

L'índex de satisfacció dels usuaris de Ferrocarrils el 2023 arriba al màxim històric i la demanda creix un 15% respecte al 2022

- La puntualitat i el grau de compliment del servei superen el 99% a totes les línies d'FGC i es troben entre els aspectes més ben valorats per les persones usuàries
- Les línies Barcelona-Vallès i Llobregat-Anoia recuperen pràcticament la demanda d'abans de la pandèmia i tanquen el 2023 amb 91 milions de viatgers
- La línia Lleida-La Pobla anota un nou rècord de passatgers, més de 370.000, un 34% més que el 2022



Usuaris a l'estació de Pl. Catalunya.

■ Comunicat de premsa ■

Les persones usuàries de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC) han puntuat amb un 79 sobre 100 la qualitat del servei ofert per la companyia l'any 2023 a les Línies Metropolitanes (Barcelona-Vallès i Llobregat-Anoia). Es tracta de la valoració més alta dels últims anys de l'Índex de Satisfacció del Client (ISC), que assoleix així el rècord en aquestes línies. A la línia Lleida-La Pobla, l'índex de satisfacció dels usuaris també arriba al seu màxim històric i se situa en els 82 punts.

Aquest indicador permet conèixer la percepció que tenen les persones que viatgen amb Ferrocarrils sobre diferents aspectes de la prestació del servei ferroviari. Es mesura mitjançant unes 1.100 enquestes directes als usuaris i usuàries d'acord amb 27 valors. Entre els aspectes més ben valorats pels usuaris de les tres línies continua destacant la puntualitat, a banda d'altres com l'accessibilitat, la senyalització, la neteja i la sensació de seguretat.

Precisament, l'Índex de Puntualitat de Ferrocarrils també ha crescut en relació a l'any passat i se situa per sobre del 99% a totes les línies: un 99,6% a la línia Barcelona-Vallès, un 99,2% a la línia Llobregat-Anoia i un 99,4% a la línia Lleida-La Pobla. L'Índex de Puntualitat considera el retard d'una circulació a partir dels 3 minuts.

L'altre indicador de qualitat de Ferrocarrils que supera les fites dels darrers anys ha estat l'Índex de Control de Qualitat, que permet a FGC controlar diàriament i de manera objectiva el grau de compliment del servei real respecte al servei programat. En concret, ha estat del 99,5% a Barcelona-Vallès; del 99,1% a Llobregat-Anoia i del 99,8% a Lleida-La Pobla. En totes tres línies, aquest índex augmenta respecte el 2022 i se situa en tots els casos per sobre del 99%.

El president de Ferrocarrils, Toni Segarra, atribueix aquests bons resultats **“a la professionalitat i a l'esforç de tot el personal de Ferrocarrils per continuar oferint cada dia un servei ferroviari competitiu, fiable i de qualitat”**, així com **“a les millores del servei que hem introduït els darrers mesos, com la duplicació de freqüències a la línia Barcelona-Vallès i les millores d'horaris de la línia Lleida-La Pobla”**. Segarra destaca **“els altíssims índexs de puntualitat i de compliment del servei”**, els quals, assenyala, **“es deuen en bona part a la regulació de les circulacions des del Centre de Comandament Integrat i a la revisió constant d'infraestructures, estacions i trens per poder continuar garantint un servei de màxima qualitat”**. Gràcies a aquesta tasca, afegeix, **“satisfem una demanda amb una oferta potent i competitiva que ens permet anar avançant en la descarbonització de la mobilitat”**.

Pel que fa a la demanda, Ferrocarrils ha tancat l'any 2023 amb gairebé 91 milions de viatgers a les Línies Metropolitanes, cosa que suposa un increment del 15%

■ Comunicat de premsa ■

respecte la demanda de l'any 2022. La xifra significa la pràctica recuperació de la demanda del 2019, l'any abans de la pandèmia.

	2019	2020	2021	2022	2023	Increment 2022/2023	Recuperació de demanda 2023 respecte 2019
Barcelona-Vallès	66.320.507	34.465.075	44.629.084	57.083.764	64.902.445	13,7%	97,9%
Llobregat-Anoia	24.732.586	13.048.306	16.357.389	21.935.342	25.980.175	18,4%	105,0%
Total Línies							
Metropolitanes	91.053.093	47.513.381	60.986.473	79.019.106	90.882.620	15,0%	99,8%
Lleida-La Pobla de Segur	251.483	104.697	207.367	277.914	372.229	33,9%	148,0%

Així, a la línia Barcelona-Vallès s'han realitzat gairebé 65 milions de viatges, un 13,7% més que el 2022. En concret, als municipis de Sabadell, Terrassa i Sant Cugat, l'increment respecte a l'any passat ha estat d'un 22,2%, un 20,6% i un 15%, respectivament. A més, cal destacar que tots els municipis del Vallès Occidental de la línia Barcelona-Vallès han assolit el 2023 el rècord anual de viatges, tot superant les xifres d'abans de la pandèmia.

A la línia Llobregat-Anoia, l'any 2023 ha registrat 26 milions de viatges, un 18,4% més que el 2022 i un 5% més que l'any 2019. En alguns municipis de la línia, l'augment respecte a l'any passat ha estat superior a la mitjana, com l'Hospitalet de Llobregat (19,8%), Sant Vicenç dels Horts (21,8%), Martorell (28%), Abrera (27%), Monistrol de Montserrat (33,5%), Piera (26,2%), Capellades (41,3%) Vilanova del Camí (40,7%) i Igualada (25,7%).

Pel que fa a la línia Lleida-La Pobla, el 2023 ha tornat a batre el rècord de viatges, amb un increment notable respecte el 2022 (33,9%), tot superant la xifra de 370.000 validacions. A aquest increment hi ha contribuït les millores en el servei estrenades l'abril passat a la línia, que van incorporar un 5è tren diari a i des de La Pobla de Segur, així com millorar les connexions dels trens d'FGC amb els trens d'alta velocitat. Respecte a l'any 2019, abans de la pandèmia, l'increment de la demanda ha estat del 48%.

15 de gener de 2024