

**SEGUIMENT DELS COMPROMISOS DE LES CARTES DE SERVEIS**

<b>Servei:</b>	Autobusos urbans
<b>Període:</b>	Gener-Desembre 2020

Servei ofert	Compromís	Indicador	Indicador de mesura	Objectiu	Resultat	Diferència respecte la previsió	Grau de compliment
	Oferir una bona cobertura territorial de la xarxa per al 95% de la població.	Percentatge de població que viu a menys de 300 metres d'una parada d'autobús urbà.	%	95%	98%	3%	100%
	La tarifa del preu viatge de la T-25 serà sempre inferior al títol integrat T-10.	Si/No	Diferència de preu per viatge T-25 / T-10 equivalent	Preu per viatge T-25< Preu per viatge T-10	Preu viatge T-25: 0,72 €* Preu viatge T-10: 1,13 €*	-30%	100%
	Tramitar les renovacions de la T-Blanca abans de la caducitat de les anteriors.	Percentatge de renovacions fetes dins del termini.	%	100%	100%	0%	100%
Autobús urbà	Respondre a les consultes, suggeriments i queixes rebudes sobre el servei en un termini no superior a 3 setmanes des del dia de la recepció.	Temps de resposta a les consultes, suggeriments i o queixes.	% consultes respostes en un màxim 3 setmanes	100%	61%	39%	61%
	Anunciar els canvis programats de recorregut o d'horaris a les parades en un termini no superior als 5 dies laborables.	Nombre de canvis difosos dins del termini de 5 dies laborables respecte el total dels canvis produïts.	% de canvis anunciats en un màxim de 5 dies laborables	100	100	0	100%
	Obtenir informació sobre el grau de satisfacció del client i els factors del servei a millorar segons l'opinió de l'usuari.	Enquesta de qualitat del servei.	S'ha realitzat enquesta de qualitat del servei	Si	Si**	-	100%

\*Preu T-25 2020: 18,10 €. Preu per viatge: 0,72 €

\*Preu T-10 casual (1 zona) 2020: 11,35 €. Preu per viatge: 1,13 €

\*\*Resultat enquesta: puntuació obtinguda 77,40