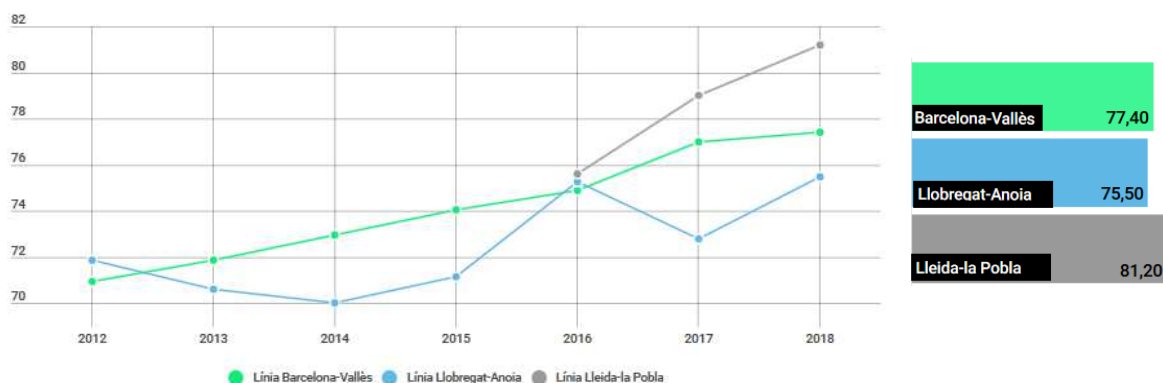


## L'opinió de les persones usuàries sobre el servei d'FGC assoleix màxims històrics

- Les valoracions situen l'Índex de Satisfacció del Client de les línies metropolitanen en 76,9 punts i de la línia Lleida-la Pobla en 81,2 punts
- Entre els aspectes millor valorats destaquen el nivell d'accessibilitat, la neteja de les instal·lacions i la puntualitat del servei

Segons els resultats de l'estudi de l'Índex de Satisfacció del Client (ISC) de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC) corresponent a l'exercici 2018, les persones usuàries valoren molt favorablement el servei de Ferrocarrils, assolint nous rècords pel que fa a les valoracions obtingudes.

A les línies metropolitanen, l'índex ISC marca un nou màxim històric i arriba als 76,9 punts, el nivell més alt obtingut mai en aquest indicador. Els rècords també s'assoleixen en les valoracions separades per línies: 77,4 punts a la línia Barcelona-Vallès i 75,5 punts a la línia Llobregat-Anoia.



Pel que fa als atributs més ben valorats, les persones usuàries de les línies metropolitanen d'FGC destaquen l'accessibilitat, la freqüència de pas i la velocitat dels trens a la línia Barcelona-Vallès, mentre que a la línia Llobregat-Anoia els aspectes més ben valorats són la neteja de les instal·lacions i l'amabilitat de les persones que treballen a la línia.

La satisfacció de les persones usuàries de la línia Lleida-la Pobla també assoleix el seu màxim històric i se situa en els 81,2 punts, superant en més de 2 punts la

valoració de l'any 2017 i en més de 4 la del 2016, any en què FGC es va fer càrrec de la gestió integral de la línia. Els aspectes més destacats del servei són la puntualitat i el sistema d'informació a les persones usuàries de la línia.

## **Una valoració positiva fruit del treball constant en la millora del servei**

Aquests resultats rècord reflecteixen la percepció dels usuaris d'FGC en un any, el 2018, en què Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya també ha assolit xifres rècord en transport de viatgers. Tal com indica el president d'FGC, Ricard Font, **“l'any 1979, any de creació d'FGC i que aquest any commemorem els 40 anys, teníem una demanda de 42 milions de viatges i ho fèiem amb 47 trens. Aquest 2018, hem batut el rècord de demanda: 88 milions de viatges amb 102 trens. Però l'essencial per a mi no és el nostre creixement absolut, sinó que l'any que assolim el rècord de persones usuàries dels nostres serveis també és l'any que arribem a la millor xifra de puntualitat: 99'5% en les nostres línies de rodalies de Barcelona i 99'1% en la nostra línia regional entre Lleida i La Pobla. Tot plegat, l'any que assolim el rècord de satisfacció de les persones que utilitzen el nostre servei”**.

Per al president d'FGC, **“aquest èxit és el resultat del compromís de tot el personal d'FGC, dels càrrecs directius i del Govern de la Generalitat en fer de Ferrocarrils un model referent de gestió de transport públic on les persones usuàries estan en el centre de la nostra acció de cada dia”**.

A més, durant l'any 2018, s'han ha dut a terme diferents actuacions de millora que permeten a la companyia garantir l'eficàcia del seu servei i optimitzar la qualitat i fiabilitat de la circulació de trens, la puntualitat i el confort dels usuaris.

Entre aquestes actuacions destaquen, entre d'altres, els treballs per reduir la contaminació acústica del pas dels trens per Sant Cugat; els relacionats amb les obres d'integració urbana de la línia del Vallès al seu pas pels barris de Can Feu i Gràcia de Sabadell; la millora de l'accessibilitat a les estacions de Sabadell Plaça Major, Creu Alta i Sarrià; la renovació de via en diferents trams de la xarxa de Ferrocarrils; la renovació d'accessos, com el de Sant Andreu de la Barca, o de cobertes, com les d'Igualada i Manresa Baixador, o la configuració de nous horaris per optimitzar el servei de la línia Lleida-la Pobla i la connexió amb autobusos.

L'Índex de Satisfacció del Client valora la qualitat del servei d'FGC des del punt de vista de les persones usuàries. Mitjançant enquestes directes al públic es valoren 27 aspectes diferents entre els quals s'hi troben la puntualitat, la freqüència, la neteja, l'amabilitat de les persones treballadores, el preu del viatge, l'accessibilitat o la temperatura dels trens.

Com a eina de gestió, aquestes dades permeten a Ferrocarrils incidir en els aspectes sobre els quals cal actuar per continuar en el procés de millora constant de l'oferta de servei i constatar l'evolució històrica de la qualitat percebuda.

***1 de març de 2019***