

1. SERVICIO OFERTADO 1.3 Explotación. 1.3.1.- Grado de Ocupación

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Media 2023	Media 2022	Media 2021
T. Ascendentes L1 y 2	4,10	4,33	6,43	4,89	4,45	3,74	3,17	2,37	4,90	3,52	2,77	2,53	3,93	2,83	1,15
T. Descend L1 y 2	3,73	4,24	4,93	3,42	3,76	2,78	2,82	2,18	3,18	2,78	3,51	4,05	3,45	2,45	1,17
T. Ascendentes L3 y 9	2,57	3,15	3,91	3,80	4,62	3,06	3,44	2,79	3,91	3,04	3,10	2,75	3,35	2,24	1,22
T. Descend L3 y 9	2,69	3,58	6,63	3,38	2,27	1,74	1,45	1,08	3,26	2,38	3,28	3,59	2,94	2,25	1,34
T. Ascendentes L5					3,63	0,94	0,95	0,56	1,24	1,27	2,02	1,93	1,57	3,09	1,93
T. Descend L5					2,79	1,04	1,03	0,78	1,42	1,36	2,11	2,85	1,67	2,29	1,38
T. Ascendentes L7	3,52	4,07	4,03	4,64	4,35	3,01	2,06	0,93	3,79	4,23	3,67	3,83	3,51	3,09	1,93
T. Descend L7	2,78	3,40	3,43	4,51	4,35	3,01	2,06	0,93	3,79	4,23	3,21	3,31	3,25	2,29	1,38
Sentido I-D L4	0,24	1,15	1,13	2,49	0,11	***	***	***	1,79	1,78	2,41	1,19	1,37	0,79	0,75
Sentido D-I L4	0,32	1,82	1,94	1,82	0,21	***	***	***	1,19	2,04	1,39	0,95	1,30	0,90	0,47
Sentido I-D L6					1,20	0,07	***	***	3,49	3,04	1,71	1,83	1,89		
Sentido D-I L6					***	0,37	***	***	2,80	***	1,81	1,83	1,70		
Sentido I-D L8	***	***	***	***	0,19	***	***	***	1,02	0,92	***	***	0,71	#iDIV/0!	#iDIV/0!
Sentido D-I L8	***	***	***	***	***	0,43	***	***	0,86	***	***	***	0,65	0,94	#iDIV/0!
Sentido I-D L10	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	0,52	0,52	#iDIV/0!	#iDIV/0!
Sentido D-I L10	***	***	0,89	0,69	***	***	***	0,21	***	***	***	1,18	0,74	#iDIV/0!	#iDIV/0!

Nivel exigencia: El 100% de los clientes viajan con un grado de ocupación inferior a 4,4 viajeros/m2 (Covid19 - abril y mayo inferior a 0,5 y a partir de mayo inferior a 2)

Situación inaceptable: Un cliente viaja con un grado de ocupación mayor a 5,4 viajeros/m2
 3 tranvías consecutivos pasan llenos si su frecuencia de paso es menor de 7 minutos
 *** Todos los viajeros van sentados

1. SERVICIO OFERTADO 1.5 Fiabilidad del Servicio. 1.5.1.- Nº de Trenes Ofertados

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Media 2023	Media 2022	Media 2021
Línea 1	100,84	100,69	101,13	100,50	100,82	101,09	100,00	100,33	100,12	101,04	100,88	101,01	100,70	100,34	99,89
Línea 2	100,00	99,99	99,64	99,92	100,01	99,44	99,02	100,03	98,55	100,01	99,94	99,97	99,71	99,85	99,10
Línea 3	100,08	100,05	100,05	100,12	100,04	100,07	100,01	100,04	100,18	100,11	100,01	99,40	100,01	100,02	100,00
Línea 5	100,08	99,93	100,17	100,00	100,01	100,03	99,89	100,03	99,78	99,92	100,31	98,56	99,89	100,07	99,83
Línea 7	100,00	100,01	99,95	99,99	99,94	99,89	99,65	99,94	99,01	100,01	99,44	99,41	99,77	99,71	99,95
Línea 9	94,94	99,93	99,85	100,00	100,00	100,00	99,98	99,96	99,99	99,95	99,83	98,52	99,41	99,77	99,53
Línea 4	99,91	99,63	99,65	99,64	99,60	99,96	99,98	99,56	99,90	99,92	100,03	99,93	99,81	99,90	100,22
Línea 6	99,63	99,65	99,65	99,26	99,26	99,81	99,53	99,47	99,51	98,61	99,55	99,38	99,44	99,74	99,94
Línea 8	98,17	98,06	98,75	97,62	96,25	98,87	98,32	98,03	97,69	96,68	97,96	97,46	97,82	99,34	100,02
Línea 10	100,00	99,15	100,42	100,00	100,02	99,95	99,61	100,00	100,00	99,99	99,99	100,23	99,95	99,85	

Nivel exigencia: Se realizan más del 98% de los kilómetros ofrecidos en la información al cliente

Situación inaceptable: Se realizan menos del 95% de los kilómetros ofrecidos en la información al cliente
 *** Servicio suspendido

2. ACCESIBILIDAD 2.2.- Interna 2.2.1.- Accesibilidad Interna

	1º Trimestre	2º Trimestre	3er Trimestre	4º Trimestre	Media 2023	Media 2022	Media 2021
Línea 1, 2 y 7	100	100	100	100	100	100	100
Línea 3, 5, 7 y 9	100	100	100	100	100	100	100
Línea 4, 6 y 8	100	100	100	100	100	100	100

Nivel de exigencia: El 100% de los trenes y tranvías cumplen servicio de referencia (al menos un 10% de los asientos deben estar reservados)
 Situación Inaceptable:

2. ACCESIBILIDAD 2.1.- Externa. 2.1.1- Escaleras mecánicas: Grado de disponibilidad

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Media 2023	Media 2022	Media 2021
Línea 1	99,75	99,78	99,87	98,62	98,74	98,98	99,10	99,41	98,16	98,04	98,81	98,17	98,95	99,57	99,37
Línea 2	99,66	99,85	99,93	98,18	99,00	99,02	99,01	99,53	98,59	98,33	98,15	97,07	98,86	99,37	99,46
Línea 3	99,74	99,85	99,91	98,80	98,65	98,77	98,67	98,60	98,48	99,02	97,40	97,83	98,81	99,64	99,76
Línea 5	99,81	99,89	99,70	98,95	98,47	98,81	98,80	98,80	99,02	99,31	98,66	98,92	99,10	99,70	99,74
Línea 7	99,79	99,82	99,81	98,63	98,30	98,70	98,58	98,62	98,22	98,59	98,47	98,40	98,83	99,66	99,68
Línea 9	99,66	99,83	99,69	98,76	98,57	98,83	98,64	98,47	98,33	98,89	97,07	97,63	98,70	99,63	99,76
Línea 10	99,79	99,83	99,67	99,30	98,99	99,14	99,10	98,42	99,30	99,25	98,68	98,17	99,14	99,69	

Nivel exigencia: Se asegura a los clientes un grado de disponibilidad superior al 99%
 Situación inaceptable: Se ofrece un grado de disponibilidad inferior al 94%
 Una escalera mecánica no funciona en más de 24 horas (salvo grandes reformas y/o problemas asociados a sustitución de piezas)

2. ACCESIBILIDAD 2.1.- Externa. 2.1.3.- Ascensores: Grado de disponibilidad

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Media 2023	Media 2022	Media 2021
Línea 1	99,92	99,80	99,86	99,20	97,70	98,62	98,34	97,92	96,86	98,45	99,14	98,16	98,66	99,78	99,72
Línea 2	99,85	99,84	99,96	99,28	98,10	98,78	98,54	98,22	97,30	98,59	99,17	98,17	98,82	99,81	99,70
Línea 3	99,93	99,81	99,88	99,36	99,31	99,08	98,44	99,48	99,81	99,70	99,84	99,05	99,47	99,81	99,81
Línea 5	99,91	99,87	99,89	99,51	99,25	99,38	98,21	99,32	99,21	99,64	99,41	99,00	99,38	99,73	99,83
Línea 7	99,93	99,87	99,78	99,17	98,05	99,09	98,10	99,49	99,54	99,61	99,34	98,59	99,21	99,72	99,81
Línea 9	99,84	99,79	99,77	99,35	99,28	98,97	98,71	99,48	99,81	99,70	99,84	99,11	99,47	99,62	99,81
Línea 10	99,90	99,95	99,88	98,11	99,81	99,55	99,34	99,52	99,79	99,73	96,40	100,00	99,33	99,73	

Nivel exigencia: Se asegura a los clientes un grado de disponibilidad superior al 98%
 Situación inaceptable: Se ofrece un grado de disponibilidad inferior al 93%
 Un ascensor pasa más de 24 horas parado (salvo grandes reformas y/o problemas asociados a sustitución de piezas)

2. ACCESIBILIDAD 2.1.- Accesibilidad Externa 2.1.5.- Plataformas

	1º Semestre						2º Semestre						Media 2023	Media 2022	Media 2021
Línea 4	96,20						98,5						97	93	100
Línea 6	99,50						97,6						99	95	100
Línea 8	100						100						100	97	100
Línea 10	100						100						100	100	

Nivel exigencia: El 100% de los viajeros se benefician del servicio de referencia (paradas adaptadas facilitando el acceso con plataformas, rampas...en buen estado de conservación).
 Situación inaceptable:

2. ACCESIBILIDAD 2.3.- Expd/Adq. Billetes 2.3.1.- Canceladoras: Grado de disponibilidad

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Media 2023	Media 2022	Media 2021
Línea 1	99,79	99,75	99,76	99,80	99,72	99,63	99,69	99,72	99,26	99,62	99,71	99,62	99,67	99,48	99,73
Línea 2	99,57	98,80	98,76	98,79	98,70	99,58	99,58	99,51	99,28	99,46	99,44	99,47	99,25	99,42	99,66
Línea 3	99,77	99,83	99,81	99,84	99,88	99,77	99,75	99,71	99,81	99,68	99,71	99,75	99,78	99,68	99,81
Línea 5	99,69	99,71	99,70	99,72	99,80	99,78	99,64	99,64	99,81	99,70	99,70	99,80	99,72	99,63	99,78
Línea 7	99,70	99,76	99,72	99,67	99,72	99,84	99,64	99,65	99,72	99,89	99,72	99,68	99,73	99,56	99,75
Línea 9	99,78	99,82	99,82	99,85	99,87	99,82	99,80	99,84	99,87	99,73	99,79	99,86	99,82	99,72	99,80
Línea 4	99,96	99,95	99,95	99,97	99,94	99,99	99,98	100,00	99,94	99,87	99,92	99,71	99,93	99,85	99,96
Línea 6	99,99	99,94	99,92	99,92	99,91	99,96	99,85	99,97	99,94	99,94	99,95	99,48	99,90	99,73	99,94
Línea 8	99,97	99,91	99,89	99,79	99,78	99,92	99,51	99,88	99,88	99,81	99,94	99,86	99,85	99,71	99,97
Línea 10	99,87	99,98	99,96	99,96	99,98	99,99	99,94	99,98	99,99	99,81	99,98	99,92	99,95	99,97	

Nivel exigencia: Se asegura a los clientes un grado de disponibilidad superior al 99%
 Situación inaceptable: Se ofrece un grado de disponibilidad inferior al 94,50%
 Un cliente no puede pasar por ninguna canceladora en un vestíbulo sin personal

2. ACCESIBILIDAD 2.3.- Expd/Adq. Billetes 2.3.3.- Máquinas de autoventa: Grado de disponibilidad

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Media 2023	Media 2022	Media 2021
Línea 1	99,52	98,84	98,69	98,47	98,52	98,05	99,47	99,01	98,85	99,41	99,14	99,28	98,94	98,64	99,33
Línea 2	98,63	97,50	97,45	96,47	97,88	96,68	97,36	98,86	98,89	99,39	99,26	97,90	98,02	98,76	99,28
Línea 3	98,14	99,08	99,14	98,45	99,17	98,82	98,41	99,32	99,39	99,23	99,28	99,40	98,99	98,30	99,42
Línea 5	97,54	99,17	98,22	97,00	98,95	98,44	98,14	99,25	99,35	99,22	99,43	99,44	98,68	98,08	99,50
Línea 7	99,19	99,01	97,75	97,03	98,32	98,60	98,99	98,78	98,73	99,51	99,37	98,99	98,69	98,56	99,47
Línea 9	98,36	99,35	99,21	98,82	99,41	98,84	98,62	99,50	99,62	99,41	99,79	99,56	99,21	98,60	99,48
Línea 4	99,68	99,31	99,39	99,73	99,70	99,59	99,32	99,27	99,12	99,60	99,63	99,71	99,50	99,38	99,44
Línea 6	99,31	99,05	99,43	99,75	99,62	99,75	99,29	99,18	98,73	99,51	99,62	99,28	99,38	99,21	99,38
Línea 8	99,10	99,69	98,92	99,63	99,63	99,78	99,34	99,26	96,95	99,49	99,64	99,77	99,27	99,21	99,11
Línea 10	92,73	98,38	98,74	97,36	99,00	99,27	99,28	99,01	98,73	98,75	99,98	99,02	98,35	99,02	

Nivel exigencia: Se asegura a los clientes un grado de disponibilidad superior al 98%

Situación inaceptable: Se ofrece un grado de disponibilidad inferior al 94,50%

Un cliente no puede adquirir su billete en un vestíbulo sin personal

3. INFORMACIÓN 3.2.- Información del viaje en condiciones normales 3.2.1.- Inf. del viaje en condiciones normales

	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre	Media 2023	Media 2022	Media 2021
Estaciones L1	94,24	96,46	97,61	98,29	96,65	97,40	98,33
Estaciones L2	93,26	100,00	96,19	99,90	97,34	97,57	99,44
Estaciones L3	97,34	99,36	98,08	99,20	98,50	97,81	99,17
Estaciones L5	96,54	99,13	97,88	99,38	98,23	97,46	99,05
Estaciones L7	100,00	97,86	100,00	98,75	99,15	98,85	99,27
Estaciones L9	96,08	99,36	97,66	99,20	98,08	97,19	98,89
L1 y 2 Serie 4300	99,56	99,87	99,58	99,60	99,65	99,75	99,97
L3, 5, 7 y 9 Serie 4300	99,66	99,22	99,07	99,64	99,40	99,67	99,93
Paradas Línea 4	99,36	97,54	98,29	96,50	97,92	97,52	98,32
Paradas Línea 6	99,54	98,71	97,82	96,52	98,15	97,74	98,89
Paradas Línea 8	100,00	100,00	97,17	97,22	98,60	98,61	99,54
Paradas Línea 10	100,00	100,00	99,63	100,00	99,91		
L4,6 y 8 Unidades 3800	96,64	99,59	100,00	100,00	99,06	99,58	99,91
L4,6 y 8 Unidades 4200	99,66	100,00	99,42	100,00	99,77	99,92	99,62

Nivel exigencia metro: Estaciones: 96% de las estaciones disponen de la información

Unidades: 99% de los vehículos disponen de la información

Situación inaceptable metro: Estaciones: 86% de las estaciones dispone de la información

Unidades: 90% de los vehículos disponen de la información

Nivel exigencia tranvía: Paradas: 95% de las paradas disponen de la información

Tranvías: 99% de los vehículos disponen de la información

Situación inaceptable tranvía: Paradas: 85% de las paradas disponen de la información

Tranvías: 90% de los vehículos disponen de la información

3. INFORMACIÓN 3.3.- Información del viaje en condiciones anormales 3.3.1.- Información en caso de retrasos superiores a 10'

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Media 2023	Media 2022	Media 2021
Línea 1	96,67	97,5	95	100	92	100	100	100	100	94,87	95,21	95,65	97,27	95,42	97,98
Nº Retrasos L1	30	40	107	29	25	43	18	11	148	39	144	46	680	465	229

Línea 2	100	93,75	100	100	100	100	100	100	100	98	100	96,97	94,74	98,62	95,61	97,13
Nº Retrasos L2	1	16	33	36	10	42	16	5	50	19	66	19	313	255	117	
Línea 3	95,83	100	97	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99,38	99,07	99,38	
Nº Retrasos L3	24	3	30	5	2	9	27	7	19	9	9	35	179	143	51	
Línea 5	100	***	100	100	100	100	100	***	100	***	100	100	100,00	100,00	100	
Nº Retrasos L5	2	0	15	3	3	2	23	0	8	0	3	6	65	60	21	
Línea 7	100	***	100	100	100	100	100	100	100	***	100	100	100,00	100	100	
Nº Retrasos L7	1	0	28	2	2	4	6	1	19	0	4	5	72	76	25	
Línea 9	100	100	100	100	100	100	100	***	100	100	100	100	100,00	100	100	
Nº Retrasos L9	8	1	18	2	3	3	16	0	9	3	3	15	81	69	21	

Nivel exigencia: En el 94% de los retrasos de más de 10' se informa a los clientes de las estaciones afectadas a la hora teórica de paso

Situación inaceptable: En menos del 90% de los retrasos se informa a los clientes de las estaciones afectadas a la hora teórica de paso

*** No ha habido retrasos

3. INFORMACIÓN 3.3.- Informac. del viaje en condiciones anormales 3.3.2.- Informac. en caso de incidencia que altere condiciones normales de explotación

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Media 2023	Media 2022	Media 2021
Cumplimiento L1	97,5	99,4	100	100	100	100	100	100	100	***	100	100	100	92	99
Nº Incidencias L1	6	5	8	2	1	6	4	3	9	0	12	5	61	52	20
Cumplimiento L2	100	99	100	100	100	100	100	100	100	***	99,66	100	100	98	100
Nº Incidencias L2	4	3	5	4	2	7	8	3	11	0	9	5	61	44	26
Cumplimiento L3	100	100	100	***	***	***	100	100	97,5	100	100	100	100	100	100
Nº Incidencias L3	7	1	9	0	0	0	4	3	6	1	6	5	42	38	9
Cumplimiento L5	100	100	100	***	***	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Nº Incidencias L5	1	2	3	0	0	2	2	3	3	2	6	3	27	20	2
Cumplimiento L7	***	***	100	***	100	100	100	100	100	***	100	100	100	100	100
Nº Incidencias L7	0	0	5	0	2	5	6	4	3	0	4	4	33	24	1
Cumplimiento L9	100	***	100	***	***	***	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Nº Incidencias L9	4	0	7	0	0	0	3	2	3	2	3	6	30	28	10

Nivel exigencia: • 100%, cuando la incidencia con alternativa de explotación se informa al cliente en menos de 7 minutos

• 97%, cuando la incidencia con alternativa de explotación se informa al cliente entre 7 y 12 minutos

• 85%, cuando la incidencia con alternativa de explotación se informa al cliente entre 12 y 16 minutos

Situación inaceptable: • 45%, cuando la incidencia con alternativa de explotación cuando se informa al cliente entre 16 y 25 minutos

• 0%, cuando la incidencia con alternativa de explotación se informa al cliente en más de 25 minutos

*** No ha habido incidencias

3. INFORMACIÓN 3.4.-Demanda de Información en Redes Sociales 3.4.1.- Atención a la demanda de información a través de Twitter

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Media 2023	Media 2022	Media 2021
Todas las líneas	93,54	95,74	96,77	92,31	95,65	80,00	88,00	75,00	94,11	86,84	94,44	80,00	89,37	95,68	94,42
Total tweets	31	47	62	52	46	40	50	16	51	38	18	30	481	1746	1755

Nivel exigencia: El 85% de la demanda de información es atendida en un plazo máximo de una hora
 Situación inaceptable: Menos del 80% de la demanda de información es atendida en un plazo superior a una hora y más del 5% no son atendidas

4. TIEMPO 4.2.- Puntualidad. 4.2.1.- Puntualidad

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Media 2023	Media 2022	Media 2021
Línea 1	85,89	81,44	78,88	86,14	85,44	83,37	93,64	91,97	76,22	84,02	69,91	81,40	83,19	84,69	89,40
Línea 2	95,26	93,84	89,48	93,17	92,52	86,90	94,08	95,34	85,09	92,20	79,06	88,78	90,48	93,05	92,28
Línea 3	90,93	92,41	90,36	92,45	91,23	92,23	93,41	90,12	91,99	88,97	91,58	88,63	91,19	92,63	93,53
Línea 5	98,88	99,14	96,75	98,83	98,29	98,14	97,98	98,61	98,24	99,08	97,86	97,76	98,30	98,51	99,08
Línea 7	98,86	98,78	93,88	98,73	97,47	96,03	97,07	96,82	92,63	97,32	94,61	94,78	96,42	97,30	98,50
Línea 9	98,11	98,14	96,13	98,63	98,10	98,36	97,47	98,11	98,32	98,74	97,88	96,32	97,86	97,75	97,77
Línea 4	90,66	86,29	82,57	84,48	87,62	80,85	80,50	85,03	84,82	85,28	83,59	86,68	84,86	89,22	92,03
Línea 6	91,73	89,99	86,81	86,61	90,14	85,79	82,19	86,98	87,20	87,29	86,76	89,23	87,56	91,02	93,82
Línea 8	98,42	98,09	98,02	97,15	95,97	96,69	97,45	97,53	97,38	96,19	97,58	96,81	97,27	98,65	99,58
Línea 10	99,83	98,13	97,79	99,72	99,77	99,84	99,18	100,00	99,74	99,84	99,94	99,99	99,48	99,14	

Nivel exigencia: Más del 90% de los trenes no sufren retraso
 Situación inaceptable: Menos del 85% de los trenes no sufren retraso
 *** Servicio suspendido

5. ATENCIÓN AL CLIENTE 5.1.- Compromiso. 5.1.1.- Orientación al Cliente

	ANUAL												2022	Media 2021
Línea 1													7,79	7,60
Línea 2													7,88	7,66
Línea 3													8,25	7,87
Línea 5													8,60	8,19
Línea 7													8,54	7,90
Línea 9													8,16	7,84
Línea 4													8,45	7,75
Línea 6													8,50	7,83
Línea 8													8,50	7,83
Línea 10													8,68	

Nivel exigencia: Se realiza como mínimo una encuesta anual. La percepción global del cliente debe ser mayor del 7
 Situación inaceptable: No se realiza durante el año encuesta alguna. La percepción global del cliente no supera el 6

5. ATENCIÓN AL CLIENTE 5.2.- Relación con el Cliente 5.2.1.- Reclamaciones

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Media 2023	Media 2022	Media 2021
Línea 1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100,00
Total reclamaciones	64	60	87	59	44	62	82	63	110	60	67	44	802	898	556
Línea 2	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total reclamaciones	27	28	28	38	20	54	38	12	42	25	38	26	376	417	320
Línea 3	100	100	100	100	100	100	100	100,00	100	100	100	100	100	100	100
Total reclamaciones	84	60	89	74	88	52	106	58	96	72	82	80	941	1371	583

Línea 5	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total reclamaciones	8	4	20	8	14	18	17	12	6	19	6	18	150	208	142	
Línea 7	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99	100
Total reclamaciones	20	12	35	11	15	12	34	14	27	18	16	25	239	253	132	
Línea 9	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total reclamaciones	3	6	6	2	8	3	1	1	2	4	7	18	61	59	38	
Línea 4	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99	100
Total reclamaciones	12	7	9	12	22	21	32	16	33	32	31	18	245	227	213	
Línea 6	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total reclamaciones	0	1	5	0	0	4	1	2	1	2	0	4	20	29	29	
Línea 8	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total reclamaciones	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	4	10	6	
Línea 10	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Total reclamaciones	12	12	10	5	11	3	14	10	12	4	0	11	54	65		

Nivel exigencia: El 96% de las reclamaciones se contestan en un plazo máximo de 18 días
 Situación inaceptable: Menos del 90% de las reclamaciones se contestan según el servicio de referencia. Una reclamación se contesta en un plazo superior a 30 días.
 *** No se recibieron reclamaciones en esta línea

5. ATENCION AL CLIENTE 5.3.- Personal 5.3.1 5.3.1.1.- Disponibilidad, actitud comercial, competencia, apariencia de: Personal Estaciones, USI

	1º Cuatrim. CM (ene-feb-mar-abr)	2º Cuatrim. CM (may-jun-jul-ago)	3º Cuatrim CM (sep-oct-nov-dic)	Media CM 2023	Media 2022	Media 2021
Línea 1	***	10,00	8,50	9,25	8,59	7,66
Línea 2	8,92	10,00	8,50	9,14	9,42	8,67
Línea 3	9,46	10,00	10,00	9,82	8,71	9,65
Línea 5	9,46	10,00	10,00	9,82	8,41	9,43
Línea 7	10,00	10,00	10,00	10,00	8,68	9,38
Línea 9	9,38	10,00	10,00	9,79	8,80	9,65
Línea 4	10,00	***	***	10,00	10,00	***
Línea 6	10,00	***	***	10,00	10,00	***
Línea 8	10,00	***	***	10,00	10,00	***

Nivel exigencia: Los empleados de FGV obtienen una nota media superior a 8 en Cliente Misterioso (Personal Estaciones, USI)
 Situación inaceptable: Los empleados de FGV obtienen una nota media inferior a 7 en Cliente Misterioso
 *** No hay personal para puntuar

5. ATENCIÓN AL CLIENTE 5.3.- Personal 5.3.2 5.3.2.1.- Disponibilidad, actitud comercial, competencia y apariencia de CAC

	1º Cuatrim. CM (ene-feb-mar-abr)	2º Cuatrim. CM (may-jun-jul-ago)	3º Cuatrim CM (sep-oct-nov-dic)	Media CM 2023	Media 2022	Media 2021
Líneas metro y tranvía	9,00	6,75	10,00	8,58	10,00	9,54

Nivel exigencia: Los empleados de FGV obtienen una nota media superior a 7,8 en Cliente Misterioso
 Situación inaceptable: Los empleados de FGV obtienen una nota media inferior a 6,8 en Cliente Misterioso
 *** No se encuentra personal
 * No se auditan esas líneas

5. ATENCIÓN AL CLIENTE 5.3.- Personal 5.3.2 5.3.2.2.- Disponibilidad, actitud comercial y competencia de Línea 900

	1º Cuatrim. CM (ene-feb-mar-abr)	2º Cuatrim. CM (may-jun-jul-ago)	3º Cuatrim CM (sep-oct-nov-dic)	Media CM 2023	Media 2022	Media 2021
Total Líneas	4,10	8,00	7,30	6,47	9,13	9,60

Nivel exigencia: Los empleados de FGV obtienen una nota media superior a 7,7 en Cliente Misterioso
 Situación inaceptable: Los empleados de FGV obtienen una nota media inferior a 6,7 en Cliente Misterioso

5. ATENCIÓN AL CLIENTE 5.3.- Personal 5.3.2 5.3.2.3.- Disponibilidad, actitud comercial y competencia de Interfonos

	1º Cuatrim. CM (ene-feb-mar-abr)	2º Cuatrim. CM (may-jun-jul-ago)	3º Cuatrim CM (sep-oct-nov-dic)	Media CM 2023	Media 2022	Media 2021
Total Líneas	9,00	8,80	10,00	9,27	8,90	9,14

Nivel exigencia: Los empleados de FGV obtienen una nota media superior a 7,5 en Cliente Misterioso
 Situación inaceptable: Los empleados de FGV obtienen una nota media inferior a 6,5 en Cliente Misterioso

5. ATENCIÓN AL CLIENTE 5.3.- Personal 5.3.2 5.3.2.4.- Disponibilidad, actitud comercial, competencia, apariencia de Personal de Seguridad

	1º Cuatrim. CM (ene-feb-mar-abr)	2º Cuatrim. CM (may-jun-jul-ago)	3º Cuatrim CM (sep-oct-nov-dic)	Media CM 2023	Media 2022	Media 2021
Línea 1 y 2	10,00	8,75	10,00	9,58	8,50	9,50
Línea 3,5,7 y 9	10,00	10,00	***	10,00	10,00	9,58
Línea 4,6 y 8	9,75	10,00	10,00	9,92	10,00	10,00

Nivel exigencia: La atención recibida por el personal de Seguridad obtiene una nota media superior a 7,6 en Cliente Misterioso
 Situación inaceptable: La atención recibida por el personal de Seguridad obtiene una nota media inferior a 6,6 en Cliente Misterioso
 *** No se encuentra personal

5. ATENCIÓN AL CLIENTE 5.4.- Asistencia 5.4.1.- Información en caso de incidencia que altere las condiciones normales de explotación del tranvía

Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Media 2023	Media 2022	Media 2021
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	------------	------------	------------

Cump. Protocolo L4	100	100	95,76	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	98,70	99,00
Nº Incidencias L4	6	12	13	5	9	8	4	4	9	6	5	6	6	6	87	73	25
Cump. Protocolo L6	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99,87	100,00
Nº Incidencias L6	2	2	4	7	4	3	2	2	3	5	2	3	3	3	39	40	3
Cump. Protocolo L8	***	***	100	100	100	100	***	100	***	100	100	100	100	100	100	99,90	100,00
Nº Incidencias L8	0	0	2	3	4	1	0	2	0	3	1	3	3	3	19	19	2
Cump. Protocolo L10	***	100	***	100	***	97	100	100	100	100	***	100	100	100	100	100,00	
Nº Incidencias L10	0	3	0	1	0	1	2	1	1	1	0	1	1	1	11	16	

Nivel exigencia: 97% de cumplimiento del servicio de referencia, de acuerdo con los siguientes valores: •
 100%, cuando la incidencia se informa al cliente en <7 minutos
 • 97%, cuando la incidencia se informa al cliente entre 7 y 12 minutos.

Situación inaceptable: 85% de cumplimiento del servicio de referencia, de acuerdo con los siguientes valores: •
 85%, cuando la incidencia se informa al cliente entre 12 y 16 minutos
 • 45%, cuando la incidencia se informa al cliente entre 16 y 25 minutos
 • 0%, cuando la incidencia se informa al cliente en más de 25 minutos
 *** No ha habido incidencias

6. CONFORT 6.1.- Funcionamiento del Equipamiento. Interfonos 6.1.1.- En las paradas

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Media 2023	Media 2022	Media 2021
Línea 1	75,86	79,17	84,62	92,31	96,55	92,86	89,29	92,86	92,86	92,86	89,29	88,89	88,95	83,66	86,78
Línea 2	92,59	88,89	83,33	92,59	93,10	92,86	77,78	93,10	88,00	92,86	96,30	92,59	90,33	86,13	86,07
Línea 3	95,00	88,24	93,33	95,00	93,75	100,00	65,00	88,89	87,50	100,00	88,89	100,00	91,30	87,89	85,83
Línea 5	93,75	81,82	100,00	95,83	88,89	100,00	76,47	94,44	92,86	100,00	94,74	100,00	93,23	92,47	88,43
Línea 7	95,00	92,86	100,00	93,33	90,00	100,00	93,33	94,44	100,00	100,00	94,74	94,44	95,68	92,27	91,81
Línea 9	93,33	87,50	93,75	100,00	92,86	100,00	58,82	88,89	88,24	100,00	88,89	100,00	91,02	90,11	85,37
Línea 10		94,00	85,00	94,33	88,67	94,34	90,38	96,00	98,07	94,00	98,07	88,67	92,87		

Nivel exigencia: Se asegura a los clientes un grado de disponibilidad superior al 90% de los interfonos
 Situación inaceptable: Se ofrece un grado de disponibilidad inferior al 85% de los interfonos

6.1.- Funcionamiento del Equipamiento. Megafonía 6.1.2.- En los vehículos

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Media 2023	Media 2022	Media 2021
Líneas 1 y 2	97,80	98,30	98,30	98,50	98,90	99,10	98,90	98,80	97,80	99,50	99,00	99,50	98,70	98,79	98,46
Líneas 3,5,7 y 9	99,30	99,20	97,90	98,50	97,80	98,00	98,00	98,90	99,20	97,80	98,80	99,00	98,53	98,46	97,48
Líneas 4,6 y 8	99,80	99,10	97,20	98,10	98,60	98,50	99,30	100,00	97,50	98,80	98,10	98,30	98,61	98,97	99,03
Línea 10	98,10	98,60	95,30	97,50	92,60	81,30	94,00	91,90	94,50	86,80	98,50	99,20	94,03	98,25	

Nivel exigencia: Se asegura un cumplimiento del servicio de referencia superior a: L1-2: 97,50% L3-5-7-9: 97% Tranvía:97%
 Situación inaceptable: Se ofrece un cumplimiento del servicio de referencia por debajo de: L1-2: 92,50% L3-5-7-9: 92% Tranvía:92%

6.3.- Confort en el Viaje 6.3.1.- Confort en el viaje

	ANUAL		2022	Media 2021
Línea 1	7,73		7,44	7,32
Línea 2	8,00		7,55	7,46

Movimientos bruscos durante el trayecto	Línea 3	7,31	7,59	7,38
	Línea 5	7,71	8,04	7,72
	Línea 7	7,86	7,96	7,41
	Línea 9	7,46	7,54	7,46
Movimientos bruscos durante el trayecto	Línea 4	6,54	7,65	6,89
	Línea 6	7,04	7,00	7,25
	Línea 8	7,04	7,52	7,25
	Línea 10	8,39	8,29	
Temperatura en el interior del tren	Línea 1	7,61	7,71	7,72
	Línea 2	7,90	7,60	7,63
	Línea 3	7,65	7,75	7,52
	Línea 5	7,63	7,96	7,68
	Línea 7	7,89	8,14	7,52
	Línea 9	7,76	7,62	7,80
Temperatura en el interior del tren	Línea 4	7,67	8,24	8,09
	Línea 6	7,66	8,16	8,13
	Línea 8	7,66	8,16	8,13
	Línea 10	8,46	8,52	

Nivel exigencia: Movimientos bruscos y temperatura son puntuados con más de un 6,5 en el ISC
 Situación inaceptable: Cualquiera de los dos atributos es valorado con menos de un 6 en el ISC

6. CONFORT 6.4.- Condiciones ambientales 6.4.1.- Limpieza de estaciones

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Media 2023	Media 2022	Media 2021
Estaciones L1	90,14	92,18	97,70	96,26	96,06	97,19	93,99	97,79	93,09	96,21	95,12	94,96	95,06	93,22	92,44
Estaciones L2	90,37	95,03	97,05	94,81	96,60	97,46	96,37	93,71	96,70	97,94	94,23	98,38	95,72	93,08	92,43
Estaciones L3	89,36	93,74	93,00	93,64	93,96	95,49	96,68	91,27	96,08	98,16	96,09	91,83	94,11	91,28	89,66
Estaciones L5	89,39	94,51	91,28	86,01	95,21	94,63	95,06	96,70	94,56	97,07	97,40	97,73	94,13	93,18	89,35
Estaciones L7	94,96	93,55	95,10	90,11	93,79	93,07	95,47	93,27	97,99	96,60	94,61	97,96	94,71	92,90	91,81
Estaciones L9	93,88	90,38	87,34	86,00	90,55	94,75	98,25	98,25	98,29	93,90	98,40	95,36	93,78	94,48	93,27
Limpieza Paradas L4	86,71	93,90	97,77	95,00	99,10	99,08	97,84	95,03	96,62	98,31	97,14	96,85	96,11	96,26	95,02
Limpieza Paradas L6	80,93	97,49	98,66	93,97	96,68	99,08	94,81	98,45	98,99	98,24	97,12	96,77	95,93	96,49	96,56
Limpieza Paradas L8	74,63	87,23	98,78	88,28	95,98	96,85	99,13	90,20	95,19	98,25	95,54	96,15	93,02	96,20	94,08
Limpieza Paradas L10	93,39	95,19	98,90	95,64	95,45	97,38	99,11	97,69	95,03	97,22	97,46	99,55	96,83		

Nivel exigencia: Cumplimiento al 95% del servicio de referencia (la limpieza de trenes y estaciones se realiza de acuerdo con el Protocolo de Limpieza)
 Situación inaceptable: Menos del 90% de trenes y estaciones se limpian de acuerdo al Protocolo de Limpieza.
 *** No se revisa ninguna estación

6. CONFORT 6.4.- Condiciones ambientales 6.4.1.- Limpieza de trenes

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Media 2023	Media 2022	Media 2021
Líneas 1 y 2	98,40	97,84	97,32	97,62	98,04	98,44	98,44	98,75	97,72	97,87	98,44	98,50	98,12	98,10	97,92
Líneas 3,5,7 y 9	98,40	97,57	98,31	98,71	98,21	98,18	98,18	98,58	98,51	99,05	98,95	98,47	98,43	97,30	97,50

Líneas 4,6 y 8	98,08	97,21	97,96	98,51	98,12	98,27	98,27	98,44	98,10	98,23	98,50	98,06	98,15	97,22	97,22
----------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

Nivel exigencia: Se asegura un cumplimiento del servicio de referencia superior a: L1-2: 97% L3-5-7-9: 97,50% Tranvía:96%

Situación inaceptable: Se ofrece un cumplimiento del servicio de referencia por debajo de: L1-2: 92% L3-5-7-9: 92,50% Tranvía:91%

7. SEGURIDAD 7.1.- Protección contra agresiones 7.1.3.- Cámaras de seguridad. Estaciones

	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre	Media 2023	Media 2022	Media 2021
Línea 1 Cámaras	90,89	93,47	87,54	93,51	91,35	98,58	98,35
Línea 1 Eq.Grabación	92,79	94,24	92,74	90,80	92,64	99,94	96,56
Línea 2 Cámaras	92,70	94,30	89,28	93,80	92,52	98,79	98,37
Línea 2 Eq.Grabación	91,80	93,45	89,46	86,91	90,41	99,95	96,01
Línea 3 Cámaras	93,99	92,61	92,39	94,07	93,27	98,97	98,00
Línea 3 Eq.Grabación	91,15	93,63	83,52	90,33	89,66	99,87	98,34
Línea 5 Cámaras	92,73	93,74	91,07	94,41	92,99	98,80	97,67
Línea 5 Eq.Grabación	93,96	92,35	67,70	99,49	88,38	99,86	97,99
Línea 7 Cámaras	92,58	94,09	92,00	93,74	93,10	99,32	97,43
Línea 7 Eq.Grabación	87,98	96,06	88,65	75,42	87,03	99,87	95,46
Línea 9 Cámaras	94,37	92,95	94,73	94,28	94,08	99,09	98,05
Línea 9 Eq.Grabación	94,57	93,88	94,66	94,61	94,43	99,93	98,41

Nivel exigencia: Más del 95% de las cámaras y equipos de grabación de las estaciones cumplen el servicio de referencia
 Situación inaceptable: Menos del 90% de las cámaras y equipos de grabación de las estaciones cumplen el servicio de referencia

7. SEGURIDAD 7.1.- Protección contra agresiones 7.1.3.- Cámaras de seguridad. Material Móvil

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Media 2023	Media 2022	Media 2021
Líneas 1 y 2 Cámaras	99,00	99,50	97,40	99,20	98,90	97,80	97,10	98,40	98,30	99,70	100,00	100,00	98,78	99,41	97,91
L3,5,7 y 9 Cámaras	98,10	95,80	91,50	96,00	96,80	94,70	94,50	94,60	93,30	95,30	98,10	96,10	95,40	97,63	95,91
L1 y 2 Eq.Grabación	99,70	99,80	99,20	100,00	99,80	99,50	99,20	100,00	98,80	100,00	100,00	99,80	99,65	99,89	99,33
L3,5,7 y 9 Eq.Grabación	99,00	99,80	99,60	100,00	99,70	99,80	99,70	99,80	99,70	99,70	100,00	99,60	99,70	99,73	99,68
Tranvía Cámaras	99,50	100,00	96,90	97,90	100,00	96,60	99,50	100,00	97,60	99,50	100,00	99,50	98,92	99,10	98,53
Tranvía Eq.Grabación	100,00	99,50	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,96	99,88	100,00
Línea 10 Cámaras	99,40	100,00	100,00	98,50	100,00	95,50	98,70	100,00	98,00	99,20	100,00	99,20	99,04	98,88	
Línea 10 Eq. Grabación	100,00	99,30	100,00	100,00	100,00	99,20	100,00	100,00	100,00	99,40	100,00	100,00	99,83	99,33	

Nivel exigencia: Líneas 1 y 2 Cámaras- Más del 97,5% de las cámaras de los trenes cumplen el servicio de referencia
 Líneas 3,5,7 y 9 Cámaras - Más de 96% de las cámaras de los trenes cumplen el servicio de referencia
 Líneas 1 y 2 Eq.Grabación - Más del 98% de los equipos de grabación de los trenes cumplen el servicio de referencia
 Líneas 3,5,7 y 9 Eq.Grabación - Más del 99% de los equipos de grabación de los trenes cumplen el servicio de referencia
 Tranvía - Más del 97% de las cámaras y equipos de grabación de los tranvías cumplen el servicio de referencia
 Situación inaceptable: Líneas 1 y 2 Cámaras - Menos del 92,5% de las cámaras de los trenes cumplen el servicio de referencia
 Líneas 3,5,7 y 9 Cámaras - Menos del 91% de las cámaras de los trenes cumplen el servicio de referencia
 Líneas 1 y 2 Eq.Grabación - Menos del 93% de los equipos de grabación de los trenes cumplen el servicio de referencia
 Líneas 3,5,7 y 9 Eq.Grabación - Menos del 94% de los equipos de grabación de los trenes cumplen el servicio de referencia
 Tranvía - Menos del 92% de las cámaras y equipos de grabación de los tranvías cumplen el servicio de referencia
 No podrá haber 2 averías repetitivas del mismo equipo (cámaras, equipos de grabación) en el mismo día, y además en un mismo día no se podrá tener más

8. IMPACTO AMBIENTAL 8.2.- Recursos naturales 8.2.1.- Consumo energético

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Media 2023	Media 2022	Media 2021
Línea 1 y 2	0,99	0,99	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,99	0,99

Línea 3,5,7 y 9	1,00	0,99	0,98	0,97	0,97	0,98	0,97	0,97	0,97	1,00	0,96	0,96	0,98	1,00	1,00
Línea 4,6 y 8	1,00	0,99	0,91	0,90	0,95	0,93	0,91	0,91	0,90	0,90	0,89	0,87	0,92	1,00	1,00

Nivel exigencia: Tener un factor de potencia comprendido entre 0,98 y 1,00
 Situación inaceptable: Tener un factor de potencia por debajo de 0,97

8. IMPACTO AMBIENTAL 8.2.- Recursos naturales 8.2.2.-Consumo energético (energía de tracción)

	1º Trimestre			2º Trimestre			Trimestre			Trimestre		
	2023	2022	%	2023	2022	%	2023	2022	%	2023	2022	%
Línea 1 y 2	1,23	1,73	-29,17	1,23	1,78	-30,83	1,25	1,94	-35,70	1,02	1,41	-27,51
Línea 3,5,7 y 9	0,74	1,16	-35,64	0,79	1,11	-29,22	0,89	1,25	-29,03	0,67	0,87	-22,81
Línea 4,6 y 8	0,95	1,65	-42,44	1,10	1,58	-30,50	1,22	2,30	-46,98	0,83	1,62	-48,89

Nivel exigencia: El indicador de consumo de energía de tracción no superará a la del mismo trimestre del año anterior en un 10%
 Situación inaceptable: El indicador de consumo de energía de tracción supera a la del mismo trimestre del año anterior en un 15%

1