



Compliment de compromisos Carta de serveis de Metro de Barcelona



		Compromís adquirit	Resultat 2019
Compliment de l'oferta (servei ofert)	Metro Barcelona es compromet a complir amb l'oferta programada del servei per tal de facilitar al màxim la mobilitat dels nostres usuaris	Metro Barcelona és compromet a realitzar el 98.50% del serveis programats	98.83 %
Temps Total Aturades(temps)	Metro Barcelona realitza i es compromet a fer seguiment continu del servei programat diari per tal d'evitar incidències en el servei que provoquin aturades i retards en el mateix, minimitzant així els efectes en els desplaçaments dels nostres usuaris	Metro Barcelona és compromet a tenir un màxim de 28 minuts d'atur i 25segons per cada milió de KM recorregut	29' 44"
Regularitat (temps)	Metro Barcelona, amb la finalitat d'oferir un servei ràpid i fiable, és compromet a complir amb les taules d'interval de pas programades	Metro Barcelona és compromet a que el 90,19% (Sense L9 i L10) dels serveis compleixen amb la freqüència de pas programada.	89.70 %
Accessibilitat	Amb la finalitat de que tothom pugui gaudir del servei, Metro Barcelona es compromet a fer les accions necessàries per garantir l'accessibilitat a tots els nostres usuaris, tant d'entrada com sortida, a les nostres instal·lacions.	Metro de Barcelona és compromet a que els usuaris disposin del 99,20% dels ascensors en funcionament	99.40%
		Metro de Barcelona és compromet a que els usuaris disposin del 98,74% de les distribuïdores en funcionament	98.27%
		Metro de Barcelona és compromet a que els usuaris disposin del 99,06% de les escales mecàniques en funcionament	99.22%
		Metro de Barcelona és compromet a que els usuaris disposin del 97,74% dels passos de peatge en funcionament	97.33%

		Compromís adquirit	Resultat 2019
Atenció al client	Metro Barcelona es compromet, en tot moment, a oferir el millor tracte possible als seus usuaris, tant pel que fa referència a la qualitat de l'atenció prestada, com a l'eficiència en la resposta de les seves demandes.	Metro Barcelona és compromet a que el 90% de les queixes i reclamacions es responen en un termini màxim de 28 dies	70.93% 15,75 dies
Informació	Metro Barcelona, conscient de la importància de què l'usuari disposi de la màxima informació sobre el servei i que aquesta estigui actualitzada, es compromet a què aquesta estigui el màxim d'actualitzada i visible, per tal de facilitar l'ús del servei als nostres usuaris.	Metro Barcelona es compromet a que l'índex de qualitat de informació en trens sigui superior a 85%	98.78%
		Metro Barcelona es compromet a que l'índex de qualitat de informació en estacions sigui superior a 85%	99.82%
Seguretat	Metro Barcelona, conscient de que la seguretat és un dels factors més rellevants en la qualitat del servei, es compromet a vetllar en tot moment per la seguretat dels nostres usuaris.	Metro Barcelona es compromet que el 100% dels trens estiguin equipats amb sistemes de protecció automàtica de la marxa.	100%
		Metro Barcelona garanteix l'atenció i suport de la totalitat (100%) de les incidències de seguretat comunicades al departament de Seguretat.	100%

		Compromís adquirit	Resultat 2019
Neteja i Conservació	Metro Barcelona es compromet a oferir als seus usuaris un servei amb un alt nivell, tant de la neteja com de la conservació del trens i de les estacions de la xarxa.	Metro Barcelona es compromet a què l'índex de qualitat de la conservació i neteja dels trens i les estacions sigui superior al 69,63%	72,30%
		Passatgers que viatgen en trens conservació adequada.	93.41%
		Passatgers que viatgen en trens neteja adequada.	50.79%
		Passatgers que passen en estacions conservació adequada.	84.11%
		Passatgers que passen en estacions neteja adequada.	60.51%

Observacions/Comentaris

Per tal d'ajustar-nos al patró de demanda creixent en aquest últims temps a l'Àrea Metropolitana, durant aquest 2019 Metro ha mantingut el pla d'oferta que es va començar a aplicar durant l'any 2018. Es tracta d'un pla força ambiciós en el que en les principals línies circula tota la flota disponible en l'hora punta del matí. El fet de tenir un major nombre de trens en circulació provoca una major probabilitat de patir incidències i un menor marge de gestió per solucionar-les sense aturar la línia. Durant el 2019 s'ha iniciat un objectiu de millora fonamental que té per objectiu millorar els nostres paràmetres de qualitat del servei (temps d'atur, acompliment de la oferta, etc.), i aconseguir els estàndards de qualitat desitjats pels nostres clients. El projecte, ha permès crear un paraigües on identificar, planificar i desenvolupar iniciatives diverses que puguin contribuir a reduir el temps d'atur general de la xarxa. Això s'ha aconseguit gràcies a la coordinació de diferents equips humans de la companyia i ha suposat una fita important per la nostra organització.

Encara que durant el 2019 no s'ha realitzat cap increment a l'oferta de metro, sí que ens estem preparant per millorar la oferta en l'any 2020 amb l'arribada de 12 nous trens. S'han realitzat els pressupostos de plantilla i quilometratge necessaris per tenir un correcte dimensionament de la nova oferta i poder continuar millorant el servei en concordança amb les necessitats dels nostres clients.

Per problemes d'origen divers, la implantació de la T-mobilitat a l'àrea metropolitana s'ha endarrerit de nou. Això ens ha portat a tenir problemes d'obsolescència i recanvis en algun dels nostres equips de validació i venda donat que, segons la planificació inicial de projecte, aquests havien de ser renovats en el desplegament massiu de la solució de la nova targeta sense contacte. A això cal afegir l'augment d'incidències provocat pels canvis de software i hardware que s'han realitzat en els equips de peatge i venda per a adequar-los a la nova tecnologia T-mobilitat.

En l'àmbit de la neteja i la conservació, cal destacar els bons resultats en l'àmbit de la conservació tant de trens com d'estacions després de les tasques de remodelació d'algunes estacions de la Xarxa. En l'àmbit de la neteja cal però continuar treballant. En determinades sèries de tren s'han detectat un increment de brutícia degut a un nou tipus de vinilat emprat per protegir la pintura dels trens dels grafiti. Tot i el bon resultat dels vinils, el tipus de material provoca una major adherència en les partícules de pols als trens donant aquesta percepció negativa en



**Compliment de compromisos
Carta de serveis de Metro de Barcelona
(Desembre 2019)**

Àrea de qualitat i gestió mediambiental
Àrea de control de gestió, pressupostos i auditoria interna

l'àmbit de la neteja. Actualment s'està treballant en plans d'acció per millorar aquest aspecte.

En conclusió, tot i algunes desviacions, cal destacar els bons resultats generals de servei