



CARTA DE SERVICIO



Mensaje Institucional:

EMT tiene por obligación satisfacer las necesidades de transporte del ciudadano de Valencia y tratar de alcanzar la excelencia de sus servicios para atender a sus clientes y empleados. El objetivo básico que persigue implantar la calidad en nuestra empresa es conseguir esa satisfacción ofreciendo el mejor servicio posible a nuestros clientes a costes competitivos.

Por lo anterior, EMT es la primera empresa española de autobuses urbanos comprometida en cumplir los requisitos establecidos en la norma europea de calidad de servicio UNE-EN 13816.

Ese enfoque posibilita la mejora continua orientada a la adopción de medidas preventivas en lugar de correctivas. Con ello, EMT emprende un camino que le hará cada día más eficiente y le permitirá cumplir su proyecto de empresa apoyándose en el conjunto de valores que lo definen:

- La Satisfacción del cliente es el objetivo.
- La Calidad del servicio es el medio.
- Los empleados son los que la construyen.

Hemos concretado esa voluntad permanente de mejorar en un compromiso con nuestros clientes, que nos exige asumir unos niveles de calidad de servicio óptimos y permanentes, de acuerdo con los requisitos de la Norma que nos obligamos a cumplir:

- Servicio ofertado de la línea.
- Accesibilidad.
- Información.
- Tiempo (puntualidad y regularidad)
- Atención al cliente.
- Confort.
- Seguridad.
- Impacto ambiental.

La Certificación de Calidad de la Línea 5 por la norma europea UNE EN 13816 garantiza a nuestros clientes unos niveles de calidad que serán auditados y verificados anualmente por un organismo independiente como es la Agencia Española de Normalización y Certificación (AENOR).

Alfonso Novo
Presidente de la EMT de Valencia
Valencia, 14 de Febrero de 2005

Nuestros Compromisos de calidad de Servicio con Ustedes para la Línea 5.

1.-Servicio ofertado

El grado de ocupación de los autobuses será el adecuado para una correcta atención a los viajeros, de forma que puedan acceder a vehículos con espacio disponible suficiente.

2.- Accesibilidad

Los autobuses serán accesibles a personas de movilidad reducida.

3.- Información

El cliente tiene derecho a disponer de información actualizada y legible en postes y marquesinas sobre las tarifas, la línea, los horarios,...

El cliente tiene derecho también a estar informado en caso de situación anormal programada de la línea (grandes obras, fiestas, etc.) y en caso de supresión provisional de una parada.

4.- Regularidad y Puntualidad

Los intervalos y horas de paso de los autobuses se corresponderán con los establecidos y divulgados.

5.- Atención al cliente

Nuestro personal tratará a nuestros clientes de forma atenta y educada, facilitándoles la información de que disponga y le sea solicitada, en relación con el servicio, siempre que no sea de carácter personal o reservado.

Disponemos de una Oficina de Atención al Cliente que atenderá a quienes se dirijan a ella por escrito, por teléfono o acudiendo a sus instalaciones.

6.- Confort

Aseguraremos la limpieza, higiene y conservación de nuestros vehículos y paradas. Dispondremos de un protocolo de limpieza que asegure lo anterior e incluya todos los apartados necesarios.

7.- Seguridad

En caso de accidente o avería del autobús que imposibilite la prestación del servicio, procederemos a su sustitución con la mayor celeridad posible con el fin de minimizar los perjuicios al viajero. Facilitaremos a los clientes afectados la continuidad del viaje en otros vehículos de la misma línea sin coste alguno.

Mantendremos una actitud preventiva para la protección de los clientes y empleados respecto a los accidentes y a los incidentes a bordo, llevando a cabo acciones de mejora y control para evitarlos.

8.- Impacto ambiental

Cumpliremos los estándares y normas sobre contaminación medioambiental, reduciremos nuestro consumo energético y trataremos adecuadamente los residuos que produzcamos, todo ello de acuerdo con las exigencias de la Norma ISO 14001. Se cuidará especialmente que las emisiones contaminantes y sonoras de los autobuses sean siempre inferiores a los límites permitidos.



AJUNTAMENT
DE VALENCIA



Nos comprometemos a medir la calidad de servicio y a cumplir en la Línea 5 los siguientes parámetros y estándares. Tablas de indicadores. Medimos la calidad.

1.- Servicio ofertado

Por lo menos el 80% de los pasajeros viajará con un grado de ocupación de los autobuses no superior a 5 personas por metro cuadrado.

Garantizaremos que nunca dos autobuses consecutivos circulen completos por la misma parada.

2.- Accesibilidad

El 100% de los clientes de la línea 5 encontrará autobuses accesibles para personas de movilidad reducida.

3.- Información

Al menos el 95% de las paradas dispondrá de información actualizada y legible sobre la parada, el esquema de la línea, sus frecuencias de paso por franjas horarias y primeras y últimas salidas de cabecera y sobre las tarifas y cambio máximo permitido.

Como mínimo el 95% de las marquesinas dispondrá también de información actualizada del servicio en caso de que se produzca una situación anormal programada. Igual porcentaje sobre todas las paradas informarán de su sustitución provisional cuando se produzca.

Todas esas informaciones se reflejarán en nuestra página web: www.emtvalencia.es para que al menos el 95% de los visitantes dispongan de ella.

4.- Regularidad

Al menos para el 80% de los viajeros, el tiempo de espera al autobús no superará en más de un 25% el intervalo previsto e informado.

Nuestros clientes nunca esperarán más del doble del intervalo establecido y divulgado.

Las horas de salida de cabecera de los vehículos que afecten al menos el 85% de los viajeros, no serán superiores en más de 5 minutos a las establecidas y divulgadas.

5.- Atención al cliente

Existirá un Plan de Actuación y Atención al Cliente. Al menos el 90% de los clientes serán atendidos correctamente de acuerdo con él.

La totalidad de los escritos de reclamación o queja presentados por nuestros clientes será contestada en un plazo máximo de 20 días laborables.

En la Oficina de Atención al Cliente devolveremos a sus propietarios los objetos perdidos y encontrados en los vehículos.

6.- Confort

En el protocolo de limpieza garantizaremos que al menos el 95% de los clientes utilicen instalaciones (autobuses, paradas...) en correcto estado de limpieza.

7.-Seguridad

Nuestro Plan de Prevención de accidentes e incidentes contendrá los indicadores necesarios para garantizar un nivel de siniestralidad adecuado, evitando caídas de pasajeros. El 100% de nuestros clientes utilizará vehículos seguros.

8.- Impacto ambiental

El 100% de nuestros clientes utilizará autobuses con impacto ambiental reducido.

Compensaciones

Nuestros clientes tienen derecho a la devolución del viaje cuando por avería o causa directamente imputable a EMT, resulte imposible la continuación del viaje y la sustitución del vehículo. La devolución se efectuará mediante un vale extendido por el conductor, canjeable en las Oficinas de Atención al Cliente.

Atención al cliente:

Sugerencias, quejas y reclamaciones.

Para seguir mejorando necesitamos su opinión. Si no está satisfecho con nuestro servicio díganoslo. Si ha sufrido cualquier desatención, si ha observado anomalías o posibles mejoras háganoslo saber.

Oficina de Atención al Cliente

Atención Presencial: De Lunes a Viernes, de 9 h. a 14 h.
y de 16,30 h. a 19,30 h.

Pl. Correu Vell, 5
46001 Valencia

Atención Telefónica: De Lunes a Viernes, de 9 h. a 21 h.
y Sabados de 9h. a 13h.

Tel. 963 158 515 - Fax.: 963 924 998

Web:

<http://www.emtvalencia.es>

Correo-e:

atencionalcliente@emtvalencia.es



**AJUNTAMENT
DE VALENCIA**

Carta de servicios certificada
por AENOR
Exp. A58/0012