



# Carta de serveis de l'àmbit ferroviari de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya

Desembre 2018

# Dades identificatives de l'òrgan responsable d'aquesta Carta de serveis

L'òrgan responsable de garantir la prestació del servei ofert per Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya amb els nivells de seguretat i de qualitat adients és la **Direcció d'FGC**, a la qual li corresponen les funcions següents:

- La producció del servei, tant en l'àmbit de la circulació de trens, com en la gestió de les estacions i l'atenció al client.
- El manteniment de les infraestructures i el material mòbil.
- El desenvolupament i implantació dels projectes necessaris per a garantir la realització del servei i assegurar alts nivells de seguretat.
- La programació del servei, amb la definició i aplicació dels horaris de servei adequant l'oferta a la demanda i tenint en compte les infraestructures de què es disposa i el marc pressupostari.
- La informació i la comunicació amb el client, en servei habitual i en cas d'incidència.
- La resposta a les reclamacions dels clients.
- L'elaboració dels indicadors de la producció del servei, del seguiment de la demanda i de la percepció dels clients, per a garantir alts nivells de qualitat en el servei.

La **missió** de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, com a empresa diversa que ofereix els serveis que requereix la Generalitat de Catalunya, és:

Gestionar amb eficiència i eficàcia els serveis i les infraestructures que li han estat assignats com a empresa pública, amb la finalitat de contribuir a la millora de la mobilitat de Catalunya i d'oferir als clients uns serveis de lleure rendibles, que estiguin d'acord amb les expectatives creades. Tot això, generant les màximes externalitats positives i col·laborant en l'equilibri territorial.

Així mateix, en el marc d'aquesta missió, la **visió** d'FGC és:

Ser l'empresa pública capdavantera per la seva constant innovació, pel seu creixement, pel seu respecte al medi ambient i per la seva responsabilitat social corporativa.

Finalment, l'**estratègia** consistirà en:

Incrementar el valor dels serveis d'FGC mitjançant:

- La millora en la percepció del servei per part dels nostres clients.
- L'optimització de la rendibilitat econòmica i social.
- La participació i el compromís de totes les persones d'FGC.

## **Missió, visió i objectius de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya**

# Missió, visió i objectius de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya

Els **objectius estratègics** de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya són:

- Millorar els resultats econòmics. FGC s'ha marcat l'objectiu d'una millora contínua del coeficient de cobertura tractant d'assolir, a mig termini, l'equilibri, com a mínim, del compte de resultats operatius a tots els seus àmbits d'activitat. Per això caldrà disminuir les despeses i augmentar els ingressos.
- Mantenir els alts nivells de seguretat i de qualitat en el servei que caracteritzen a FGC.
- Augmentar l'eficiència, més enllà dels aspectes econòmics.
- Millorar els serveis, sempre que es pugui assolir a cost zero o molt baix.

FGC ofereix **serveis de transport de viatgers** a les línies de Barcelona-Vallès, Llobregat-Anoia i Lleida – La Pobla de Segur i **serveis de transport de mercaderies** a la línia Llobregat-Anoia.

## Servei de transport de viatgers

FGC ofereix aquest servei en les següents línies:

### Línia Barcelona-Vallès

Línia **L6** entre Plaça Catalunya i Sarrià

Línia **L12** entre Sarrià i Reina Elisenda

Línia **L7** entre Plaça Catalunya i Av. Tibidabo

Línia **S1** entre Plaça Catalunya i Terrassa

Línia **S2** entre Plaça Catalunya i Sabadell

Línia **S5** entre Plaça Catalunya i Sant Cugat

Línia **S6** entre Plaça Catalunya i Universitat Autònoma

Línia **S7** entre Plaça Catalunya i Rubí

### Línia Llobregat-Anoia

Línia **L8** entre Plaça Espanya i Molí Nou

Línia **S3** entre Plaça Espanya i Can Ros

Línia **S9** entre Plaça Espanya i Quatre Camins

Línia **S4** entre Plaça Espanya i Olesa de Montserrat

Línia **S8** entre Plaça Espanya i Martorell Enllaç

Línia **R5** entre Plaça Espanya i Manresa Baixador

Línia **R6** entre Plaça Espanya i Igualada

## Serveis que ofereix Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya

# Serveis que ofereix Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya

## Línia Lleida – La Pobla de Segur

Línia **RL1** entre Lleida-Pirineus i Balaguer

Línia **RL2** entre Lleida-Pirineus i La Pobla de Segur

## Servei de transport de mercaderies

FGC realitza els següents transports de mercaderies:

- Transport de sals potàssiques i de desglaç des de les mines de l'empresa Iberpotash, a Súria i Sallent, fins al Port de Barcelona.
- Transport de sal flotada des de les instal·lacions de l'empresa Inovyn a Súria fins a la fàbrica de la mateixa empresa a Martorell: servei suspès a partir de l'1 de juliol de 2017.
- Transport de vehicles des de la factoria de SEAT a Martorell fins al Port de Barcelona.

## Organització

Per a la gestió d'aquest servei FGC s'organitza en diferents àrees de gestió per a assegurar les diferents funcions lligades a la prestació del servei:

- Manteniment d'Infraestructures
- Manteniment de Material Mòbil
- Regulació de la Circulació
- Circulació de Trens
- Atenció al Client a les Estacions
- Informació relativa al servei

La responsabilitat de la gestió recau en l'[equip directiu de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya](#), amb el president del Consell d'Administració al capdavant.

## **Responsables de la gestió**

# Qualitat en el servei

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya du a terme un seguiment constant dels indicadors que li permeten mesurar el compliment dels seus objectius pel que fa a la qualitat del servei i detectar accions de millora.

Els principals indicadors per a mesurar l'acompliment dels objectius de qualitat que elabora FGC són els següents:

- [Puntualitat dels trens](#)
- [Índex de control de la qualitat](#)
- [Índex de satisfacció del client](#)

FGC disposa de la certificació ISO 9001 pel servei de transport de mercaderies, a través de la qual se certifiquen tots els processos inherents a aquest servei i es detecten accions de millora per a mantenir un alt nivell de qualitat.



# Drets i deures dels usuaris

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya assoleix un compromís amb la qualitat dels seus serveis que recull en un decàleg de drets dels clients d'FGC:

[Decàleg de compromisos](#)

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya té establertes les condicions d'utilització dels serveis de transport que recull les obligacions dels seus clients:

[Condicions d'utilització línia Barcelona-Vallès i línia Llobregat-Anoia](#)

[Condicions d'utilització línia Lleida-La Pobla de Segur](#)

## Tarifes del servei

FGC té dos tipus de tarifes aplicables al servei de transport de viatgers:

### *Per a les línies Barcelona-Vallès i Llobregat-Anoia*

- Les [tarifes integrades aplicades per l'ATM](#), que corresponen als bitllets integrats que permetin utilitzar més d'un mitjà de transport públic.
- Les [tarifes pròpies d'FGC](#), que corresponen a bitllets propis d'FGC i que només permeten viatjar per les línies de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya.

### *Per a la línia Lleida-La Pobla de Segur*

- Les [tarifes integrades aplicades per l'ATM](#), que corresponen als bitllets integrats que permetin utilitzar més d'un mitjà de transport públic.
- Les [tarifes pròpies d'FGC](#), que corresponen a bitllets propis d'FGC i que només permeten viatjar per les línies de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya.

Aquestes tarifes es poden consultar al web de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya.

Els clients de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya disposen dels següents mitjans per realitzar reclamacions:

- Emplenar un full de reclamació en els llibres que a tal efecte poden trobar en qualsevol estació d'FGC i en els Centres d'Atenció al Client de Plaça Catalunya, de Plaça Espanya i de l'estació de Balaguer.
- Trucar al telèfon gratuït 900 90 15 15.
- Emplenar el formulari disponible a la pàgina web d'FGC.

D'altra banda, si es vol realitzar una objecció a una percepció mínima que un agent d'FGC hagi interposat al client, es pot emplenar un full d'objecció a la percepció mínima en els llibres específics que a tal efecte poden trobar en qualsevol estació d'FGC i en els Centres d'Atenció al Client de Plaça Catalunya, de Plaça Espanya i de l'estació de Balaguer.

## **Vies de reclamació utilitzables**

## Canals de comunicació

Per a què el ciutadà pugui obtenir la informació i l'orientació que necessiti en relació al servei que FGC ofereix, es posen al seu abast els següents canals de comunicació:

- La pàgina web de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya.
- El telèfon d'atenció ciutadana 012.
- Els agents d'FGC que presten servei en les estacions.

Si el ciutadà requereix informació sobre un objecte perdut durant l'ús del servei d'FGC, pot dirigir-se al Centre d'Atenció al Client de Plaça Catalunya, de Plaça Espanya o de l'estació de Balaguer.

Per a rebre informació o gestionar l'obtenció d'un carnet de pensionista, el ciutadà pot utilitzar qualsevol d'aquests mitjans:

- Sol·licitar informació a un agent d'FGC en qualsevol estació i recollir la documentació que li lliurarà l'agent.
- Trucar al telèfon d'atenció ciutadana 012, on li donaran tota la informació.
- Dirigir-se a l'Oficina de confecció de carnets de pensionistes que FGC té al carrer d'Avenir, número 6 de Barcelona.



