



Compliment de compromisos de la carta de serveis de Metro de Barcelona 2021



| | | Compromís adquirit | Resultat 2021 |
|---|--|--|----------------|
| 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 dels nostres usuaris/ciutadans. | A Metro de Barcelona ens comprometem a realitzar el 98,50 % del serveis programats. | 99,23 % |
| Temps total aturada (servei ofert) | A Metro de Barcelona fem i ens comprometem a fer un seguiment continu del servei programat diari per tal d'evitar incidències en el servei que provoquin aturades i retards, minimitzant així els efectes en els desplaçaments dels nostres usuaris. | A Metro de Barcelona ens comprometem a tenir un màxim de 32 minuts i 43 segons d'aturada per cada milió de quilòmetres recorregut. | 31'19'' |
| 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 que el 89,97 % dels serveis (excepte L9 i L10) compleixen amb la freqüència de pas programada. | 90,35 % |
| Accessibilitat | Amb la finalitat que tothom pugui gaudir del servei, a Metro Barcelona ens comprometem a fer les accions necessàries per a garantir la mobilitat de tots els usuaris a les instal·lacions de la xarxa de metro. | Accessibilitat interna i externa | |
| | | A Metro de Barcelona ens comprometem que els usuaris disposin del 99,20 % dels ascensors en funcionament. | 99,46 % |
| | | A Metro de Barcelona ens comprometem que els usuaris disposin del 99,06 % de les escales mecàniques en funcionament. | 99,32 % |
| | | Expedició i validació de tiquets | |
| A Metro de Barcelona ens comprometem que els usuaris disposin del 97,06 % de les distribuïdores en funcionament. | 97,87 % | | |
| A Metro de Barcelona ens comprometem que els usuaris disposin del 95,15 % dels passos de peatge en funcionament. | 96,80 % | | |

| | | Compromís adquirit | Resultat 2021 |
|--------------------------|--|--|----------------|
| 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 que el 90 % de les queixes i reclamacions es responguin en un termini màxim de 28 dies naturals . | 94,05 % |
| | | A TMB ens comprometem a respondre el 95 % de les trucades rebudes, en horari de servei, al telèfon d'informació i atenció corporatiu. | 97,63 % |
| | | A TMB ens comprometem a respondre el 95 % de les consultes rebudes via web i app en 48 hores laborables . | 99,16 % |
| Informació | A Metro de Barcelona som conscients de la importància que té la informació per als seus usuaris, i per això ens comprometem que estigui el màxim d'actualitzada, visible i en format accessible, per tal de facilitar l'ús del servei als nostres usuaris. | A Metro de Barcelona ens comprometem que l'índex de qualitat d'informació en trens sigui superior al 85 % . | 95,30 % |
| | | A Metro de Barcelona ens comprometem que l'índex de qualitat d'informació en estacions sigui superior al 85 % . | 99,66 % |
| 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 suport de la totalitat (100 %) de les incidències de seguretat comunicades al Departament de Seguretat. | 99,99 % |

| | | Compromís adquirit | Resultat 2021 |
|--|--|--|----------------------|
| Neteja i conservació | A Metro de Barcelona ens comprometem a oferir als usuaris un servei amb un alt nivell de qualitat, tant de la neteja com de la conservació del trens i de les estacions de la xarxa. | A Metro de Barcelona ens comprometem que l'índex de qualitat de neteja i conservació de trens i estacions sigui superior al 72,58 % . | 88,50 % |
| | | Passatgers que viatgen en trens amb una conservació adequada. | 94,34 % |
| | | Passatgers que viatgen en trens amb una neteja adequada. | 78,71 % |
| | | Passatgers que passen per estacions amb una conservació adequada. | 93,47 % |
| | | Passatgers que passen per estacions amb una neteja adequada. | 86,88 % |
| 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 la utilització per part dels ciutadans del vehicle privat 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 que les emissions de diòxid de carboni no generades pel vehicle privat siguin superiors ¹ a 232.801 t/any . | 202.797 t/any |
| | | A Metro de Barcelona ens comprometem que les emissions d'òxids de nitrogen no generades pel vehicle privat siguin superiors ¹ a 962 t/any . | 860 t/any |
| | | A Metro de Barcelona ens comprometem que les emissions de partícules (PM10) no generades pel vehicle privat siguin superiors ¹ a 46 t/any . | 41 t/any |
| <p>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.</p> | | | |

Observacions/comentaris

L'any 2021 ha tornat a estar marcat per la pandèmia provocada pel virus de la COVID-19, que ha obligat a aplicar mesures de restricció de la mobilitat i la interacció social per tal de frenar-ne l'expansió. TMB ha anat adaptant la seva oferta a les disposicions per a garantir la mobilitat essencial i donar el millor servei segons el grau de restricció de cada situació de l'estat d'alarma, sempre procurant la seguretat d'usuaris i treballadors.

A causa de l'excepcionalitat de la situació, els compromisos relacionats amb el volum d'emissions s'han vist notablement afectats. Cal considerar, però, que aquest indicador està directament relacionat amb les validacions, donat que es tracta de les emissions que deixa d'emetre el passatge de Metro de Barcelona en agafar el transport públic, en comptes del vehicle privat. Durant l'any 2021 es manté la baixada de passatgers amb una disminució del 20 % de les validacions respecte a la mitjana dels 3 anys anteriors (línia base).

Dins de la companyia, la crisi sanitària derivada de la COVID-19 ens ha obligat no només a reajustar el tipus de servei ofert, sinó també a reorganitzar les nostres maneres de treballar, la relació amb el nostre client i els nostres protocols interns. Amb el compromís de continuar oferint un servei de transport públic eficient i de qualitat i de treballar per la seguretat dels nostres viatgers, s'ha continuat reforçant totes les mesures de prevenció enfront de la COVID-19 que es van iniciar el 2020. Les mesures més destacades són les següents:

- S'ha continuat donant la màxima oferta disponible, reforçant especialment les hores punta de matí i tarda, tant de l'oferta d'hivern com de la d'estiu. A més, s'ha anat adaptant l'oferta i els horaris de servei de manera dinàmica per donar resposta a les restriccions aplicades (tancament de l'oci nocturn, toc de queda, etc.).
- S'han mantingut els reforços en la neteja i desinfecció de la xarxa de metro, tant en les instal·lacions per a ús del client (estacions i trens) com en les d'ús del personal (dependències, edificis i tallers). La desinfecció preventiva s'ha centrat en tots els elements susceptibles de ser tocats o manipulats amb les mans. Al mateix temps, s'han aplicat un conjunt de millores als sistemes de ventilació per tal de maximitzar-ne el cabal d'aire i minimitzar el risc de contagi.

Finalment, l'evolució de la pandèmia ha marcat molts dels aspectes de la gestió de TMB-FMB durant el 2021, però s'ha continuant treballant en diferents accions i projectes que contribueixen a un millor servei per al nostre client:

- En el marc del pla de millora de l'oferta, al mes de setembre es van aplicar els reforços previstos amb increments d'entre el 3 i el 6 % a l'hora punta del matí a les línies 1, 4 i 5.
- El 25 de juliol es va posar en servei l'estació d'Ernest Lluch de la línia 5, situada entre les estacions de Collblanc i Pubilla Cases, ampliant així la cobertura del servei de metro i afavorint la intermodalitat en els desplaçaments entre el Baix Llobregat i Barcelona.
- El dia 7 de novembre es van posar en servei tres noves estacions de l'L10 Sud a la Zona Franca: Port Comercial / La Factoria, Ecoparc i ZAL / Riu Vell, amb les quals es completava el ramal de Metro que transcorre en viaducte al llarg del carrer A, multiplicant així l'accessibilitat en transport públic a la Zona Franca, una àrea d'intensa activitat econòmica.
- Al mes de setembre van finalitzar les obres de segregació de les explotacions de les línies 4 i 11, per poder millorar l'operativitat de l'L4 i permetre l'operació en mode automàtic *driverless* a tota l'L11. Aquestes obres han consistit en la construcció d'una nova andana per a l'L11, equipada amb portes d'andana, de nous estacionaments a la cua de maniobres i de tota la senyalització ferroviària que permet operar amb les noves funcionalitats.
- S'han finalitzat les obres de rehabilitació del vestíbul principal de Sagrada Família (L5) i Sants Estació (L5), que han inclòs en ambdós casos una nova línia de peatge i un nou centre de control d'estació. A més, a Sagrada Família s'ha construït un nou punt d'informació TMB.
- S'han executat diverses actuacions per mitigar els problemes de vibracions en diferents punts de la xarxa.
- S'han instal·lat desfibril·ladors externs automàtics (DEA) a 24 estacions de metro que són intercanviadors. Es continua el procés d'instal·lació a la resta d'estacions de la xarxa, que es preveu finalitzar al començament de l'any 2022.
- S'ha mantingut en màxims històrics el nivell de valoració del servei de metro per part dels usuaris, amb una puntuació de 7,84 sobre 10 en l'Estudi anual de percepció del client.
- FMB/TMB continua treballant per assolir l'accessibilitat universal. El 2021 es va desenvolupar una instrucció interna per millorar l'atenció a les persones amb mobilitat reduïda en cas d'evacuació als trens o les estacions. El 2022 es finalitzarà la formació a tots els treballadors que poden actuar en aquestes situacions.