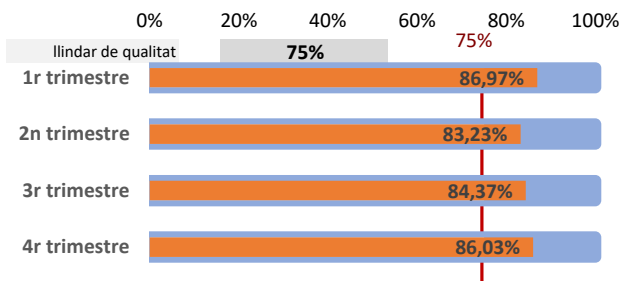


**1 REGULARITAT I PUNTUALITAT DEL SERVEI**

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.

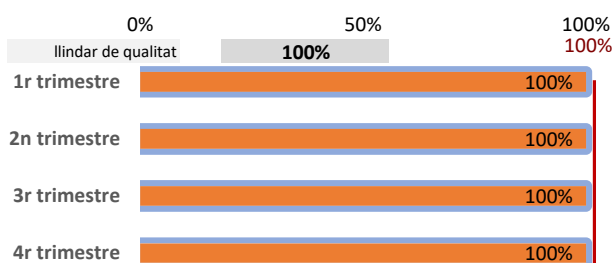
*Expedicions puntuals en capçalera (-5 minuts de retard) / total expedicions de línia) x 100*



**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.

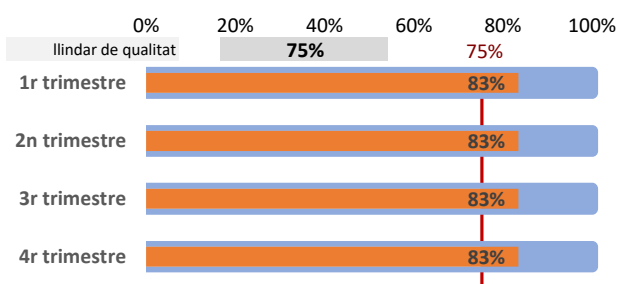
*(Núm. de vehicles de la flota adaptats/ Núm. total de vehicles de la flota principal) x 100*



**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*

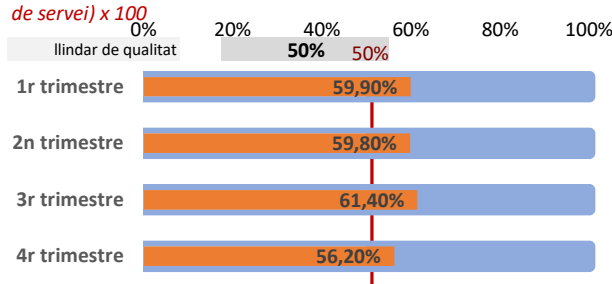


**4 INFORMACIÓ ON-LINE A PARADA**

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*

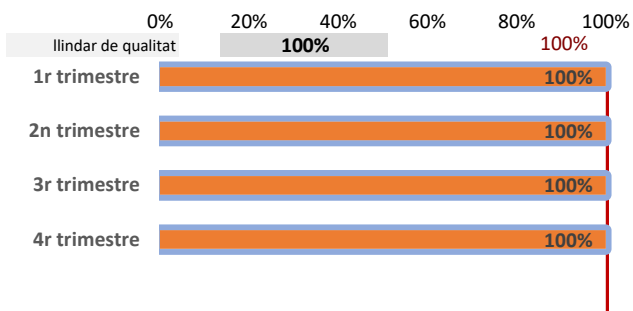
*(Parades amb disponibilitat servei app - sms / nombre total parades de servei) x 100*



**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.

