

COMPROMÍS INSTITUCIONAL

El repte fonamental de Metrovalencia és oferir un servei de transport de la màxima qualitat i cobertura als seus clients, atenent i controlant els aspectes ambientals i els impactes que puguin derivar-se de la seua activitat.

Conscients que el client té la possibilitat de triar sobre una oferta diversa d'alternatives de transport ben sovint menys sostenibles i de més impacte ambiental, és objectiu prioritari de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana (FGV) oferir un servei de qualitat i respectuós amb el medi ambient de cara a augmentar, dia a dia, el nombre de ciutadans que utilitzen un transport sostenible.

Per a aconseguir aquests objectius, tots i cada un dels components de l'organització hem d'estar implicats en la identificació i satisfacció de les necessitats del client, el consum responsable de matèries primeres i la minimització dels impactes ambientals.

La xarxa de Metrovalencia cobreix la ciutat de València i el seu entorn metropolità i dona servei a 37 municipis i transporta més de 60.000.000 de clients.

Així mateix, conscients que són persones les que contribueixen decisivament en la qualitat del servei prestat, Metrovalencia assumeix, per mitjà de la formació i integració, l'objectiu de millora en amabilitat i l'eficiència de tots els nostres agents.

María 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.



una administració
excel·lent

Carta de serveis
Metrovalencia

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana ses 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 estimulant 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'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 València està coberta sota la marca de Metrovalencia, que va obrir el primer tram subterrani en 1988. Hui ofereix a l'àrea metropolitana de València i a la seua àrea d'influència sis línies de metro i tres de tramvia, amb una longitud de 156,3 quilòmetres de xarxa (27 en subterrani i 129 en superfície) i 137 estacions i parades. Metrovalencia atén, d'aquesta manera, una població aproximada de dos milions d'habitants, distribuïts entre 37 municipis.

1. Metrovalencia es compromet a mantindre una puntualitat mitjana mensual del 85 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
	85%

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, Metrovalencia 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
	91%

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
	90%

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. Metrovalencia es compromet a oferir una mitjana mensual del 90 per cent en el servei d'informació de tots els seus trens i tramvies i del 85 per cent en les seues estacions i parades.

Percentatge mensual d'informació en trens i tramvies	Valor mínim
	90%
Percentatge mensual d'informació en estacions i parades	Valor mínim
	85%



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

• Si té alguna queixa o suggeriment per a fer-nos, pot comunicar-nos-ho a través de les nostres oficines d'Atenció al Client, situades a les estacions de Xàtiva, Benimaclet, Túria, Colón, Aeroport i Universitat Politècnica o per mitjà de l'apartat d'*Atenció al Client/Suggeriments i Reclamacions* de la nostra pàgina web (www.metrovalencia.com).

On es trobem

Adreça d'Internet: www.metrovalencia.com

Telèfon d'Informació i Atenció al Client gratuït: 900 46 10 46

Horaris d'atenció:

- De dilluns a divendres de 6:15 a 23:00
- Laborables de l'1 de juliol al 31 d'agost i Setmana Santa i Pasqua: de 7:30 a 22:30
- Dissabtes, diumenges i festius de 7:45 a 22:45



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