

## NOTA INFORMATIVA

Valencia, a 17 de Marzo de 2013

Desde el sábado 16, y hasta el próximo martes 19 inclusive, la entidad potencia e incrementa su cobertura informativa



### **LA INFORMACIÓN A 'PIE DE CALLE' DE EMT VALENCIA, CLAVE PARA SABER CÓMO MOVERSE EN FALLAS POR LA CIUDAD**

**Los 4 puntos fijos informativos y los 9 'Chaquetas Rojas Itinerantes' de EMT atienden y resuelven dudas de manera personalizada**

Desde que el pasado viernes 15 quedarán oficialmente plantadas las cerca de 400 fallas repartidas por toda la ciudad, la fiesta ya está en la calle. Falleros, valencianos y los miles de turistas que visitan el cap i casal atraídos por la vistosidad de la fiesta salen a la calle a disfrutar de la multitud y diversidad de actos organizados. Desde ese momento, el operativo de servicio ininterrumpido dispuesto por la Empresa Municipal de Transportes de Valencia (EMT) está en marcha para facilitar la movilidad de un punto a otro de la ciudad.

El gran esfuerzo que realiza la entidad, con refuerzos de líneas de hasta el 85%, no tendría sentido sin una amplia cobertura informativa 'a pie de calle' con la que detallar todo el servicio de EMT para las Fallas de 2013, y además, ayudar a resolver, de manera directa y personalizada, las posibles dudas que a visitantes y ciudadanos les puedan surgir sobre cómo moverse estos días de fiesta por Valencia.

Consciente de ello, EMT Valencia ha reforzado el servicio de puntos informativos ampliando a 4 las zonas donde se ubican. Así, tanto valencianos como visitantes los pueden encontrar en la Plaza del Ayuntamiento (C/ San Vicente esquina con C/M<sup>a</sup> Cristina), frente a la estación del Norte (C/Játiva- Instituto Luis Vives), en las Torres de Serranos (concretamente en la calle Navellos), y como novedad en la Plaza de España, que a su vez es uno de los puntos de concentración de líneas de autobuses de la entidad.

Los más de dos metros de altura de dichos 'stands' facilitan su identificación y notoriedad entre los transeúntes, por lo que se están convirtiendo en puntos de referencia informativa para valencianos y turistas, quienes se muestran muy agradecidos ante la detallada información que reciben de los 'chaquetas rojas' que están al frente de estos puntos.

Además de estas zonas estratégicas, EMT también ha dispuesto a otros 9 informadores itinerantes, que están por diversos puntos estratégicos del 'cap i casal' como son la Plaza del Ayuntamiento, Pintor Sorolla, Plaza San Agustín, Plaza Reina, Mercado Central – Barón de Cárcer, Poeta Querol, Palacio de Justicia/Glorieta y en la falla Convento Jerusalén, ganadora del Primer Premio de la Sección Especial.

La información más demandada versa sobre la línea de Servicio Directo (SD) y las paradas que realiza, qué líneas prestan servicio 24 horas al día o bien prolongan su servicio, así como los desvíos de la red.

Para ayudar a resolver las dudas, los 'Chaquetas Rojas', tanto los ubicados en puntos fijos como itinerantes, se sirven de un folleto, 'Guía para moverte en Fallas', del cual se han realizado 85.000 impresiones y en el que se detalla de manera gráfica y concisa toda la información relativa sobre el Servicio Directo, refuerzo de líneas y Servicio 24 horas, así como

## NOTA INFORMATIVA

dónde poder coger los autobuses, los títulos recomendados para viajar estos días con EMT y los principales actos falleros y fallas recomendadas.

### INFORMACIÓN AL ALCANCE DE LA MANO



El objetivo de dicha ampliación de cobertura informativa es poder anticiparse a las necesidades informativas de valencianos y visitantes propias de estos días. A ello, está contribuyendo de forma positiva el refuerzo del horario ininterrumpido, de 10 horas hasta las 20 horas de la noche, de atención telefónica que, desde el 16 al 19 de marzo, ambos inclusive, está realizando la Oficina de Atención al Cliente de EMT (OAC).

La mayoría de consultas tramitadas, las cuales superan las 200 llamadas al día, se centran en conocer los desvíos de las zonas más cercanas a los domicilios de residencia, el servicio 24 horas disponible para poder trasladarse a diversos puntos de la ciudad y la línea de Servicio Directo. Conviene destacar que durante la semana previa a los días grandes de Fallas, los escritos, llamadas y las visitas a las sedes de OAC alcanzan los 1.764 contactos.

Otros puntos informativos de referencia para el usuario son los más de 1200 puntos de parada de la entidad, que entre postes y marquesinas, están distribuidos estratégicamente por la ciudad. Se trata de un espacio de información muy importante para la empresa y el viajero dado que facilita un contacto directo y permanente con el usuario y el visitante, y son una de las mejores formas de llegar hasta él y proporcionarle toda la información, actualizada y al detalle, relativa al estado de la red, horarios, títulos recomendados, sobre la oferta de servicio o incluso avisos sobre modificaciones, adecuándose en cada una de ellas a los desvíos que sufre según el caso, al coincidir con actos falleros o por instalaciones de monumentos.

El canal Bussi, el 'mailing' lanzado a todos los clientes registrados en EMT con tarjetas Móvilis y la página web corporativa [www.emtvalencia.es](http://www.emtvalencia.es), también son elementos importantes para hacer llegar la información al usuario. En la 'home' de la página web de la entidad se ha establecido un apartado diferenciado para la totalidad de la información relativa al servicio de fallas. Gracias a este elemento, la web está viendo aumentado el número de visitas para orientarse sobre los diversos servicios que ofrece EMT Valencia con motivo de la fiesta grande de la ciudad.

El Presidente de la entidad, Alberto Mendoza, se ha mostrado satisfecho por el ***“correcto funcionamiento del servicio establecido así como la amplia y positiva acogida de los puntos informativos desde donde se hace ver las ventajas que conlleva moverse en transporte público”***.