



Compliment de compromisos de la carta de serveis de Metro de Barcelona 2023



		Compromís adquirit	Resultat 2023
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 99,25% dels serveis programats.	99,33%
Temps total d'aturada (servei ofert)	A Metro de Barcelona fem i ens comprometem a fer un seguiment continu del servei programat diari per tal d'evitar-hi 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 26 segons d'aturada per cada milió de quilòmetres recorregut.	48'49"
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 90,22% dels serveis (excepte les línies L9 i L10) compleixin amb la freqüència de pas programada.	90,38%
Accessibilitat	Amb la finalitat que tothom pugui gaudir del servei, Metro de Barcelona es compromet a fer les accions necessàries per garantir la mobilitat de totes les persones usuàries a les instal·lacions de la xarxa. Així mateix, adopta millores d'accessibilitat per a la flota de trens i també es compromet a treballar per una comunicació accessible en l'àmbit del metro.	<u>Accessibilitat interna i externa</u> A Metro de Barcelona ens comprometem perquè les persones usuàries disposin del 99,40% dels ascensors en funcionament.	99,40%
		A Metro de Barcelona ens comprometem perquè les persones usuàries disposin del 99,10% de les escales mecàniques en funcionament.	99,18%
		<u>Expedició i validació de tiquets</u> A Metro de Barcelona ens comprometem perquè les persones usuàries disposin del 97,06% de les distribuïdores en funcionament.	97,35%
		A Metro de Barcelona ens comprometem perquè les persones usuàries disposin del 95,50% dels passos de peatge en funcionament.	96,39%

		Compromís adquirit	Resultat 2023
Atenció al client	A Metro de Barcelona ens comprometem en tot moment a oferir el millor tracte possible a les persones usuàries, tant en la qualitat de l'atenció prestada com en l'eficiència en la resposta de les seves demandes.	A Metro de Barcelona ens comprometem perquè el 90% de les queixes i reclamacions es responguin en un termini màxim de 28 dies naturals .	75,89%
		A TMB ens comprometem a respondre el 95% de les trucades rebudes, en horari de servei, al telèfon d'informació i atenció corporatiu.	87,67%
		A TMB ens comprometem a respondre el 95% de les consultes rebudes via web i app en 48 hores laborables .	98,66%
Informació	A Metro de Barcelona som conscients de la importància que té la informació per a la ciutadania i, per això, ens comprometem perquè estigui 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 perquè l'índex de qualitat d'informació en trens sigui superior al 90% .	95,75%
		A Metro de Barcelona ens comprometem perquè l'índex de qualitat d'informació en estacions sigui superior al 90% .	99,07%
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%

		Compromís adquirit	Resultat 2023
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 perquè l'índex de qualitat de neteja i conservació de trens i estacions sigui superior al 83,75% .	93,17%
		Passatgers/eres que viatgen en trens amb una conservació adequada.	96,19%
		Passatgers/eres que viatgen en trens amb una neteja adequada.	88,39%
		Passatgers/eres que passen per estacions amb una conservació adequada.	95,96%
		Passatgers/eres que passen per estacions amb una neteja adequada.	91,88%
Impacte ambiental	A Metro de Barcelona volem ser una empresa de transport i mobilitat ciutadana que sigui referent 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 perquè les emissions de diòxid de carboni no generades pel vehicle privat siguin superiors ¹ a 214.915 t/any .	329.616 t/any
		A Metro de Barcelona ens comprometem perquè les emissions d'òxids de nitrogen no generades pel vehicle privat siguin superiors ¹ a 895 t/any .	1.361 t/any
		A Metro de Barcelona ens comprometem perquè les emissions de partícules (PM10) no generades pel vehicle privat siguin superiors ¹ a 43 t/any .	65 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 2023 ha estat marcat pel record històric de demanda a la Xarxa de Metro i ha assolit més de 440 milions de validacions amb un increment del 6,8% respecte al màxim anterior, que es va assolir el 2019, abans de la pandèmia. Quant al servei, s'ha continuat donant la màxima oferta disponible i s'ha reforçat el servei especialment a les hores punta del matí i la tarda. Pel que fa al material mòbil, s'ha iniciat un procés molt important de renovació de la flota de les línies 1 i 3, que implica l'arribada de 50 nous trens per substituir les antigues sèries 3000 i 4000. En aquest context, novament, s'ha assolit l'excel·lència en la majoria d'indicadors de servei a excepció del temps d'aturada que s'ha vist afectat per l'increment d'incidències derivat del període d'infantesa dels nous trens, l'envelliment dels trens de les sèries 3000 i 4000, que han arribat al final de la seva vida útil, i el fort increment de la demanda respecte d'anys anteriors. Tot i que el procés d'entrada de nous trens continuarà al llarg del 2024, s'ha fet una anàlisi de les causes bàsiques que han motivat la desviació i s'han impulsat plans d'accions que permetin millorar el resultat del temps d'aturada.

D'altra banda, també cal destacar l'increment de l'ús de la T-Mobilitat amb la incorporació de la pràctica totalitat dels títols de transport i l'inici de la retirada dels títols magnètics des del passat 28 de novembre. Aquest augment ha generat un gran volum de peticions relacionades amb la T-Mobilitat a través dels canals d'atenció de TMB, fet que ha derivat en l'incompliment d'alguns dels compromisos de l'àmbit d'atenció al client. Des de TMB, s'han impulsat un seguit de mesures per millorar els resultats en els 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 iniciat el procés d'entrada dels 50 trens de les noves sèries 7000 i 8000, que substituiran les antigues sèries 2000, 3000 i 4000 a les línies 1 i 3 afectades per l'amiant. Al llarg del 2023 han arribat un total de 22 unitats i la resta entraran al llarg del 2024.
- S'ha fet la renovació integral de sis escales mecàniques de la xarxa, situades a les estacions de Gorg i Sant Roc de la línia 2 i a les estacions d'Hospital de Bellvitge, Rambla Just Oliveras, Trinitat Vella i Baró de Viver de la línia 1. També s'ha construït una nova escala a l'estació de Maragall (L5) per comunicar el vestíbul i l'andana central.
- FMB/TMB continua treballant per assolir l'accessibilitat universal. Actualment, el 93% de les estacions estan adaptades a persones amb mobilitat reduïda (PMR). Al llarg d'aquest any, han continuat les obres d'adaptació a les estacions d'Espanya (L1-L3) i Maragall (L4-L5). D'altra banda, també s'ha dut a terme el procés de licitació de les obres de Clot (L1) i Ciutadella (L4), així com els enllaços de Sants Estació (L5-Renfe), Catalunya (L1-L3) i Passeig de Gràcia (L3-L4) per poder-les iniciar el 2024.

- S'han executat les obres de renovació de 3.100 metres de via doble a la línia 4 i 1.800 metres a la línia 3. A més, també s'han executat diverses actuacions per mitigar els problemes de vibracions en diferents punts de la xarxa.
- Per decisió de l'ATM i per garantir la seguretat dels passatgers i passatgeres, des de l'1 de febrer del 2023, els patinets elèctrics i altres vehicles similars de mobilitat personal tenen prohibit l'accés a la Xarxa de Metro. La mesura, implantada inicialment per un període de sis mesos, s'ha prorrogat de manera indefinida.
- Pel que fa als projectes de millora de l'eficiència energètica, s'han desplegat set recuperadors d'energia a les línies L1, L3 i L5, s'han iniciat les obres d'execució pel desplegament de panells fotovoltaics a les cobertes dels tallers de ZAL i Can Boixeres i s'ha continuat el procés de migració a tecnologia LED de l'enllumenat d'estacions.
- També és important destacar que la valoració del servei de metro per part de les persones usuàries ha assolit un nou màxim històric el 2023 amb una puntuació de 7,94 sobre 10 en l'estudi anual de percepció del client.