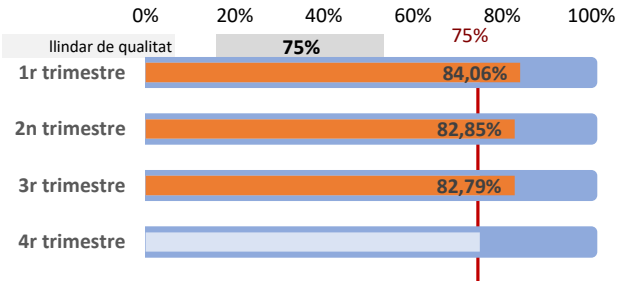


1 REGULARITAT I PUNTUALITAT DEL SERVEI

Es garanteix un índex de puntualitat mitjana en inici de capçalera de les nostres expedicions, de manera que ens comprometem que, al menys en el 75% de les expedicions, l'autobús sortirà amb menys de 5 minuts de retard.

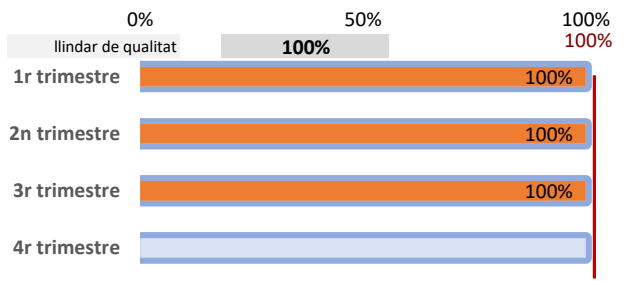
Expedicions puntuals en capçalera (-5 minuts de retard) / total expedicions de línia) x 100



2 ACCESSIBILITAT DELS VEHICLES

Ens comprometem a mantenir el 100 % de vehicles de la flota principal (no inclou vehicle de reserva), adaptats per al transport de persones amb mobilitat reduïda.

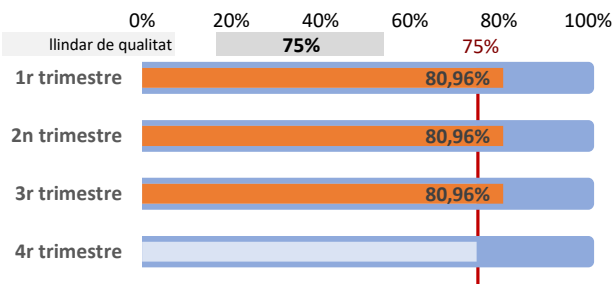
(Núm. de vehicles de la flota adaptats/ Núm. total de vehicles de la flota principal) x 100



3 ACCESSIBILITAT AL SERVEI DES DE PARADES

Es garanteix la millora de l'accessibilitat des de parades mitjançant la instal·lació de plataformes i l'eliminació d'obstacles. Ens comprometem que al menys el 75 % de parades no hi haurà desnivell entre la vorera i la plataforma de l'autobús (parada amb accessibilitat directa).

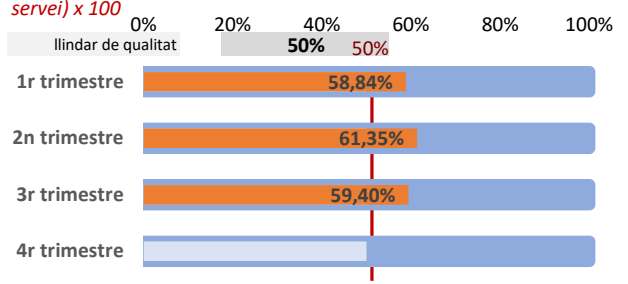
(Parades amb accessibilitat directa / parades totals de la línia) x 100



4 INFORMACIÓ ON-LINE A PARADA

Es promourà i s'incentivarà la comunicació on-line amb l'usuari del servei mitjançant la implantació de cartells electrònics a parades. Es garanteix que almenys el 50 % dels usuaris podran consultar el temps d'espera de l'autobús a parada mitjançant cartells electrònics, i el 100% dels usuaris mitjançant altres aplicacions mòbils –app i sms-.

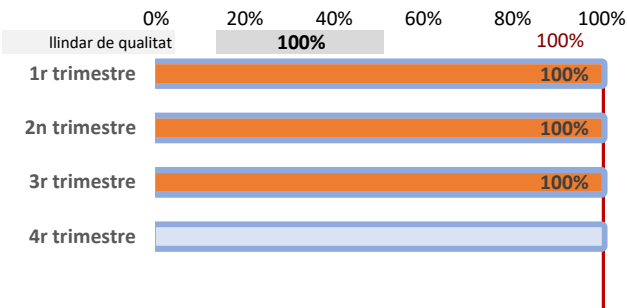
(Usuaris de parades amb cartell / usuaris totals del servei) x 100
(Parades amb disponibilitat servei app - sms / nombre total parades de servei) x 100



5 TEMPS DE RESPOSTA A LES QUEIXES

Ens comprometem donar resposta expressa a tots els clients que ens facin arribar la seva queixa, reclamació o suggeriment per qualsevol mitjà dels previstos en l'apartat 4, dins d'un termini ordinari màxim de 25 dies. Aquest termini podrà ampliar-se en 5 dies addicionals en cas d'haver d'efectuar qualsevol comprovació prèvia.

(Núm. de queixes registrades i contestades fora del termini previst / Núm. Total de queixes registrades) x 100



6 QUALITAT GENERAL DEL SERVEI

Tenim com a objectiu donar un servei de transport públic eficient, modern, còmode i proper al ciutadà. Ens comprometem a que a l'enquesta de satisfacció que es farà amb caràcter anual entre els usuaris del servei, la puntuació mitjana obtinguda no sigui inferior a 7, sobre un màxim de 10.

