante el registro y control mensual de accidentes e incidentes estableciendo un

índice de seguridad vial basado en la fórmula n° de [incidentes/accidentes] / 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 accidentes/incidentes ocurridos respecto al año base (el presente 2025), conforme a los principios de seguridad establecidos en **ISO 39001**, norma en la que UTE SUBUS GT - NLJ 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**.

➤ En 2025, se obtuvieron los siguientes resultados en lo relativo a **accidentes**:

2025	Nº de accidentes	Km/mes	Índice de Seguridad Vial (ISV)
Enero	3	135.997	22,06
Febrero	5	125.464	39,85
Marzo	3	138.056	21,73
Abril	3	131.418	22,83
Mayo	3	134.427	22,32
Junio	1	120.680	8,29
Julio	4	104.276	38,36
Agosto	4	98.814	40,48
Septiembre	4	120.971	33,07
Octubre	2	134.248	14,90
Noviembre	2	140.637	14,22
Diciembre	1	131.567	7,60
	35	1.516.555	23,81

➤ Y en lo relativo a **incidentes**:

Mes	Nº de Incidentes	Km/mes	Índice de Seguridad Vial (ISV)	Encuesta satisfacción
Enero	2	135.997	14,71	8,64
Febrero	0	125.464	0,00	
Marzo	1	138.056	7,24	
Abril	1	131.418	7,61	
Mayo	0	134.427	0,00	
Junio	0	120.680	0,00	
Julio	0	104.276	0,00	
Agosto	0	98.814	0,00	
Septiembre	0	120.971	0,00	
Octubre	2	134.248	14,90	
Noviembre	1	140.637	7,11	
Diciembre	2	131.567	15,20	
	9	1.516.555	5,56	8,64

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 2025, 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 2025, se realizó el tratamiento de la siguiente cantidad de residuos:

Tipo de residuo	Residuo LER	Cantidad (KGs)
Peligroso	15 01 10* Envases que contienen restos de sustancias peligrosas o estén contaminados por ellas.	29
Peligroso	15 01 10* Envases que contienen restos de sustancias peligrosas o estén contaminados por ellas.	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.	50,4
Peligroso	15 01 11* Envases metálicos, incluidos los recipientes a presión vacíos, que contienen una matriz porosa sólida peligrosa (por ejemplo, amianto).	22
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,	131
Peligroso	20 01 21*-31* Lámparas de descarga, no LED y fluorescentes.	15
No peligroso	15 01 01 Envases de papel y cartón.	19
No peligroso	19 02 05* Lodos de tratamientos físico-químicos que contienen sustancias peligrosas.	79
Peligroso	16 10 01* Residuos líquidos acuosos que contienen sustancias peligrosas.	4120
No peligroso	20 01 40 Metales.	53
Peligroso	15 01 11* Envases metálicos, incluidos los recipientes a presión vacíos, que contienen una matriz porosa sólida peligrosa (por ejemplo, amianto).	15
Peligroso	16 10 01* Residuos líquidos acuosos que contienen sustancias peligrosas.	4052
No peligroso	15 01 01 Envases de papel y cartón.	603
No peligroso	20 01 40 Metales.	91
Peligroso	15 01 10* Envases que contienen restos de sustancias peligrosas o estén contaminados por ellas.	76
Peligroso	15 01 10* Envases que contienen restos de sustancias peligrosas o estén contaminados por ellas.	126
No peligroso	19 02 05* Lodos de tratamientos físico-químicos que contienen sustancias peligrosas.	112
No peligroso	16 01 20 Vidrio.	130
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	20 01 21*-31* Lámparas de descarga, no LED y fluorescentes.	13

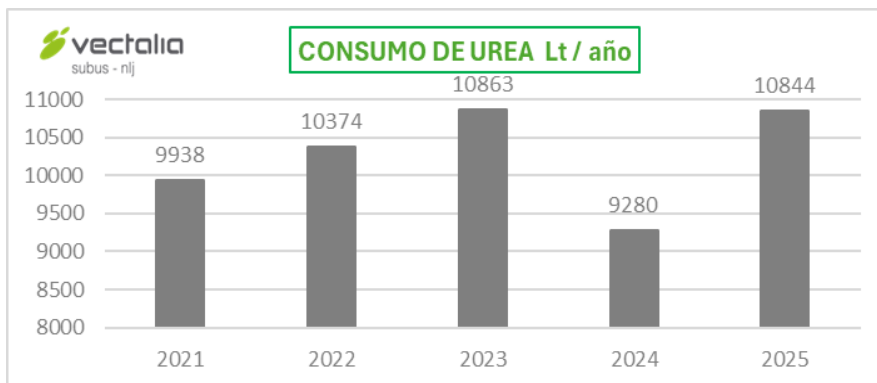
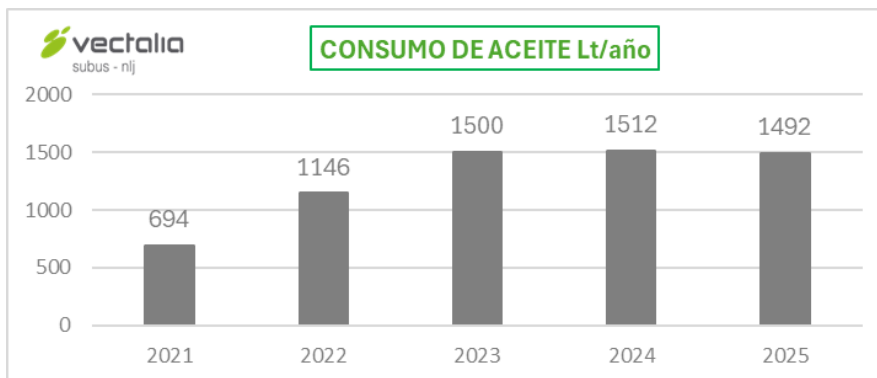
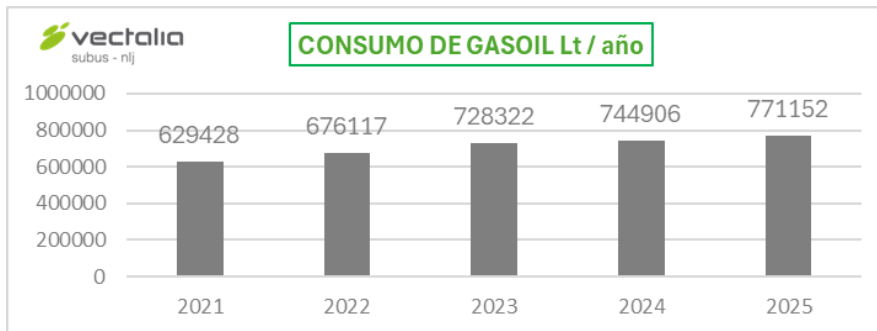
Al igual que en años anteriores, la mayor cantidad de residuos peligrosos generada por la actividad de la UTE SUBUS GT – NLJ, la conforman las aguas de lavado y los lodos, provenientes de la limpieza de vehículos.

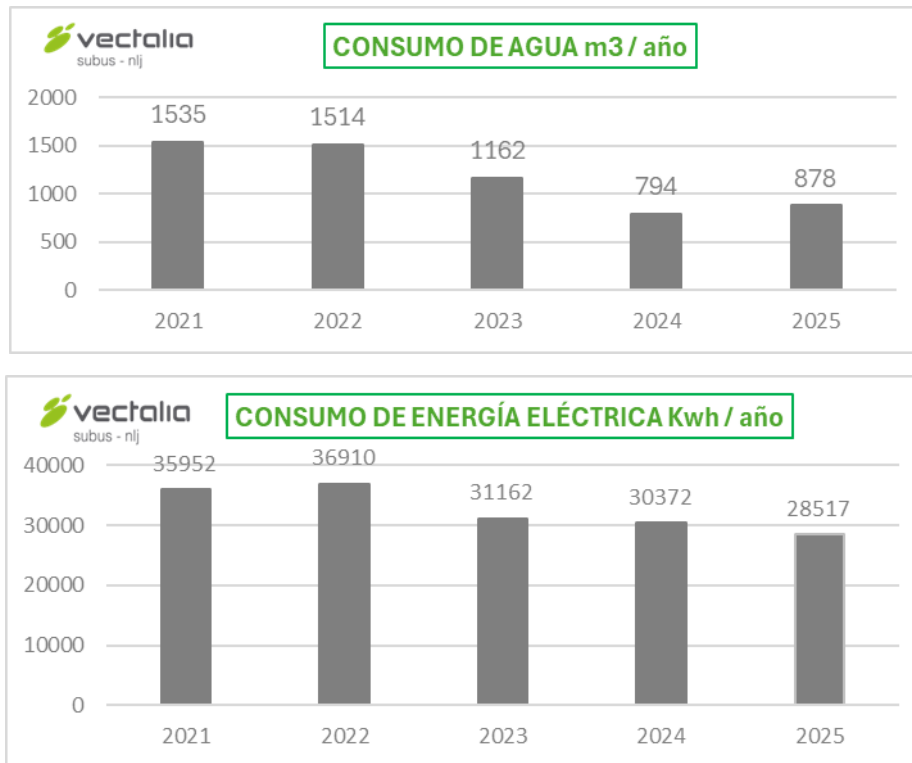
4.19. Impacto ambiental – Consumo de recursos naturales

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 Y 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 SUBÚS GT (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 7 días hábiles.

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