

SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS 2019

Ocupación de los trenes

Más del 95% de nuestros clientes que viajan en hora punta lo hacen con una ocupación media igual o inferior a 3,5 personas/m².

Accesibilidad

El 99,82% de los dispositivos para personas con movilidad reducida (PMR) de nuestra infraestructura han estado operativos y disponibles para su uso.

Información

Los clientes han tenido a su disposición en las estaciones, la información necesaria sobre la oferta básica del servicio: planos de red, horarios, intervalos, etc y ha sido permanentemente actualizada de modo que los estándares de calidad han obtenido un grado de valoración de **7,9** (en una escala de 0 a 10).

Cuando se han producido incidencias que han afectado a la circulación de trenes, más del 95% de nuestros clientes han tenido a su disposición información actualizada, tanto en las estaciones como en los mismos trenes, que les ha permitido valorar otras alternativas de transporte.

Tiempo

El 97,48% de nuestros clientes no han tenido que esperar en el andén más tiempo que el intervalo máximo ofertado.

Atención al cliente

Los clientes que han requerido asistencia en el centro de Atención al Cliente, han recibido un trato excelente de tal modo que los estándares de calidad han obtenido un grado de valoración **de 7,7** (en una escala de 0 a 10).

El 100% de los clientes que han reclamado han obtenido una respuesta personalizada en un plazo no superior a 10 días hábiles.

Confort

Nuestros clientes han encontrado los trenes y estaciones en tales condiciones de limpieza de modo que los estándares de calidad han obtenido un grado de valoración de **7,6** (en una escala de 0 a 10).

Seguridad

El 98,63% de usuarios que han hecho uso de nuestra infraestructura han tenido todos los sistemas de videovigilancia completamente operativos.

Impacto medioambiental

Durante 2019 no se han abierto No Conformidades, cumpliéndose las normas y estándares establecidas en la norma ISO 14001, en la que Tranvía de Parla está certificada desde el año 2014.