

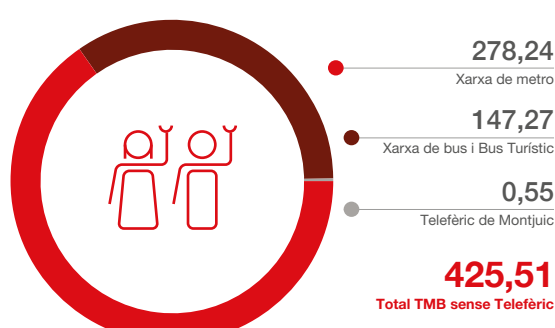
Memòria de sostenibilitat

Resum 2021



Dades principals de la xarxa de bus i metro

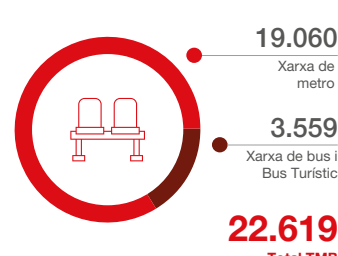
Viatgers/es transportats pel Grup TMB (Milions)



Ingressos nets del grup TMB (Milers d'euros)*



Nombre de places per quilòmetre ofertes (Milions)



Trajecte recorregut en cotxes per quilòmetre útil (Milers)



Plantilla absoluta a 31 de desembre (Persones)



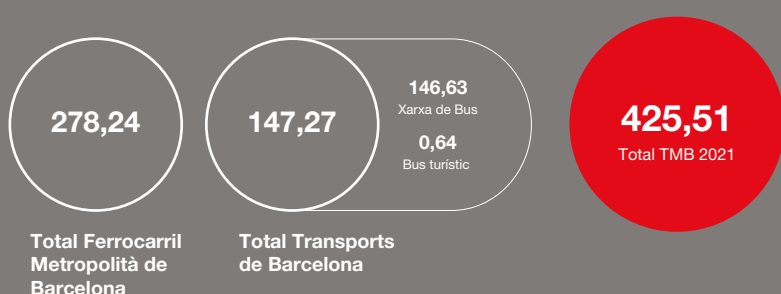
Evolució de la demanda TMB

El nombre de viatgers/es transportats el 2021 pel conjunt de TMB ha estat d'un total de **425,51 milions** de viatgers/es que han generat una **recuperació de la demanda d'un 27,7%** respecte el 2020.

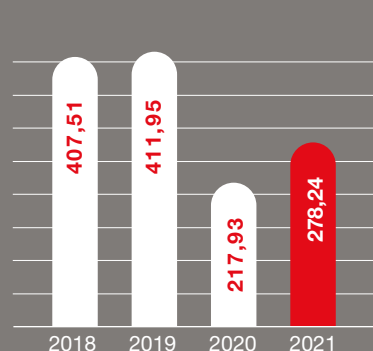
La xifra record del 2019 va ser de 627,34 milions de viatgers/es.

Les perspectives de recuperació de la demanda per 2022 es mantenen positives i vinculades a l'evolució de la pandèmia i a la recuperació econòmica.

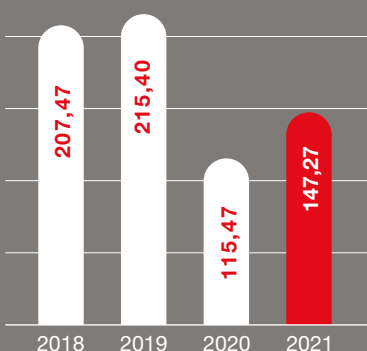
Passatgers transportats (en milions)



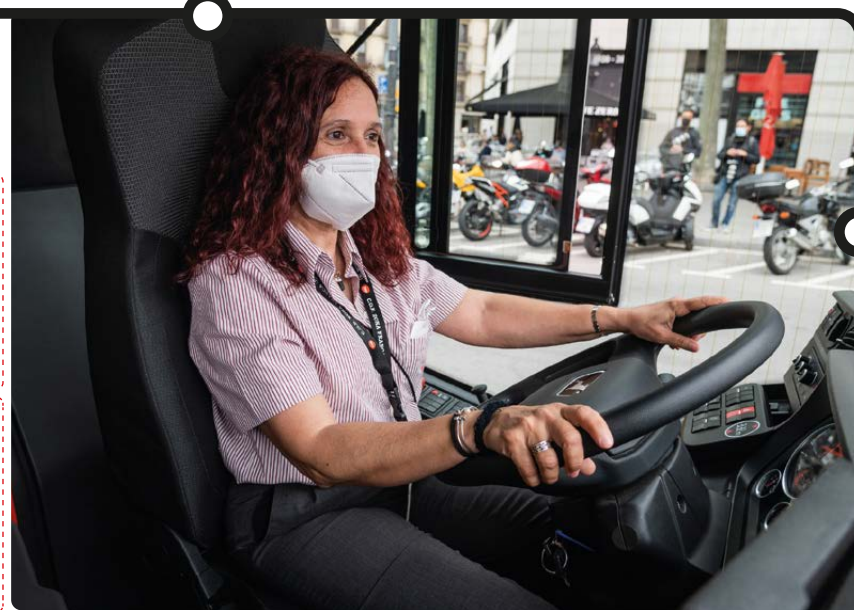
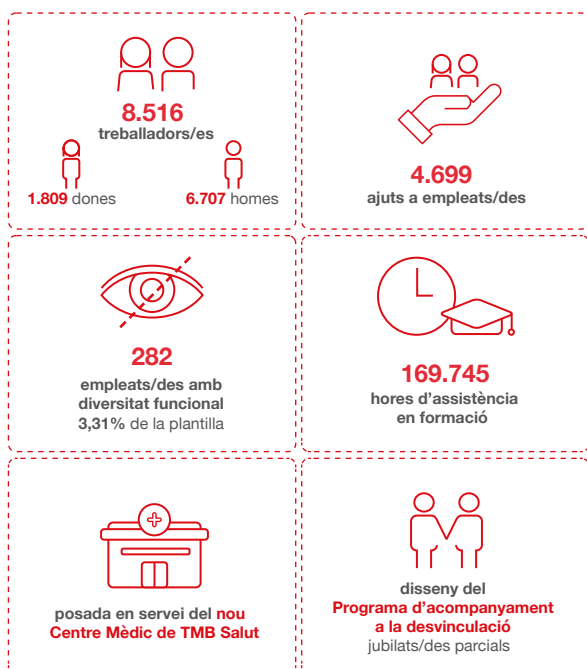
Evolució dels viatgers/es de la xarxa de Metro (milions de validacions)



Evolució dels viatgers/es a la Xarxa de Bus (amb Transports de l'Oci inclòs) (milions de viatgers)



La nostra gent



Atenció i satisfacció dels clients/es



Metro

Els clients/es puntuen el servei de metro amb un **7,84** sobre 10 en l'Estudi anual de Percepció del client/a (EPC), mantenint el nivell assolit en 2020.

Ben valorat: rapidesa, la connexió amb altres línies i la freqüència.

Menys valorat: les agressions, les aglomeracions i la temperatura en els cotxes.



Bus

Els clients/es puntuen el servei de bus amb **8,02 punts**, sobre 10 en l'Estudi anual de Percepció del client/a (EPC), mantenint el nivell assolit en 2020.

Ben valorat: màquines de validació, rampes i el pis baix dels vehicles, i la baixa freqüència d'avaries.

Menys valorat: les aglomeracions, la freqüència de pas i la conducció.

