



Compliment de compromisos de la carta de serveis de Metro de Barcelona 2022



		Compromís adquirit	Resultat 2022
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/ciudadans.	A Metro de Barcelona ens comprometem a realitzar el 98,50 % del serveis programats.	99,36 %
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-hi incidències 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.	31'58''
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 90,35 % dels serveis (excepte L9 i L10) dels serveis compleixen amb la freqüència de pas programada.	90,15 %
Accessibilitat	Amb la finalitat que tothom pugui gaudir del servei, Metro de Barcelona es compromet a fer les accions necessàries per a 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 que les persones usuàries disposin del 99,20 % dels ascensors en funcionament.	99,41 %
		A Metro de Barcelona ens comprometem que les persones usuàries disposin del 99,06 % de les escales mecàniques en funcionament.	99,20 %
		<u>Expedició i validació de tiquets</u>	
		A Metro de Barcelona ens comprometem que les persones usuàries disposin del 97,06 % de les distribuïdores en funcionament.	97,21 %
		A Metro de Barcelona ens comprometem que els usuaris disposin del 95,15 % dels passos de peatge en funcionament.	95,90 %

		Compromís adquirit	Resultat 2022
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 .	91.21%
		A TMB ens comprometem a respondre el 95 % de les trucades rebudes, en horari de servei, al telèfon d'informació i atenció corporatiu.	95.96 %
		A TMB ens comprometem a respondre el 95 % de les consultes rebudes via web i app en 48 hores laborables .	99.33 %
Informació	A Metro de Barcelona som conscients de la importància que té la informació per a la ciutadania, i per això ens comprometem que aquesta 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 % .	94,46 %
		A Metro de Barcelona ens comprometem que l'índex de qualitat d'informació en estacions sigui superior al 85 % .	99,49 %
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.	100 %

		Compromís adquirit	Resultat 2022
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 78,35 % .	93,63 %
		Passatgers que viatgen en trens amb una conservació adequada.	97,41 %
		Passatgers que viatgen en trens amb una neteja adequada.	88,08 %
		Passatgers que passen per estacions amb una conservació adequada.	96,13 %
		Passatgers que passen per estacions amb una neteja adequada.	92,60 %
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 de la ciutadania 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 200.997 t/any .	274.889 t/any
		A Metro de Barcelona ens comprometem que les emissions d'òxids de nitrogen no generades pel vehicle privat siguin superiors ¹ a 842 t/any .	1.149 t/any
		A Metro de Barcelona ens comprometem que les emissions de partícules (PM10) no generades pel vehicle privat siguin superiors ¹ a 40 t/any .	55 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/comentaris

L'any 2022 ha estat marcat per la crisi de preus de l'energia que ha suposat un important sobrecost de la despesa energètica. Aquest fet ha accelerat els plans d'eficiència energètica de TMB amb l'objectiu de mitigar l'increment de despesa. Tot i les dificultats, s'ha mantingut el nivell d'oferta a les hores punta dels dies feiners i només s'han aplicat petits ajustos a les hores amb menys demanda, sempre mantenint uns intervals competitiu, per reduir el consum i mitigar l'increment de despesa. En aquest context, novament, s'ha assolit l'excel·lència en gairebé tots els compromisos de la carta de serveis a excepció de la Regularitat que s'ha vist lleugerament afectada per les actuacions de renovació i millora de la infraestructura de via executades durant aquest any. Davant d'aquesta situació, s'han iniciat una sèrie de plans d'acció per mitigar aquestes efectes.

D'altra banda, pel que fa a la pandèmia de la Covid-19, l'evolució positiva de les dades epidemiològiques han permès una progressiva adaptació i aixecament de les mesures de control de la transmissió fins a l'eliminació de l'obligatorietat de l'ús de la mascareta al transport públic al febrer de 2023. Paral·lelament, s'ha produït una progressiva recuperació dels nivells de demanda previs a la pandèmia, fins assolir el 90% de recuperació al tancament del 2022.

Finalment, Metro de Barcelona ha continuat treballant en diferents accions i projectes que contribueixen a un millor servei per al nostre client:

- S'han realitzat les proves tipus de les unitats prototip dels 50 trens de les noves sèries 7000 i 8000 que serviran per iniciar la substitució durant l'any 2023 de les antigues sèries 2000, 3000 i 4000 de les línies 1 i 3 afectades per l'amiant.
- S'han finalitzat les obres de renovació de 8 escales mecàniques a les estacions de Bellvitge (4), Hospital de Bellvitge (1), Avinguda de Carrilet (1), Verneda(1) i Pep Ventura (1).
- FMB/TMB continua treballant per assolir l'accessibilitat universal. Aquest any s'ha assolit el 93% de les estacions adaptades a Persones amb Mobilitat Reduïda (PMR) amb la finalització de les actuacions a les estacions de Vallcarca L3 i Margall L4.
- S'han executat les obres de renovació de 3.800 metres de via doble a la línia 5, així com diverses actuacions per mitigar els problemes de vibracions en diferents punts de la xarxa.
- S'ha finalitzat el desplegament dels desfibril·ladors externs automàtics (DEA's) a totes les estacions de la xarxa de metro per consolidar-lo com a espai cardioprotegit.
- S'ha realitzat la implantació de les corbes de conducció eficients a les línies 1 i 3 per reduir el consum d'energia.
- S'ha mantingut en màxims històrics el nivell de valoració del servei de metro per part dels usuaris, amb una puntuació de 7,85 sobre 10 en l'Estudi anual de percepció del client.