



Carta de servicios de **Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya**



FGC
Ferrocarrils
de la Generalitat
de Catalunya



Generalitat
de Catalunya



Contenido

1. Datos identificativos de la carta	3
2. Organización y forma de gestión de los servicios	4
2.1. ¿Quiénes somos?	4
2.2. ¿Qué hacemos?	4
2.3. ¿Cómo lo hacemos?	5
3. Nuestros servicios	6
3.1. Nuestros servicios	6
3.2. Condiciones de acceso y requisitos generales a los servicios de la carta	6
3.3. Régimen económico aplicable a los servicios de la carta	6
3.4. Relación de los principales servicios que se ofrecen y medios de prestación	7
3.5. Normativa aplicable	7
4. Nuestros compromisos de calidad	8
5. Derechos y deberes	10
5.1. Derechos específicos de las personas usuarias de los servicios objeto de la carta	10
5.2. Medidas de compensación o reparación	10
5.3. Deberes de las personas usuarias de los servicios objeto de la carta	10
5.4. Derechos generales de la ciudadanía frente a la Administración pública	11
6. Consultas, quejas y sugerencias	12
7. Seguimiento y evaluación de la carta	13
7.1. Indicadores e instrumentos de evaluación	13
7.2. Evaluación de la carta y grado de cumplimiento de los compromisos	18
7.3. Ayúdenos a mejorar	18



1. Datos identificativos de la carta

La carta de servicios que se presenta a continuación recoge los servicios de transporte de viajeros por ferrocarril de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, así como los compromisos de calidad y las vías que tiene habilitadas para presentar sus sugerencias y quejas.

Esta carta de servicios está aprobada mediante la Resolución TER/4801/2025, de fecha 22 de diciembre, del Departamento de Territorio, vivienda y transición ecológica (DOGC núm. 9573, de 30 de diciembre de 2025, y está disponible en <https://portaljuridic.gencat.cat/ca/>

El órgano responsable de esta carta de servicios es Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya.



2. Organización y forma de gestión de los servicios

2.1. ¿Quiénes somos?

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya es una entidad pública con personalidad jurídica propia e independiente, que actúa en régimen de empresa mercantil, y goza de autonomía en su organización, de patrimonio propio y capacidad plena para el ejercicio de sus finalidades.

La entidad tiene una trayectoria consolidada en el transporte ferroviario y la gestión de espacios naturales y turísticos, que siempre ha demostrado un firme compromiso con la sostenibilidad, eficiencia y mejora continua de los servicios que ofrece, mediante la promoción del uso del transporte público, la reducción del impacto ambiental y la implementación de prácticas responsables en todas sus áreas de actividad.

2.2. ¿Qué hacemos?

Como empresa pública adscrita al Departamento de Territorio, Vivienda y Transición Ecológica de la Generalitat de Catalunya, tiene encomendadas las funciones de operar servicios ferroviarios, administrar infraestructuras y gestionar ferrocarriles turísticos y estaciones de montaña. Desde este [enlace](#) puede consultar sus estatutos.



2.3. ¿Cómo lo hacemos?

Para gestionar el servicio de transporte de viajeros, FGC se organiza en diferentes áreas de gestión para asegurar las diferentes funciones vinculadas a la prestación del servicio:

- Mantenimiento de Infraestructuras
- Mantenimiento de Material Móvil
- Regulación de la Circulación
- Circulación de Trenes
- Atención al Cliente en las Estaciones
- Información relativa al servicio

FGC presta sus servicios, mediante recursos propios provenientes de los servicios prestados y la financiación pública proveniente del Contrato Programa firmado con la Generalitat de Catalunya que asegura las inversiones y el mantenimiento de las infraestructuras y de los distintos servicios prestados.

Aparte del Contrato Programa, las necesidades de Líneas Metropolitanas son financiadas a través de un Contrato Programa entre ATM y FGC. Estas necesidades son esencialmente financiadas por ATM y de forma complementaria, como Administración tutelar de FGC, por la Generalitat de Catalunya.

2. Organización y forma de gestión de los servicios



3. Nuestros servicios

3.1. Nuestros servicios

Los servicios que FGC ofrece son los siguientes:

Servicio 1: Servicio de transporte de personas usuarias

Servicio 2: Servicio de atención a las personas usuarias

3.2. Condiciones de acceso y requisitos generales a los servicios de la carta

El acceso a los servicios es universal, es decir que está abierto a la población y no hay ninguna condición específica para acceder a ellos.

3.3. Régimen económico aplicable a los servicios de la carta

El servicio de transporte de personas comporta el pago de un precio público. Este precio se especifica en este [enlace](#). El resto de servicios que le prestamos son gratuitos.

3.4. Relación de los principales servicios que se ofrecen y medios de prestación

Servicio 1: Transporte de personas usuarias

Este servicio tiene como objetivo principal conectar de forma sostenible el territorio y las personas. FGC ofrece servicios de transporte de viajeros en las líneas de Barcelona-Vallès, Llobregat-Anoia y Lleida-La Pobla de Segur.

Para acceder a este servicio es necesario disponer de un título de transporte que comporta el pago de un precio público. Este precio se especifica en este [enlace](#).



Servicio 2: Atención a las personas usuarias

El objetivo de este servicio es atender las consultas y gestionar las reclamaciones de las personas usuarias.

Este servicio tiene como destinataria a cualquier persona que pueda tener interés, dudas o quejas en la gestión de nuestros servicios.

Para acceder es necesario rellenar el formulario correspondiente que se encuentra en los siguientes enlaces:

- Quejas y reclamaciones en este [enlace](#).
- Sugerencias y agradecimientos en este [enlace](#).
- Consultas en este [enlace](#).

Para acceder al servicio de manera presencial es necesario dirigirse a cualquier estación de FGC o a los centros de atención al cliente que se encuentran en este [enlace](#).

También se puede solicitar este servicio en la dirección de correo postal indicada en este [enlace](#).

Por teléfono al 012 y en el caso de reclamaciones al 900 901 515.

3.5. Normativa aplicable

Las condiciones de uso de las personas usuarias se pueden consultar [aquí](#).

3. Nuestros servicios



4. Nuestros compromisos de calidad

Los compromisos que se especifican en esta carta son exigibles por parte de la ciudadanía siempre que los servicios puedan prestarse en una situación de normalidad, es decir, que los servicios no sean perturbados por causas fortuitas o de fuerza mayor que afecten a su prestación.

Servicio 1: Transporte de personas usuarias

Compromiso 1: Velar por la satisfacción de las personas usuarias en el servicio de transporte

El servicio de transporte se presta velando por la mejora continua de la calidad desde el punto de vista de las personas usuarias. El compromiso se refiere a la calidad general del servicio prestado. La consecución del compromiso se mide mediante el indicador del cumplimiento de la producción programada.

- Objetivo de calidad: índice igual o superior al 98,0 %.
- Canal de prestación: presencial.

Compromiso 2: Garantizar la puntualidad de los trenes

Se valora la puntualidad de los trenes. Se considera retraso cuando la espera es superior a 3 minutos. El compromiso se refiere a la calidad en la fiabilidad del servicio prestado. La consecución del compromiso se mide mediante el cumplimiento del porcentaje de trenes llegados con puntualidad.

- Objetivo de calidad: índice igual o superior al 98,0 %.
- Canal de prestación: presencial.

Compromiso 3: Velar por la calidad efectiva de la prestación continua del servicio

El servicio de transporte se presta velando por la calidad efectiva de la prestación del servicio. El compromiso se refiere a la calidad en la fiabilidad del servicio. La consecución de este compromiso se mide mediante el índice de control de calidad (ICQ).

- Objetivo de calidad: índice de calidad de al menos el 95,0 %.
- Canal de prestación: presencial.



Servicio 2: Atención a las personas usuarias

Compromiso 4: Responder a las reclamaciones en un plazo igual o inferior a 11 días laborables

Responder a las reclamaciones recibidas, siempre que no sean reclamaciones con contenido ofensivo, discriminatorio, etc. en un plazo igual o inferior a 11 días laborables. El compromiso se refiere a la calidad en la capacidad de respuesta del servicio. La consecución de este compromiso se mide mediante el cumplimiento del porcentaje establecido en el indicador de seguimiento.

- Objetivo de calidad: índice igual o superior al 95 %.
- Canal de prestación: todos.

Compromiso 5: Responder a las consultas en un plazo igual o inferior a 15 días naturales.

Responder a las consultas, en un plazo igual o inferior a 15 días naturales. El compromiso se refiere a la calidad en la capacidad de respuesta del servicio. La consecución de este compromiso se mide mediante el cumplimiento del porcentaje establecido en el indicador de seguimiento.

- Objetivo de calidad: índice igual o superior al 95 %.
- Canal de prestación: todos.

4. Nuestros compromisos de calidad



5. Derechos y deberes

5.1. Derechos específicos de las personas usuarias de los servicios objeto de la carta

Con carácter específico, como personas destinatarias de los servicios expresados en la carta de servicios, tendrán los siguientes derechos: Decálogo de compromiso de FGC con la calidad de nuestros servicios:

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

Y en este [enlace](#) podrá consultar las condiciones de uso que son de aplicación a las personas usuarias.

5.2. Medidas de compensación o reparación

En caso de incumplimiento de los compromisos expresados en la carta, las personas usuarias pueden acceder a las siguientes medidas de compensación o reparación:

- Se hará llegar la disculpa pertinente.
- Se darán las explicaciones de las circunstancias que dan lugar al incumplimiento con indicación de las medidas correctoras que se llevarán a cabo para evitar su repetición.
- Se ofrecerán alternativas, en caso de ser posible.
- En ningún caso el reconocimiento de un incumplimiento de los compromisos dará lugar necesariamente a la tramitación de un procedimiento de reclamación patrimonial.



5.3. Deberes de las personas usuarias de los servicios objeto de la carta

Los deberes que son de aplicación a las personas usuarias se pueden consultar en las condiciones de uso a través del mismo [enlace](#).

5.4. Derechos generales de la ciudadanía frente a la Administración pública

Puede consultar los derechos y deberes que la normativa vigente prevé en las diferentes relaciones que se establecen entre la ciudadanía y la Administración pública en el enlace

<https://web.gencat.cat/es/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. Derechos y deberes



6. Consultas, quejas y sugerencias

Con carácter general, la Generalitat de Catalunya pone a su disposición diferentes canales para hacer llegar sus consultas y la información sobre la existencia y las características de los servicios que le prestamos, disponible en: <https://web.gencat.cat/es/contacte/index.html>

Adicionalmente, puede encontrar orientación e información sobre los servicios en: <https://www.fgc.cat/es/>.

Si lo considera necesario, puede presentar una queja o sugerencia mediante el formulario electrónico que encontrará en:

- Quejas y reclamaciones: <https://www.fgc.cat/es/atencion-al-cliente/reclamaciones/>
- Sugerencias y agradecimientos: <https://www.fgc.cat/es/atencion-al-cliente/sugerencias/>
- Consultas: <https://www.fgc.cat/es/atencion-al-cliente/consultas/>

También mediante el formulario en papel que encontrará a su disposición en todas las estaciones.

Las personas usuarias que pretendan formalizar una queja o sugerencia también podrán hacerlo en el correo postal de FGC, carrer dels Vergós, 44, 08017 Barcelona

La responsabilidad de la gestión de los servicios objeto de esta carta corresponde a FGC, que será quien resolverá sus quejas o sugerencias formuladas respecto de los servicios recibidos.

7.1. Indicadores e instrumentos de evaluación

El seguimiento y la evaluación de los compromisos de esta carta de servicios se realiza a través de los indicadores que se detallan a continuación. En el caso de incumplimiento de los compromisos se han previsto varios supuestos en los que pueden aplicarse medidas de compensación o reparación, que pueden consultarse en el apartado “**5. Derechos y deberes**”.

7. Seguimiento y evaluación de la carta

Compromiso 1	Velar por la satisfacción de las personas usuarias en el servicio de transporte
Indicador:	Desempeño de la producción programada
Descripción:	El cálculo se realiza a partir del control y contabilización del total de las circulaciones realizadas cada día en cada una de las diferentes líneas y la comparación con el número total de las circulaciones programadas cada día.
Servicio al que se vincula:	Servicio 1: Transporte de personas
Canal de prestación (si relevante):	Presencial
Método de cálculo:	Porcentaje
Unidad de medida:	Valor % de 0 a 100
Objetivo de calidad:	Igual o superior al 98,0 %
Umbral de cumplimiento:	Igual o superior al 98,0 %
Fuente de información:	Hoja de explotación diaria (FEX). Circulaciones realizadas.
Periodicidad:	Mensual
Instrumento de evaluación:	Hoja de explotación diaria (FEX). Circulaciones realizadas



7. Seguimiento y evaluación de la carta

Compromiso 2	Garantizar la puntualidad de los trenes
Indicador:	Porcentaje de unidades sin retraso
Descripción:	Valora el porcentaje de circulaciones sin retraso respecto al total de circulaciones realizadas. Los retrasos considerados son los que superan los 3 minutos.
Servicio al que se vincula:	Servicio 1: Transporte de personas
Canal de prestación (si relevante):	Presencial
Método de cálculo:	Proporción
Unidad de medida:	Número de viajes sin retraso / número de viajes
Objetivo de calidad:	98 %
Umbral de cumplimiento:	98 %
Fuente de información:	Hoja de explotación diaria (FEX). Circulaciones y retrasos.
Periodicidad:	Mensual
Instrumento de evaluación:	Hoja de explotación diaria (FEX). Aplicación informática.



Compromiso 3	Velar por la calidad efectiva de la prestación continua del servicio
Indicador:	ICQ (índice de control de calidad)
Descripción:	Mide las incidencias que se producen en el servicio en función del tramo de la línea afectado, de la hora (punta, intermedia o valle), del tipo de día (laboral/festivo) y del tipo de avería o incidencia.
Servicio al que se vincula:	Servicio 1: Transporte de personas
Canal de prestación (si relevante):	Presencial
Método de cálculo:	Función calculada a partir de las incidencias
Unidad de medida:	Índice
Objetivo de calidad:	Igual o superior al 95 %
Umbral de cumplimiento:	Igual o superior al 95 %
Fuente de información:	Hoja de explotación diaria (FEX). Incidencias del servicio.
Periodicidad:	Diario/Mensual
Instrumento de evaluación:	Hoja de explotación diaria (FEX). Aplicación informática.

7. Seguimiento y evaluación de la carta



7. Seguimiento y evaluación de la carta

Compromiso 4	Responder a las reclamaciones en un plazo igual o inferior a 11 días laborables.
Indicador:	Porcentaje de respuestas dadas, en un plazo igual o inferior a 11 días laborables, en relación al total de respuestas.
Descripción:	Mide la proporción de respuestas dadas, en un plazo igual o inferior a 11 días laborables, en relación al total de respuestas.
Servicio al que se vincula:	Servicio 2: Servicio de atención a las personas usuarias
Canal de prestación (si relevante):	Todos
Método de cálculo:	Proporción
Unidad de medida:	Respuestas a las reclamaciones
Objetivo de calidad:	100 %
Umbral de cumplimiento:	95 %
Fuente de información:	Sitios web de reclamaciones de BB. DD.
Periodicidad:	Mensual
Instrumento de evaluación:	Análisis mediante el informe que genera la consola de los resultados de la propia web.



Compromiso 5	Responder a las consultas en un plazo igual o inferior a 15 días naturales.
Indicador:	Porcentaje de respuestas dadas con plazo igual o inferior a 15 días laborables, en relación con el total de respuestas.
Descripción:	Calcula la proporción de respuestas dadas, en un plazo igual o inferior a 15 días naturales, en relación con el total de respuestas.
Servicio al que se vincula:	Servicio 2: Servicio de atención a las personas usuarias
Canal de prestación (si relevante):	Todos
Método de cálculo:	Proporción
Unidad de medida:	Respuestas a las consultas
Objetivo de calidad:	95 %
Umbral de cumplimiento:	95 %
Fuente de información:	BB. DD. de webs de consultas
Periodicidad:	Mensual
Instrumento de evaluación:	Análisis mediante el informe que genera la consola de los resultados de la propia web.

7. Seguimiento y evaluación de la carta



7. Seguimiento y evaluación de la carta

7.2. Evaluación de la carta y grado de cumplimiento de los compromisos

Una vez realizada la evaluación de los compromisos, se describirán los principales resultados en el portal de transparencia de FGC y también en la memoria de actividades anual. La evaluación de compromisos se realizará anualmente.

7.3 Ayúdenos a mejorar

Aparte de los canales oficiales que se han expuesto hasta ahora, desde FGC también ponemos a disposición de las personas usuarias otros canales para poder hacernos llegar su opinión en relación con los servicios que prestamos.

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

Desde este [enlace](#) también se pueden consultar los resultados de los presupuestos participativos que FGC ha impulsado desde el año 2021.



**Carta de
servicios**



FGC

Ferrocarrils
de la Generalitat
de Catalunya



Generalitat
de Catalunya