

# Carta de servicios Transporte Urbano de Albacete

## 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

## 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.

## DOTACIÓN

### 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.

### 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.

### Recursos humanos.

Nuestro personal de conducción, atención al Cliente y administración cuenta con la formación adecuada para prestar un servicio de calidad a nuestros Clientes.

**Oficinas 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 en invierno (Desde el 18 de septiembre al 15 de junio) es de 9:00 a 14:00 de L a V y de 16:00 a 18:30 M y J. El horario de verano (Del 16 de junio al 17 de septiembre) es de 9:00 a 14:00 de L a V y de 16:00 a 18:00 M y J.

**Puntos de Venta**

La compra de billetes y recarga de títulos puede hacerse en los establecimientos concertados cuyo listado se puede consultar en la página web [www.albacete.vectalia.es](http://www.albacete.vectalia.es)

**RELACIÓN DE SERVICIOS**

Prestamos los siguientes servicios:

- TRANSPORTE URBANO COLECTIVO DE LA CIUDAD DE ALBACETE

Línea A

IMD - UNIVERSIDAD  
Hospital Perpetuo Socorro



Línea B

Avenida España 55,  
CC Imaginalia

Línea C

Avenida España IMD  
Hospital Perpetuo Socorro



Línea D

Barrio San Pedro  
Avenida 5, Campollano

Línea E

Estación Renfe  
Hospital Perpetuo Socorro

Línea F

c/ Alcalde Conangla  
Avda Tercera



Línea G

c/ San Agustín nº6  
Cementerio

**COMPROMISOS DE CALIDAD**

Con carácter anual se realiza una encuesta de satisfacción, la cual sirve como método de medición en la mayoría de los indicadores-criterio. Aunque la encuesta se realiza en el mes de febrero de 2019, mide la percepción del servicio del año 2018.

**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 2018 únicamente se pulsó el botón de "bus lleno" 526 veces, por lo que obtuvimos un nivel de disponibilidad del servicio ofertado de 99,91%
- En 2018 solo se produjeron 2 situaciones en las cuales circularon 3 autobuses seguidos completos. En ambos casos, fueron situaciones asiladas, coincidiendo con días festivos de alta demanda, como son la Feria de Albacete y el Jueves Lardero.

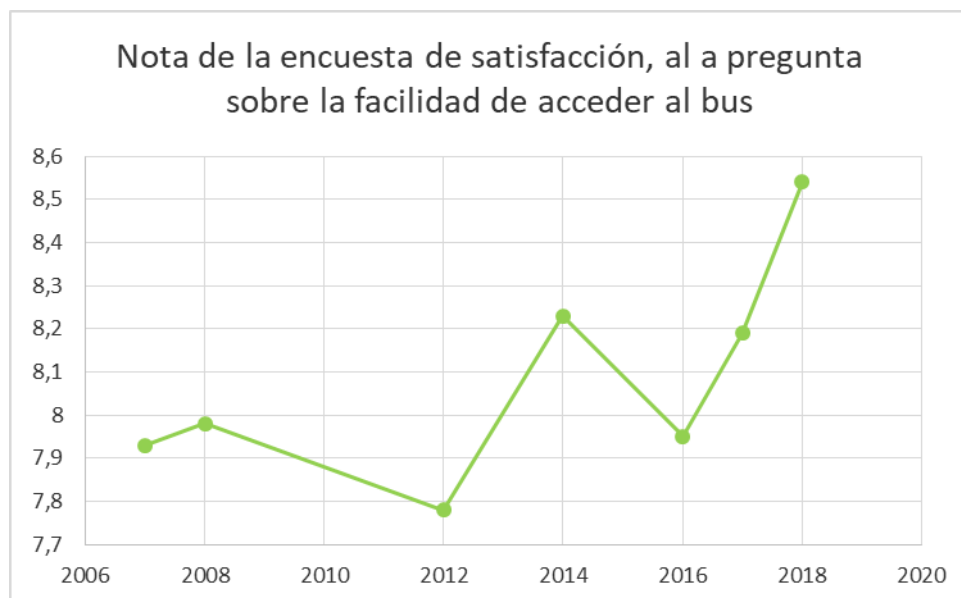
| 2018                  | BUS LLENO 1T |              | BUS LLENO 2T |              | BUS LLENO 3T |              | BUS LLENO 4T |              | BUS LLENO TOTAL |              |
|-----------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-----------------|--------------|
| <b>TOTAL LÍNEA A</b>  | 49           | 0,15%        | 43           | 0,13%        | 91           | 0,28%        | 66           | 0,20%        | <b>249</b>      | <b>0,04%</b> |
| <b>TOTAL LÍNEA B</b>  | 26           | 0,02%        | 11           | 0,01%        | 31           | 0,02%        | 52           | 0,04%        | <b>120</b>      | <b>0,02%</b> |
| <b>TOTAL LÍNEA C</b>  | 2            | 0,00%        | 4            | 0,00%        | 22           | 0,02%        | 5            | 0,00%        | <b>33</b>       | <b>0,01%</b> |
| <b>TOTAL LÍNEA D</b>  | 6            | 0,01%        | 3            | 0,00%        | 3            | 0,00%        | 5            | 0,00%        | <b>17</b>       | <b>0,00%</b> |
| <b>TOTAL LÍNEA E</b>  | 4            | 0,01%        | 12           | 0,02%        | 53           | 0,07%        | 37           | 0,05%        | <b>106</b>      | <b>0,02%</b> |
| <b>TOTAL LÍNEA F</b>  | 0            | 0,00%        | 1            | 0,02%        | 0            | 0,00%        | 0            | 0,00%        | <b>1</b>        | <b>0,00%</b> |
| <b>TOTAL LÍNEA G</b>  | 0            | 0,00%        | 0            | 0,00%        | 0            | 0,00%        | 0            | 0,00%        | <b>0</b>        | <b>0,00%</b> |
| <b>TOTALES LÍNEAS</b> | <b>87</b>    | <b>0,06%</b> | <b>74</b>    | <b>0,05%</b> | <b>200</b>   | <b>0,13%</b> | <b>165</b>   | <b>0,11%</b> | <b>526</b>      | <b>0,09%</b> |

**ACCESIBILIDAD A PMR.**

UTE SUBUS GT - NLJ se compromete a que todos los vehículos de la flota sea de piso bajo y cuenten con rampas de acceso a personas de movilidad reducida con al menos una plaza de reserva de plaza en el interior del autobús y se compromete además 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.

- En el año 2018 no tuvimos ninguna situación de avería de rampa para personas con movilidad reducida que impidiese dar el servicio cuando fue solicitado por un usuario.
- La nota obtenida en la encuesta de satisfacción de 2018 en la categoría de facilidad de acceso al autobús fue 8.54 puntos.

|                                       | DATO | OBJETIVO | CUMPLIMIENTO |
|---------------------------------------|------|----------|--------------|
| Nota en la encuesta de satisfacción   | 8.54 | 7        | 100%         |
| Averías que imposibilitan el servicio | 0    | <5       | 100%         |

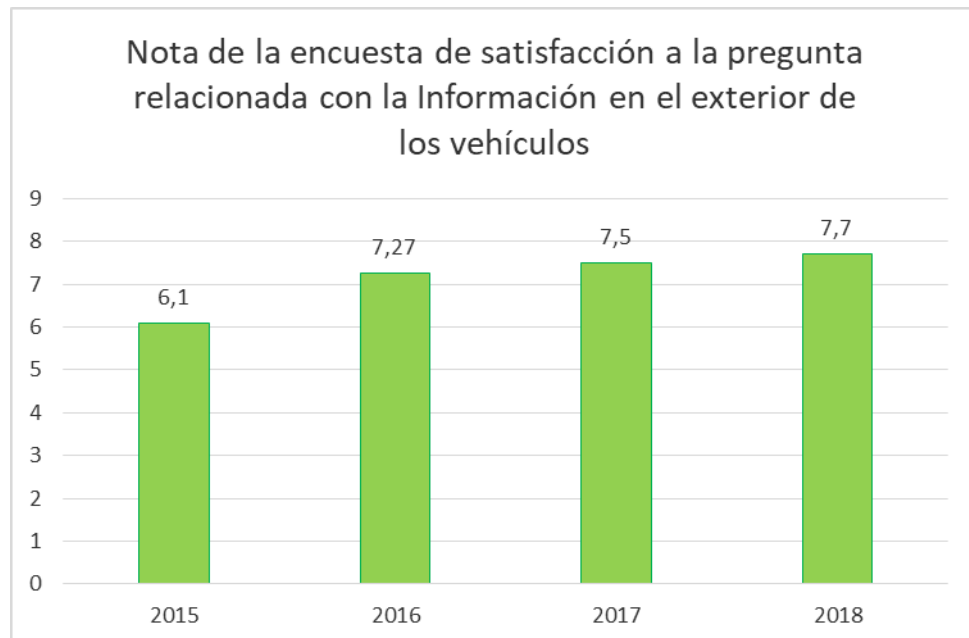


**INFORMACIÓN EN EL EXTERIOR DEL VEHÍCULO.**

UTE SUBUS GT - NLJ se compromete a disponer de una adecuada información en el exterior e 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 bienal 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.

- En el año 2018, el 87% de las inspecciones realizadas fueron conformes a lo establecido, la nota obtenida en la encuesta de satisfacción en el apartado de información fue de 7.36 y el número de reclamaciones por este motivo, en cada trimestre fue de 3, 3, 5 y 0 en los respectivos trimestres del año.

| Porcentaje de incidencias detectadas en las inspecciones realizadas en los vehículos. |  |
|---|--|
| 1T 2018   |  |
| 2T 2018   | El 87% de las inspecciones son conformes |
| 3T 2018   | El 87% de las inspecciones son conformes |
| 4T 2018   | El 87% de las inspecciones son conformes |

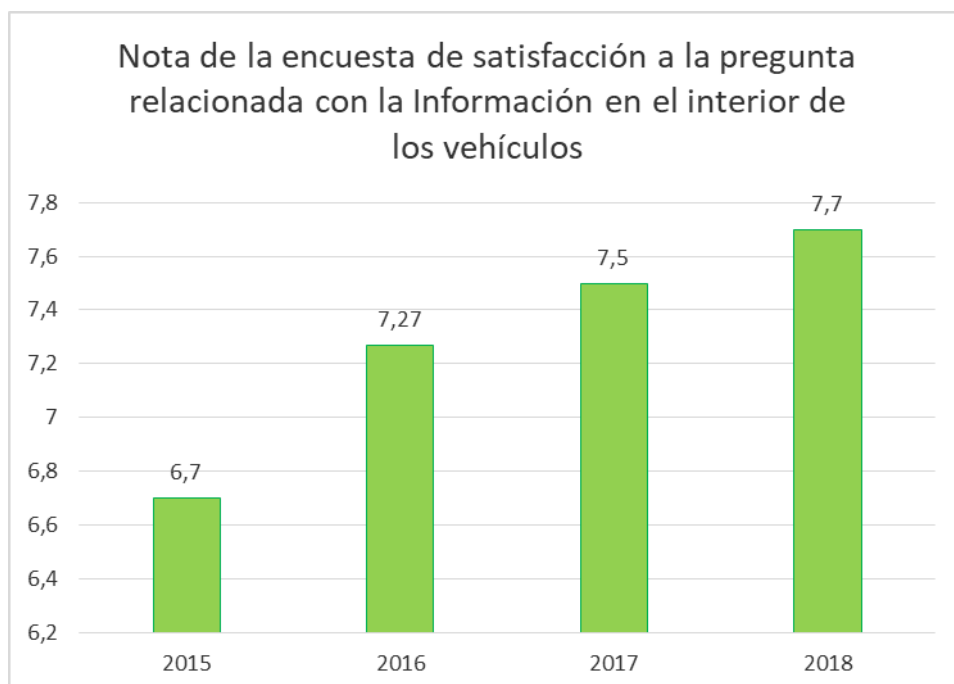


**INFORMACIÓN EN EL INTERIOR DEL VEHÍCULO.**

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 bienal 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.

- En el año 2018, el 90% de las inspecciones realizadas fueron conformes a lo establecido, la nota obtenida en la encuesta de satisfacción en el apartado de información fue de 7,36 y el número de reclamaciones por este motivo, en cada trimestre fue de 2, 2, 4 y 0 en los respectivos trimestres del año.

| Porcentaje de incidencias detectadas en las inspecciones realizadas en los vehículos. |  |
|---|--|
| 1T 2018   |  |
| 2T 2018   | El 90% de las inspecciones son conformes |
| 3T 2018   | El 90% de las inspecciones son conformes |
| 4T 2018   | El 90% de las inspecciones son conformes |



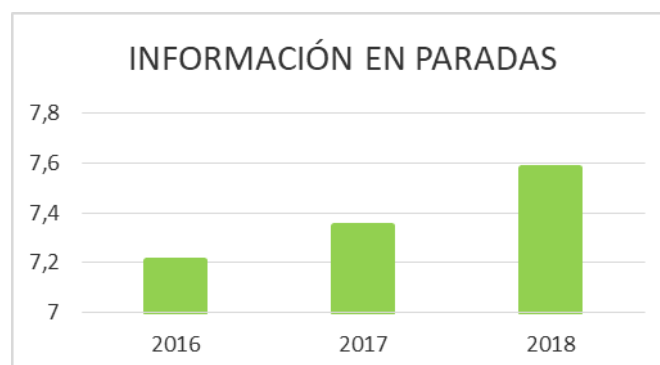
### INFORMACIÓN EN LAS PARADAS DE AUTOBÚS.

UTE SUBUS GT - NLJ se compromete a disponer de una adecuada información en las paradas de autobús asegurando que al menos el 90% de las inspecciones semestrales realizadas a la totalidad de las paradas sean conformes, además se compromete a que en la encuesta bienal 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 en el trimestre.

- En el año 2018, el 95% de las inspecciones realizadas fueron conformes a lo establecido, la nota obtenida en la encuesta de satisfacción en el apartado de información fue de 7,58 y el número de reclamaciones por trimestre fue de; 0;

|  | 1º TRIM.18 | 2º TRIM. 18 | 3º TRIM. 18 | 4º TRIM. 18 |
|--|------------|-------------|-------------|-------------|
| No existe señalización de parada           | 0          | 0           | 0           | 0           |
| La señalización de la parada es inadecuada | 0          | 0           | 0           | 0           |
| <b>TOTAL/TRIMESTR</b>                      | 0          | 0           | 0           | 0           |
| <b>TOTAL/AÑO</b>                           | <b>0</b>   |             |             |             |

| Porcentaje de incidencias detectadas en las inspecciones realizadas en paradas |   |
|--|---|
| 1T 2018  |   |
| 2T 2018  | El 87% de las inspecciones son conforme |
| 3T 2018  | El 87% de las inspecciones son conforme |
| 4T 2018  | El 91% de las inspecciones son conforme |



### INFORMACIÓN EN LOS 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,

- En las inspecciones realizadas en el Primer Trimestre de 2019, todas las inspecciones realizadas a los puntos de venta han sido conformes.

### INFORMACIÓN EN LA WEB ALBACETE.VECTALIA.ES Y APP SUBUS ALBACETE

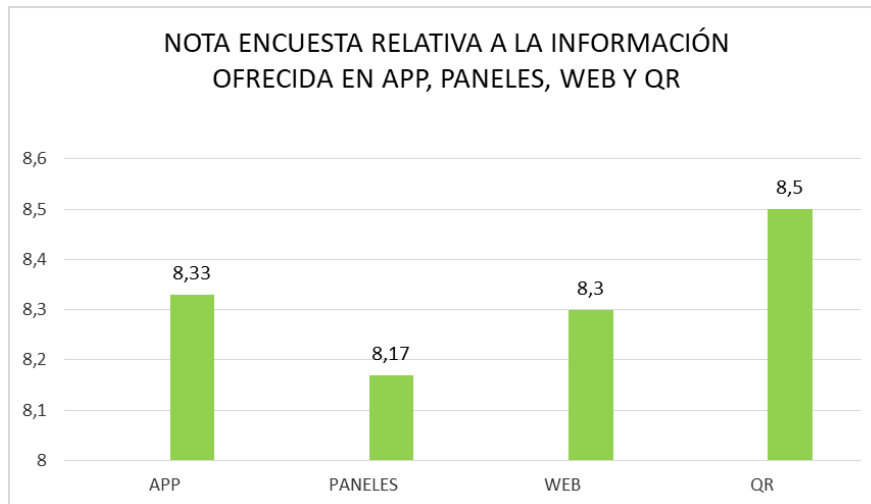
UTE SUBUS GT - NLJ se compromete a disponer de una adecuada información en las web y app oficial del servicio asegurando que al menos el número de reclamaciones relacionadas con estos canales de información sea inferior o igual a 3 por cada 1.000.000 de viajeros al trimestre además se compromete a que en la encuesta bienal de satisfacción la nota obtenida en este apartado sea superior a 7.

- En el año 2018, no se han detectado incidencias de duración superior a 24 horas en la web ni app por lo que estos servicios han estado operativos para los usuarios, además, la nota obtenida en la encuesta de satisfacción en los diferentes apartados fue la siguiente:

| ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTE   |                    |
|---|--------------------|
| <i>El resultado se obtiene del análisis de los datos extraídos del apartado de la encuesta de satisfacción relacionado con la información en las paradas (Superior a 7)</i> |                    |
|   | <b><u>2018</u></b> |
| <b>APP</b>  | 8,33               |
| <b>PANELES</b>  | 8,17               |
| <b>WEB</b>  | 8,3                |
| <b>QR</b>   | 8,5                |

- En el año 2018, el número de reclamaciones recibidas en cada trimestre, relativizadas por cada millón de viajeros, fue 7,37; 1,59; 0; y 5,26 respectivamente.





### REGULARIDAD Y HORARIOS.

La UTE SUBUS GT - NLJ se compromete a que;

**PUNTUALIDAD** Los horarios de partida de salida de cabecera deben corresponder con los establecidos y divulgados de forma que se compromete a que en un al menos un 85% de las veces el autobús salga con menos de 1 min de adelanto y menos de 5 minutos de retraso con el horario oficial.

- En el año 2018, los datos de puntualidad fueron los siguientes:

| 2018               | % DE CUMPLIMIENTO |               |               |               |
|--------------------|-------------------|---------------|---------------|---------------|
|                    | 1 TRIMESTRE       | 2 TRIMESTRE   | 3 TRIMESTRE   | 4 TRIMESTRE   |
| TOTAL LÍNEA A      | 91,12%            | 86,73%        | 84,87%        | 84,92%        |
| TOTAL LÍNEA B      | 89,16%            | 88,66%        | 73,48%        | 86,49%        |
| TOTAL LÍNEA C      | 94,38%            | 93,71%        | 86,05%        | 91,81%        |
| TOTAL LÍNEA D      | 74,55%            | 85,95%        | 87,97%        | 91,36%        |
| TOTAL LÍNEA E      | 91,37%            | 91,92%        | 82,45%        | 85,71%        |
| TOTAL LÍNEA F      | 90,22%            | 93,75%        | 88,81%        | 88,29%        |
| TOTAL LÍNEA G      | 97,92%            | 94,78%        | 94,22%        | 88,49%        |
| <b>TOTAL MEDIA</b> | <b>89,82%</b>     | <b>90,78%</b> | <b>85,41%</b> | <b>88,15%</b> |

Aunque en algunos casos no se alcanza el 85% la media trimestral en todos los casos supera el 85%.

- En el año 2018, la nota obtenida en la encuesta de satisfacción, en el apartado de puntualidad fue 8,10 puntos, siendo los datos por línea los siguientes:

|                     | TOTAL | A    | B    | C    | D    | E    | F    | G    |
|---------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|
| Puntualidad de paso | 8,10  | 8,01 | 8,06 | 7,92 | 8,08 | 8,47 | 8,96 | 8,88 |

**REGULARIDAD** 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  $f+25\%f$ .

- En el año 2018, los datos de regularidad fueron

| 2018 % DE CUMPLIMIENTO REGULARIDAD |  |             |             |             |
|------------------------------------|--|-------------|-------------|-------------|
|                                    | 1 TRIMESTRE  | 2 TRIMESTRE | 3 TRIMESTRE | 4 TRIMESTRE |
| TOTAL LÍNEA A                      | 76,49%   | 71,96%      | 82,77%      | 70,74%      |
| TOTAL LÍNEA B                      | 84,74%   | 81,68%      | 84,85%      | 83,27%      |
| TOTAL LÍNEA C                      | 88,88%   | 87,27%      | 90,52%      | 89,26%      |
| TOTAL LÍNEA D                      | 80,62%   | 85,20%      | 88,89%      | 89,39%      |
| TOTAL LÍNEA E                      | 86,29%   | 88,62%      | 84,84%      | 77,78%      |
| TOTAL LÍNEA F                      | *esta línea va a horario por lo que no aplica el criterio de regularidad |             |             |             |
| TOTAL LÍNEA G                      | 100,00%  | 99,20%      | 97,47%      | 80,10%      |
| TOTAL MEDIA                        | 86,17%   | 85,66%      | 88,22%      | 81,76%      |

Aunque en algunos casos no se alcanza el 80% la media trimestral en todos los casos supera el 80%.

- En el año 2018, la nota obtenida en la encuesta de satisfacción, en el apartado de regularidad fue 7,72 puntos, siendo los datos por línea los siguientes:

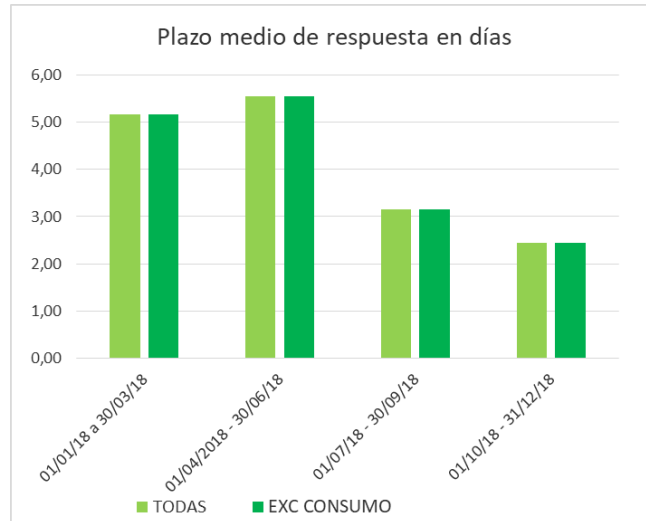
|                    | TOTAL | A    | B    | C    | D    | E    | F    | G    |
|--------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|
| Frecuencia de paso | 7,72  | 7,94 | 7,21 | 7,79 | 8,13 | 7,52 | 7,63 | 8,43 |

### ATENCIÓN AL CLIENTE.

**PLAZO MEDIO DE RESPUESTA A LAS 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 ontestadas en plazo de 6 días.

- En 2018, el plazo medio de respuesta de las reclamaciones fue de 5,16; 5,55; 3,15 y 2,44 días hábiles para cada uno de los trimestres del año.

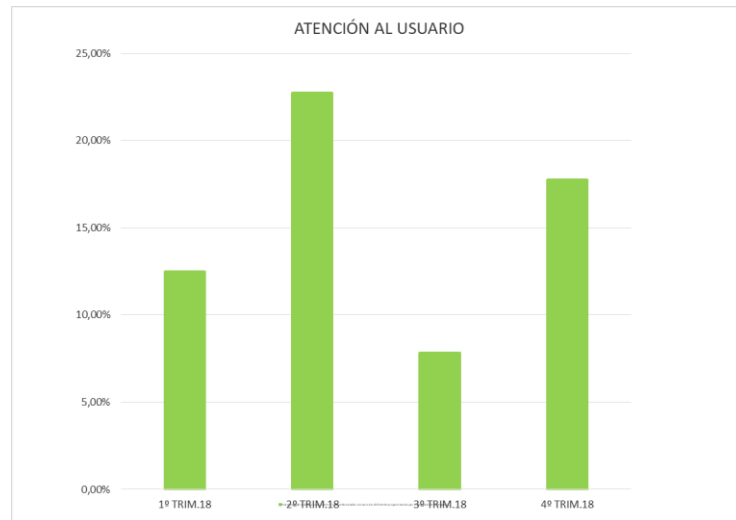
| % DE RECLAMACIONES CONTESTADAS EN PLAZO |            |            |
|---|------------|------------|
|   | EN PLAZO   | NO PLAZO   |
| 1T 2018                                 | 76%        | 24%        |
| 2T 2018                                 | 75%        | 25%        |
| 3T 2018                                 | 100%       |            |
| 4T 2018                                 | 100%       |            |
| <b>TOTAL 2018</b>                       | <b>88%</b> | <b>25%</b> |



**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 que ponga a prueba su correcta aplicación por parte del personal de la empresa por lo que el número de reclamaciones referida al trato adecuado por parte del personal según el Plan de Actuación y Atención al Cliente de la Empresa sea inferior al 10% del total y nota relacionada con este aspecto en la encuesta de satisfacción debe ser superior a 7.

- En 2018, el porcentaje de reclamaciones relacionadas con la atención con respecto del total, cada uno de los trimestres del año, fue:

|                            | 1º TRIM.18    | 2º TRIM.18    | 3º TRIM.18   | 4º TRIM.18    | MEDIA         |
|----------------------------|---------------|---------------|--------------|---------------|---------------|
| <b>ATENCIÓN AL USUARIO</b> | <b>12,50%</b> | <b>22,73%</b> | <b>7,81%</b> | <b>17,74%</b> | <b>14,60%</b> |



- En 2018, el número de reclamaciones recibidas en cada trimestre relacionadas la atención prestada, relativizada por cada millón de usuarios, es de 5,73; 7,95; 4,87; y 8,27 respectivamente.
- La nota obtenida en la encuesta de satisfacción en este aspecto, en el año 2018, fue de 8,12.

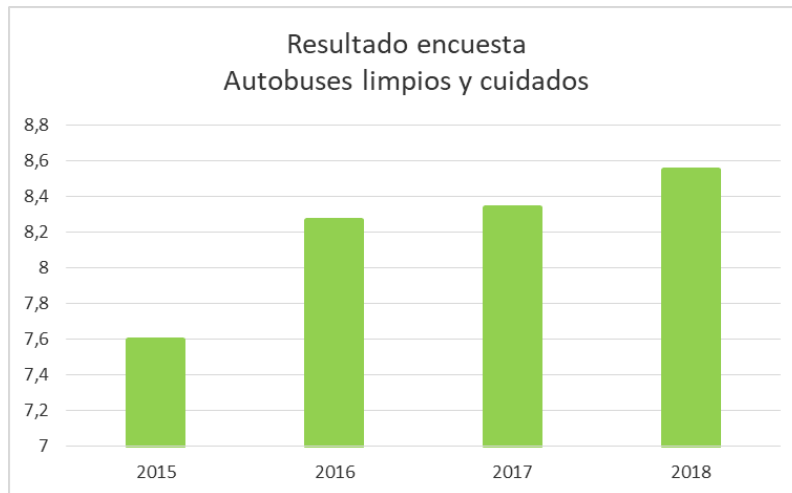
## CONFORT.

### 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 al menos en un 95% de las inspecciones mensuales de limpieza son conformes. Además se compromete a que la nota obtenida en la encuesta de satisfacción anual es superior a 7 en este apartado y a que las reclamaciones de los usuarios relacionadas con la limpieza de los vehículos son inferiores a 3 en el trimestre.

- En el 2018 un 100% de las inspecciones de limpieza fueron acordes al plan de limpieza establecido, la nota obtenida en el aspecto de limpieza fue de un 8.55 y no se recibió ninguna reclamación por este aspecto.



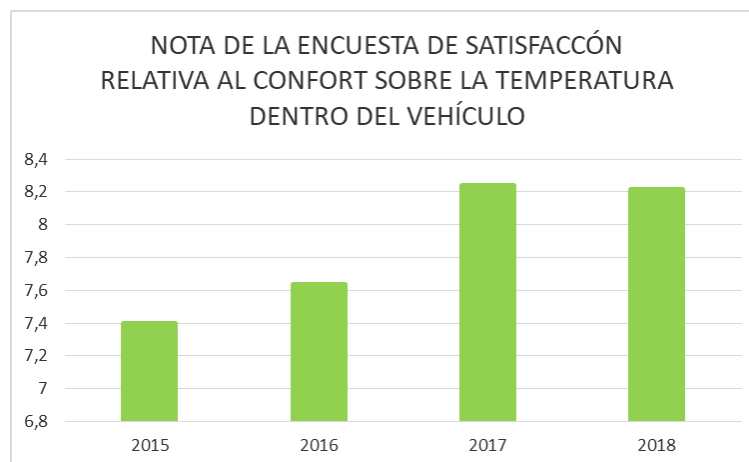
**TEMPERATURA.**

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 información en parada sea inferior a 3 por cada 1.000.000 de usuarios en el trimestre.

- En el 2018 la nota obtenida en el aspecto de regulación de la temperatura fue de un 8.22 y no se recibió ninguna reclamación por este aspecto.

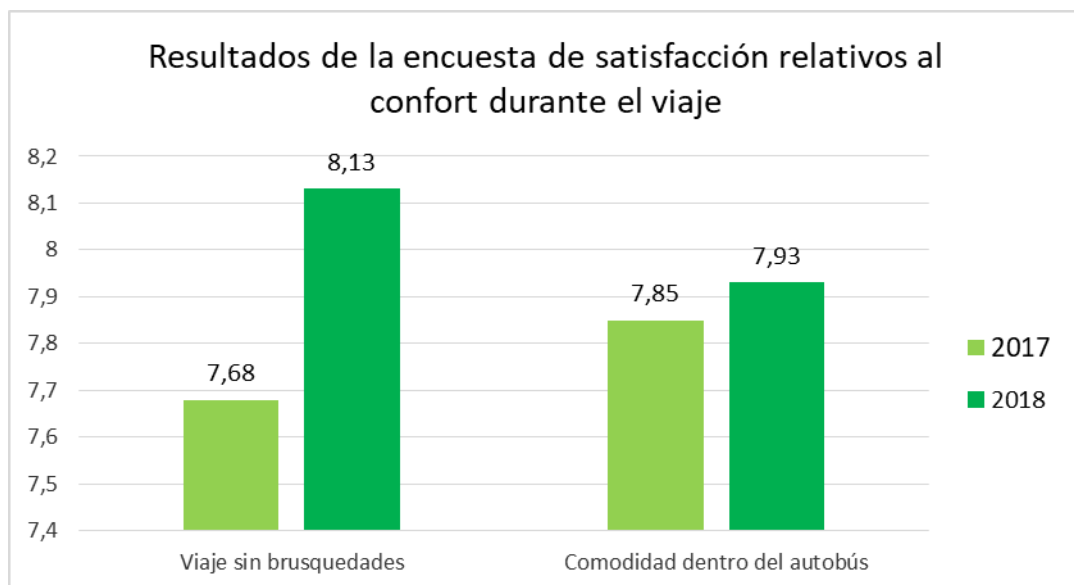


### COMODIDAD DURANTE EL VIAJE, VIAJE SIN BRUSQUEDADES.

La UTE SUBUS GT – NLJ se compromete a que todos los conductores tengan formación sobre conducción eficiente y sin brusquedades y la en su trabajo diario de forma que El viaje se realiza sin brusquedades, acelerones o frenzados. 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 reclamaciones relacionadas con la información en parada sea inferior a 5 por cada 1.000.000 en el trimestre.



- En el 2018 la nota obtenida en el aspecto de viaje sin brusquedades fue un 8,13 y en el aspecto de comodidad dentro del autobús fue un 7,93,.
- El numero de reclamaciones recibidas por este aspecto, relativizadas por cada 1.000.000 viajeros, en cada trimestre de 2018, fue 0,81; 1,59; 0,97 y 2,25, respectivamente

### SEGURIDAD

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,  $(\text{Número de accidentes} / \text{número de conductores}) * 100 \text{ kms}$  y nos marcamos como objetivo que ese dato arbitrario sea inferior a 23.

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

- En 2018, el valor del indicador Tasa de Accidentes de Tráfico, en cada trimestre fue de 14,29; 15,19; 12,66 y 11,25 en cada uno de los trimestres del año.
- El número de Incidentes registrado en cada trimestre de 2018 fue de 0 Incidentes.
- La nota obtenida en la encuesta de satisfacción en este aspecto ha sido 8,60.



### SEGURIDAD: SEÑALIZACIÓN

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

- En 2018, el 100% de las revisiones de los elementos de seguridad de los vehículos ha sido conformes, no detectándose ninguna incidencia por este motivo.

**IMPACTO AMBIENTAL.**

La UTE SUBUS GT- NLJ renovó en 2018 la certificación ISO 14001 Sistema de gestión medioambiental lo que supone un compromiso en lo referente a:

**RESIDUOS**

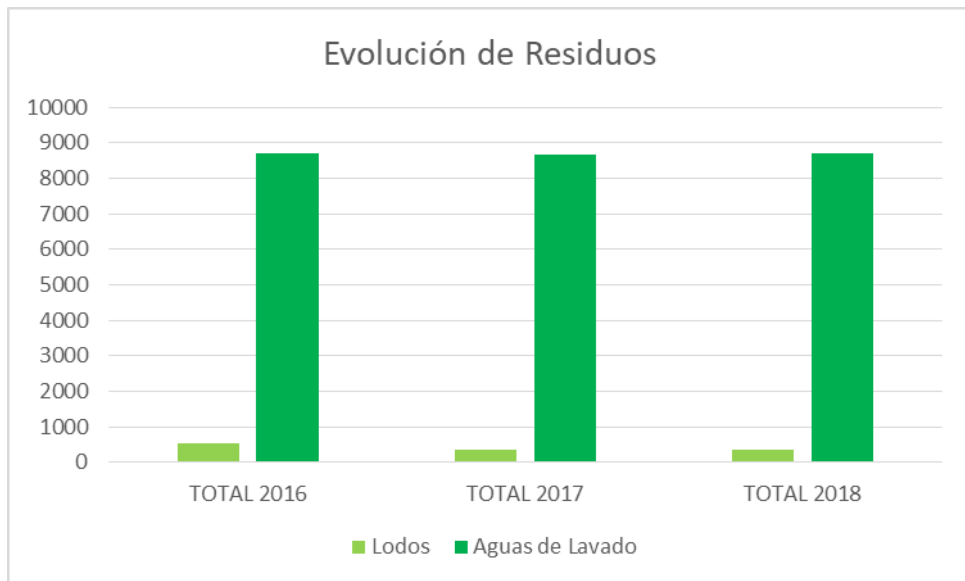
La UTE SUBUS GT - NLJ se compromete a realizar un adecuado tratamiento a los residuos resultantes de nuestra actividad de forma que se dé cumplimiento a la normativa UNE-EN ISO 14001 Sistema de Gestión Medioambiental con la correcta gestión de;

- Aceite
  - Baterías
  - Residuos
  - Anticongelante
  - Residuos electrónicos
  - Sustitución de piezas.
  - Lodos
  - Aguas de Lavadero
- En 2018, se realizó el tratamiento del siguiente número de residuo peligrosos:

|        |  | 2018        |             |             |
|--------|--|-------------|-------------|-------------|
| CÓDIGO | RESIDUOS                               | 16/01/2018  | 12/07/2018  | TOTAL 2018  |
| 130502 | Lodos                                  | 172         | 185         | 357         |
| 80317  | Cartucho y toner                       | 9           | 23          | 32          |
| 161001 | Aguas de lavado                        | 4273        | 4420        | 8693        |
| 150110 | Envases/Plásticos contaminados         | 80          | 76          | 156         |
| 130205 | Aceites usados                         | 0           | 13          | 13          |
| 160107 | Filtros de aceite                      | 0           | 0           | 0           |
| 150111 | Aerosoles                              | 5           | 8           | 13          |
| 160114 | Anticongelante                         | 9           | 0           | 9           |
| 150202 | Absorbente, trapos y papel contaminado | 13          | 5           | 18          |
| 200121 | Tubos fluorescentes                    | 7           | 8           | 15          |
|        | <b>TOTAL</b>                           | <b>4568</b> | <b>4738</b> | <b>9306</b> |
| 200301 | Residuo no peligroso mezclado          | 92          | 75          | 167         |
|        | Envases de plásticos no contaminados   | 0           | 0           | 0           |
| 160120 | Lunas de automovil                     | 0           | 70          | 70          |



Los residuos que se generan en mayor cantidad son los Lodos y las Aguas de Lavado, y su evolución en los dos últimos años ha sido:

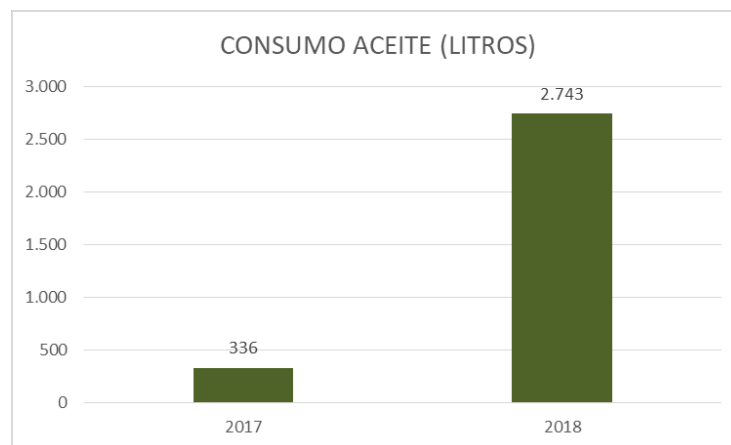
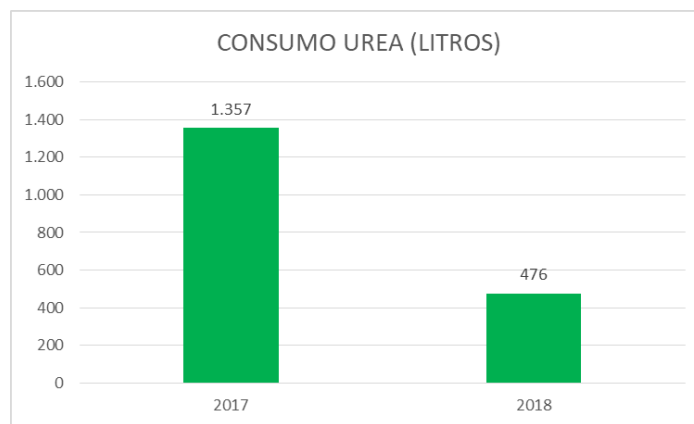
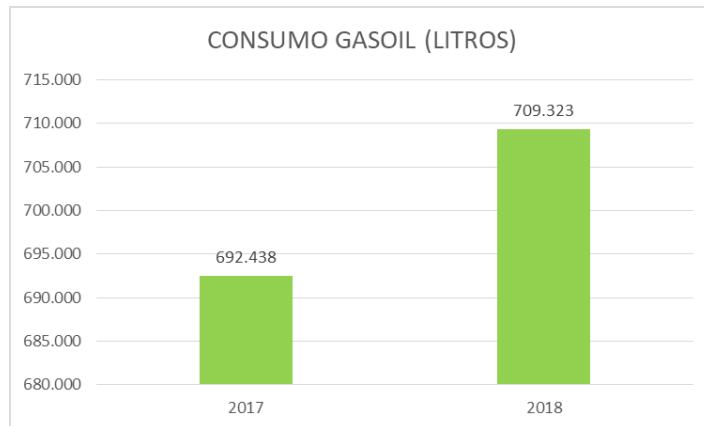


### RECURSOS NATURALES. CONSUMO DE ENERGÍA

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

- Gasoil
- Aceite
- Urea
- Agua
- Electricidad
- Papel
- Toners

Los consumos de gasoil, urea y agua, tienen relación directa con la prestación del servicio, y su evolución ha sido la siguiente:



| CONSUMO ELECTRICIDAD |       |      |        |            |
|----------------------|-------|------|--------|------------|
| PERIODO              | kWh   | DÍAS | kW/día | kW/día bus |
| TOTAL 2017           | 29647 | 362  | 3,412  | 0,114      |
| TOTAL 2018           | 31671 | 332  | 3,975  | 0,132      |

| <b>CONSUMO AGUA</b> |           |             |                   |
|---------------------|-----------|-------------|-------------------|
| <b>PERIODO</b>      | <b>M3</b> | <b>DÍAS</b> | <b>M3/DÍA BUS</b> |
| TOTAL 2017          | 1382      | 365         | 0,126             |
| TOTAL 2018          | 1645      | 365         | 0,150             |

| <b>CONSUMO PAPEL Y TONER</b> |                  |                  |             |                        |                                 |
|------------------------------|------------------|------------------|-------------|------------------------|---------------------------------|
| <b>PERIODO</b>               | <b>Nº FOLIOS</b> | <b>Nº TONERS</b> | <b>DÍAS</b> | <b>FOLIOS/DÍAS BUS</b> | <b>(TONERS X 1000)/DÍAS BUS</b> |
| TOTAL 2017                   | 7500             | 15               | 361         | 0,693                  | 1,385                           |
| TOTAL 2018                   | 10500            | 8                | 361         | 0,970                  | 0,739                           |
|                              |                  |                  |             |                        |                                 |

Debido al aumento del consumo de gasoil, que se ha producido en el año 2017, respecto a 2016, para los años 2018 y 2019, se plantea un objetivo de reducción de combustible.

### DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL

NLJ SUBUS tiene definida una Política Medioambiental que tiene como máxima prioridad la preservación y conservación del mismo porque somos muy conscientes de la realidad del agotamiento de recursos así como del cambio climático que se está produciendo a causa de las acciones del hombre.

Está en nuestra mano actuar sobre algunos aspectos que en base a nuestro Sistema de Gestión Ambiental basado en la norma UNE EN ISO 14001, tendrán las siguientes actuaciones:

- Consumo de Combustibles / CO2:** el consumo de combustible es directamente proporcional en toda nuestra actividad tanto directa como indirecta puesto que los vehículos de la empresa que se utilizan para labores comerciales como productivas funcionan con gasoil o gasolina. No obstante forma parte de los proyectos del NLJ adquirir de manera progresiva vehículos híbridos que minimicen tanto el consumo de combustibles fósiles como la emisión de gases contaminantes a la atmósfera.

LA Dirección del NLJ GRUPO SUBÚS mantendrá este desempeño y lo irá revisando y actualizando conforme evolucione puesto que pretendemos que se un documento vivo y un firme compromiso de todas las partes implicadas en llevarlo a cabo.

## ATENCIÓN AL CLIENTE

### CANALES DE COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

- Web\_  
[www.albacete.vectalia.es](http://www.albacete.vectalia.es)
- Teléfono/s.  
  
Oficinas 967 52 13 41 Inspección 699 03 41 94
  - Puntos de venta, se trata de una 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.
  - Ubicación.  
  
Estación de Autobuses. Federico García Lorca s/n 02001 Albacete.
  - Horario.  
  
L – V 09.00 a 14.00 y M – J de 16.00 a 18.30 (Invierno)  
L – V 09.00 a 14.00 y M – J de 16.00 a 18.00 (Verano)

### RECLAMACIONES

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:

- ✓ Libro de Reclamaciones a bordo del autobús.
- ✓ Web [www.albacete.vectalia.es](http://www.albacete.vectalia.es) y APP SUBUS ALBACETE
- ✓ Oficina de Atención al Cliente.

### 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

## DERECHOS DE LOS VIAJEROS

Los derechos del viajero pueden consultarse en;

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

## NORMAS DE USO

### 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 una silla de ruedas o cochecito de niño 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.

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