

## ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS



MAYO 2018

ID. DOCUMENTO	MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$	PÁGINA	1 / 52
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
A99252447(X4655614T) SOCIEDAD DE ECONOMIA MIXTA LOS TRANVIAS DE ZARAGOZA SA (ROBERTO MIGUEL LAGOMARSINO)	Ei/La Ciudadano/a	26/10/2018	4850652



MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$

<b>1. Introducción y Objetivos.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Metodología.....</b>	<b>5</b>
<b>3. Perfil de los encuestados .....</b>	<b>7</b>
3.1 Perfil Sociodemográfico .....	8
3.2 Edad, Género y Situación laboral.....	9
3.3 Zona de Residencia.....	10
3.4 ISC por segmentos .....	11
<b>4. Resultados cuantitativos.....</b>	<b>12</b>
4.1 Inicio encuesta a usuarios.....	13
4.2 Parada de inicio de trayecto.....	14
4.3 Parada de finalización de trayecto.....	15
4.4 Dispone de vehículo propio y medio de transporte usado anteriormente.....	16
4.5 Frecuencia de uso y cuantas veces.....	17
4.6 Valoración de atributos.....	19
<b>5. Conclusiones.....</b>	<b>49</b>
5.1 Resultados globales 2018.....	50

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a <http://www.zaragoza.es:80/tramita-2.0/zaragoza/es/VerificacionAction.action>  
Ayuntamiento de Zaragoza - <http://www.zaragoza.es>



MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$

## Usuarios del servicio de tranvía – TRANVÍA DE ZARAGOZA – Página 2



ID. DOCUMENTO	MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$	PÁGINA	2 / 52
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
A99252447(X4655614T) SOCIEDAD DE ECONOMIA MIXTA LOS TRANVIAS DE ZARAGOZA SA (ROBERTO MIGUEL LAGOMARSINO)	Ei/La Ciudadano/a	26/10/2018	4850652

# 1.INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a <http://www.zaragoza.es/6/tramita-zaragoza.es/6/tramita-2.0/zaragoza/es/VerificacionAction.action>  
Ayuntamiento de Zaragoza - <http://www.zaragoza.es>



MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$

Usuarios del servicio de tranvía – TRANVÍA DE ZARAGOZA – Página 3



ID. DOCUMENTO	MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$	PÁGINA	3 / 52
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
A99252447(X4655614T) SOCIEDAD DE ECONOMIA MIXTA LOS TRANVIAS DE ZARAGOZA SA (ROBERTO MIGUEL LAGOMARSINO)	Ei/La Ciudadano/a	26/10/2018	4850652

En consonancia con la **norma UNE EN 13816** se requiere un estudio que evalúe la satisfacción de los usuarios-clientes de Tranvías de Zaragoza

Para ello, se ha procedido a preguntar a los usuarios sobre diversos aspectos, lo que ha permitido la medición de diferentes parámetros de calidad, consiguiendo el cumplimiento de los siguientes objetivos específicos del estudio.

## 1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar la **frecuencia y el motivo de uso** del Tranvía en los ciudadanos de Zaragoza,
- Analizar la **opinión de los usuarios hacia el Tranvía de Zaragoza, en relación a los siguientes aspectos:**
  - **Servicio ofertado**
  - **Accesibilidad**
  - **Información**
  - **Tiempo de viaje**
  - **Atención al cliente**
  - **Confort**
  - **Seguridad**
  - **Impacto ambiental**
- Obtener **conclusiones sobre los aspectos anteriores desglosadas en función de variables de clasificación,** así como conclusiones comunes sobre el uso del tranvía.

ID. DOCUMENTO	MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$	PÁGINA	4 / 52
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
A99252447(X4655614T) SOCIEDAD DE ECONOMIA MIXTA LOS TRANVIAS DE ZARAGOZA SA (ROBERTO MIGUEL LAGOMARSINO)	EI/La Ciudadano/a	26/10/2018	4850652



## 2. METODOLOGÍA

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a <http://www.zaragoza.es/67/tramita-2.0/zaragoza/es/VerificacionAction.action>  
Ayuntamiento de Zaragoza - <http://www.zaragoza.es>



MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$



ID. DOCUMENTO	MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$	PÁGINA	5 / 52
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
A99252447(X4655614T) SOCIEDAD DE ECONOMIA MIXTA LOS TRANVIAS DE ZARAGOZA SA (ROBERTO MIGUEL LAGOMARSINO)	Ei/La Ciudadano/a	26/10/2018	4850652

Este estudio se ha llevado a cabo mediante una **investigación cuantitativa con entrevista personal mediante encuesta en el recorrido actual de la línea 1 del tranvía.** Dicha investigación analiza la **satisfacción de los usuarios sobre distintos atributos relacionados con la calidad del servicio,** tal y como se verá más adelante

## FICHA TÉCNICA



**Ámbito:** local (Zaragoza Capital)

**Universo:** usuarios del Tranvía en Zaragoza capital

**Tamaño de la muestra:** 603 encuestas

**Error muestral:** 3,96%, con un nivel de confianza del 95% y  $p=q=0,5$

**Muestreo:** Muestreo aleatorio a usuarios del tranvía

**Recogida de datos:** entrevista personal en paradas y a bordo del tranvía

**Fechas del trabajo de campo:** 28 a 31 de Mayo

El tamaño muestral (n) es menor en aquellos ítems no valorados por la población, ya sea por no contestar la pregunta (Ns/Nc) o por no haber utilizado el servicio (por ejemplo, atención al cliente)

ID. DOCUMENTO	MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$	PÁGINA	6 / 52
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
A99252447(X4655614T) SOCIEDAD DE ECONOMIA MIXTA LOS TRANVIAS DE ZARAGOZA SA (ROBERTO MIGUEL LAGOMARSINO)	El/La Ciudadano/a	26/10/2018	4850652



# 3. PERFIL DE LOS ENCUESTADOS

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a <http://www.zaragoza.es/6/tramita-2.0/zaragoza/es/VerificacionAction.action>  
Ayuntamiento de Zaragoza - <http://www.zaragoza.es>



MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$

Usuarios del servicio de tranvía – TRANVÍA DE ZARAGOZA – Página 7



ID. DOCUMENTO	MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$	PÁGINA	7 / 52
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
A99252447(X4655614T) SOCIEDAD DE ECONOMIA MIXTA LOS TRANVÍAS DE ZARAGOZA SA (ROBERTO MIGUEL LAGOMARSINO)	Ei/La Ciudadano/a	26/10/2018	4850652

# 3. PERFIL DE LOS ENCUESTADOS

El perfil sociodemográfico del encuestado responde a los siguientes resultados:

Perfil encuestado	Género:			
	Masculino	Femenino		
	33%	67%		
	Edad:			
	Menos de 30 años	Entre 31 y 39 años	Entre 40 y 60 años	Más de 60 años
	28%	18%	36%	18%
Situación laboral actual:				
Desempleado	Estudiante	Pensionista, Jubilado	Trabajando	
17%	10%	16%	57	
Zona de Residencia:				
Valdespartera	Margen izquierda	Centro	Las fuentes – San José	
11%	30%	12%	6%	
Casco Histórico	Delicias	Otros		
9%	14%	18%		

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a <http://www.zaragoza.es:80/tramita-2.0/zaragoza/es/VerificacionAction.action>  
Ayuntamiento de Zaragoza - <http://www.zaragoza.es>



MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$

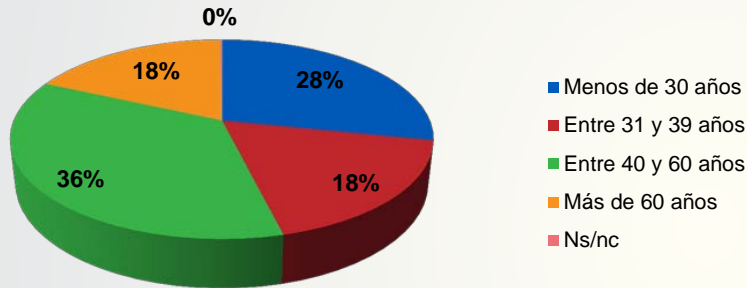
ID. DOCUMENTO	MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$	PÁGINA	8 / 52
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
A99252447(X4655614T) SOCIEDAD DE ECONOMIA MIXTA LOS TRANVIAS DE ZARAGOZA SA (ROBERTO MIGUEL LAGOMARSINO)	Ei/La Ciudadano/a	26/10/2018	4850652



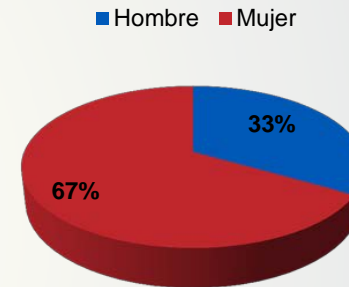
# 3. PERFIL DE LOS ENCUESTADOS

Si bien el perfil de los encuestados es heterogéneo en cuanto a edad y situación laboral, hay una mayor proporción de mujeres encuestadas que de hombres, siendo el colectivo mayoritario la población trabajadora con edad menor de 40 y 60 años.

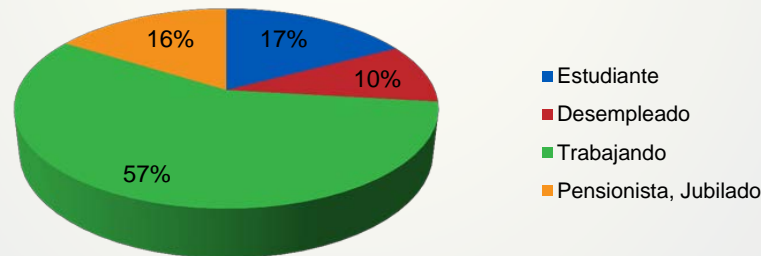
## EDAD



## GÉNERO



## SITUACIÓN LABORAL

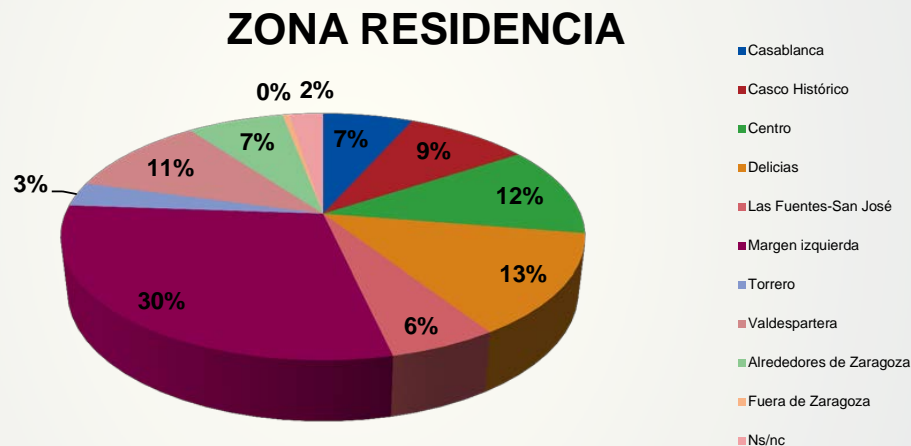


ID. DOCUMENTO	MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$	PÁGINA	9 / 52
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
A99252447(X4655614T) SOCIEDAD DE ECONOMIA MIXTA LOS TRANVIAS DE ZARAGOZA SA (ROBERTO MIGUEL LAGOMARSINO)	Ei/La Ciudadano/a	26/10/2018	4850652



# 3. PERFIL DE LOS ENCUESTADOS

En la muestra encuestada **predominan los usuarios** que residen en la margen izquierda (Actúr incluido), así como las zonas por las que circula de la línea 1 del tranvía, sobretodo **Valdespartera y zona centro**. **Destaca el uso de los usuarios del barrio de las Delicias que no se encuentra en las cercanías del trayecto así como que sea utilizado por pasajeros de barrios y pueblos cercanos a Zaragoza y de fuera de la provincia.**



**\*Margen izquierda:** 50.014, 50.015, 50.016, 50.018, **Valdespartera:** 50.019, **Centro:** 50.009 y 50.006, **Casco histórico:** 50.003, 50.004 y 50.001 **Casablanca:** 50.012 (Suponen un 68% del total)

**\*El resto:** **Delicias:** 50.010, 50.005, 50.011, 50,017, **Torrero:** 50.007, **Las Fuentes-San José:** 50.002, 50.013,50.008 , alrededores de Zaragoza e incluso usuarios principalmente de la zona de Huesca (Suponen el 32 % del total)

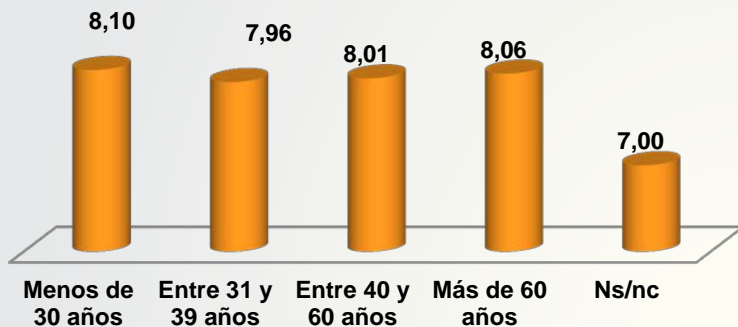
ID. DOCUMENTO	MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$	PÁGINA	10 / 52
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
A99252447(X4655614T) SOCIEDAD DE ECONOMIA MIXTA LOS TRANVIAS DE ZARAGOZA SA (ROBERTO MIGUEL LAGOMARSINO)	Ei/La Ciudadano/a	26/10/2018	4850652



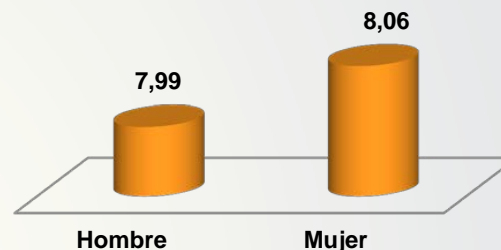
MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$

# 3. ISC POR PERFIL DE LOS ENCUESTADOS

## Edad



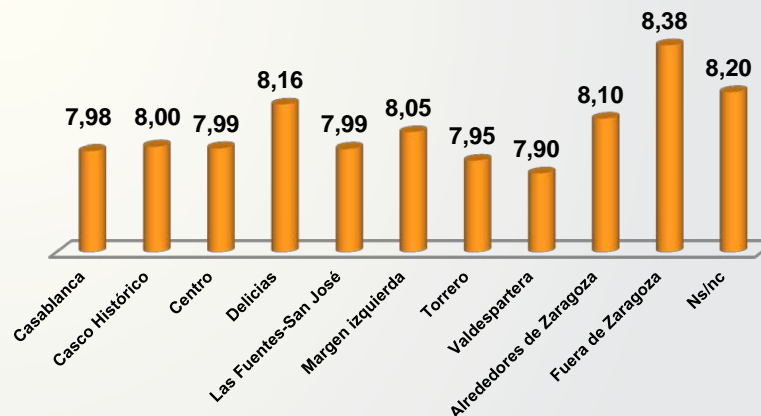
## Género



## Situación laboral



## Zona Residencial



ID. DOCUMENTO	MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$	PÁGINA	11 / 52
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
A99252447(X4655614T) SOCIEDAD DE ECONOMIA MIXTA LOS TRANVIAS DE ZARAGOZA SA (ROBERTO MIGUEL LAGOMARSINO)	Ei/La Ciudadano/a	26/10/2018	4850652



# 4. RESULTADOS CUANTITATIVOS

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a <http://www.zaragoza.es/6/tramita-zaragoza.es/6/tramita-2.0/zaragoza/es/VerificacionAction.action>  
Ayuntamiento de Zaragoza - <http://www.zaragoza.es>



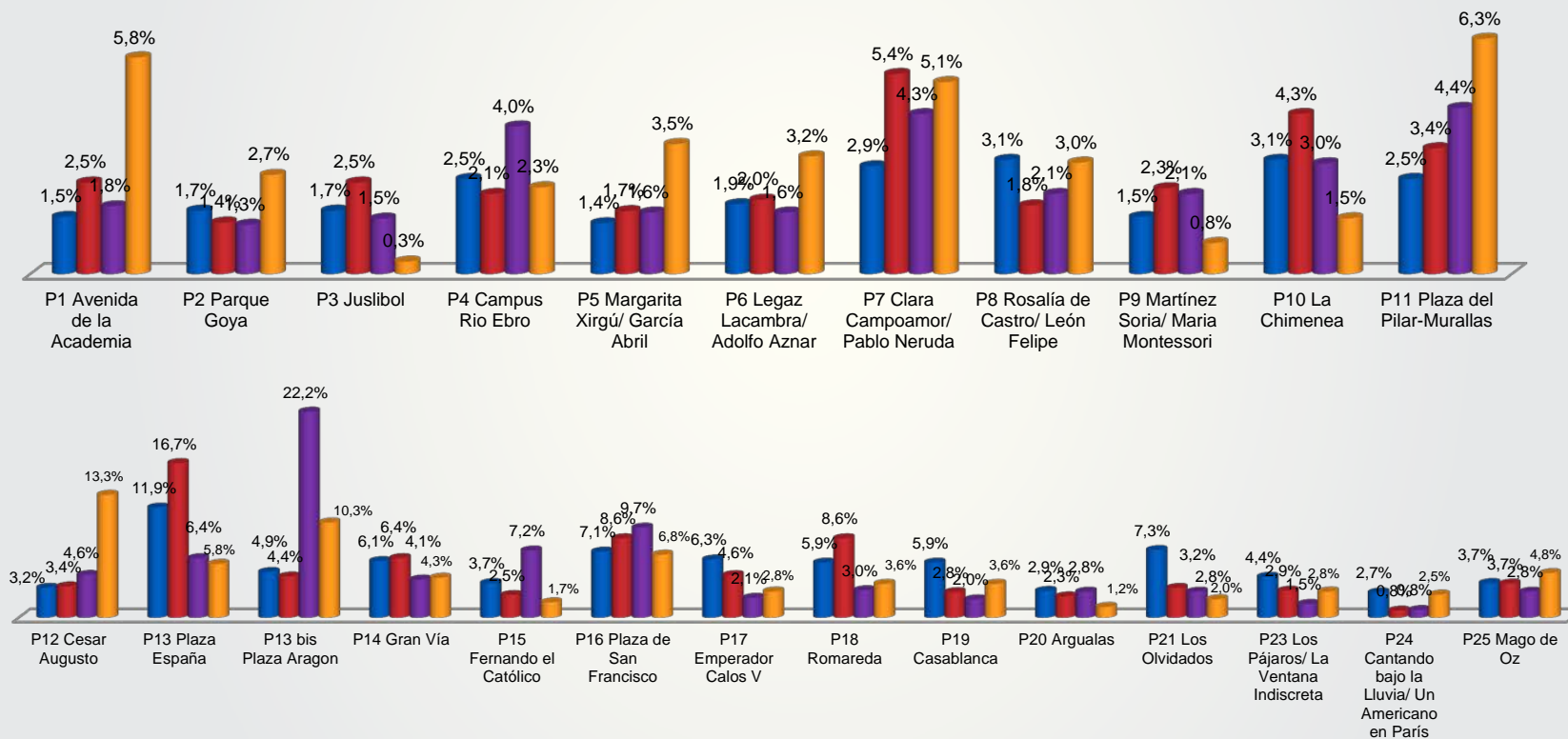
MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$



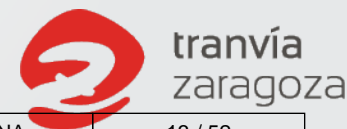
ID. DOCUMENTO	MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$	PÁGINA	12 / 52
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
A99252447(X4655614T) SOCIEDAD DE ECONOMIA MIXTA LOS TRANVÍAS DE ZARAGOZA SA (ROBERTO MIGUEL LAGOMARSINO)	Ei/La Ciudadano/a	26/10/2018	4850652

## INICIO DE REALIZACIÓN DE LA ENCUESTA

■ 2015 ■ 2016 ■ 2017 ■ 2018



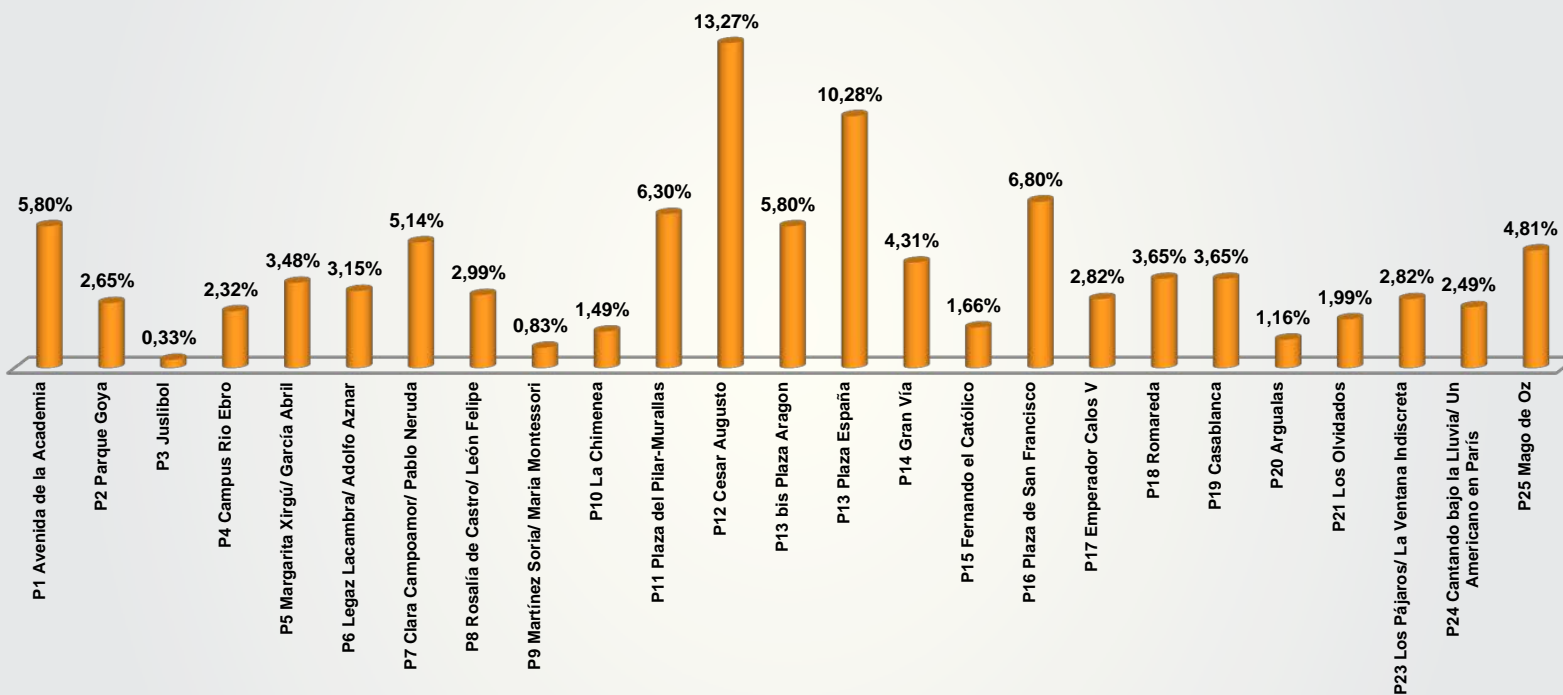
Usuarios del servicio de tranvía – TRANVÍA DE ZARAGOZA – Página 13



ID. DOCUMENTO	MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$	PÁGINA	13 / 52
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
A99252447(X4655614T) SOCIEDAD DE ECONOMIA MIXTA LOS TRANVIAS DE ZARAGOZA SA (ROBERTO MIGUEL LAGOMARSINO)	EI/La Ciudadano/a	26/10/2018	4850652



La parada de Cesar Augusto, es la más utilizada por los usuarios encuestados como inicio de recorrido



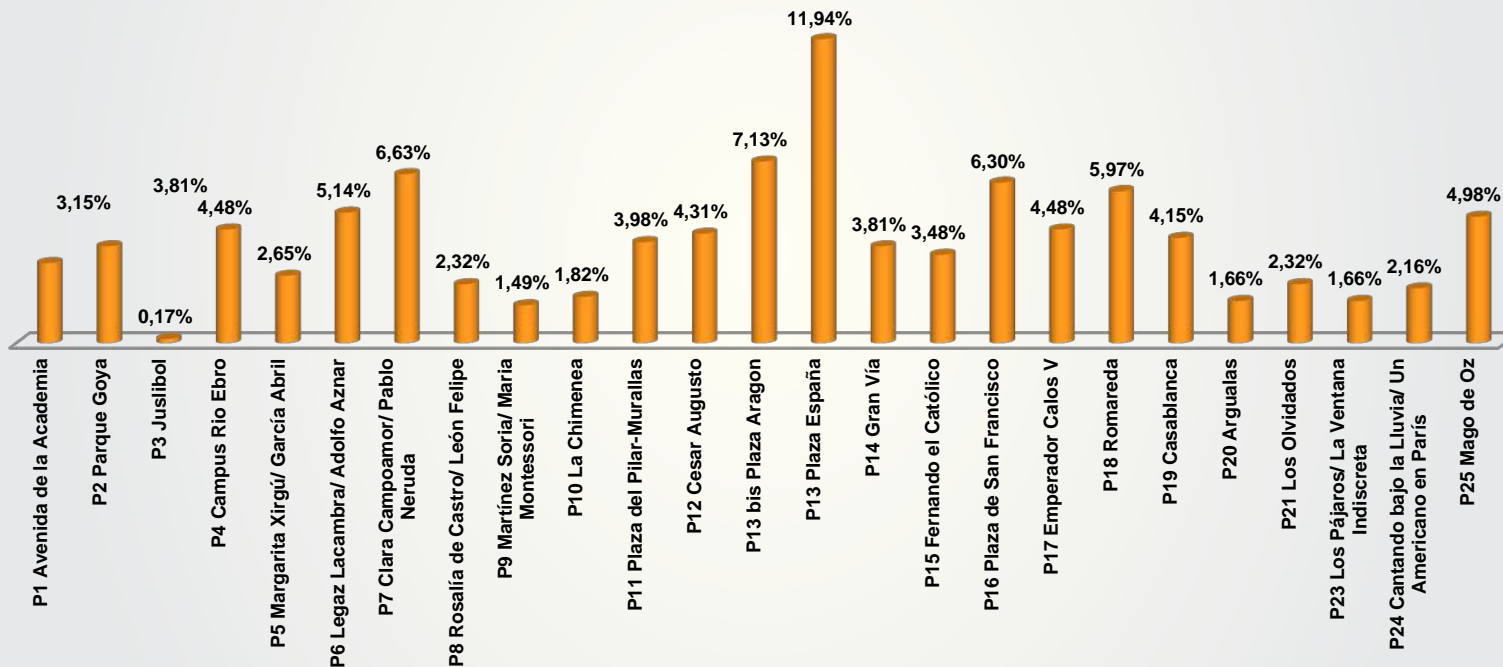
ID. DOCUMENTO	MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$	PÁGINA	14 / 52
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
A99252447(X4655614T) SOCIEDAD DE ECONOMIA MIXTA LOS TRANVIAS DE ZARAGOZA SA (ROBERTO MIGUEL LAGOMARSINO)	EI/La Ciudadano/a	26/10/2018	4850652



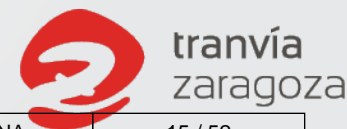
MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$

# 4. RESULTADOS CUANTITATIVOS

La parada de Plaza España, es la más utilizada por los usuarios encuestados como finalización de recorrido



Usuarios del servicio de tranvía – TRANVÍA DE ZARAGOZA – Página 15

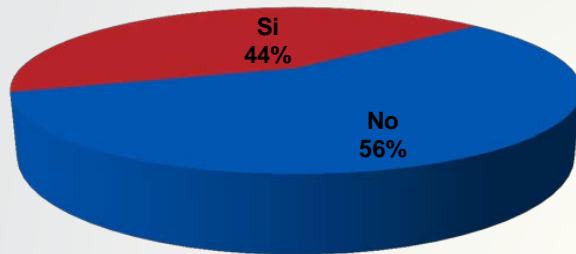


ID. DOCUMENTO	MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$	PÁGINA	15 / 52
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
A99252447(X4655614T) SOCIEDAD DE ECONOMIA MIXTA LOS TRANVIAS DE ZARAGOZA SA (ROBERTO MIGUEL LAGOMARSINO)	EI/La Ciudadano/a	26/10/2018	4850652



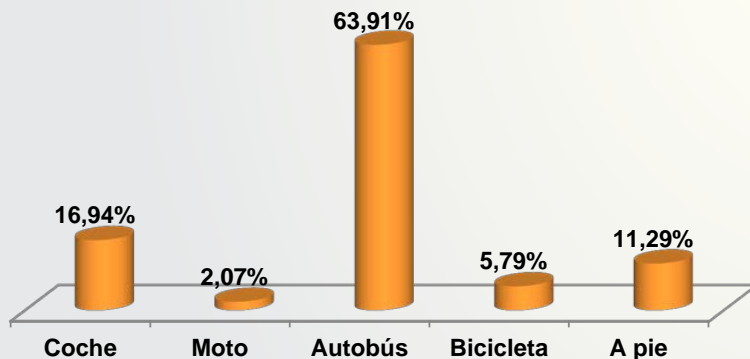
MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$

## ¿Dispone de vehículo propio?



- 6 de cada diez usuarios afirman que han sustituido el autobús por tranvía.
- El 17% de los encuestados ha sustituido el uso del coche por el del tranvía.
- El 88% de los encuestados no son usuarios de Bizi Zaragoza

## ¿Qué medio usaba en su desplazamiento antes del tranvía?

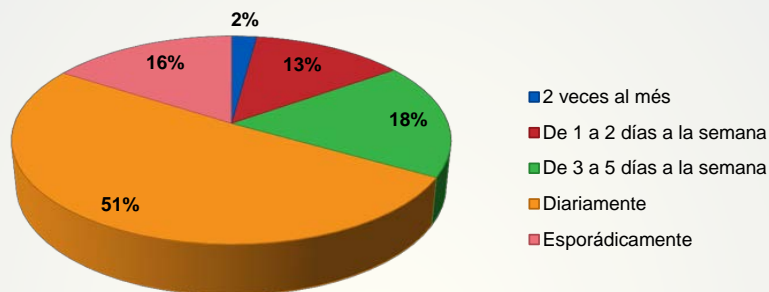


ID. DOCUMENTO	MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$	PÁGINA	16 / 52
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
A99252447(X4655614T) SOCIEDAD DE ECONOMIA MIXTA LOS TRANVIAS DE ZARAGOZA SA (ROBERTO MIGUEL LAGOMARSINO)	Ei/La Ciudadano/a	26/10/2018	4850652

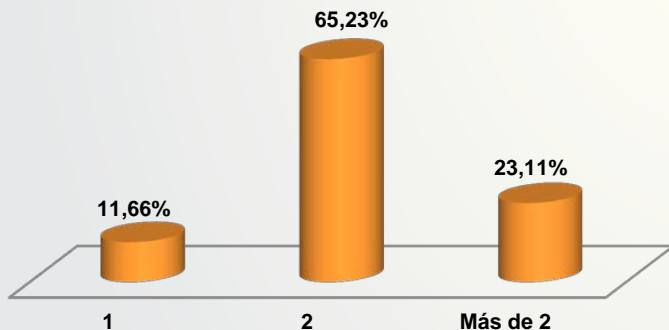




Normalmente, ¿con que frecuencia usa el tranvía?



En caso de uso diario ¿Cuántas veces usa el servicio al día?

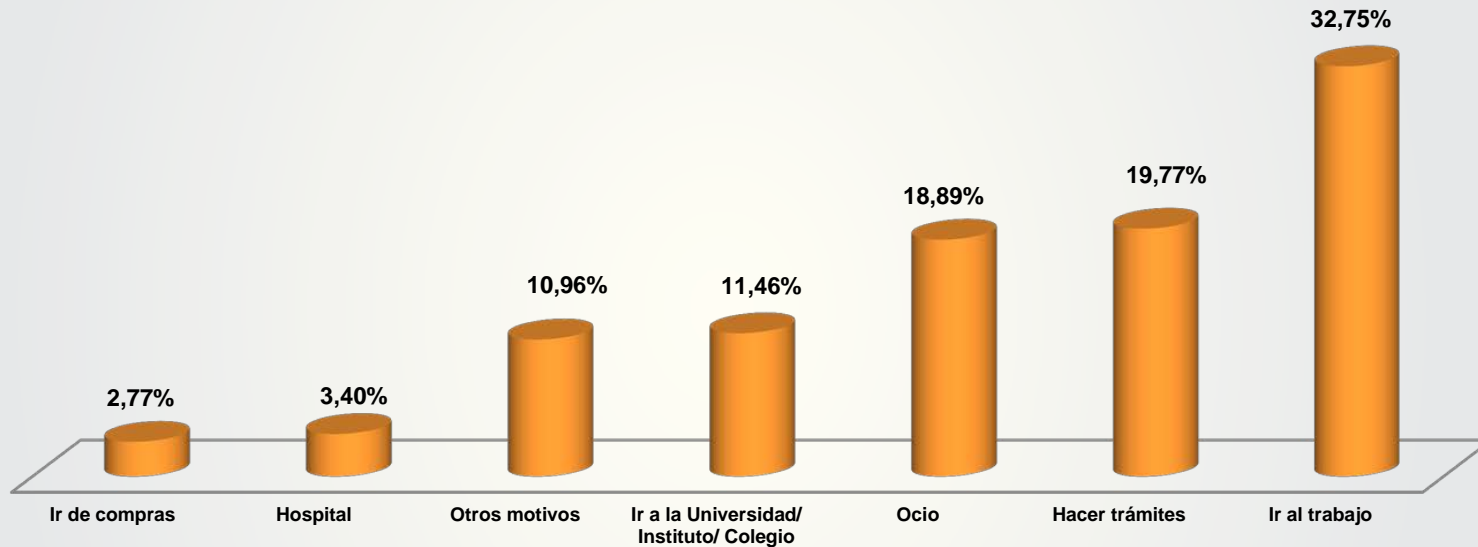


Ha aumentado el **uso diario del tranvía**, pero ha disminuido el número de usuarios que lo utilizan tres o más veces al día a cuatro de cada diez.

ID. DOCUMENTO	MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$	PÁGINA	17 / 52
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
A99252447(X4655614T) SOCIEDAD DE ECONOMIA MIXTA LOS TRANVIAS DE ZARAGOZA SA (ROBERTO MIGUEL LAGOMARSINO)	Ei/La Ciudadano/a	26/10/2018	4850652



¿Cuáles son los motivos más frecuentes de desplazamiento en tranvía?  
(respuesta múltiple)



- Los encuestados, en general, utilizan el tranvía por diversas razones, siendo los **motivos predominantes ir al trabajo y para realizar trámites y actividades de ocio.**

ID. DOCUMENTO	MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$	PÁGINA	18 / 52
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
A99252447(X4655614T) SOCIEDAD DE ECONOMIA MIXTA LOS TRANVIAS DE ZARAGOZA SA (ROBERTO MIGUEL LAGOMARSINO)	Ei/La Ciudadano/a	26/10/2018	4850652



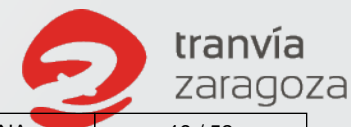
# 4. RESULTADOS CUANTITATIVOS

## SERVICIO OFERTADO: RESULTADOS 2018



	2018	Nivel
<b>1. Servicio ofertado</b>	<b>7,52</b>	<b>Buen nivel de satisfacción</b>
(13) Comodidad de los sistemas de pago, adquisición y recarga de títulos	7,52	Buen nivel de satisfacción
(14) Posibilidad de transbordo	8,36	Muy satisfecho
(15) Servicios especiales para Navidad, Fútbol, etc.	5,99	Satisfecho
(17) Horario del servicio	7,57	Buen nivel de satisfacción
(18) Frecuencias de paso	8,00	Muy satisfecho
(22) Aglomeraciones en paradas y vehículos	7,70	Buen nivel de satisfacción

Usuarios del servicio de tranvía – TRANVÍA DE ZARAGOZA – Página 19



ID. DOCUMENTO	MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$	PÁGINA	19 / 52
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
A99252447(X4655614T) SOCIEDAD DE ECONOMIA MIXTA LOS TRANVIAS DE ZARAGOZA SA (ROBERTO MIGUEL LAGOMARSINO)	EI/La Ciudadano/a	26/10/2018	4850652



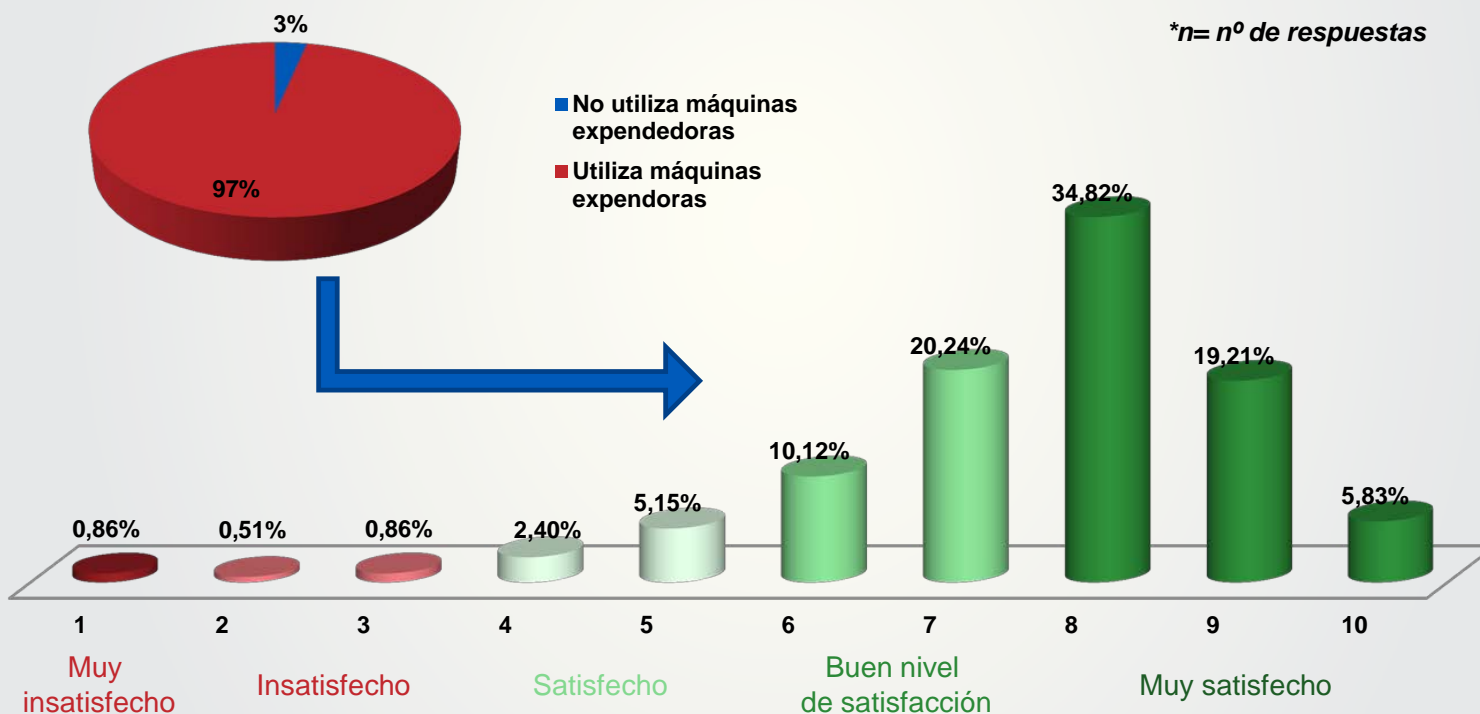
MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$

## SERVICIO OFERTADO

(13) Comodidad de los sistemas de pago, adquisición y recarga de títulos

7,52  
n\* = 583

Buen nivel de satisfacción



Usuarios del servicio de tranvía – TRANVÍA DE ZARAGOZA – Página 20



ID. DOCUMENTO	MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$	PÁGINA	20 / 52
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
A99252447(X4655614T) SOCIEDAD DE ECONOMIA MIXTA LOS TRANVÍAS DE ZARAGOZA SA (ROBERTO MIGUEL LAGOMARSINO)	Ei/La Ciudadano/a	26/10/2018	4850652

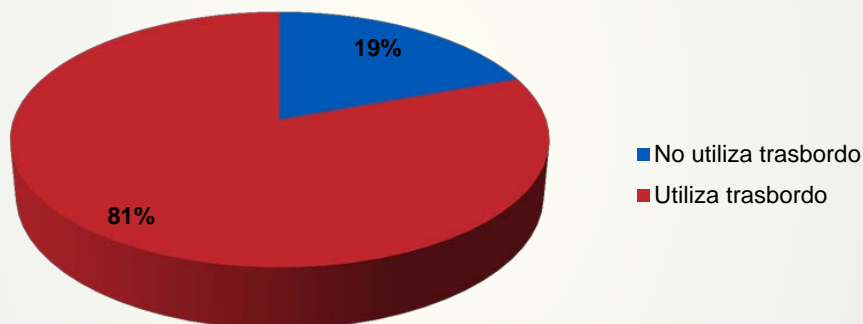


## SERVICIO OFERTADO

Utilización de trasbordo

n\* = 592

\*n= nº de respuestas



ID. DOCUMENTO	MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$	PÁGINA	21 / 52
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
A99252447(X4655614T) SOCIEDAD DE ECONOMIA MIXTA LOS TRANVIAS DE ZARAGOZA SA (ROBERTO MIGUEL LAGOMARSINO)	Ei/La Ciudadano/a	26/10/2018	4850652



MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$

# 4. RESULTADOS CUANTITATIVOS

## SERVICIO OFERTADO

(14) Posibilidad de transbordo

8,36  
n\* = 558

Muy satisfecho

\*n = nº de respuestas



Usuarios del servicio de tranvía – TRANVÍA DE ZARAGOZA – Página 22



ID. DOCUMENTO	MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$	PÁGINA	22 / 52
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
A99252447(X4655614T) SOCIEDAD DE ECONOMIA MIXTA LOS TRANVIAS DE ZARAGOZA SA (ROBERTO MIGUEL LAGOMARSINO)	Ei/La Ciudadano/a	26/10/2018	4850652



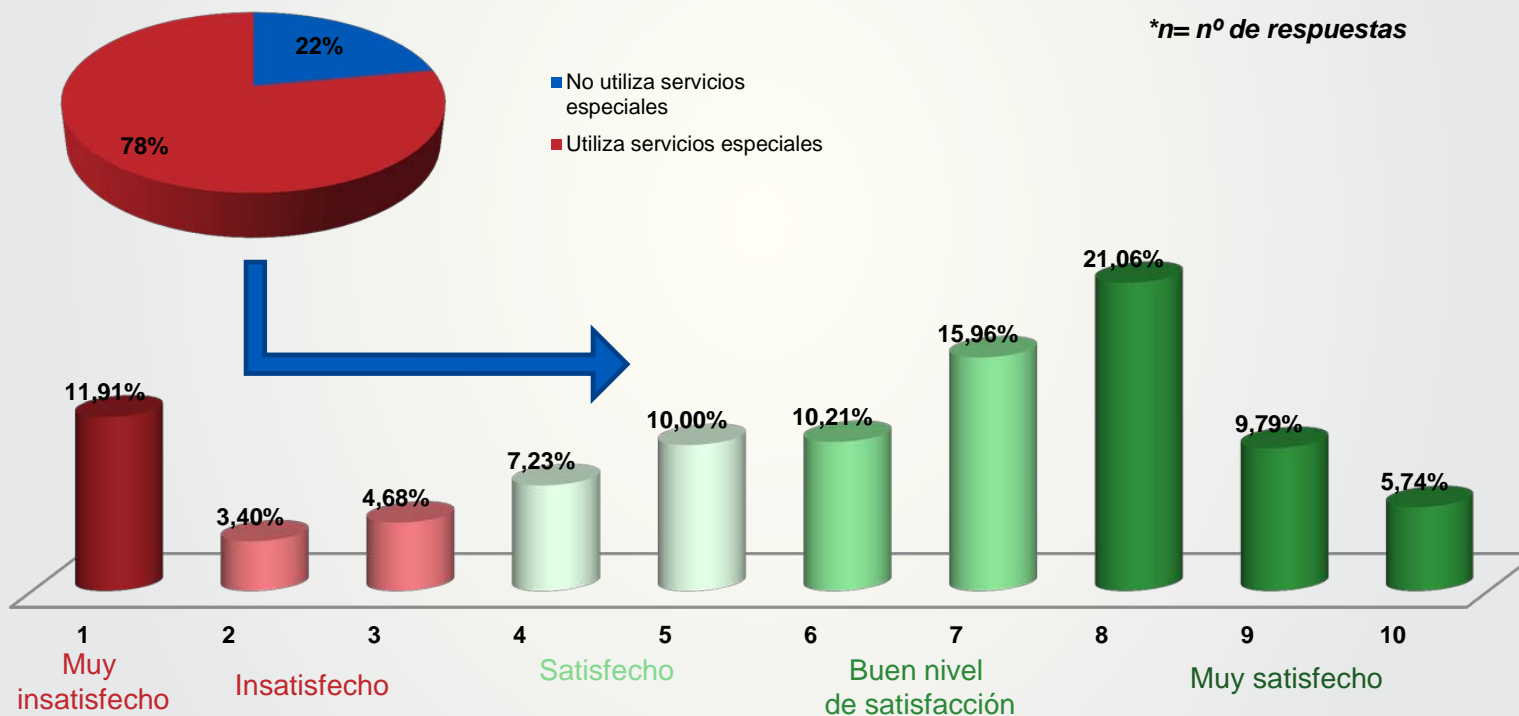
## SERVICIO OFERTADO

(15) Servicios especiales para Navidad, Fútbol, etc.

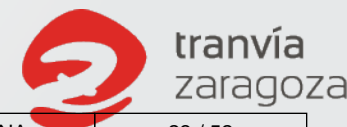
5,99  
n\* = 470

Satisfecho

\*n = nº de respuestas



Usuarios del servicio de tranvía – TRANVÍA DE ZARAGOZA – Página 23



ID. DOCUMENTO	MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$	PÁGINA	23 / 52
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
A99252447(X4655614T) SOCIEDAD DE ECONOMIA MIXTA LOS TRANVÍAS DE ZARAGOZA SA (ROBERTO MIGUEL LAGOMARSINO)	EI/La Ciudadano/a	26/10/2018	4850652



# 4. RESULTADOS CUANTITATIVOS

## SERVICIO OFERTADO

(17) Horario del servicio

7,57  
n\* = 600

Buen nivel de  
satisfacción

\*n = n° de respuestas



Muy insatisfecho

Insatisfecho

Satisfecho

Buen nivel de satisfacción

Muy satisfecho

Usuarios del servicio de tranvía – TRANVÍA DE ZARAGOZA – Página 24



ID. DOCUMENTO	MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$	PÁGINA	24 / 52
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
A99252447(X4655614T) SOCIEDAD DE ECONOMIA MIXTA LOS TRANVÍAS DE ZARAGOZA SA (ROBERTO MIGUEL LAGOMARSINO)	EI/La Ciudadano/a	26/10/2018	4850652





# 4. RESULTADOS CUANTITATIVOS

## SERVICIO OFERTADO

(18) Frecuencias de paso

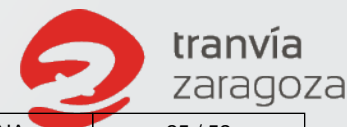
8,00  
n\* = 597

Muy satisfecho

\*n = nº de respuestas



Usuarios del servicio de tranvía – TRANVÍA DE ZARAGOZA – Página 25



ID. DOCUMENTO	MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$	PÁGINA	25 / 52
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
A99252447(X4655614T) SOCIEDAD DE ECONOMIA MIXTA LOS TRANVÍAS DE ZARAGOZA SA (ROBERTO MIGUEL LAGOMARSINO)	Ei/La Ciudadano/a	26/10/2018	4850652



MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$

# 4. RESULTADOS CUANTITATIVOS

## SERVICIO OFERTADO

(22) Aglomeraciones en paradas y vehículos

7,70  
n\* = 598

Buen nivel de  
satisfacción

\*n = nº de respuestas



Usuarios del servicio de tranvía – TRANVÍA DE ZARAGOZA – Página 26



ID. DOCUMENTO	MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$	PÁGINA	26 / 52
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
A99252447(X4655614T) SOCIEDAD DE ECONOMIA MIXTA LOS TRANVÍAS DE ZARAGOZA SA (ROBERTO MIGUEL LAGOMARSINO)	Ei/La Ciudadano/a	26/10/2018	4850652



MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$

## ACCESIBILIDAD A ANDENES Y VEHÍCULOS



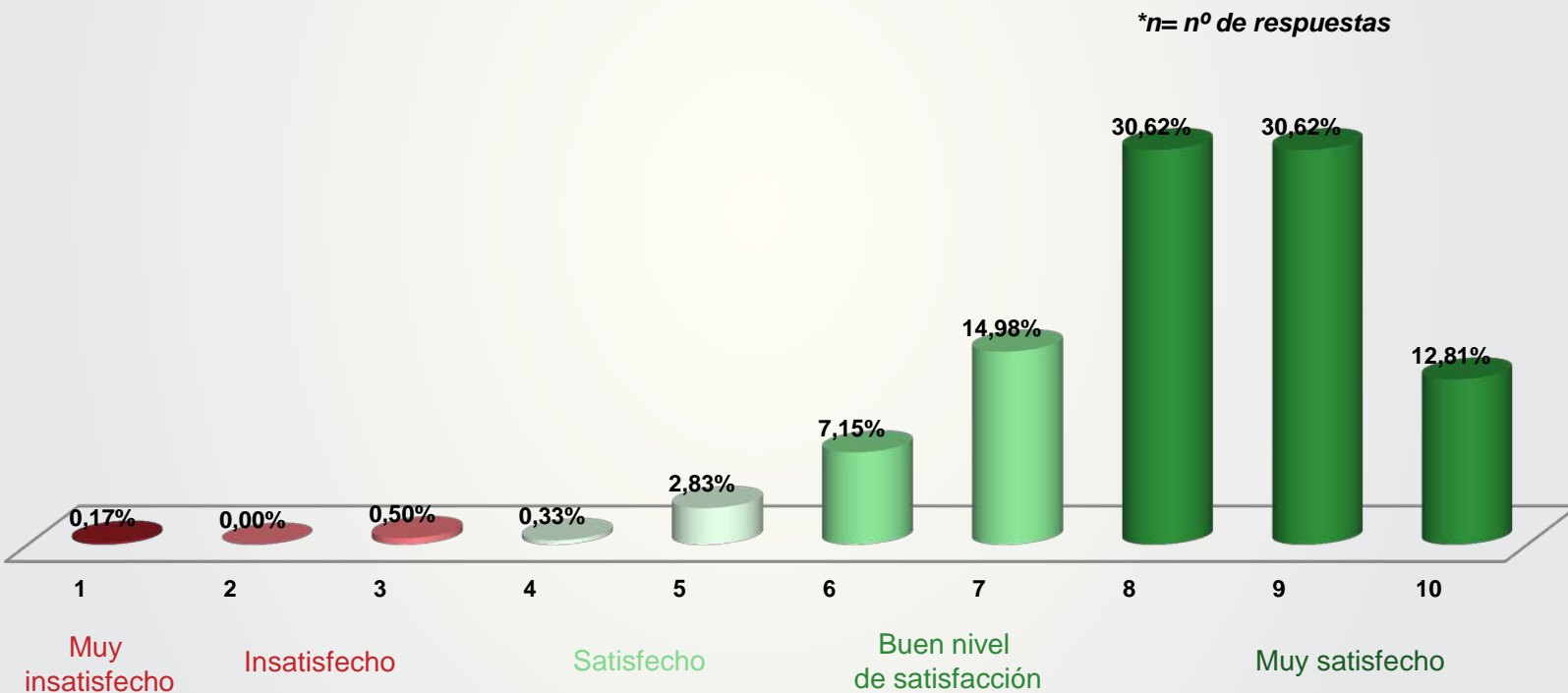
	2018	Nivel
<b>2. Accesibilidad a andenes y vehículos</b>	<b>8,19</b>	<b>Muy Satisfecho</b>
(16) Comodidad en validación de títulos	8,13	Muy Satisfecho
(19) Accesibilidad a paradas y a tranvías (rampas acceso, Braille, contraste cromático, etc.)	8,24	Muy Satisfecho

ID. DOCUMENTO	MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$	PÁGINA	27 / 52
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
A99252447(X4655614T) SOCIEDAD DE ECONOMIA MIXTA LOS TRANVÍAS DE ZARAGOZA SA (ROBERTO MIGUEL LAGOMARSINO)	Ei/La Ciudadano/a	26/10/2018	4850652



## ACCESIBILIDAD A ANDENES Y VEHÍCULOS

(16) Comodidad en validación de títulos 8,13  
n\* = 601 **Muy satisfecho**



ID. DOCUMENTO	MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$	PÁGINA	28 / 52
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
A99252447(X4655614T) SOCIEDAD DE ECONOMIA MIXTA LOS TRANVIAS DE ZARAGOZA SA (ROBERTO MIGUEL LAGOMARSINO)	Ei/La Ciudadano/a	26/10/2018	4850652



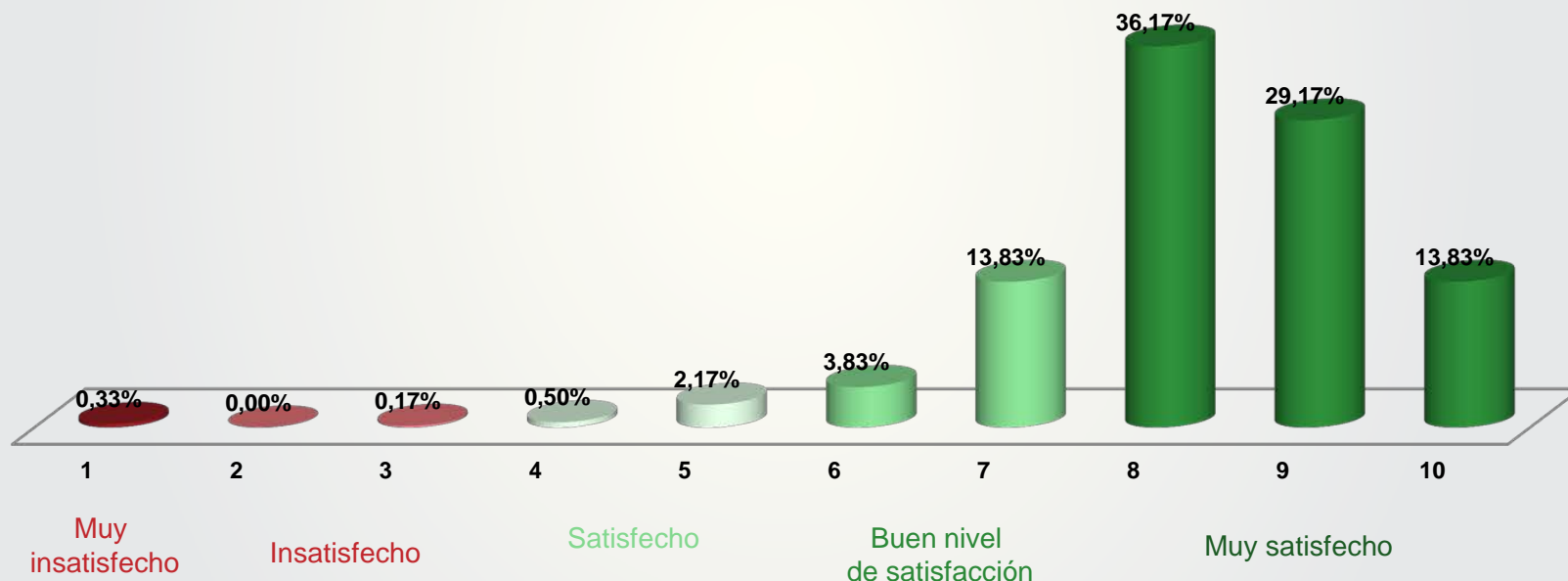
## ACCESIBILIDAD A ANDENES Y VEHÍCULOS

(19) Accesibilidad a paradas y a tranvías (rampas acceso, Braille, contraste cromático, etc.)

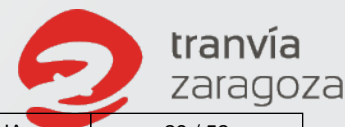
8,24  
n\* = 600

Muy satisfecho

\*n = nº de respuestas



Usuarios del servicio de tranvía – TRANVÍA DE ZARAGOZA – Página 29



ID. DOCUMENTO	MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$	PÁGINA	29 / 52
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
A99252447(X4655614T) SOCIEDAD DE ECONOMIA MIXTA LOS TRANVÍAS DE ZARAGOZA SA (ROBERTO MIGUEL LAGOMARSINO)	Ei/La Ciudadano/a	26/10/2018	4850652



## INFORMACIÓN (señalización, interrupciones, contenido de la información, etc.)



	2018	Nivel
<b>3. Información</b>	<b>8,46</b>	<b>Muy Satisfecho</b>
(1) Información proporcionada en las paradas (mapa de recorrido, reglamento, tarifas, horarios, paneles electrónicos...)	8,45	Muy Satisfecho
(2) Información proporcionada en el tranvía (anuncio de paradas, información en pantallas, sinópticos,...)	8,47	Muy Satisfecho

ID. DOCUMENTO	MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$	PÁGINA	30 / 52
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
A99252447(X4655614T) SOCIEDAD DE ECONOMIA MIXTA LOS TRANVIAS DE ZARAGOZA SA (ROBERTO MIGUEL LAGOMARSINO)	Ei/La Ciudadano/a	26/10/2018	4850652



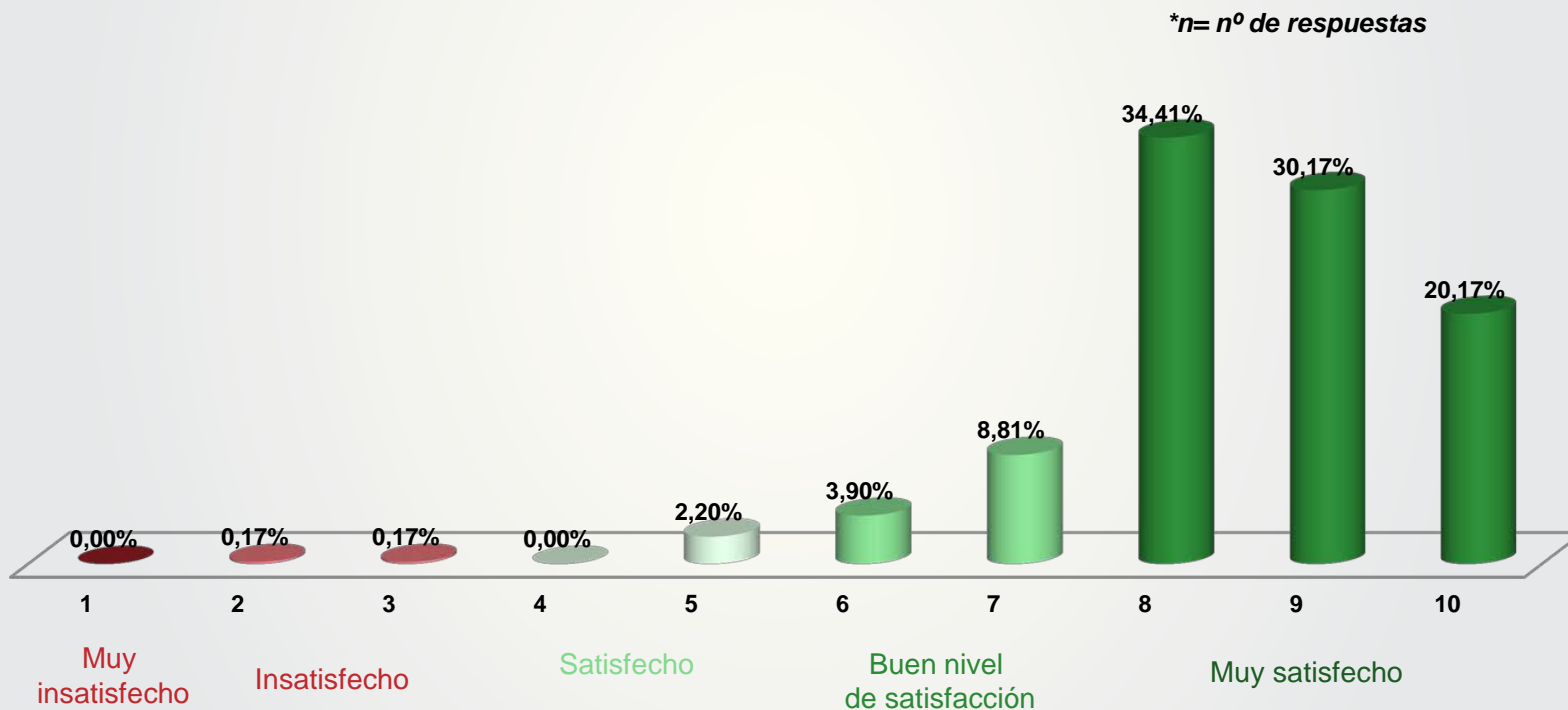
# 4. RESULTADOS CUANTITATIVOS

## INFORMACIÓN (señalización, interrupciones, contenido de la información, etc.)

(1) Información proporcionada en las paradas (mapa de recorrido, reglamento, tarifas, horarios, paneles electrónicos...)

8,45  
n\* = 590

Muy Satisfecho



Usuarios del servicio de tranvía – TRANVÍA DE ZARAGOZA – Página 31



ID. DOCUMENTO	MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$	PÁGINA	31 / 52
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
A99252447(X4655614T) SOCIEDAD DE ECONOMIA MIXTA LOS TRANVÍAS DE ZARAGOZA SA (ROBERTO MIGUEL LAGOMARSINO)	Ei/La Ciudadano/a	26/10/2018	4850652



# 4. RESULTADOS CUANTITATIVOS

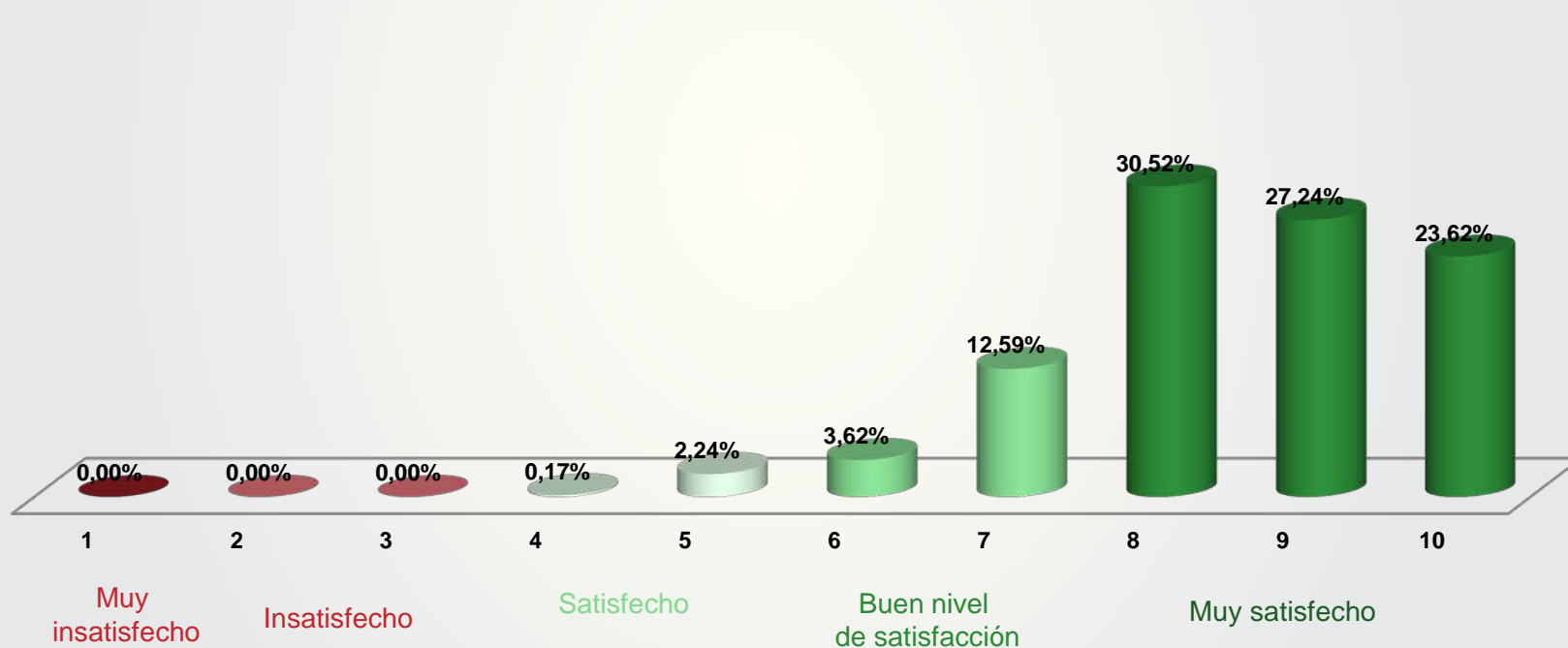
## INFORMACIÓN (señalización, interrupciones, contenido de la información, etc.)

(2) Información proporcionada en el tranvía (anuncio de paradas, información en pantallas, sinópticos,...)

8,47  
n\* = 580

Muy Satisfecho

\*n = nº de respuestas



Usuarios del servicio de tranvía – TRANVÍA DE ZARAGOZA – Página 32



ID. DOCUMENTO	MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$	PÁGINA	32 / 52
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
A99252447(X4655614T) SOCIEDAD DE ECONOMIA MIXTA LOS TRANVIAS DE ZARAGOZA SA (ROBERTO MIGUEL LAGOMARSINO)	Ei/La Ciudadano/a	26/10/2018	4850652

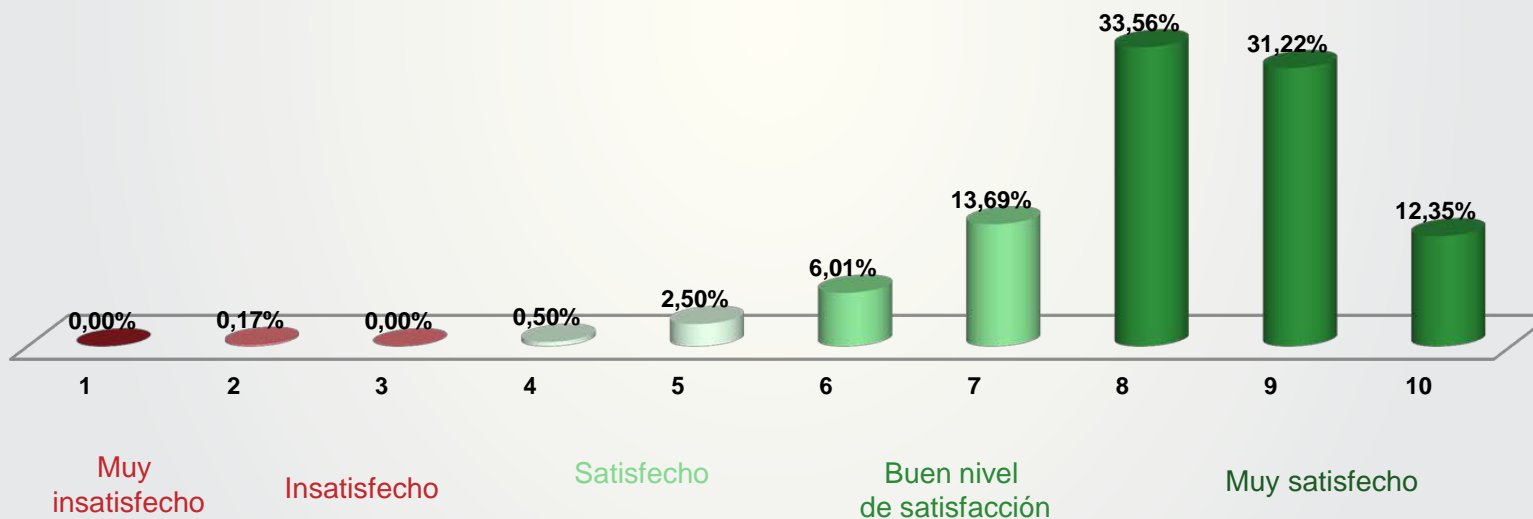




## PUNTUALIDAD Y REGULARIDAD (cumplimiento del tiempo de viaje previsto, de la frecuencia de paso por parada, etc.)



	2018	Nivel
<b>4. Puntualidad y Regularidad</b>	<b>8,20</b>	<b>Muy satisfecho</b>
<b>(21) Puntualidad y regularidad (cumplimiento del tiempo de viaje previsto, de la frecuencia de paso por parada, etc.)</b>	<b>8,20</b> n* = 599	<b>Muy satisfecho</b>



ID. DOCUMENTO	MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$	PÁGINA	33 / 52
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
A99252447(X4655614T) SOCIEDAD DE ECONOMIA MIXTA LOS TRANVIAS DE ZARAGOZA SA (ROBERTO MIGUEL LAGOMARSINO)	Ei/La Ciudadano/a	26/10/2018	4850652



## ATENCIÓN AL CLIENTE (corrección de los empleados, adecuación de la información obtenida, etc.)



	2018	Nivel
<b>5. Atención al cliente</b>	<b>8,00</b>	<b>Muy Satisfecho</b>
(3) La información obtenida de Atención al Cliente (Teléfono, presencial, web, etc.)	7,82	Buen nivel de satisfacción
(4) Corrección de los empleados en la atención al usuario	8,18	Muy satisfecho

ID. DOCUMENTO	MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$	PÁGINA	34 / 52
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
A99252447(X4655614T) SOCIEDAD DE ECONOMIA MIXTA LOS TRANVIAS DE ZARAGOZA SA (ROBERTO MIGUEL LAGOMARSINO)	Ei/La Ciudadano/a	26/10/2018	4850652



# 4. RESULTADOS CUANTITATIVOS

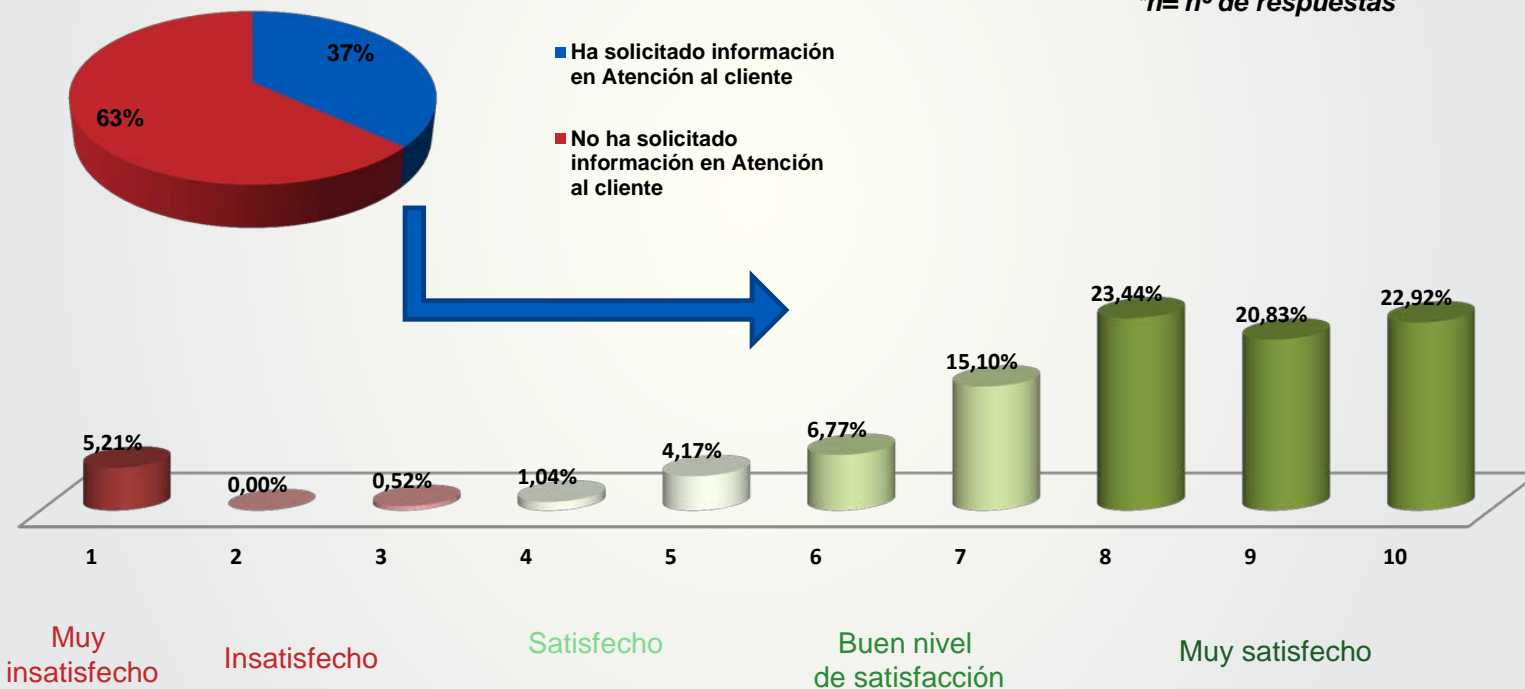
## ATENCIÓN AL CLIENTE (corrección de los empleados, adecuación de la información obtenido, etc.)

(3) La información obtenida de Atención al Cliente (Teléfono, presencial, web, etc.)

7,82  
n\* = 192

Buen nivel de satisfacción

\*n = nº de respuestas



Usuarios del servicio de tranvía – TRANVÍA DE ZARAGOZA – Página 35



ID. DOCUMENTO	MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$	PÁGINA	35 / 52
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
A99252447(X4655614T) SOCIEDAD DE ECONOMIA MIXTA LOS TRANVIAS DE ZARAGOZA SA (ROBERTO MIGUEL LAGOMARSINO)	Ei/La Ciudadano/a	26/10/2018	4850652

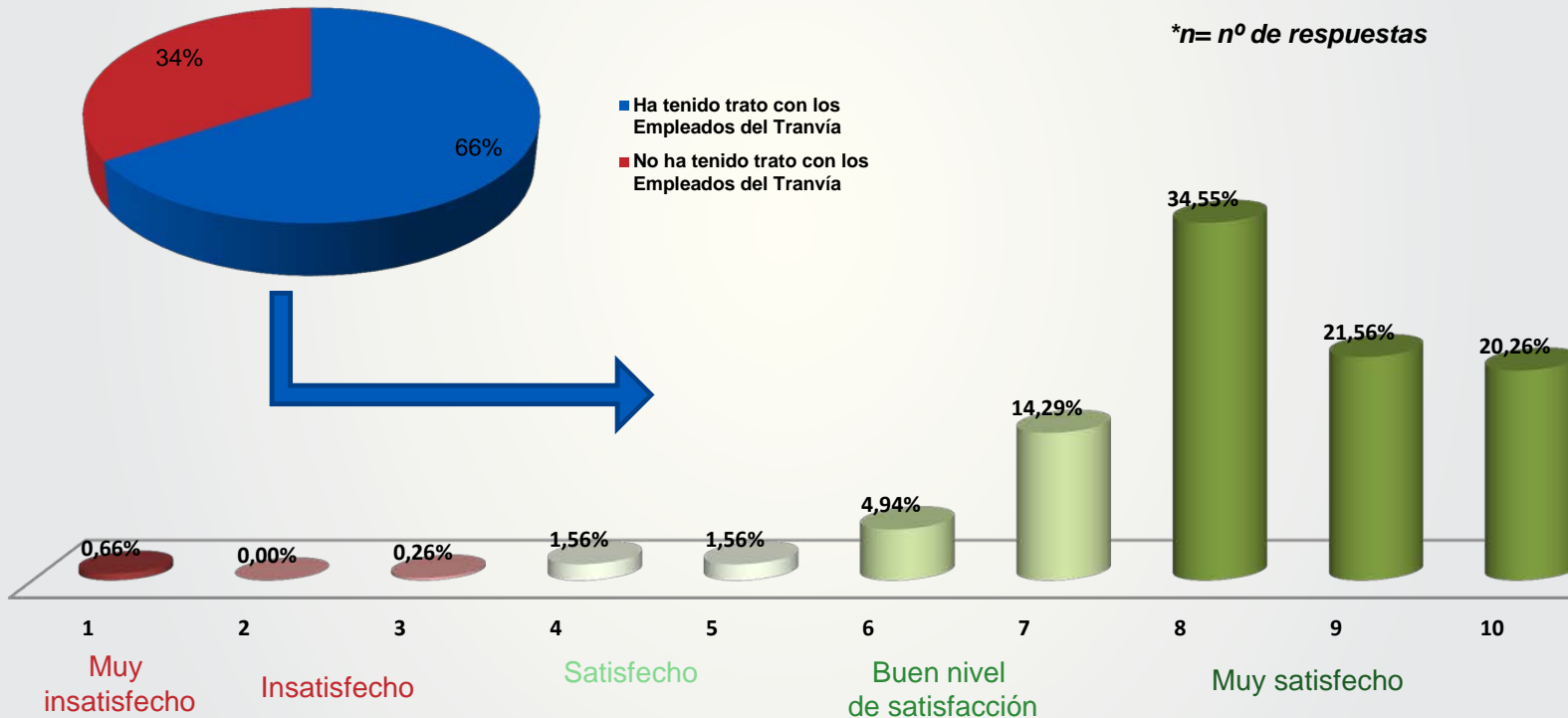


## ATENCIÓN AL CLIENTE (corrección de los empleados, adecuación de la información obtenido, etc.)

(4) Corrección de los empleados en la atención al usuario

8,18  
n\* = 385

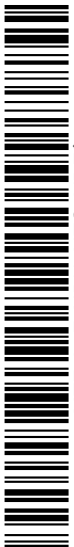
Muy satisfecho



Usuarios del servicio de tranvía – TRANVÍA DE ZARAGOZA – Página 36



ID. DOCUMENTO	MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$	PÁGINA	36 / 52
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
A99252447(X4655614T) SOCIEDAD DE ECONOMIA MIXTA LOS TRANVÍAS DE ZARAGOZA SA (ROBERTO MIGUEL LAGOMARSINO)	Ei/La Ciudadano/a	26/10/2018	4850652



MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$

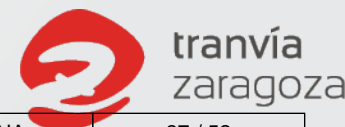
# 4. RESULTADOS CUANTITATIVOS

## CONFORT (limpieza de los vehículos y andenes, climatización, estilo de conducción, luminosidad, etc.)



	2018	Nivel
<b>6. CONFORT</b>	<b>8,16</b>	<b>Muy satisfecho</b>
(6) Estilo de conducción	7,83	Buen nivel de Satisfacción
(8) Funcionamiento de la climatización en los tranvías (calefacción y aire acondicionado)	7,47	Buen nivel de Satisfacción
(9) Limpieza y condiciones higiénicas de los tranvías	8,27	Muy Satisfecho
(10) Limpieza y estado de las paradas	8,21	Muy Satisfecho
(11) Iluminación en el interior de los tranvías	8,56	Muy Satisfecho
(12) Iluminación en las paradas	8,60	Muy Satisfecho

Usuarios del servicio de tranvía – TRANVÍA DE ZARAGOZA – Página 37



ID. DOCUMENTO	MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$	PÁGINA	37 / 52
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
A99252447(X4655614T) SOCIEDAD DE ECONOMIA MIXTA LOS TRANVÍAS DE ZARAGOZA SA (ROBERTO MIGUEL LAGOMARSINO)	Ei/La Ciudadano/a	26/10/2018	4850652



MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$

## CONFORT (Limpieza de los vehículos y andenes, climatización, estilo de conducción, luminosidad, etc.)

(6) Estilo de conducción

7,83  
n\*= 603

Buen nivel de Satisfacción



Usuarios del servicio de tranvía – TRANVÍA DE ZARAGOZA – Página 38



ID. DOCUMENTO	MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$	PÁGINA	38 / 52
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
A99252447(X4655614T) SOCIEDAD DE ECONOMIA MIXTA LOS TRANVIAS DE ZARAGOZA SA (ROBERTO MIGUEL LAGOMARSINO)	Ei/La Ciudadano/a	26/10/2018	4850652



## CONFORT (Limpieza de los vehículos y andenes, climatización, estilo de conducción, luminosidad, etc.)

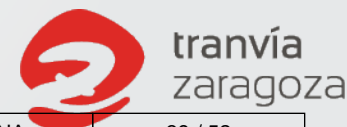
(8) Funcionamiento de la climatización en los tranvías (calefacción y aire acondicionado)

7,47  
n\* = 601

Buen nivel de satisfacción



Usuarios del servicio de tranvía – TRANVÍA DE ZARAGOZA – Página 39



ID. DOCUMENTO	MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$	PÁGINA	39 / 52
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
A99252447(X4655614T) SOCIEDAD DE ECONOMIA MIXTA LOS TRANVIAS DE ZARAGOZA SA (ROBERTO MIGUEL LAGOMARSINO)	Ei/La Ciudadano/a	26/10/2018	4850652



# 4. RESULTADOS CUANTITATIVOS

## CONFORT (Limpieza de los vehículos y andenes, climatización, estilo de conducción, luminosidad, etc.)

(9) Limpieza y condiciones higiénicas de los tranvías

8,27  
n\*= 603

Muy Satisfecho



Usuarios del servicio de tranvía – TRANVÍA DE ZARAGOZA – Página 40



ID. DOCUMENTO	MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$	PÁGINA	40 / 52
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
A99252447(X4655614T) SOCIEDAD DE ECONOMIA MIXTA LOS TRANVÍAS DE ZARAGOZA SA (ROBERTO MIGUEL LAGOMARSINO)	Ei/La Ciudadano/a	26/10/2018	4850652



MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$



# 4. RESULTADOS CUANTITATIVOS

## CONFORT (Limpieza de los vehículos y andenes, climatización, estilo de conducción, luminosidad, etc.)

(10) Limpieza y estado de las paradas

8,21  
n\*= 601

Muy satisfecho



Usuarios del servicio de tranvía – TRANVÍA DE ZARAGOZA – Página 41



ID. DOCUMENTO	MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$	PÁGINA	41 / 52
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
A99252447(X4655614T) SOCIEDAD DE ECONOMIA MIXTA LOS TRANVIAS DE ZARAGOZA SA (ROBERTO MIGUEL LAGOMARSINO)	Ei/La Ciudadano/a	26/10/2018	4850652



MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$

## CONFORT (Limpieza de los vehículos y andenes, climatización, estilo de conducción, luminosidad, etc.)

(11) Iluminación en el interior de los tranvías

8,56  
n\*= 602

Muy Satisfecho



Usuarios del servicio de tranvía – TRANVÍA DE ZARAGOZA – Página 42



ID. DOCUMENTO	MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$	PÁGINA	42 / 52
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
A99252447(X4655614T) SOCIEDAD DE ECONOMIA MIXTA LOS TRANVIAS DE ZARAGOZA SA (ROBERTO MIGUEL LAGOMARSINO)	Ei/La Ciudadano/a	26/10/2018	4850652



MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$

## CONFORT (Limpieza de los vehículos y andenes, climatización, estilo de conducción, luminosidad, etc.)

(12) Iluminación en las paradas

8,60  
n\*= 593

Muy satisfecho



Usuarios del servicio de tranvía – TRANVÍA DE ZARAGOZA – Página 43



ID. DOCUMENTO	MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$	PÁGINA	43 / 52
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
A99252447(X4655614T) SOCIEDAD DE ECONOMIA MIXTA LOS TRANVÍAS DE ZARAGOZA SA (ROBERTO MIGUEL LAGOMARSINO)	Ei/La Ciudadano/a	26/10/2018	4850652

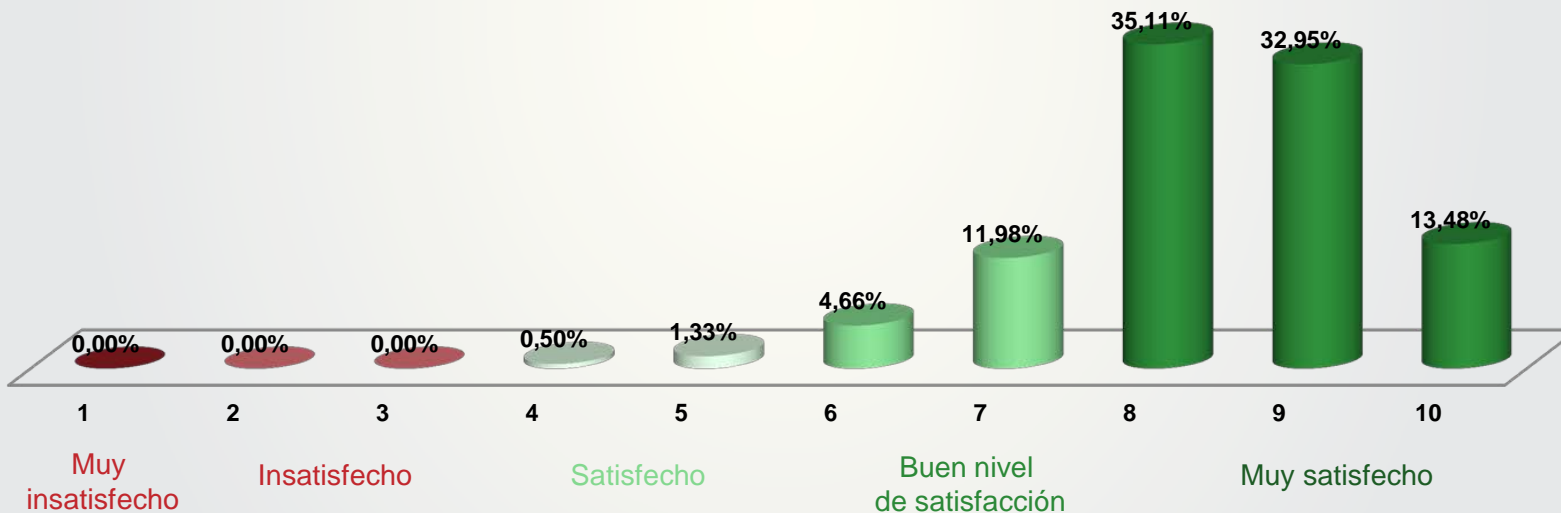


# 4. RESULTADOS CUANTITATIVOS

## SEGURIDAD ANTE AGRESIONES Y ROBOS



	2018	Nivel
<b>7. SEGURIDAD</b>	<b>8,33</b>	<b>Muy satisfecho</b>
(20) Su sensación de seguridad (sistema videovigilancia, presencia inspectores y seguridad privada, ante accidentes de tráfico...)	8,33 n*= 601	Muy Satisfecho



Usuarios del servicio de tranvía – TRANVÍA DE ZARAGOZA – Página 44



ID. DOCUMENTO	MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$	PÁGINA	44 / 52
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
A99252447(X4655614T) SOCIEDAD DE ECONOMIA MIXTA LOS TRANVIAS DE ZARAGOZA SA (ROBERTO MIGUEL LAGOMARSINO)	Ei/La Ciudadano/a	26/10/2018	4850652



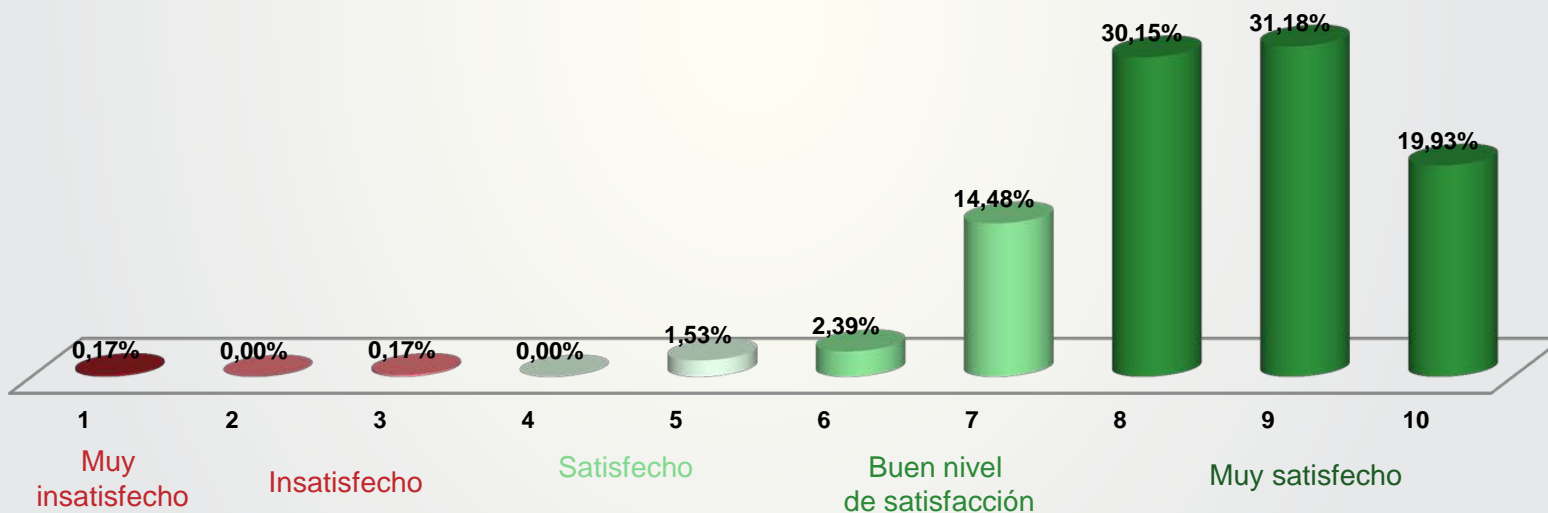
MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$

# 4. RESULTADOS CUANTITATIVOS

## MEDIO AMBIENTE (Ruidos, etc.)



	2018	Nivel
<b>8. MEDIO AMBIENTE</b>	<b>8,45</b>	<b>Muy satisfecho</b>
(7) Valoración medioambiental de los tranvías (sostenibles y ecología, confort acústico, etc.)	8,45 n*= 587	Muy Satisfecho



Usuarios del servicio de tranvía – TRANVÍA DE ZARAGOZA – Página 45



ID. DOCUMENTO	MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$	PÁGINA	45 / 52
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
A99252447(X4655614T) SOCIEDAD DE ECONOMIA MIXTA LOS TRANVIAS DE ZARAGOZA SA (ROBERTO MIGUEL LAGOMARSINO)	Ei/La Ciudadano/a	26/10/2018	4850652



# 4. RESULTADOS CUANTITATIVOS

## OTROS



	2018	Nivel
<b>9. OTROS</b>	<b>7,98</b>	<b>Buen nivel de Satisfacción</b>
<b>(5) Posibilidad de portar objetos/bultos, carros de bebé y de compra,...</b>	<b>7,62</b>	<b>Buen nivel de Satisfacción</b>
<b>(23) Satisfacción Global con la línea del tranvía</b>	<b>8,34</b>	<b>Muy Satisfecho</b>

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a <http://www.zaragoza.es:80/framita-2.0/zaragoza/es/VerificacionAction.action>  
Ayuntamiento de Zaragoza - <http://www.zaragoza.es>



MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$

ID. DOCUMENTO	MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$	PÁGINA	46 / 52
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
A99252447(X4655614T) SOCIEDAD DE ECONOMIA MIXTA LOS TRANVIAS DE ZARAGOZA SA (ROBERTO MIGUEL LAGOMARSINO)	Ei/La Ciudadano/a	26/10/2018	4850652

## OTROS

(5) Posibilidad de portar objetos/bultos, carros de bebé y de compra,...

7,62  
n\*= 597

Buen nivel de Satisfacción



Muy insatisfecho

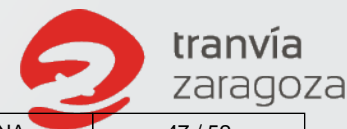
Insatisfecho

Satisfecho

Buen nivel de satisfacción

Muy satisfecho

Usuarios del servicio de tranvía – TRANVÍA DE ZARAGOZA – Página 47



ID. DOCUMENTO	MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$	PÁGINA	47 / 52
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
A99252447(X4655614T) SOCIEDAD DE ECONOMIA MIXTA LOS TRANVÍAS DE ZARAGOZA SA (ROBERTO MIGUEL LAGOMARSINO)	Ei/La Ciudadano/a	26/10/2018	4850652



## OTROS

(23) Satisfacción Global con la línea del tranvía 8,34  
n\*= 601 **Muy Satisfecho**



ID. DOCUMENTO	MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$	PÁGINA	48 / 52
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
A99252447(X4655614T) SOCIEDAD DE ECONOMIA MIXTA LOS TRANVIAS DE ZARAGOZA SA (ROBERTO MIGUEL LAGOMARSINO)	EI/La Ciudadano/a	26/10/2018	4850652

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a <http://www.zaragoza.es:80/tramita-2.0/zaragoza/es/VerificacionAction.action>

Ayuntamiento de Zaragoza - <http://www.zaragoza.es>



MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$



# 5. CONCLUSIONES

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a <http://www.zaragoza.es/67/tramita-es-67/tramita-2.0/zaragoza/es/VerificacionAction.action>  
Ayuntamiento de Zaragoza - <http://www.zaragoza.es>



MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$



ID. DOCUMENTO	MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$	PÁGINA	49 / 52
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
A99252447(X4655614T) SOCIEDAD DE ECONOMIA MIXTA LOS TRANVIAS DE ZARAGOZA SA (ROBERTO MIGUEL LAGOMARSINO)	Ei/La Ciudadano/a	26/10/2018	4850652

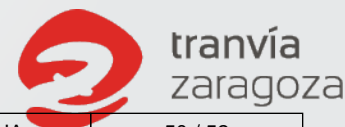
# 5. CONCLUSIONES

## RESULTADOS GLOBALES\_ 2018

ATRIBUTO EVALUADO	VALORACIÓN MEDIA	PONDERACIÓN	VALORACIÓN MEDIA PONDERADA	VALORACIÓN CUALITATIVA
1. SERVICIO OFERTADO	7,52	12,5%	0,94	Buen nivel de Satisfacción
2. ACCESIBILIDAD A ANDENES Y VEHÍCULOS	8,19	12,5%	1,02	Muy Satisfecho
3. INFORMACIÓN	8,46	12,5%	1,06	Muy Satisfecho
4. PUNTUALIDAD Y REGULARIDAD	8,20	12,5%	1,02	Muy Satisfecho
5. ATENCIÓN AL CLIENTE	8,00	12,5%	1,00	Muy Satisfecho
6. CONFORT	8,16	12,5%	1,02	Muy Satisfecho
7. SEGURIDAD ANTE AGRESIONES Y ROBOS	8,33	12,5%	1,04	Muy Satisfecho
8. MEDIO AMBIENTE	8,45	12,5%	1,06	Muy Satisfecho
9. OTROS	7,98	-	-	Buen nivel de Satisfacción
<b>SUMA</b>		<b>100%</b>	<b>8,17</b>	<b>Muy Satisfecho</b>



Usuarios del servicio de tranvía – TRANVÍA DE ZARAGOZA – Página 50



ID. DOCUMENTO	MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$	PÁGINA	50 / 52
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
A99252447(X4655614T) SOCIEDAD DE ECONOMIA MIXTA LOS TRANVIAS DE ZARAGOZA SA (ROBERTO MIGUEL LAGOMARSINO)	Ei/La Ciudadano/a	26/10/2018	4850652

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a <http://www.zaragoza.es:80/framita-2.0/zaragoza/es/VerificacionAction.action>

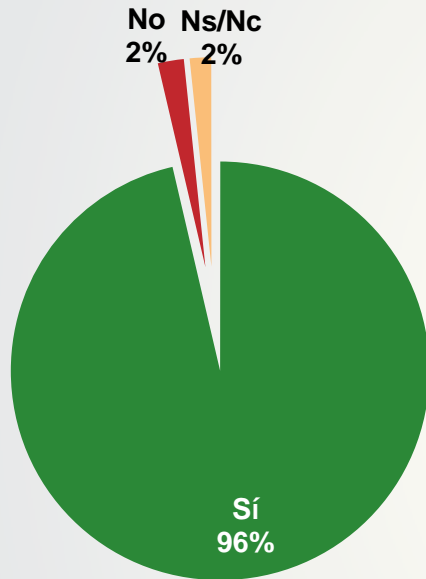
Ayuntamiento de Zaragoza - <http://www.zaragoza.es>



MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$

# 5. CONCLUSIONES

## ¿Nos recomendaría como medio de transporte?



## ¿Por qué?



ID. DOCUMENTO	MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$	PÁGINA	51 / 52
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
A99252447(X4655614T) SOCIEDAD DE ECONOMIA MIXTA LOS TRANVIAS DE ZARAGOZA SA (ROBERTO MIGUEL LAGOMARSINO)	Ei/La Ciudadano/a	26/10/2018	4850652



# INNOVAR: EL RETO DE NUESTRA EMPRESA

Gracias por su atención

Ana Martínez del Amo  
[amartinez@vea-global.com](mailto:amartinez@vea-global.com)

VEA Global  
Coso nº92 1º. Izda. Zaragoza  
Tel.976 30 11 13 / 976 55 80 06

**VeaGlobal**  
INGENIERÍA & CONSULTORÍA

ID. DOCUMENTO	MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$		PÁGINA	52 / 52
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE		FECHA FIRMA	ID. FIRMA
A99252447(X4655614T) SOCIEDAD DE ECONOMIA MIXTA LOS TRANVIAS DE ZARAGOZA SA (ROBERTO MIGUEL LAGOMARSINO)	El/La Ciudadano/a		26/10/2018	4850652



MTE5LzEzNDU4NTQvVDE\$