
NOTA DE PRENSA

Sondeo AVACU

Los usuarios valencianos aprueban a la EMT, pero siguen existiendo deficiencias por mejorar

Valencia, 15 de agosto de 2017. La Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios ha realizado un sondeo a 400 valencianos para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de la EMT y los principales motivos de queja con respecto al servicio.

De los usuarios preguntados, más de un 96% hace uso, con diferentes frecuencias, del servicio de la EMT, siendo las mujeres las que más lo utilizan (un 68,5% de las mujeres lo utilizan habitualmente frente a un 54,9% de los hombres). Por edades, los que más emplean este servicio son los mayores de 65 años, un 60,3% lo utilizan mínimo de tres a cinco días a la semana, y los que menos, los jóvenes de 18 a 30 años que lo usan de manera ocasional, un 43,5%, y nunca, un 7,6%.

El uso principal que señalan es para moverse por la ciudad, acudir a lugares de ocio... (70,6%). Para ir a trabajar, son los usuarios de 31 a 45 años los que más lo utilizan (un 50,5%) y, llegar a su lugar de estudios, los más jóvenes (37,1%).

Los valencianos siguen aprobando el servicio ofertado, aunque con una bajada de medio punto con respecto al sondeo realizado por AVACU en el año 2010. Sin embargo, existen algunos aspectos que los usuarios entienden que se deberían mejorar, y que se resumen en:

- Frecuencia de paso: casi un 50% de los usuarios considera que la frecuencia de paso de los autobuses es bastante deficiente, provocando retrasos y largos tiempos de espera en las paradas, lo que, además, se traduce en ocasiones en que los vehículos vengan completos o prácticamente llenos y muy masificados.
- Modificación y supresión de líneas y recorridos: un 12,9% manifiesta su descontento con las modificaciones sufridas en algunas líneas así como con el cambio de ubicación de algunas paradas.
- Conducción: un 7,8% considera que la conducción es, en ocasiones, brusca, con acelerones y frenazos, y que algunos conductores son "*desagradables*", "*antipáticos*" y "*con poca educación*".

Otros de los motivos de descontento por parte de los usuarios se centran en el escaso e insuficiente servicio de las líneas nocturnas, zonas mal comunicadas, aire acondicionado de los vehículos (o excesivamente alto o inexistente) y, en menor medida, fallos en los paneles de aviso de las paradas, autobuses viejos, no correspondencia con la información que se da en la aplicación con respecto a la hora de llegada del autobús...

Fernando Móner, presidente de AVACU, considera que *“en los últimos siete años este servicio público ha bajado medio punto en cuanto a la satisfacción hacia el ciudadano y el Gobierno actual tiene ante sí el gran reto y obligación de voltear estos datos y mejorarlos. Para ello, es imprescindible que cristalicen vías de colaboración entre el Gobierno Local, la EMT y las Asociaciones de Consumidores y de Vecinos, porque sin duda es objetivo fundamental de AVACU potenciar el uso del transporte público en nuestra ciudad y para ello debe existir mejor colaboración y escuchar a los usuarios del mismo, aunque es verdad que en los últimos meses ya hemos mantenido alguna reunión con el Director Gerente de la EMT y parece que tiene una clara motivación por esa colaboración”*.