

COMPROMÍS INSTITUCIONAL

La prestació d'un servei de transport públic de qualitat als ciutadans és l'objectiu fonamental de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana (FGV). Per aquest motiu, s'ha dut a terme un ambiciós programa d'ampliació i modernització de la xarxa de tramvia d'Alacant, l'èxit del qual està avalat per un espectacular increment de viatgers, i s'ha iniciat un procés de millora contínua de la qualitat dels serveis oferits. Hui ens comprometem davant dels ciutadans a millorar els serveis de TRAM Alacant amb els estàndards de qualitat continguts expressament en aquesta Carta.

El servei de TRAM Alacant és una explotació de FGV que té com a objectiu la prestació al ciutadà d'un servei de transport públic col·lectiu amb les millors condicions possibles de rapidesa, comoditat, seguretat i eficiència.

Les nostres línies 1, 2, 3, 4 i 9 donen servei a la ciutat d'Alacant i a 14 municipis més de la província, amb una població aproximada d'un milió d'habitants, i transporten prop de 9.500.000 de clients.

FGV assumeix, com a objectiu prioritari de la seua explotació, l'amabilitat i l'eficiència de tots els nostres agents en el tracte amb els nostres clients.

Maria José Salvador Rubert
Presidenta del Consell d'Administració de Ferrocarrils
de la Generalitat Valenciana

MISSATGE GENERAL

L'Administració Pública Valenciana ha d'adaptar-se als nous reptes i necessitats de la societat i per a això ha de modernitzar i millorar de forma contínua els serveis públics que presta. La Generalitat assumeix aquest repte i amb aquesta finalitat incorpora, dins de la seua política de modernització, el projecte Cartes de Serveis com un instrument de millora a través del qual la ciutadania podrà exigir la prestació d'uns serveis públics amb les màximes garanties de qualitat i conèixer en tot moment el seu grau de compliment.

La Generalitat contribueix així a donar resposta a l'exigència continguda en l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana que estableix i proclama, en el seu article 9, el dret general que tenen tots els seus ciutadans i ciutadanes a gaudir d'uns serveis públics de qualitat.

L1 Luceros (Alicante) – Benidorm
TREN – TRAM

L2 Luceros (Alicante) – Sant Vicent del Raspeig
Universitat

L3 Luceros (Alicante) – El Campello
Tramvia de la Costa

L4 Luceros (Alicante) – Pl. La Coruña
Playa de San Juan

L9 Benidorm – Dénia
Norte

Trasbordo
Parada



Carta de
Servis

una administració
excel·lent

Carta de serveis
TRAM Alacant

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana es va constituir al novembre de 1986 després de la culminació del procés de transferències a la Comunitat Valenciana de la xarxa de via estreta i va assumir la gestió de distints serveis ferroviaris a Alacant i València.

La missió d'FGV és satisfer de manera sostenible la demanda de transport dels clients, amb un nivell de qualitat semblant als sistemes més avançats i amb la màxima eficiència i eficàcia possibles, a fi de cobrir les creixents necessitats de mobilitat de la Comunitat Valenciana, una societat dinàmica i en plena expansió.

La qualitat del transport públic és un dels més fidels indicadors de la capacitat, dinamisme i potencial d'una comunitat. FGV és una empresa compromesa amb la societat valenciana que tracta de conciliar els màxims paràmetres de qualitat en els nostres serveis de transport amb l'articulació d'estratègies fonamentals en el desenvolupament sostenible i en la responsabilitat social corporativa.

Les línies d'actuació que planteja FGV les determinen les característiques del nostre producte, com a servei públic, i es basen en dos àrees fonamentals:

- Proximitat als nostres clients: oferint un servei de **Qualitat, Flexible i Accessible**.
- Proximitat a la societat: donant suport i estimulants tots aquells valors de **Solidaritat i Sostenibilitat** associats al transport públic.

FGV disposa, per al desenvolupament d'aquestes àrees, d'una banda, d'un Sistema de Qualitat d'acord amb la Norma Europea 13816 de Transport Públic de Viatgers que certifica el servei prestat al viatger d'acord amb uns criteris que representen la visió del client sobre el servei prestat i, d'una altra, d'un Sistema de Gestió Ambiental certificat per la Norma Internacional UNE-EN ISO 14001 que contribueix a generar efectes mediambientals positius amb importants estalvis econòmics, millorar la imatge davant de la societat i l'aplicació i el compliment estricte de la legislació ambiental.

En l'actualitat, FGV sobrepassa els 70 milions de viatgers anuals i segueix amb la línia de creixement continu que manté des de la seua posada en funcionament.

La xarxa ferroviària i tramviària d'FGV a Alacant està coberta sota la marca del TRAM d'Alacant. Hui ofereix des d'Alacant, Dénia i Sant Vicent del Raspeig una línia de tren-tram, tres de tramvia i una de tren dièsel, amb una longitud de 128 quilòmetres de xarxa i 69 estacions i parades. El TRAM d'Alacant atén, per tant, una població aproximada d'un milió d'habitants, distribuïts entre 15 municipis. La xarxa disposa d'un nivell d'accessibilitat del 100 % en totes les estacions.

1. TRAM Alacant es compromet a mantindre una puntualitat mitjana mensual del 89,5 per cent en el servei de tots els seus trens i tramvies.

Nombre de trens amb retard inferior a tres minuts sobre el total dels trens anunciats	Valor mínim
	89,5%

Devolució de bitllets. Quan per qualsevol causa es produïska un retard superior a 10 minuts en algun dels nostres serveis, i el client decidísca no realitzar el viatge per este motiu, TRAM procedirà a la devolució del títol en les condicions establides en FGV.

2. S'assegura una neteja i conservació tant de l'interior com de l'exterior dels trens i tramvies, per la qual cosa se'ls fan neteges diàries.

Percentatge mensual de neteges realitzades sobre les programades	Valor mínim
	94%

3. S'assegura una neteja i conservació tant de l'interior com de l'exterior de les estacions i parades, per la qual cosa s'hi fan neteges diàries.

Percentatge mensual de neteges realitzades sobre les programades	Valor mínim
	92%

4. Totes les reclamacions efectuades pels nostres clients, per qualsevol dels mitjans disponibles, es contestaran en un termini màxim de 18 dies.

Percentatge mensual de reclamacions contestades, dins del termini, sobre les reclamacions rebudes	Valor mínim
	90%

5. TRAM Alacant es compromet a oferir una mitjana mensual del 94 per cent en el servei d'informació de tots els seus trens i tramvies i del 91 per cent en les seues estacions i parades.

	Valor mínim
Percentatge mensual d'informació en trens i tramvies	94%
Percentatge mensual d'informació en estacions i parades	91%



• En atenció al conjunt de clients, li demanem que ens ajude a mantindre netes les nostres instal·lacions.

• Si accedeix al tramvia en una parada sense venda de bitllets, compre'ls en les màquines automàtiques que hi ha en el mateix tramvia.

• Si té alguna queixa o suggeriment per a fer-nos, pot comunicar-nos-ho a través de la nostra oficina d'Atenció al Client, situada a l'estació de Luceros, o per mitjà de l'apartat d'Atenció al Client/Suggeriments i Reclamacions de la nostra pàgina web (www.tramalicante.com).

On ens trobem

Adreça d'Internet: www.tramalicante.com

Telèfon d'Informació i Atenció al Client gratuït: 900 72 04 72

Horaris d'atenció:

- Laborables: de 6:00 a 23:00
- Dissabtes, diumenges i festius: de 6:15 a 22:40
- Divendres i dissabtes de juliol i agost: 24 hores (Servei de Tramnochador)



* Posem a la disposició dels ciutadans els resultats sobre el grau de compliment dels compromisos d'aquesta Carta de Serveis, habilitant el seu seguiment a través de la pàgina: www.gva.es/carta