



Carta de serveis de **Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya**



FGC
Ferrocarrils
de la Generalitat
de Catalunya



Generalitat
de Catalunya



Contingut

1. Dades identificatives de la carta	3
2. Organització i forma de gestió dels serveis	4
2.1. Qui som?	4
2.2. Què fem?	4
2.3. Com ho fem?	5
3. Els nostres serveis	6
3.1. Els nostres serveis	6
3.2. Condicions d'accés i requisits generals als serveis de la carta	6
3.3. Règim econòmic aplicable als serveis de la carta	6
3.4. Relació dels principals serveis que s'ofereixen	7
3.5. Normativa aplicable	7
4. Els nostres compromisos de qualitat	8
5. Drets i deures	10
5.1. Drets específics de les persones usuàries dels serveis objecte de la carta	10
5.2. Mesures de compensació o reparació	10
5.3. Deures de les persones usuàries dels serveis objecte de la carta	10
5.4. Drets generals de la ciutadania davant l'Administració Pública	11
6. Consultes, queixes i suggeriments	12
7. Seguiment i avaluació de la carta	13
7.1. Indicadors i instruments d'avaluació	13
7.2. Avaluació de la carta i grau de compliment dels compromisos	18
7.3. Ajudeu-nos a millorar	18



1. Dades identificatives de la carta

La carta de serveis que es presenta a continuació recull els serveis de transport de viatgers per ferrocarril de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, així com els compromisos de qualitat i les vies que teniu habilitades per presentar els vostres suggeriments i queixes.

Aquesta carta de serveis està aprovada per mitjà de la Resolució TER/4801/2025, de data 22 de desembre, del Departament de Territori, habitatge i transició ecològica (DOGC núm. 9573, de 30 de desembre de 2025 i està disponible a <https://portaljuridic.gencat.cat/ca/>

L'òrgan responsable d'aquesta carta de serveis és Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya.



2. Organització i forma de gestió dels serveis

2.1. Qui som?

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya és una entitat pública amb personalitat jurídica pròpia i independent, que actua en règim d'empresa mercantil, i gaudeix d'autonomia en la seva organització, de patrimoni propi i capacitat plena per a l'exercici de les seves finalitats.

L'entitat té una trajectòria consolidada en el transport ferroviari i la gestió d'espais naturals i turístics, que sempre ha demostrat un ferm compromís amb la sostenibilitat, l'eficiència i la millora contínua dels serveis que ofereix, mitjançant la promoció de l'ús del transport públic, la reducció de l'impacte ambiental i la implementació de pràctiques responsables en totes les seves àrees d'activitat.

2.2. Què fem?

Com a empresa pública adscrita al Departament de Territori, Habitatge i Transició Ecològica de la Generalitat de Catalunya, té encomanades les funcions d'operar serveis ferroviaris, administrar infraestructures i gestionar ferrocarrils turístics i estacions de muntanya. Des d'aquest [enllaç](#) podeu consultar-ne els estatuts.



2.3. Com ho fem?

Per gestionar el servei de transport de viatgers, FGC s'organitza en diferents àrees de gestió per a assegurar les diferents funcions vinculades a la prestació del servei:

- Manteniment d'Infraestructures
- Manteniment de Material Mòbil
- Regulació de la Circulació
- Circulació de Trens
- Atenció al Client a les Estacions
- Informació relativa al servei

FGC presta els seus serveis, mitjançant recursos propis provinents dels serveis prestats i el finançament públic provinent del Contracte Programa signat amb la Generalitat de Catalunya que assegura les inversions i el manteniment de les infraestructures i dels diversos serveis prestats.

A banda del Contracte Programa, les necessitats de Línies Metropolitanes, són finançades a través d'un Contracte Programa entre l'ATM i FGC. Aquestes necessitats són essencialment finançades per l'ATM i de manera complementària, com a Administració tutelar d'FGC, per la Generalitat de Catalunya.

2. Organització i forma de gestió dels serveis



3. Els nostres serveis

3.1. Els nostres serveis

Els serveis que FGC ofereix són els següents:

Servei 1: Servei de transport de persones usuàries

Servei 2: Servei d'atenció a les persones usuàries

3.2. Condicions d'accés i requisits generals als serveis de la carta

L'accés als serveis és universal, és a dir, que és obert a la població i no hi ha cap condició específica per accedir-hi.

3.3. Règim econòmic aplicable als serveis de la carta

El servei de transport de persones comporta el pagament d'un preu públic. Aquest preu s'especifica en aquest [enllaç](#). La resta de serveis que us prestem són gratuïts.

3.4. Relació dels principals serveis que s'ofereixen i mitjans de prestació

Servei 1: Transport de persones usuàries

Aquest servei té com a objectiu principal connectar de manera sostenible el territori i les persones. FGC ofereix serveis de transport de viatgers a les línies de Barcelona-Vallès, Llobregat-Anoia i Lleida-La Pobla de Segur.

Per accedir a aquest servei cal disposar d'un títol de transport que comporta el pagament d'un preu públic. Aquest preu s'especifica en aquest [enllaç](#).



Servei 2: Atenció a les persones usuàries

L'objectiu d'aquest servei és atendre les consultes i gestionar les reclamacions de les persones usuàries.

Aquest servei té com a destinatària qualsevol persona que pugui tenir interès, dubtes o queixes en la gestió dels nostres serveis. Per accedir-hi cal emplenar el formulari corresponent que es troba en els enllaços següents:

- Queixes i reclamacions en aquest [enllaç](#).
- Suggestes i agraïments en aquest [enllaç](#).
- Consultes en aquest [enllaç](#).

Per accedir al servei de manera presencial cal adreçar-se a qualsevol estació d'FGC o als Centres d'atenció al client que es troben en aquest [enllaç](#).

També es pot sol·licitar aquest servei a l'adreça de correu postal indicada en aquest [enllaç](#).

Per telèfon al 012 i en el cas de reclamacions al 900 901 515.

3.5. Normativa aplicable

Les condicions d'ús de les persones usuàries les podeu consultar [aquí](#).

3. Els nostres serveis



4. Els nostres compromisos de qualitat

Els compromisos que s'especifiquen en aquesta carta són exigibles per part de la ciutadania sempre que els serveis es puguin prestar en una situació de normalitat, és a dir, que els serveis no siguin pertorbats per causes fortuïtes o de força major que n'afectin la prestació.

Servei 1: Transport de persones usuàries

Compromís 1: Vetllar per la satisfacció de les persones usuàries en el servei de transport

El servei de transport es presta vetllant per la millora contínua de la qualitat des del punt de vista de les persones usuàries. El compromís es refereix a la qualitat general del servei prestat. L'assoliment del compromís es mesura mitjançant l'indicador de l'acompliment de la producció programada.

- Objectiu de qualitat: índex igual o superior al 98,0 %.
- Canal de prestació: presencial.

Compromís 2: Garantir la puntualitat dels trens

Es valora la puntualitat dels trens. Es considera retard quan l'espera és superior a 3 minuts. El compromís es refereix a la qualitat en la fiabilitat del servei prestat. L'assoliment del compromís es mesura mitjançant l'acompliment del percentatge de trens arribats amb puntualitat.

- Objectiu de qualitat: índex igual o superior al 98,0 %.
- Canal de prestació: presencial.

Compromís 3: Vetllar per la qualitat efectiva de la prestació continuada del servei

El servei de transport es presta vetllant per la qualitat efectiva de la prestació del servei. El compromís es refereix a la qualitat en la fiabilitat del servei. L'assoliment d'aquest compromís es mesura mitjançant l'índex de control de qualitat (ICQ).

- Objectiu de qualitat: índex de qualitat de com a mínim del 95,0 %.
- Canal de prestació: presencial.



Servei 2: Atenció a les persones usuàries

Compromís 4: Respondre les reclamacions en un termini igual o inferior a 11 dies feiners

Respondre les reclamacions rebudes, sempre que no siguin reclamacions amb contingut ofensiu, discriminatori, etc. en un termini igual o inferior a 11 dies feiners. El compromís es refereix a la qualitat en la capacitat de resposta del servei. L'assoliment d'aquest compromís es mesura mitjançant l'acompliment del percentatge establert en l'indicador de seguiment.

- Objectiu de qualitat: índex igual o superior al 95 %.
- Canal de prestació: tots.

Compromís 5: Respondre les consultes en un termini igual o inferior a 15 dies naturals.

Respondre les consultes, en un termini igual o inferior a 15 dies naturals. El compromís es refereix a la qualitat en la capacitat de resposta del servei. L'assoliment d'aquest compromís es mesura mitjançant l'acompliment del percentatge establert en l'indicador de seguiment.

- Objectiu de qualitat: índex igual o superior al 95%.
- Canal de prestació: tots.

4. Els nostres compromisos de qualitat



5. Drets i deures

5.1. Drets específics de les persones usuàries dels serveis objecte de la carta

Amb caràcter específic, com a persones destinatàries dels serveis expressats en la carta de serveis, tenen els drets següents:

Decàleg de compromís d'FGC amb la qualitat dels nostres serveis:

https://transparencia.fgc.cat/ca/informacio-publica/ciutadania-i-politiques-publicues/ciutadania/decaleg-de-compromis/decaleg-de-compromis_cat.pdf

I en aquest [enllaç](#) podreu consultar les condicions d'ús que són d'aplicació a les persones usuàries.

5.2. Mesures de compensació o reparació

En cas d'incompliment dels compromisos expressats en la carta, les persones usuàries poden accedir a les mesures de compensació o reparació següents:

- Es farà arribar la disculpa pertinent.
- Es donaran les explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar-ne la repetició.
- S'oferiran alternatives, en cas de ser possible.
- En cap cas, el reconeixement d'un incompliment dels compromisos donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial.



5.3. Deures de les persones usuàries dels serveis objecte de la carta

Els deures que són d'aplicació a les persones usuàries els podeu consultar a les condicions d'ús a través d'aquest [enllaç](#).

5.4. Drets generals de la ciutadania davant l'Administració pública

Podeu consultar els drets i deures que la normativa vigent preveu en les diferents relacions que s'estableixen entre la ciutadania i l'Administració pública a l'enllaç:

<https://web.gencat.cat/ca/seu-electronica/sobre-la-seu/que-es-la-seu-electronica/drets-i-obligacions-de-la-ciutadania-quan-es-relacio-na-amb-ladministracio-de-la-generalitat-de-catalunya-per-mitjans-electronics/index.html>

5. Drets i deures



6. Consultes, queixes i suggeriments

Amb caràcter general, la Generalitat de Catalunya posa a la vostra disposició diferents canals per fer arribar les vostres consultes i la informació sobre l'existència i les característiques dels serveis que us prestem, disponible a: <http://web.gencat.cat/ca/contacte/>

Adicionalment, podeu trobar orientació i informació sobre els serveis a: <https://www.fgc.cat>.

Si ho considereu necessari, podeu presentar una queixa o suggeriment mitjançant el formulari electrònic que trobareu a:

- Queixes i reclamacions: <https://www.fgc.cat/atencio-al-client/reclamacions/>
- Suggeriments i agraïments: <https://www.fgc.cat/atencio-al-client/suggeriments/>
- Consultes: <https://www.fgc.cat/atencio-al-client/consultes/>

També, mitjançant el formulari en paper que trobareu a la vostra disposició a totes les estacions.

Les persones usuàries que pretenguin formalitzar una queixa o suggeriment també podran fer-ho al correu postal d'FGC, carrer dels Vergós, 44, 08017 Barcelona

La responsabilitat de la gestió dels serveis objecte d'aquesta carta correspon a FGC que serà qui resoldrà les vostres queixes o suggeriments formulats respecte dels serveis rebuts.

7.1. Indicadors i instruments d'avaluació

El seguiment i avaluació dels compromisos d'aquesta carta de serveis es fa a través dels indicadors que es detallen a continuació.

En el cas d'incompliment dels compromisos s'han previst diversos supòsits en els quals poden aplicar-se mesures de compensació o reparació, que es poden consultar en l'apartat **"5. Drets i deures"**.

7. Seguiment i avaluació de la carta

Compromís 1	Vetllar per la satisfacció de les persones usuàries en el servei de transport
Indicador:	Acompliment de la producció programada
Descripció:	El càlcul es fa a partir del control i la comptabilització del total de les circulacions realitzades cada dia a cadascuna de les diferents línies i la comparació amb el nombre total de les circulacions programades cada dia.
Servei al qual es vincula:	Servei 1: Transport de persones
Canal de prestació (si rellevant):	Presencial
Mètode de càlcul:	Percentatge
Unitat de mesura:	Valor % de 0 a 100
Objectiu de qualitat:	Igual o superior al 98,0 %
Llindar de compliment:	Igual o superior al 98,0 %
Font d'informació:	Full d'exploació diari (FEX). Circulacions realitzades.
Periodicitat:	Mensual
Instrument d'avaluació:	Full d'exploació diari (FEX). Circulacions realitzades



7. Seguiment i avaluació de la carta

Compromís 2	Garantir la puntualitat dels trens
Indicador:	Percentatge de circulacions sense retard
Descripció:	Valora el percentatge de circulacions sense retard, respecte al total de circulacions realitzades. Els retards considerats són els que superen els 3 minuts.
Servei al qual es vincula:	Servei 1: Transport de persones
Canal de prestació (si rellevant):	Presencial
Mètode de càlcul:	Proporció
Unitat de mesura:	Nombre de circulacions sense retard / nombre de circulacions
Objectiu de qualitat:	98 %
Llindar de compliment:	98 %
Font d'informació:	Full d'exploació diari (FEX). Circulacions i retards.
Periodicitat:	Mensual
Instrument d'avaluació:	Full d'exploació diari (FEX). Aplicació informàtica.

Compromís 3	Vetllar per la qualitat efectiva de la prestació continuada del servei
Indicador:	ICQ (índex de control de qualitat)
Descripció:	Mesura les incidències que es produeixen en el servei en funció del tram de la línia afectat, de l'hora (punta, intermèdia o vall), del tipus de dia (feiner/festiu) i del tipus d'avaria o incidència.
Servei al qual es vincula:	Servei 1: Transport de persones
Canal de prestació (si rellevant):	Presencial
Mètode de càlcul:	Funció calculada a partir de les incidències
Unitat de mesura:	Índex
Objectiu de qualitat:	Igual o superior al 95 %
Llindar de compliment:	Igual o superior al 95 %
Font d'informació:	Full d'explotació diari (FEX). Incidències del servei.
Periodicitat:	Diari/Mensual
Instrument d'avaluació:	Full d'explotació diari (FEX). Aplicació informàtica.

7. Seguiment i avaluació de la carta

7. Seguiment i avaluació de la carta

Compromís 4	Respondre les reclamacions en un termini igual o inferior a 11 dies feiners.
Indicador:	Percentatge de respostes donades, en un termini igual o inferior a 11 dies feiners, en relació amb el total de respostes.
Descripció:	Mesura la proporció de respostes donades, en un termini igual o inferior a 11 dies feiners, en relació amb el total de respostes.
Servei al qual es vincula:	Servei 2: Servei d'atenció a les persones usuàries
Canal de prestació (si rellevant):	Tots
Mètode de càlcul:	Proporció
Unitat de mesura:	Respostes a les reclamacions
Objectiu de qualitat:	100 %
Lindar de compliment:	95 %
Font d'informació:	BBDD webs de reclamacions
Periodicitat:	Mensual
Instrument d'avaluació:	Anàlisi mitjançant l'informe que genera la consola dels resultats de la mateixa web.

Compromís 5	Respondre consultes en un termini igual o inferior a 15 dies naturals.
Indicador:	Percentatge de respostes donades amb termini igual o inferior a 15 dies naturals, en relació amb el total de respostes.
Descripció:	Mesura la proporció de respostes donades en un termini igual o inferior a 15 dies naturals, en relació amb el total de respostes.
Servei al qual es vincula:	Servei 2: Servei d'atenció a les persones usuàries
Canal de prestació (si rellevant):	Tots
Mètode de càlcul:	Proporció
Unitat de mesura:	Respostes a les consultes
Objectiu de qualitat:	95 %
Llindar de compliment:	95 %
Font d'informació:	BBDD webs de consultes
Periodicitat:	Mensual
Instrument d'avaluació:	Anàlisi mitjançant l'informe que genera la consola dels resultats de la mateixa web.

7. Seguiment i avaluació de la carta



7. Seguiment i avaluació de la carta

7.2. Avaluació de la Carta i grau de compliment dels compromisos

Un cop s'hagi realitzat l'avaluació dels compromisos, es descriuran els principals resultats en el portal de transparència d'FGC i també en la memòria d'activitats anual. L'avaluació de compromisos es realitzarà anualment.

7.3. Ajudeu-nos a millorar

A banda dels canals oficials que s'han exposat fins ara, des d'FGC també posem a disposició de les persones usuàries altres canals per poder fer-nos arribar la vostra opinió en relació amb els serveis que prestem.

- [Facebook](#)
- [Instagram](#)
- [X](#)

Des d'aquest [enllaç](#) també podeu consultar els resultats dels pressupostos participatius que FGC ha impulsat des de l'any 2021.



FGC

Ferrocarrils
de la Generalitat
de Catalunya



Generalitat
de Catalunya