

L'índex de satisfacció del client de Ferrocarrils al 2021 arriba al màxim històric i la demanda augmenta un 28% respecte al 2020

- Els aspectes més ben valorats són la puntualitat, l'accessibilitat i la senyalització i els que milloren, l'atenció dels empleats, la informació en cas d'incidència i la neteja de trens i estacions
- La puntualitat continua per sobre del 99% a totes les línies
- El 2021 es tanca amb més de 61 milions de viatges, el que suposa recuperar un 67% del passatge de 2019, abans de la pandèmia, amb un lleuger repunt superior al 80% els dos últims mesos de l'any



Un agent d'estacions atén una clienta d'FGC.

Els clients de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC) puntuen amb un 77 sobre 100 la qualitat del servei ofert per la companyia. Aquest és el resultat de

■ Comunicat de premsa ■

l'Índex de Satisfacció al Client (ISC) 2021 a les línies metropolitanes, un indicador que permet a FGC conèixer la percepció que té el client sobre diferents aspectes de la prestació del servei ferroviari. Es mesura mitjançant unes 1.100 enquestes directes als usuaris i usuàries en base a 27 valors. L'indicador de 2021 supera la xifra de 2019 (quan es van obtenir 76,63 punts) que, juntament amb el de 2018, ja eren els més alts de tota la sèrie, iniciada l'any 1987. En ser un indicador de valor, en aquest cas no es pren com a referència l'any 2020 per la distorsió de les dades que va causar la pandèmia.

Els aspectes més ben valorats pels clients són la puntualitat, l'accessibilitat tant a trens com a estacions i la senyalització, tots valorats amb un notable. I els aspectes que més milloren respecte el 2019 són l'atenció i amabilitat dels empleats de Ferrocarrils, la informació en cas d'incidència i la neteja de trens i estacions, amb punts entre 73 i 79 sobre 100.

A la línia Lleida-La Pobla de Segur, l'ISC se situa en els 79 punts, igual que al 2017. L'arribada, aquest 2022, del tercer tren millorarà la disponibilitat i fa preveure un augment dels índex de satisfacció per part dels clients de Lleida.

La presidenta d'FGC, Marta Subirà, ha atribuït aquests bons resultats a la tasca dels treballadors i treballadores de Ferrocarrils, **“que gràcies al seu esforç i professionalitat en un context complicat, han garantit en tot moment una bona atenció als clients, un dels trets que marquen el caràcter de servei públic de Ferrocarrils”**. Subirà també ha posat en valor l'esforç inversor que FGC fa cada any en reposició i millora dels seus actius: **“Anar millorant vies, catenàries i infraestructures abans que arribin al final de la seva vida útil és un dels trets característics de Ferrocarrils i és el que ens permet mantenir aquests estàndards tan alts de fiabilitat, disponibilitat i qualitat del servei que tant valoren els ciutadans”**. **“Des de Ferrocarrils estem convençuts que un bon servei de transport públic és la millor contribució que podem fer a la lluita contra el canvi climàtic i la millora de la qualitat de l'aire”**, ha afegit.

La **puntualitat**, un dels valors de marca de Ferrocarrils, continua per sobre del 99% a totes les línies: 99,64% a Barcelona-Vallès; 99,13% a Llobregat-Anoia; 99,26% a Lleida-La Pobla de Segur. FGC compta com a tren puntual aquell que arriba a destinació a l'hora o amb un retard màxim de 3 minuts.

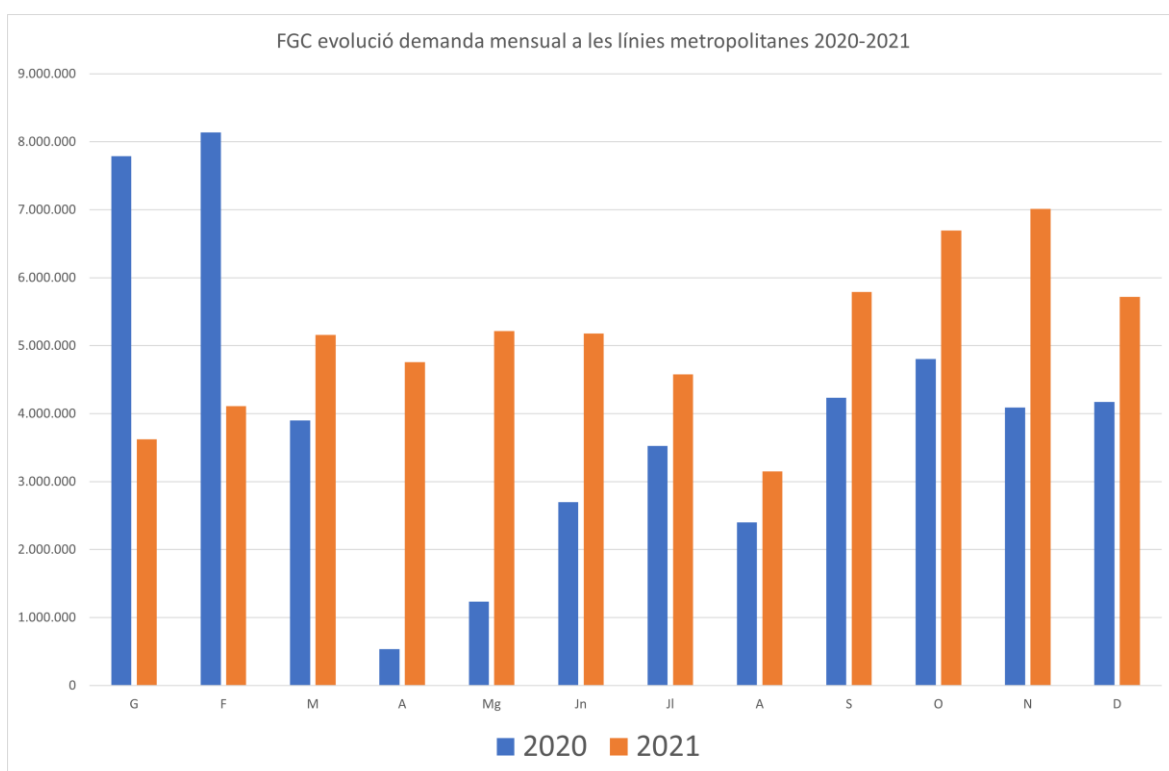
I pel que fa a l'**Índex de Control de Qualitat**, indicador que permet a FGC controlar diàriament i de manera objectiva el grau de compliment del servei real respecte al servei programat, ha sigut del 98,2% a Barcelona-Vallès; del 99% a Llobregat-Anoia, i del 99,65% a Lleida-La Pobla de Segur. De fet, els últims 10 anys s'ha situat sempre per sobre del 97% a totes les línies.

■ Comunicat de premsa ■

Pel que fa a la **demanda**, el 2021 s'ha tancat amb més de 61 milions de viatges, el que suposa un increment del 28% respecte el 2020. Si es compara amb el 2019, la recuperació d'usuaris se situa en el 67%.

| | 2019 | 2020 | 2021 | Increment 2020/2021 | Recuperació de demanda 2021 respecte 2019 |
|-----------------------------|------------|------------|------------|---------------------|---|
| Barcelona-Vallès | 66.320.507 | 34.465.075 | 44.629.062 | 29,50% | 67,30% |
| Llobregat-Anoia | 24.732.586 | 13.048.306 | 16.356.981 | 25,40% | 66,10% |
| Total línies metropolitanes | 91.053.093 | 47.513.381 | 60.986.043 | 28,40% | 67,00% |
| Lleida-La Pobla de Segur | 251.483 | 104.697 | 207.377 | 98,10% | 82,50% |

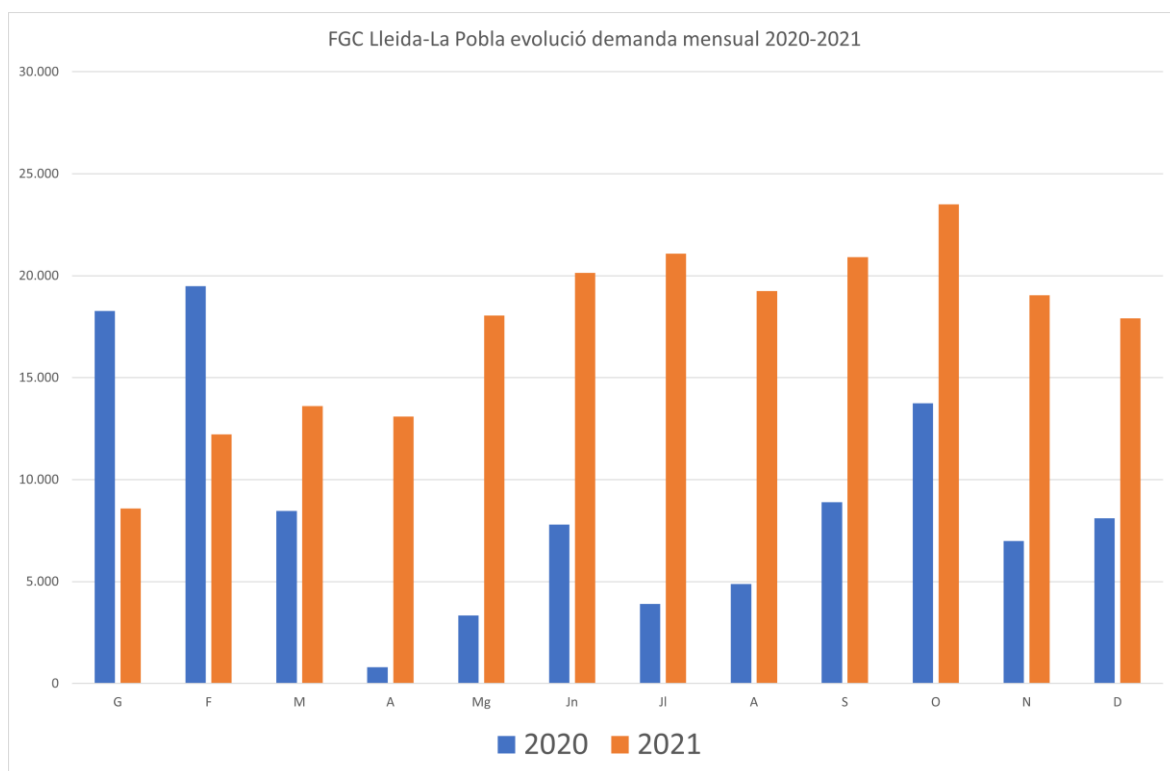
Tanmateix, s'observa una tendència a l'alça ja que a finals d'any, concretament els mesos de novembre i desembre, les línies metropolitanes han recuperat un 80% de la demanda de 2019.



■ Comunicat de premsa ■

A la línia Barcelona-Vallès s'han realitzat 44,6 milions de viatges, un 29,5% més respecte l'any passat. Als municipis de Sabadell, Terrassa i a l'estació d'Universitat Autònoma, concretament del 31%, 29,9% i 51,1%, respectivament.

A la línia Llobregat-Anoia, amb 16,3 milions de viatges, l'increment respecte 2020 és del 25%. Superen aquest percentatge municipis com Santa Coloma de Cervelló (38,9%), Sant Vicenç dels Horts (32,5%), Pallejà (31,6%), Monistrol de Montserrat (31,6%), Martorell (29,2%) i Igualada (29,4%), entre d'altres.



A la línia Lleida-La Pobla de Segur, la demanda de 2021 ha sigut de 207.377. És la línia que millor s'ha recuperat de l'impacte de la pandèmia ja que l'augment de validacions respecte 2020 és del 98% i, a més, les xifres suposen recuperar un 82,5% la demanda de 2019. Igual com a les altres línies, a final d'any també s'ha notat una tendència a l'alça. Els mesos de novembre i desembre la recuperació s'ha situat en el 88%.

14 de gener de 2021