

## **L'índex de cobertura de Ferrocarrils de la Generalitat (FGC) arriba al 90,49% l'any 2013**

---

- **L'índex de cobertura descriu quina part dels ingressos cobreix les despeses d'explotació i ha permès reduir, un any més, les aportacions que fan les administracions per subvencionar el transport públic**
- **El nombre de viatgers ha augmentat respecte el 2012, és l'únic operador de l'àrea de Barcelona que recupera tendència de creixement**
- **Els nivells de valoració dels clients continuen a l'alça**
- **En el cas d'FGC Turisme i Muntanya l'índex de cobertura assolit l'any 2013 ha arribat al 105,36% gràcies principalment a la contenció de la despesa i a l'increment dels ingressos**

***Barcelona, 13 de maig de 2014***

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC) ha assolit l'exercici 2013 un índex de cobertura a les Línies Metropolitanes que supera el 90% per primera vegada (90,49%), un nou rècord històric de la companyia que se situa entre un dels millors del sector del transport. L'índex de cobertura és l'indicador que descriu quina part dels ingressos (tarifes regulades) cobreix les despeses d'explotació, i significa que FGC ha optimitzat les seves necessitats el 2013 per un import de 8,9 milions d'euros.

El bon resultat de l'índex de cobertura s'assoleix gràcies a l'augment dels ingressos, bàsicament per l'increment de viatgers, al transport de mercaderies i als ingressos de lloguers, comercials i financers; i a una contenció de la despesa assumint feines internament.

Pel que fa al nombre de viatgers, el 2013 es va arribar als 75,46 milions, el que representa un augment del 0,67% respecte del 2012.

### **Millores de gestió**

El 2013, FGC ha continuat incorporant nous serveis i fent millores per adaptar l'oferta a la demanda i millorar la satisfacció del client.



Entre d'altres, s'han modernitzat les estacions de Gràcia i L'Hospitalet-Av. Carrilet, s'han fet obres de reducció de sorolls i de protecció acústica a les vies, es va incorporar el nou tren Montserrat Exprés, es va iniciar el projecte *On anem?* per potenciar productes turístics propers a les estacions tant de ferrocarril com de muntanya, s'han potenciat els autobusos d'aportació, es van aplicar nous horaris els diumenges a la línia Lleida-La Pobla de Segur, s'ofereix wifi comercial gratuït en algunes estacions i endolls en els trens per carregar les bateries de dispositius mòbils, portàtils i tauletes, i es van rebre les primeres unitats de tren de la sèrie 113, de quatre cotxes.

A més, FGC ha tingut una millora rellevant en tots els productes de lleure d'FGC Turisme i Muntanya, tant en la temporada d'hivern com d'estiu, des de la venda de bitllets de cremalleres, funiculars i forfets, fins als d'ingressos complementaris, assistint a un creixement malgrat la conjuntura econòmica, i assegurant la capacitat d'autofinançament. Aquesta gestió ha permès assolir un índex de cobertura superior al 100%, concretament s'ha arribat a un índex del 105,36% i ha tingut un resultat positiu per un import de més de 923 mil euros.

Destaca l'increment dels visitants de Montserrat, en el cremallera i els funiculars, que ha superat per segon any consecutiu el milió de persones.

FGC és un dels principals operadors turístics de Catalunya. Està present en cinc comarques, en algunes de les quals és el principal generador d'activitat econòmica.

### **Una de les tres empreses ferroviàries amb millors indicadors del món**

El 2013 s'han mantingut uns elevats nivells de valoració per parts dels clients. A Línies Metropolitanas, l'Índex de Satisfacció del Client (ISC) s'ha situat en el 71,50% (+0,32% respecte el 2012).

A més, l'anàlisi d'Indicadors realitzat per l'Imperial College de Londres en el context de l'International Suburban Rail Benchmarking Group (ISBeRG) que mesura i compara les prestacions, el servei, la gestió i el rendiment de 15 operadors ferroviaris tant públics com privats dels cinc continents, situa FGC com una de les tres empreses amb millors indicadors del món.

Entre d'altres aspectes, FGC ocupa el primer lloc en tenir el menor índex de frau, el segon lloc en puntualitat i el tercer lloc en índex de cobertura. L'esforç realitzat per FGC en l'optimització de la gestió i els recursos queda clarament reflectit en l'estudi on es mostra com FGC és líder en aspectes tan importants com la disponibilitat de parc rodant per poder donar el servei o el reduït nombre d'incidències. Aquests resultats fan que FGC destaquï no només com un operador eficient sinó també com un operador amb un servei fiable i de qualitat.