ambientum.com
El portal profesional del Medio Ambiente

Sello de Calidad en el transporte público



18/01/2016

La Línea 9 de Metrovalencia obtiene la certificación de calidad europea otorgada por Aenor.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana (FGV) ha obtenido la Norma de Calidad Europea UNE-EN 13816 de Aenor por el servicio prestado a sus usuarios en la nueva Línea 9 de Metrovalencia (Alboraya Peris Aragó/Riba-roja de Túria).

Además, ha renovado las ya existentes de las Líneas 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, y 8.

Esta **certificación está dirigida al transporte público** de pasajeros y permite determinar las condiciones en las que se ofrece dicho servicio al viajero.

Con esta certificación, FGV dispone de estándares de calidad en todas sus líneas de metro y tranvía de Metrovalencia.

El proceso de certificación se inició en 2005 con la implantación de esta norma en las Líneas 3 y 5 y se completó, primero en 2011 con la Línea 1 (hoy L-1 y L-2), y ahora, con la nueva Línea 9.

Los objetivos de esta norma, basada en el concepto **"ciclo de la calidad del servicio"** están orientados a incrementar la calidad, determinar las necesidades y expectativas de los usuarios, adecuar los recursos disponibles, proporcionar una satisfacción añadida al cliente y establecer un baremo de medición entre las empresas que dispongan de esta certificación.

La aplicación de la Norma de Calidad Europea contempla el punto de vista del usuario, abordando criterios como el servicio ofertado (horarios, frecuencias, grado de ocupación), el confort (asientos, espacio, limpieza), seguridad, el tiempo (fiabilidad, regularidad), la atención al viajero (relación con el cliente, satisfacción, reclamaciones), la información al público (en taquillas, estaciones, paradas) y cuestiones de impacto ambiental (emisiones contaminantes, ruido o consumos).

El TRAM de Alicante

Por otra parte, las líneas de tranvía (L-2, L-3 y L-4) y Tren-TRAM (L-1) del TRAM Metropolitano de Alicante también han renovado los certificados de calidad ortorgados por Aenor, por lo que todas las líneas electrificadas gozan de los estándares de excelencia exigidos por dicha empresa certificadora.

En este caso, la última línea en obtenerlo fue la L-2 (Luceros-San Vicent del Raspeig) que se inauguró en septiembre de 2013 y que la obtuvo en 2014 tras superar los controles realizados por Aenor.