

SEGUIMENT DELS COMPROMISOS DE LES CARTES DE SERVEIS

Servei:	Autobusos urbans
Període:	Gener-Desembre 2022

Servei ofert	Compromís	Indicador	Indicador de mesura	Objectiu	Resultat	Diferència respecte la previsió	Grau de compliment
Autobús urbà	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- casual (equivalent)	Preu per viatge T-25< Preu per viatge T-10	Preu viatge T-25: 0,724 €* Preu viatge T-Casual: 1,135 €* A partir de juliol de 2022, la T-25 i la T-casual es van bonificar amb un 50% de descompte	-36%	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%
	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%	94%	6%	94%
	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 2021: 18,10 €. Preu per viatge: 0,724 €

*Preu T-10 casual (1 zona) 2021: 11,35 €. Preu per viatge: 1,135 €

**Resultat enquesta: puntuació obtinguda 78,85