



Compliment de compromisos de la carta de serveis de Metro de Barcelona 2024



Compliment de compromisos

Carta de serveis de Metro de Barcelona

(Desembre 2024)

Qualitat i gestió mediambiental

Direcció de Finançament, Programació i Auditoria

		Compromís adquirit	Resultat 2024
Compliment de l'oferta (servei ofert)	A Metro de Barcelona ens comprometem a complir amb l'oferta programada del servei per tal de facilitar al màxim la mobilitat de les persones usuàries i de la ciutadania.	A Metro de Barcelona ens comprometem a dur a terme el 99,31 % dels serveis programats.	99,35 %
Temps total d'aturada (servei ofert)	A Metro de Barcelona fem i ens comprometem a continuar fent un seguiment continu del servei programat diàriament per tal d'evitar incidències que provoquin aturades i retards, minimitzant així els efectes en els desplaçaments de les persones usuàries.	A Metro de Barcelona ens comprometem a tenir un màxim de 34 minuts i 43 segons d'aturada per cada milió de quilòmetres recorregut.	49'39"
Regularitat (temps)	A Metro de Barcelona, amb la finalitat d'oferir un servei ràpid i fiable, ens comprometem a complir amb les taules d'interval de pas programades.	A Metro de Barcelona ens comprometem perquè el 90,38 % dels serveis (excepte les línies L9 i L10) compleixin amb la freqüència de pas programada.	89,75 %
Accessibilitat	Amb la finalitat que tothom pugui gaudir del servei, a Metro de Barcelona ens comprometem a dur a terme les accions necessàries per garantir la mobilitat de totes les persones usuàries a les instal·lacions de la xarxa. A TMB, com a empresa compromesa amb la plena accessibilitat, hem desenvolupat el web corporatiu seguint la norma vigent UNE 139803:2012, i l'hem ajustat a les pautes definides pel grup de treball permanent Iniciativa d'Accessibilitat Web (WAI) del World Wide Web Consortium (W3C) per al nivell AA.	<u>Accessibilitat interna i externa</u> A Metro de Barcelona ens comprometem a que les persones usuàries disposin del 99,37 % dels ascensors en funcionament. A Metro de Barcelona ens comprometem a que les persones usuàries disposin del 99,07 % de les escales mecàniques en funcionament. <u>Expedició i validació de tiquets</u> A Metro de Barcelona ens comprometem a que les persones usuàries disposin del 96,00 % de les distribuïdores en funcionament. A Metro de Barcelona ens comprometem a que les persones usuàries disposin del	99,33 % 99,27 % 96,72 % 98,30 %



Compliment de compromisos
Carta de serveis de Metro de Barcelona
(Desembre 2024)

Qualitat i gestió mediambiental
Direcció de Finançament, Programació i Auditoria

		Compromís adquirit	Resultat 2024
		95,48 % dels passos de peatge en funcionament.	
Atenció a la clientela	A Metro de Barcelona ens comprometem en tot moment a oferir el millor tracte possible a les persones usuàries, tant pel que fa a la qualitat de l'atenció prestada com a l'eficiència en la resposta a les seves demandes.	A Metro de Barcelona ens comprometem a que el 90 % de les queixes i reclamacions es responguin en un termini màxim de 28 dies naturals.	72,49 %
		A TMB ens comprometem a respondre el 95 % de les trucades rebudes, en horari de servei, al telèfon d'informació i atenció corporatiu.	82,66 %
		A TMB ens comprometem a respondre el 95 % de les consultes rebudes via web i app en 48 hores laborables.	98,45 %
Informació	A Metro de Barcelona som conscients de la importància que té la informació per a la ciutadania i, per això, ens comprometem a mantenir-la tan actualitzada com sigui possible, visible i en format accessible, per tal de facilitar l'ús del servei a les persones usuàries.	A Metro de Barcelona ens comprometem a que l'índex de qualitat d'informació en trens sigui superior al 90 %.	98,25 %
		A Metro de Barcelona ens comprometem a que l'índex de qualitat d'informació en estacions sigui superior al 90 %.	99,62 %
Seguretat	A Metro Barcelona som conscients que la seguretat és un dels factors més rellevants en la qualitat del servei i, per això, ens comprometem a vetllar en tot moment per la seguretat de les persones usuàries.	El 100 % dels nostres trens estan equipats amb sistemes de protecció automàtica de la marxa.	100 %
		A Metro de Barcelona garantim l'atenció i el suport necessaris per a totes (100 %) les incidències de seguretat comunicades al Departament de Seguretat.	100 %



Compliment de compromisos
Carta de serveis de Metro de Barcelona
 (Desembre 2024)

Qualitat i gestió mediambiental
 Direcció de Finançament, Programació i Auditoria

		Compromís adquirit	Resultat 2024
Neteja i conservació	A Metro de Barcelona ens comprometem a oferir a les persones usuàries un servei amb un alt nivell de qualitat, tant de la neteja com de la conservació dels trens i de les estacions de la xarxa.	A Metro de Barcelona ens comprometem a que l'índex de qualitat de neteja i conservació de trens i estacions sigui superior al 89,95 % .	94,69 %
		Passatgers/eres que viatgen en trens amb una conservació adequada.	97,22 %
		Passatgers/eres que viatgen en trens amb una neteja adequada.	90,71 %
		Passatgers/eres que passen per estacions amb una conservació adequada.	95,79 %
		Passatgers/eres que passen per estacions amb una neteja adequada.	94,77 %
Impacte ambiental	A Metro de Barcelona volem ser una empresa de transport i mobilitat ciutadana de referència per la seva contribució a la millora de la mobilitat a Barcelona i la seva àrea metropolitana, a la sostenibilitat urbana i al medi ambient. A Metro de Barcelona ens comprometem a oferir un servei de transport públic eficient i de qualitat, que eviti l'ús del vehicle privat per part de la ciutadania en els seus desplaçaments i, per tant, les emissions contaminants associades, fet que permet millorar significativament la qualitat de l'aire a l'Àrea Metropolitana de Barcelona.	A Metro de Barcelona ens comprometem a que les emissions de diòxid de carboni no generades pel vehicle privat siguin superiors ¹ a 271.833 t/any .	378.636 t/any
		A Metro de Barcelona ens comprometem a que les emissions d'òxids de nitrogen no generades pel vehicle privat siguin superiors ¹ a 1.123 t/any .	1.449 t/any
		A Metro de Barcelona ens comprometem a que les emissions de partícules (PM10) no generades pel vehicle privat siguin superiors ¹ a 54 t/any .	69 t/any

¹ Cal considerar que, com més demanda de transport públic hi ha, més alt és el nivell d'emissions no generades pel vehicle privat. Per tant, com més alt és el valor de l'indicador, més gran és el benefici per al medi ambient.



Observacions i comentaris

L'any 2024 ha estat marcat pels rècords històrics de demanda a la Xarxa de Metro. Al tancament de l'any s'assoleixen gairebé 469 milions de validacions, fet que comporta un increment del 6,5 % respecte al màxim anterior que es va assolir l'any 2023. A més, al mes d'octubre s'assoleix el rècord mensual amb 44,4 milions de viatgers, un 2 % més que l'anterior rècord del maig del mateix any. D'altra banda, el dia de Sant Jordi, amb 1.805.049 viatgers, es va convertir en la jornada amb més validacions de la història de la xarxa de Metro. Pel que fa al servei, un any més s'han assolit els compromisos de compliment d'oferta establerts. Tanmateix, en l'àmbit del material mòbil, durant el 2024 ha continuat l'important procés de renovació de la flota de les línies 1 i 3 que es va iniciar el 2023, que implica l'arribada de 50 nous trens per substituir les antigues sèries 3000 i 4000 i que es preveu finalitzar a principis del 2025. En aquest context, novament, s'ha assolit l'excel·lència en la majoria d'indicadors de servei, a excepció del temps d'aturada i la regularitat, que s'han vist afectats per l'increment d'incidències derivat del període d'infantesa dels nous trens, l'envelliment dels trens de les sèries 3000 i 4000 que s'han acabat de retirar durant el 2024 i el fort increment de la demanda respecte anys anteriors. Tot i aquesta desviació, cal destacar que, si neutralitzem l'efecte de la infantesa dels nous trens, els resultats s'haurien situat dins dels compromisos establerts. A més, durant el 2024 s'observa una clara tendència de millora gràcies als plans d'accions que s'han impulsat internament. Pel que fa al transport vertical, tot i els alts nivells de disponibilitat assolits, les fortes pluges de final d'any han generat una lleugera desviació en l'àmbit dels ascensors.

D'altra banda, també cal tenir en compte la implementació de la T-mobilitat amb la incorporació, pràcticament, de la totalitat dels títols de transport; actualment hi ha un 90 % de penetració al sistema tarifari. Aquest augment ha generat un gran volum de peticions relacionades amb la T-mobilitat a través dels canals d'atenció de TMB, sobretot peticions per incidències en les càrregues i recàrregues de títols i per la inestabilitat del sistema, que sovint provoca increments puntuals i intermitents en les peticions dels nostres clients i clientes. Aquestes fluctuacions en la demanda de servei i la finalització del reforç dels equips d'atenció (presencial, digital, telefònic i BackOffice) que va començar el 2021, ha originat que no hàgim pogut assolir alguns compromisos d'aquest àmbit.

Tot i això, amb les dades extretes periòdicament, hem confirmat que els volums pel que fa als indicadors d'atenció estan disminuint i preveiem que es normalitzin amb la implementació total del sistema T-mobilitat durant el 2025. Des de l'Àrea Clients estem treballant per millorar els resultats dels indicadors d'atenció.

Finalment, Metro de Barcelona ha continuat treballant en diferents accions i projectes que contribueixen a millorar el servei per a les persones usuàries:

- S'ha continuat el procés d'entrada dels 50 trens de les noves sèries 7000 i 8000 a les línies 1 i 3 per substituir les antigues sèries 2000, 3000 i 4000 afectades per l'amiant. A principis de 2025 es posaran en circulació les últimes unitats.
- S'ha completat la remodelació de les 12 primeres unitats de la sèrie 2100 de la línia 4, d'acord amb el contracte que es va signar el 2019, i s'ha adjudicat la remodelació de 3 unitats més per finalitzar la totalitat de la flota de la sèrie 2100.
- S'han executat les obres de renovació de 3.100 metres de via doble a la línia 5 entre Cornellà Centre i Ernest Lluch, la instal·lació de 2 bretelles a Cornellà Centre, l'adaptació PMR a l'andana de Cornellà Centre, la renovació integral de 2 ventilacions de túnel i la renovació del sistema de greixat de carril d'aquest tram.



Compliment de compromisos

Carta de serveis de Metro de Barcelona

(Desembre 2024)

Qualitat i gestió mediambiental
Direcció de Finançament, Programació i Auditoria

- S'han executat les obres de renovació de les fixacions antivibratòries a la línia 2 entre les estacions de Paral·lel i Sagrada Família, la renovació de 1.800 metres de via doble a la línia 3 entre Maria Cristina i Sants Estació i la renovació de la bretelle de Gorg a la línia 9 per resoldre problemes de vibracions.
- S'ha iniciat el desplegament massiu dels nous dispositius d'informació al passatge, un total de 752 unitats, a totes les estacions de la Xarxa Convencional de Metro. S'instal·laran a les andanes, vestíbuls, i passadissos d'enllaç. El desplegament serà progressiu i finalitzarà durant l'estiu de 2025.
- S'han executat treballs de renovació i millora d'imatge de la protecció antigrafiti de parets i seients de pedra a 8 estacions de la Xarxa de Metro (Espanya L1, Sants Estació L3-L5, Vallcarca L3, Bogatell L4, Maragall L4, Plaça de Sants L5, Badal L5, Virrei Amat L5)
- S'ha adjudicat el nou contracte de seguretat de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, amb una duració inicial des de l'1 d'octubre de 2024 fins al 30 de setembre de 2028, amb la possibilitat d'un any de pròrroga addicional.
- Pel que fa a les mesures d'estalvi energètic, durant el 2024 s'ha finalitzat el projecte MetroCharge que permet recuperar l'energia de la frenada dels trens i generar energia mitjançant les plantes fotovoltaïques construïdes en les cobertes disponibles, amb un important estalvi del consum elèctric de la Xarxa de Metro, equivalent a 28 estacions de la xarxa convencional. D'altra banda, s'ha activat la regulació amb marxes d'eficiència energètica a la línia 3 des de setembre del 2024, tal com s'havia fet amb anterioritat a les línies 2 i 5, i també s'estan fent les proves d'implantació a la línia 1.
- D'altra banda, FMB/TMB continua treballant per millorar l'accessibilitat universal. Durant el 2024 s'han construït cinc nous ascensors (2 a Espanya L1, 1 a Espanya L3, 1 a Passeig de Gràcia L3 i 1 a Sants Estació L5) i s'ha executat la renovació integral de tres escales mecàniques (1 a Can Serra L1 i 2 a Montbau L3). Actualment, el 94 % de les estacions ja disposen d'ascensors, 4 estacions més es troben en obres per fer-ne la seva adequació (Clot L1, Espanya L3, Ciutadella L4 i La Pau L4) i 6-la resta està en fase de redacció de projecte (Plaça de Sants L1-L5, Urquinaona L1-L4 i Verdguer L4-L5).
- Finalment, també és important destacar que la valoració del servei de metro per part de les persones usuàries ha assolit un nou màxim històric el 2024 amb una puntuació de 8,02 sobre 10 en l'estudi anual de percepció de la clientela.

