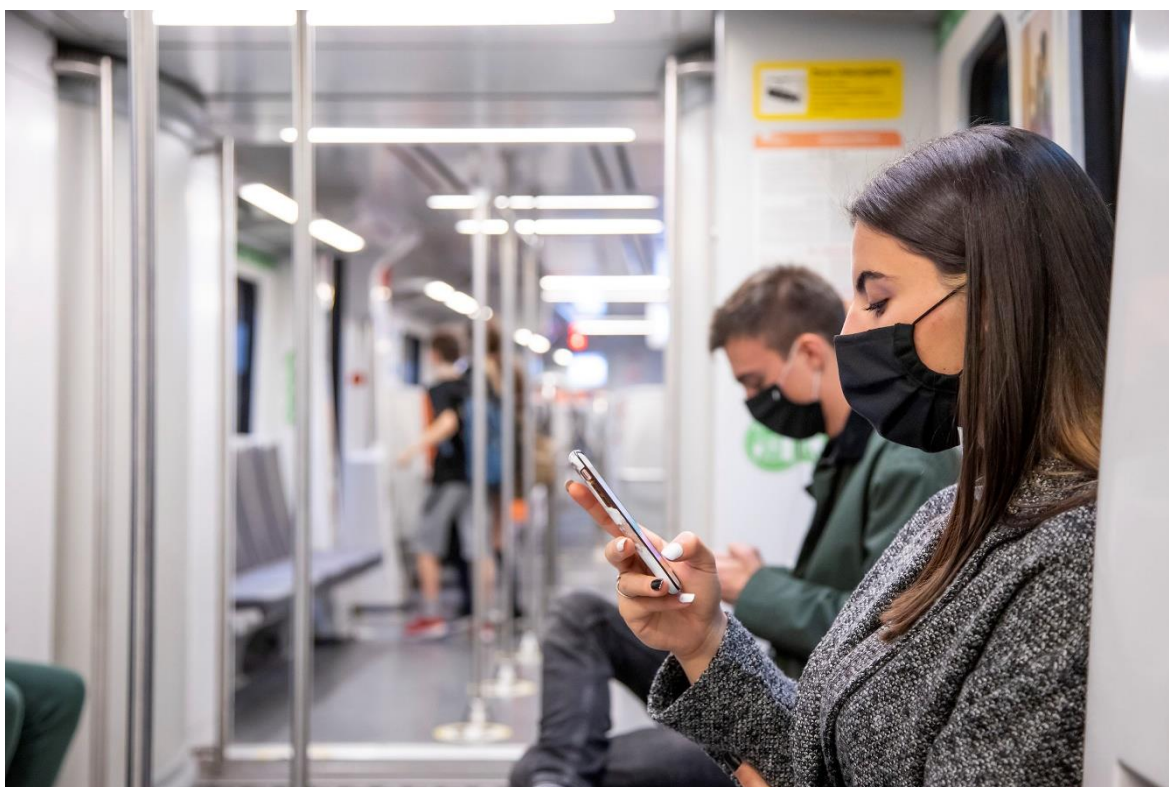


## La puntualitat i la qualitat del servei d'FGC durant el 2020 assoleixen màxims històrics

- Els indicadors de qualitat del servei del darrer any aconseguixen uns valors molt elevats i superen en molts casos les fites aconseguides els darrers anys, tot i les dificultats viscudes per la pandèmia
- Aquests resultats han estat possibles gràcies a l'esforç realitzat per l'equip de persones d'FGC per donar un servei de qualitat amb la màxima normalitat possible dins del context actual



Els principals indicadors de qualitat del servei de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC) han assolit durant l'any 2020, tot i l'excepcionalitat del context generat per la pandèmia, uns valors molt elevats i han superat en molts casos les fites aconseguides els darrers anys.

L'índex de puntualitat del 2020 s'ha situat en el 99,61% en el conjunt de Línies Metropolitanes (Barcelona-Vallès i Llobregat-Anoia) i ha millorat el valor de 99,48% assolit l'any 2019. Pel que fa a la línia Lleida-La Pobla, s'ha assolit una puntualitat

del 99,47%, superant el 99,00% de l'any 2019. D'aquesta manera, la puntualitat d'FGC continua mantenint-se per sobre del 99'4%.

D'altra banda, l'Índex de Control de Qualitat (ICQ) que mesura objectivament el servei realitzat i quantifica la desviació a partir de les incidències i viatgers afectats respecte el servei teòric, també ha augmentat respecte l'any 2019: s'ha situat en un 99,12% a les Línies Metropolitanas, el segon valor més alt de la història a FGC. A la línia Lleida-La Pobla també s'ha assolit un índex rècord de 99,18%, superant el de l'any 2019. Aquesta puntuació s'ha aconseguit tot i tenir un dels dos trens que donen servei a la línia immobilitzat durant nou mesos a causa dels danys provocats pel temporal Glòria. Tot i això, i tenint en compte que l'ICQ es calcula en base al servei programat i al servei real, durant aquests mesos FGC va programar i garantir el servei als usuaris amb una unitat de tren i un servei de bus substitutori, servei que va complir en tot moment els requeriments de qualitat estipulats.

### **Esforç per garantir un transport públic de qualitat**

Aquests bons resultats en el nivell de qualitat del servei han estat possibles gràcies a l'esforç de totes les persones que treballen a FGC i a la feina conjunta per tal d'adaptar-se al nou escenari i aconseguir que la situació excepcional creada per la pandèmia tingués el menor efecte possible en les persones usuàries.

En el marc de la pandèmia, i sempre amb l'objectiu d'oferir el millor servei i garantir un servei de transport públic de qualitat adaptat als requeriments de les autoritats sanitàries, l'esforç realitzat durant l'any passat es va centrar en minimitzar en la mesura del possible la probabilitat d'avaria, però també en acotar molt l'impacte de les possibles incidències i evitar així les aglomeracions de viatgers derivades d'aquestes incidències.

D'altra banda, FGC ha continuat durant l'any 2020 la seva actuació inversora de reposició i millora dels actius, el que té una incidència directa en la fiabilitat, disponibilitat i qualitat del servei.

Tot plegat s'ha traduït en l'assoliment d'uns nivells de qualitat del servei excel·lents en l'entorn de dificultat global que ha caracteritzat aquest any 2020 i que ha tingut el seu impacte en la demanda de Ferrocarrils. Així, la demanda a les Línies Metropolitanas el darrer any es va situar en 47,5 milions de persones usuàries, el que representa un 52% de la demanda de l'any 2019. La línia Lleida-La Pobla ha tancat l'any 2020 amb 104.697 persones usuàries, prop d'un 42% de la demanda del 2019.

### **19 de gener de 2021**