



Compliment de compromisos Carta de serveis de Metro de Barcelona 2020

		Compromís adquirit	Resultat 2020
Compliment de l'oferta (servei ofert)	Metro de Barcelona es compromet a complir amb l'oferta programada del servei per tal de facilitar al màxim la mobilitat dels nostres usuaris.	Metro de Barcelona es compromet a realitzar el 98,50% dels serveis programats.	99,27 %
Temps Total Aturades(temps)	Metro de Barcelona fa i es compromet a fer un seguiment continu del servei programat diari per tal d'evitar incidències en el servei que hi provoquin aturades i retards, i minimitzar així els efectes en els desplaçaments dels nostres usuaris.	Metro de Barcelona es compromet a tenir un màxim de 29 minuts d'atur i 52 segons per cada milió de quilòmetres recorregut.	33' 00"
Regularitat (temps)	Metro de Barcelona, amb la finalitat d'oferir un servei ràpid i fiable, es compromet a complir amb les taules d'interval de pas programades.	Metro de Barcelona es compromet que el 90,31% (sense L9 i L10) dels serveis compleixen amb la freqüència de pas programada.	91,17 %
Accessibilitat	Amb la finalitat que tothom pugui gaudir del servei, Metro de Barcelona es compromet a fer les accions necessàries per a garantir l'accessibilitat a tots els nostres usuaris, tant d'entrada com sortida, a les nostres instal·lacions.	Metro de Barcelona es compromet que els usuaris disposin del 99,20% dels ascensors en funcionament.	99,46%
		Metro de Barcelona es compromet que els usuaris disposin del 97,08% de les distribuïdores en funcionament.	98,43%
		Metro de Barcelona es compromet que els usuaris disposin del 99,06% de les escales mecàniques en funcionament.	99,34%
		Metro de Barcelona es compromet que els usuaris disposin del 95,18% dels passos de peatge en funcionament.	96,58%

Compliment de compromisos
Carta de serveis de Metro de Barcelona
(Desembre 2020)

Àrea de qualitat i gestió mediambiental
Àrea de control de gestió

		Compromís adquirit	Resultat 2020
Atenció al client	Metro de Barcelona es compromet, en tot moment, a oferir el millor tracte possible als seus usuaris, tant pel que fa a la qualitat de l'atenció prestada, com quant a l'eficiència en la resposta de les seves demandes.	Metro de Barcelona es compromet que el 90% de les queixes i reclamacions es responguin en un termini màxim de 28 dies .	90.16%
		Metro de Barcelona es compromet a respondre el 95% de les trucades rebudes de clients.	99.12%
Informació	Metro de Barcelona, conscient de la importància que l'usuari disposi de la màxima informació sobre el servei i que aquesta estigui actualitzada, es compromet que aquesta estigui el màxim d'actualitzada i visible, per tal de facilitar l'ús del servei als nostres usuaris.	Metro de Barcelona es compromet que l'índex de qualitat de la informació en els trens sigui superior al 85% .	98,56%
		Metro de Barcelona es compromet que l'índex de qualitat de la informació en les estacions sigui superior al 85% .	99,31%
Seguretat	Metro de Barcelona, conscient 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 de Barcelona es compromet que el 100% dels trens estiguin equipats amb sistemes de protecció automàtica de la marxa.	100%
		Metro de Barcelona garanteix l'atenció i suport de la totalitat (100%) de les incidències de seguretat comunicades al departament de Seguretat.	99,99%

		Compromís adquirit	Resultat 2020
Neteja i conservació	Metro de 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 de Barcelona es compromet que l'índex de qualitat de la conservació i neteja dels trens i les estacions sigui superior al 72,58% .	74,57%
		Passatgers que viatgen en trens amb una conservació adequada.	92,20%
		Passatgers que viatgen en trens amb una neteja adequada.	50,66%
		Passatgers que passen en estacions amb una conservació adequada.	86,21%
		Passatgers que passen en estacions amb una neteja adequada.	68,07%
Impacte Ambiental	Metro de Barcelona vol 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. Metro de Barcelona es compromet 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.	Metro de Barcelona es compromet que les emissions de diòxid de carboni no generades pel vehicle privat siguin superiors ¹ a 273.651 t/any .	161.537 t/any
		Metro de Barcelona es compromet que les emissions d'òxids de nitrogen no generades pel vehicle privat siguin superiors ¹ a 1.122 t/any .	674 t/any
		Metro de Barcelona es compromet que les emissions de partícules (PM10) no generades pel vehicle privat siguin superiors ¹ a 54 t/any .	32 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 2020 ha estat 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 d'aquesta excepcionalitat, alguns dels compromisos establerts s'han vist notablement afectats, com ha estat el cas del temps total d'aturades i els relacionats amb el volum d'emissions. Seguint la projecció dels últims anys, per a l'any 2020 teníem planificats uns increments d'oferta dissenyats per absorbir l'increment de demanda esperat. Degut a la crisi de la COVID-19, hem anat adaptant la nostra oferta de manera dinàmica per poder fer front a les necessitats derivades de la crisi sanitària. Tot i les dificultats, hem estat capaços de posar en servei no només l'increment planificat, sinó que a més hem millorat tant l'oferta d'hivern com l'oferta d'estiu, amb reforços que oscil·len entre el 6 i el 20% en funció de la franja del dia i la línia. Això ens ha portat a circular amb tota la flota disponible en algunes línies i en els trams horaris amb més demanda de mobilitat. bandada Així mateix, la baixada de passatgers de gairebé el 50% respecte de l'any anterior ens ha implicat no assolir el compromís adquirit en els indicadors mediambientals.

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, sempre amb el compromís de continuar oferint un servei de transport públic eficient i de qualitat i de treballar per la seguretat dels nostres viatgers reforçant totes les mesures de prevenció enfront de la COVID-19. Les mesures més destacades són les següents:

- S'ha implantat la certificació COVID, que inclou mesures organitzatives, físiques, laborals i específiques del sector del transport per a minimitzar la transmissió de la COVID-19. S'han adaptat i millorat els protocols de neteja i desinfecció de trens i estacions. També s'han adaptat les instal·lacions amb la instal·lació de dispensadors de gel de mans i la senyalització relativa a la distribució de fluxos de passatge. A més a més, s'ha aplicat una sèries de reforços en l'àmbit de la informació al client, amb campanyes comunicatives a través dels sistemes de megafonia i de la senyalització de les estacions i trens.
- S'ha desenvolupament una aplicació que mostra indicadors amb el grau d'ocupació mitjana estimada per línia, estació, franja, etc. Aquesta informació es posa a l'abast de l'usuari amb l'objectiu de facilitar la planificació del viatge i evitar aglomeracions, de manera que els viatgers poden saber amb antelació l'espai disponible en cada itinerari i poden prendre decisions sobre els millors horaris i recorreguts dels desplaçaments que hagin de fer. Aquesta informació també es mostra al web corporatiu de TMB, al qual s'arriba també a través de l'aplicació mòbil TMB App.
- Tal com s'ha esmentat anteriorment, s'ha anat adaptant l'oferta per a maximitzar l'acompliment dels requeriments relacionats amb les aglomeracions i la distància de seguretat.

Finalment, l'evolució de la pandèmia ha marcat molts dels aspectes de la gestió de TMB-FMB durant el 2020, però s'ha continuant treballant en diferents accions i projectes que contribueixen a un millor servei per al nostre client:

- Al febrer del 2020 s'ha posat en servei l'estació de Zona Franca, la primera del viaducte de la línia 10 Sud. Es tracta d'una estació a l'aire lliure i elevada que és accessible mitjançant escales fixes, mecàniques i ascensor. A la seva zona d'influència hi ha les seus centrals de TMB i l'Àrea Metropolitana de Barcelona, oficines del Consorci de la Zona Franca, nombroses naus d'empreses i alguns equipaments, a més d'una de les entrades al recinte del port.
- Al llarg del 2020 s'han posat en servei 9 trens nous (4 trens a la L5, 2 a la L3, 1 tren a la L4 i 2 a la L1), que formen part del pla de millora del servei esmentat anteriorment i que ens han permès absorbir els increments d'oferta aplicats aquest any.
- S'ha assolit un nou màxim històric de valoració del servei de metro per part dels usuaris, i s'ha aconseguit una puntuació de 7,86 sobre 10 en l'Estudi anual de percepció del client.
- FMB/TMB continua treballant per assolir l'accessibilitat universal. TMB ha implantat el sistema d'etiquetes intel·ligents NaviLens, que posen a l'abast de les persones amb discapacitat visual la senyalització i la informació dels serveis de metro i bus a través de la lectura que en fa l'aplicació del dispositiu mòbil. El desplegament de les etiquetes s'ha realitzat en dues fases: el 50% de la xarxa al darrer trimestre del 2019 i el 50% restant durant el 2020.