

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

Definición: Establece el número de personas por metro cuadrado que viajan en la línea. La medición se realiza en el tramo más cargado a la hora de mayor afluencia

| | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | Media 2018 | Media 2017 | Media 2016 |
|-------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------------|------------|------------|
| T. Ascendentes L1 y 2 | 1,37 | 1,36 | 3,21 | 1,19 | 1,31 | 0,98 | 2,73 | 1,61 | 1,56 | 1,35 | 1,72 | 1,22 | 1,63 | 1,61 | 1,84 |
| T. Descend L1 y 2 | 1,35 | 1,35 | 2,92 | 1,75 | 1,65 | 1,42 | 3,05 | 1,70 | 2,47 | 2,23 | 2,28 | 1,46 | 1,97 | 1,79 | 1,69 |
| T. Ascendentes L3,5 y 9 | 2,15 | 2,51 | 2,39 | 2,36 | 2,47 | 2,22 | 2,76 | 1,35 | 2,82 | 2,22 | 2,37 | 2,61 | 2,35 | 2,34 | 2,19 |
| T. Descend L3,5 y 9 | 2,02 | 2,45 | 3,16 | 2,61 | 2,19 | 2,03 | 2,34 | 1,32 | 3,04 | 2,60 | 3,12 | 2,66 | 2,46 | 2,33 | 2,25 |
| T. Ascendentes L7 | 2,79 | 3,08 | 3,08 | 3,35 | 3,64 | 2,94 | 3,28 | 2,38 | 3,49 | 3,34 | 3,23 | 3,40 | 3,17 | 2,95 | 2,76 |
| T. Descend L7 | 1,84 | 2,33 | 2,34 | 1,91 | 2,02 | 2,08 | 2,15 | 1,24 | 2,65 | 2,01 | 2,80 | 2,34 | 2,14 | 2,10 | 1,93 |
| Sentido I-D L4 y 6 | 1,73 | 1,49 | 0,79 | 2,04 | 1,62 | 0,86 | 1,04 | 0,20 | 2,78 | 1,69 | 1,25 | 1,93 | 1,45 | 1,87 | 2,20 |
| Sentido D-I L4 y 6 | 3,11 | 1,36 | 2,52 | 1,07 | 0,96 | 2,93 | 0,48 | *** | 2,87 | 1,81 | 2,00 | 2,61 | 1,97 | 1,50 | 1,87 |
| Sentido I-D L8 | *** | *** | *** | *** | *** | *** | *** | *** | *** | *** | *** | *** | *** | *** | 0,21 |
| Sentido D-I L8 | *** | *** | *** | *** | *** | 0,08 | 0,44 | 0,68 | *** | *** | *** | *** | 0,40 | 0,08 | 0,86 |

Nivel exigencia: El 100% de los clientes viajan con un grado de ocupación inferior a 4,4 viajeros/m2
 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 pueden ir sentados

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

Definición: Establece en cada línea el número de km realizados respecto al número de km. programados en porcentaje.

| | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | Media 2018 | Media 2017 | Media 2016 |
|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|------------|------------|------------|
| Línea 1 | 100,24 | 100,30 | 100,50 | 100,17 | 100,45 | 100,32 | 100,12 | 100,50 | 100,54 | 100,37 | 100,77 | 100,71 | 100,42 | 100,18 | 100,19 |
| Línea 2 | 100,00 | 99,95 | 100,07 | 100,00 | 100,00 | 100,01 | 100,00 | 100,04 | 99,94 | 99,99 | 99,99 | 99,68 | 99,97 | 99,96 | 99,99 |
| Línea 3 | 100,03 | 100,14 | 100,48 | 100,15 | 100,00 | 100,09 | 100,13 | 100,13 | 99,99 | 100,02 | 99,94 | 100,07 | 100,10 | 100,08 | 100,09 |
| Línea 5 | 100,00 | 100,60 | 99,99 | 100,01 | 99,93 | 100,00 | 99,91 | 100,02 | 99,95 | 99,95 | 100,00 | 99,78 | 100,01 | 100,00 | 100,00 |
| Línea 7 | 100,01 | 99,82 | 100,26 | 99,99 | 100,01 | 100,01 | 99,94 | 100,00 | 99,94 | 99,94 | 100,00 | 99,82 | 99,98 | 99,91 | 99,97 |
| Línea 9 | 99,96 | 99,99 | 100,30 | 100,01 | 99,94 | 100,00 | 99,92 | 99,98 | 99,89 | 99,92 | 98,87 | 98,98 | 99,81 | 99,97 | 99,94 |
| Línea 4 | 100,03 | 100,00 | 99,95 | 100,03 | 100,05 | 100,16 | 99,54 | 100,05 | 99,51 | 99,92 | 99,19 | 99,90 | 99,86 | 100,19 | 100,01 |
| Línea 6 | 100,02 | 100,00 | 99,79 | 99,90 | 100,01 | 99,90 | 98,97 | 100,02 | 100,07 | 99,89 | 99,09 | 100,07 | 99,81 | 99,87 | 99,98 |
| Línea 8 | 100,00 | 100,08 | 99,81 | 99,90 | 99,45 | 99,81 | 100,47 | 100,00 | 99,71 | 100,00 | 99,81 | 100,00 | 99,92 | 99,84 | 99,90 |

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

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

Definición: % de trenes que cuentan con la señalización de asientos reservados en buen estado respecto al total de trenes en servicio.

| | Medición directa trimestral | | | | Media 2018 | Media 2017 | Media 2016 |
|-------------------|-----------------------------|--------------|---------------|--------------|------------|------------|------------|
| | 1º Trimestre | 2º Trimestre | 3er Trimestre | 4º Trimestre | | | |
| Línea 1 y 2 | 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
Definición: % tiempo en que las escaleras mecánicas de la línea están disponibles para su uso respecto al tiempo total de servicio

| | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | Media 2018 | Media 2017 | Media 2016 |
|---------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------------|------------|------------|
| Línea 1 | 99,40 | 99,01 | 99,19 | 99,58 | 99,40 | 98,75 | 99,50 | 99,40 | 95,76 | 98,81 | 99,40 | 99,47 | 98,97 | 99,09 | 98,25 |
| Línea 2 | 99,39 | 99,19 | 99,37 | 97,99 | 98,67 | 98,88 | 99,24 | 99,41 | 93,97 | 95,65 | 96,07 | 96,00 | 97,82 | 98,81 | 98,52 |
| Línea 3 | 97,87 | 97,49 | 97,69 | 98,14 | 99,14 | 99,42 | 99,08 | 99,33 | 99,24 | 98,63 | 95,87 | 95,69 | 98,13 | 98,15 | 96,98 |
| Línea 5 | 98,06 | 97,66 | 97,70 | 98,26 | 99,22 | 99,48 | 99,25 | 99,33 | 99,25 | 98,64 | 96,43 | 96,83 | 98,34 | 98,41 | 97,05 |
| Línea 7 | 99,50 | 99,43 | 99,25 | 99,51 | 99,63 | 99,40 | 99,40 | 99,54 | 98,94 | 98,27 | 98,24 | 99,31 | 99,20 | 99,19 | 99,03 |
| Línea 9 | 97,87 | 97,49 | 97,69 | 98,14 | 99,14 | 99,42 | 99,08 | 99,33 | 99,24 | 98,63 | 95,87 | 95,69 | 98,13 | 98,15 | 96,98 |

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
Definición: % tiempo en que los ascensores de la línea están disponibles para su uso respecto al tiempo total de servicio

| | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | Media 2018 | Media 2017 | Media 2016 |
|---------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------------|------------|------------|
| Línea 1 | 99,69 | 99,79 | 99,52 | 97,71 | 99,68 | 99,41 | 98,90 | 99,25 | 97,43 | 99,79 | 99,80 | 99,68 | 99,22 | 98,02 | 98,41 |
| Línea 2 | 99,70 | 99,79 | 99,54 | 97,87 | 99,70 | 99,47 | 98,99 | 99,25 | 97,62 | 99,77 | 99,82 | 99,71 | 99,27 | 98,17 | 98,54 |
| Línea 3 | 99,49 | 99,67 | 99,64 | 99,75 | 99,73 | 99,85 | 99,60 | 99,68 | 99,07 | 98,90 | 94,43 | 99,42 | 99,10 | 98,44 | 97,26 |
| Línea 5 | 99,49 | 99,75 | 99,74 | 99,57 | 99,78 | 99,85 | 99,62 | 99,55 | 99,01 | 98,82 | 95,19 | 99,74 | 99,18 | 98,76 | 96,99 |
| Línea 7 | 99,66 | 99,85 | 99,61 | 97,81 | 99,72 | 99,59 | 99,56 | 99,42 | 99,67 | 99,49 | 98,85 | 99,68 | 99,41 | 99,10 | 96,38 |
| Línea 9 | 99,49 | 99,67 | 99,64 | 99,75 | 99,73 | 99,85 | 99,60 | 99,68 | 99,07 | 98,90 | 94,43 | 99,42 | 99,10 | 98,44 | 97,26 |

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
Definición: % de paradas de la línea que cuentan con los elementos de adaptación (rampas, plataformas, etc) en buen estado de conservación

Medición directa semestral

| | 1º Semestre | | 2º Semestre | | Media 2018 | Media 2017 | Media 2016 |
|---------|-------------|--|-------------|--|------------|------------|------------|
| Línea 4 | 100 | | 100 | | 100 | 100 | 100 |
| Línea 6 | 100 | | 100 | | 100 | 100 | 100 |
| Línea 8 | 100 | | 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)

Situación inaceptable:
2. ACCESIBILIDAD 2.3.- Expd/Adq. Billetes 2.3.1.- Canceladoras: Grado de disponibilidad
Definición: % tiempo en que las canceladoras de la línea están disponibles para su uso respecto al tiempo total de servicio

| | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | Media 2018 | Media 2017 | Media 2016 |
|---------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|--------|--------|--------|-------|--------|--------|------------|------------|------------|
| Línea 1 | 99,88 | 99,83 | 99,81 | 99,83 | 99,83 | 99,77 | 99,92 | 99,87 | 99,78 | 99,79 | 99,70 | 99,76 | 99,81 | 99,81 | 99,80 |
| Línea 2 | 99,87 | 99,84 | 99,84 | 99,86 | 99,84 | 99,79 | 99,87 | 99,89 | 99,70 | 99,78 | 99,72 | 99,72 | 99,81 | 99,82 | 99,76 |
| Línea 3 | 99,91 | 99,87 | 99,89 | 99,80 | 99,89 | 99,90 | 99,77 | 99,85 | 99,81 | 99,80 | 99,85 | 99,85 | 99,85 | 99,91 | 99,88 |
| Línea 5 | 99,91 | 99,80 | 99,79 | 99,77 | 99,87 | 99,87 | 99,71 | 99,77 | 99,83 | 99,80 | 99,84 | 99,81 | 99,81 | 99,87 | 99,85 |
| Línea 7 | 99,88 | 99,85 | 99,82 | 99,88 | 99,90 | 99,87 | 99,85 | 99,83 | 99,85 | 99,81 | 99,89 | 99,86 | 99,86 | 99,87 | 99,84 |
| Línea 9 | 99,90 | 99,85 | 99,88 | 99,78 | 99,97 | 99,89 | 99,75 | 99,83 | 99,79 | 99,78 | 99,83 | 99,85 | 99,84 | 99,91 | 99,87 |
| Línea 4 | 99,99 | 99,97 | 99,98 | 99,97 | 99,95 | 99,95 | 99,96 | 100,00 | 99,76 | 99,94 | 99,93 | 99,97 | 99,95 | 99,90 | 99,94 |
| Línea 6 | 99,98 | 99,98 | 99,94 | 99,98 | 99,91 | 99,96 | 100,00 | 100,00 | 99,90 | 99,92 | 99,92 | 99,85 | 99,95 | 99,93 | 99,93 |
| Línea 8 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 99,87 | 99,92 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 99,97 | 100,00 | 100,00 | 99,98 | 99,96 | 99,98 |

Nivel exigencia: Se asegura a los clientes un grado de disponibilidad superior al 99%

Situación inaceptable: Se ofrece un grado de disponibilidad inferior al 93,50%

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

Definición: % tiempo en que las máquinas automáticas de venta de billetes de la línea están disponibles para su uso respecto al tiempo total de servicio

| | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | Media 2018 | Media 2017 | Media 2016 |
|---------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------------|------------|------------|
| Línea 1 | 97,18 | 98,15 | 99,09 | 98,97 | 99,44 | 99,18 | 98,85 | 99,16 | 98,94 | 98,77 | 98,68 | 99,19 | 98,80 | 98,80 | 99,17 |
| Línea 2 | 96,90 | 97,81 | 99,08 | 99,04 | 99,40 | 99,13 | 98,89 | 99,18 | 98,88 | 98,78 | 98,75 | 99,20 | 98,75 | 98,75 | 99,19 |
| Línea 3 | 98,62 | 99,15 | 99,12 | 99,32 | 99,27 | 99,29 | 98,84 | 99,25 | 98,83 | 98,74 | 98,42 | 98,84 | 98,97 | 98,94 | 99,18 |
| Línea 5 | 98,35 | 99,28 | 99,21 | 99,29 | 99,20 | 99,30 | 98,96 | 99,17 | 98,94 | 99,13 | 98,62 | 98,80 | 99,02 | 98,84 | 99,15 |
| Línea 7 | 96,98 | 98,21 | 99,21 | 99,19 | 99,06 | 99,40 | 99,30 | 99,23 | 99,16 | 99,07 | 99,00 | 99,34 | 98,93 | 98,84 | 99,15 |
| Línea 9 | 98,44 | 99,11 | 99,16 | 99,30 | 99,30 | 99,89 | 98,93 | 99,23 | 98,93 | 99,04 | 98,49 | 98,66 | 99,04 | 98,89 | 99,17 |
| Línea 4 | 99,58 | 99,22 | 99,10 | 98,40 | 99,34 | 99,12 | 98,92 | 99,16 | 98,75 | 98,71 | 98,78 | 99,15 | 99,02 | 99,19 | 98,87 |
| Línea 6 | 99,62 | 99,20 | 99,18 | 99,45 | 99,38 | 99,08 | 99,04 | 99,16 | 98,75 | 98,95 | 98,57 | 99,30 | 99,14 | 99,27 | 98,89 |
| Línea 8 | 99,81 | 99,45 | 98,65 | 99,13 | 99,06 | 99,92 | 99,78 | 99,29 | 99,28 | 98,20 | 95,00 | 99,63 | 98,93 | 98,52 | 98,87 |

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

Situación inaceptable: Se ofrece un grado de disponibilidad inferior al 93,50%
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

Definición: % de elementos informativos de la línea están actualizados y en buen estado respecto al total de elementos informativos de la línea

| | 1º Trimestre | 2º Trimestre | 3º Trimestre | 4º Trimestre | Media 2018 | Media 2017 | Media 2016 |
|------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------------|------------|------------|
| Estaciones L1 | 98,07 | 99,38 | 99,34 | 98,69 | 98,87 | 97,98 | 98,96 |
| Estaciones L2 | 99,00 | 99,78 | 99,00 | 99,76 | 99,39 | 98,70 | 98,96 |
| Estaciones L3 | 98,17 | 99,84 | 98,10 | 99,04 | 98,79 | 99,66 | 99,18 |
| Estaciones L5 | 97,02 | 99,88 | 97,20 | 99,25 | 98,34 | 99,33 | 99,44 |
| Estaciones L7 | 100,00 | 99,18 | 100,00 | 99,28 | 99,62 | 98,10 | 99,41 |
| Estaciones L9 | 97,10 | 99,84 | 97,31 | 99,04 | 98,32 | 99,69 | 99,33 |
| L1,2 y 7 Serie 4300 | 100,00 | 100,00 | 99,92 | 100,00 | 99,98 | 100,00 | 99,93 |
| L3,5 y 9 Serie 4300 | 99,64 | 100,00 | 100,00 | 99,84 | 99,87 | 99,87 | 99,95 |
| Paradas Línea 4 | 96,01 | 92,25 | 98,80 | 95,17 | 95,56 | 95,82 | 94,13 |
| Paradas Línea 6 | 97,04 | 98,26 | 98,92 | 98,26 | 98,12 | 97,55 | 95,84 |
| Paradas Línea 8 | 100,00 | 97,78 | 99,16 | 97,83 | 98,69 | 99,43 | 96,84 |
| L4,6 y 8 Unidades 3800 | 99,18 | 100,00 | 100,00 | 99,59 | 99,69 | 99,01 | 99,37 |
| L4,6 y 8 Unidades 4200 | 99,48 | 99,42 | 99,48 | 100,00 | 99,60 | 99,60 | 99,82 |

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'

Definición: % de trenes con retrasos superiores a 10' en que se informa a los clientes de las estaciones con megafonía

| | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | Media 2018 | Media 2017 | Media 2016 |
|----------------|-----|-----|-----|-------|-----|-----|-----|-----|-------|-----|-----|-----|------------|------------|------------|
| Línea 1 | 78 | 95 | 84 | 96,77 | 100 | 100 | 100 | 82 | 92,5 | 98 | 96 | 100 | 93,52 | 95,21 | 89,07 |
| Nº Retrasos L1 | 9 | 19 | 19 | 31 | 12 | 17 | 5 | 82 | 40 | 62 | 71 | 31 | 398 | 143 | 123 |
| Línea 2 | 75 | 93 | 100 | *** | 100 | 100 | 100 | 67 | 94,29 | 100 | 100 | 100 | 93,57 | 100,00 | 97,94 |
| Nº Retrasos L2 | 4 | 14 | 10 | 0 | 3 | 2 | 1 | 4 | 35 | 17 | 5 | 4 | 99 | 43 | 66 |
| Línea 3 | 100 | 100 | 100 | 50 | 100 | 100 | 100 | 100 | 90,91 | 100 | 100 | 100 | 95,08 | 95,00 | 97,17 |
| Nº Retrasos L3 | 4 | 8 | 15 | 4 | 11 | 2 | 8 | 2 | 11 | 39 | 14 | 19 | 137 | 93 | 53 |
| Línea 5 | 100 | *** | 100 | *** | 100 | *** | 100 | 100 | 100 | *** | 100 | 100 | 100,00 | 100 | 100 |
| Nº Retrasos L5 | 3 | 0 | 2 | 0 | 5 | 0 | 1 | 3 | 7 | 0 | 12 | 7 | 40 | 36 | 21 |
| Línea 7 | *** | 100 | 100 | 100 | *** | *** | 100 | *** | 100 | 100 | 100 | 100 | 100,00 | 100 | 100 |
| Nº Retrasos L7 | 0 | 3 | 3 | 1 | 0 | 0 | 4 | 0 | 7 | 11 | 6 | 4 | 39 | 38 | 33 |
| Línea 9 | 100 | *** | 100 | 100 | 100 | *** | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100,00 | 100,00 | 100,00 |
| Nº Retrasos L9 | 3 | 0 | 3 | 1 | 6 | 0 | 1 | 1 | 5 | 2 | 9 | 7 | 38 | 38 | 25 |

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

*** 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

Denición: En caso de interrupción en el servicio, cumplimiento del protocolo de información de alternativas de explotación

| | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | Media 2018 | Media 2017 | Media 2016 |
|-------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------|------------|------------|
| Cumplimiento L1 | *** | *** | *** | *** | 100 | *** | *** | *** | *** | *** | 100 | *** | 100,00 | 100 | 97 |
| Nº Incidencias L1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0,17 | 0,08 | 0,08 |
| Cumplimiento L2 | *** | *** | *** | *** | *** | *** | *** | *** | *** | *** | *** | *** | #iDIV/0! | #iDIV/0! | 97 |
| Nº Incidencias L2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Cumplimiento L3 | *** | *** | *** | *** | *** | *** | *** | *** | *** | *** | 100 | 100 | 100 | #iDIV/0! | 97 |
| Nº Incidencias L3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Cumplimiento L5 | *** | *** | *** | *** | *** | *** | *** | *** | *** | *** | *** | *** | #iDIV/0! | 100 | 100 |
| Nº Incidencias L5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Cumplimiento L7 | *** | *** | *** | *** | *** | *** | *** | *** | *** | *** | *** | *** | #iDIV/0! | 100 | 99 |
| Nº Incidencias L7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Cumplimiento L9 | *** | *** | *** | *** | *** | *** | *** | *** | *** | *** | 100 | 100 | 100 | #iDIV/0! | 97 |
| Nº Incidencias L9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |

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.

• 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

Situación inaceptable:

*** 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

Definición: % de consultas realizadas a través de la red social Twitter que son contestadas en menos de una hora

| | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | Media 2018 | Media 2017 | Media 2016 |
|------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------------|------------|------------|
| Todas las líneas | 58,52 | 90,30 | 83,85 | 55,00 | 67,39 | 73,91 | 66,66 | 63,16 | 73,94 | 76,74 | 77,15 | 54,96 | 70,13 | 86,82 | 87,77 |
| Total tweets | 68 | 62 | 130 | 75 | 46 | 46 | 108 | 114 | 142 | 215 | 232 | 151 | 1389 | 1021 | 669,00 |

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

Definición: % de trenes de la línea que no tienen retraso. Se consideran como retraso toda expedición con más de 3' de demora en destino

| | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | Media 2018 | Media 2017 | Media 2016 |
|---------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------------|------------|------------|
| Línea 1 | 91,47 | 91,92 | 90,44 | 92,25 | 92,90 | 91,53 | 90,39 | 81,71 | 82,93 | 84,80 | 81,34 | 85,74 | 88,12 | 89,05 | 93,98 |
| Línea 2 | 95,34 | 95,06 | 93,11 | 96,16 | 96,60 | 96,06 | 97,35 | 92,73 | 90,13 | 92,96 | 93,32 | 94,60 | 94,45 | 96,03 | 96,96 |
| Línea 3 | 86,08 | 89,39 | 85,91 | 89,13 | 91,26 | 93,02 | 79,54 | 88,43 | 91,24 | 89,48 | 88,63 | 84,95 | 88,09 | 88,04 | 91,74 |
| Línea 5 | 99,04 | 98,60 | 98,36 | 99,34 | 99,13 | 99,60 | 97,82 | 99,06 | 98,64 | 99,39 | 98,28 | 97,78 | 98,75 | 98,95 | 99,11 |
| Línea 7 | 98,16 | 97,71 | 96,99 | 98,67 | 99,05 | 98,60 | 95,63 | 97,35 | 97,45 | 97,82 | 97,29 | 96,51 | 97,60 | 97,64 | 98,42 |
| Línea 9 | 98,52 | 98,26 | 96,95 | 98,64 | 98,50 | 98,87 | 95,44 | 97,69 | 97,57 | 97,50 | 95,83 | 96,96 | 97,56 | 98,31 | 98,82 |
| Línea 4 | 88,30 | 87,13 | 85,50 | 89,51 | 89,05 | 86,96 | 86,18 | 93,93 | 87,57 | 87,88 | 85,15 | 89,92 | 88,09 | 91,11 | 97,81 |
| Línea 6 | 89,07 | 89,12 | 86,50 | 90,63 | 89,58 | 85,43 | 85,42 | 91,79 | 90,44 | 89,94 | 84,57 | 92,04 | 88,71 | 89,08 | 97,80 |
| Línea 8 | 99,05 | 98,98 | 99,05 | 99,54 | 97,76 | 98,57 | 98,56 | 99,40 | 97,91 | 99,13 | 97,73 | 99,12 | 98,73 | 99,21 | 99,81 |

Nivel exigencia:

Más del 90% de los trenes no sufren retraso

Situación inaceptable:

Menos del 85% de los trenes no sufren retraso

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

Realización de al menos una encuesta de satisfacción del cliente. Índice de satisfacción obtenido

| | ANUAL | 2017 | 2016 | 2015 |
|---------|-------|------|------|------|
| Línea 1 | 7,49 | 7,67 | 7,62 | 7,61 |
| Línea 2 | 7,49 | 7,77 | 7,80 | 7,73 |
| Línea 3 | 8,05 | 7,90 | 8,01 | 7,81 |
| Línea 5 | 8,14 | 8,10 | 8,15 | 8,10 |
| Línea 7 | 7,81 | 8,05 | 8,16 | 8,03 |
| Línea 9 | 8,16 | 8,01 | 7,97 | 8,03 |
| Línea 4 | 7,81 | 7,64 | 7,85 | 7,63 |
| Línea 6 | 8,14 | 7,88 | 7,97 | 7,80 |
| Línea 8 | 8,14 | 7,88 | 7,97 | 7,80 |

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

Definición: Nº de reclamaciones de la línea. Porcentaje de reclamaciones que se contesta en un plazo máximo de 18 días

| | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | Media 2018 | Media 2017 | Media 2016 |
|---------------------|-----|-----|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|-----|------------|------------|------------|
| Línea 1 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 98,4 | 100 | 100 | 100 | 99,84 | 100,00 |
| Total reclamaciones | 39 | 46 | 114 | 28 | 49 | 46 | 30 | 36 | 83 | 62 | 79 | 56 | 668 | 630 | 614 |
| Línea 2 | 100 | 100 | 94,74 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100,00 | 100,00 |
| Total reclamaciones | 13 | 13 | 19 | 17 | 20 | 21 | 6 | 14 | 14 | 20 | 25 | 29 | 211 | 250 | 130 |
| Línea 3 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Total reclamaciones | 70 | 48 | 123 | 49 | 67 | 63 | 63 | 51 | 53 | 43 | 85 | 97 | 812 | 965 | 597 |
| Línea 5 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Total reclamaciones | 6 | 4 | 117 | 7 | 12 | 6 | 9 | 2 | 18 | 14 | 9 | 17 | 221 | 118 | 71 |
| Línea 7 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 99 |
| Total reclamaciones | 7 | 18 | 16 | 10 | 10 | 7 | 5 | 2 | 17 | 11 | 10 | 15 | 128 | 120 | 96 |
| Línea 9 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Total reclamaciones | 2 | 4 | 4 | 4 | 6 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 34 | 34 | 23 |
| Línea 4 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Total reclamaciones | 20 | 42 | 16 | 7 | 29 | 26 | 18 | 5 | 21 | 33 | 38 | 20 | 275 | 279 | 232 |
| Línea 6 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | *** | 100 | *** | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Total reclamaciones | 5 | 1 | 8 | 3 | 7 | 3 | 0 | 1 | 0 | 3 | 1 | 3 | 35 | 22 | 20 |
| Línea 8 | *** | *** | *** | 100 | *** | *** | *** | *** | *** | *** | *** | *** | 100 | - | 100 |
| Total reclamaciones | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 |

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

Definición: Puntuación que obtiene el personal de la línea en las auditorías de cliente misterioso

| | 1º Cuatrim. CM (ene-feb-mar-abr) | 2º Cuatrim. CM (may-jun-jul-ago) | 3º Cuatrim CM (sep-oct-nov-dic) | Media CM 2018 | ISC Anual | Media 2017 | Media 2016 |
|---------|-------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|---------------|-----------|------------|------------|
| Línea 1 | 10,00 | 9,60 | -- | 9,80 | 7,73 | 8,91 | 8,44 |
| Línea 2 | 6,25 | 9,50 | -- | 7,88 | 7,72 | 8,93 | 8,31 |
| Línea 3 | 10,00 | 8,20 | -- | 9,10 | 8,06 | 9,22 | 9,56 |
| Línea 5 | 10,00 | 10,00 | -- | 10,00 | 7,87 | 9,35 | 9,66 |
| Línea 7 | 10,00 | 10,00 | -- | 10,00 | 7,83 | 9,47 | 9,83 |
| Línea 9 | 10,00 | 8,20 | -- | 9,10 | 7,96 | 9,15 | 9,70 |
| Línea 4 | *** | *** | -- | *** | 8,01 | 9,58 | 7,88 |
| Línea 6 | *** | *** | -- | *** | 8,02 | 9,58 | 7,00 |
| Línea 8 | *** | *** | -- | *** | 8,02 | 9,58 | *** |

Nivel exigencia:

Los empleados de FGV obtienen una nota media superior a 8 en Cliente Misterioso, ISC (Personal Estaciones, USI)

Situación inaceptable:

Los empleados de FGV obtienen una nota media inferior a 7.

*** 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

Definición: Puntuación que obtiene el personal de Centros de Atención al Cliente en las auditorías de cliente misterioso

| | 1º Cuatrim. CM (ene-feb-mar-abr) | 2º Cuatrim. CM (may-jun-jul-ago) | 3º Cuatrim CM (sep-oct-nov-dic) | Media CM 2018 | Media 2017 | Media 2016 |
|------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|---------------|------------|------------|
| Líneas Metro y Tranvía | 8,90 | 9,50 | -- | 9,20 | 9,26 | 8,88 |

Nivel exigencia:

Los empleados de FGV obtienen una nota media superior a 7,8 en Cliente Misterioso

*** No se encuentra personal

Situación inaceptable:

Los empleados de FGV obtienen una nota media inferior a 6,8

* 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

Definición: Puntuación que obtiene el personal que atiende la línea telefónica de atención en las auditorías de cliente misterioso

| | 1º Cuatrim. CM (ene-feb-mar-abr) | 2º Cuatrim. CM (may-jun-jul-ago) | 3º Cuatrim CM (sep-oct-nov-dic) | Media CM 2018 | Media 2017 | Media 2016 |
|---------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|---------------|------------|------------|
| Total Líneas | 9,50 | 9,33 | -- | 9,42 | 8,69 | 8,65 |

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.

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

Definición: Puntuación que obtiene el personal que atiende los interfonos en las auditorías de cliente misterioso

| | 1º Cuatrim. CM (ene-feb-mar-abr) | 2º Cuatrim. CM (may-jun-jul-ago) | 3º Cuatrim CM (sep-oct-nov-dic) | Media CM 2018 | Media 2017 | Media 2016 |
|---------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|---------------|------------|------------|
| Total Líneas | 8,90 | 8,00 | -- | 8,45 | 9,16 | 8,90 |

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.

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

Definición: Puntuación que obtiene el personal seguridad en las auditorías de cliente misterioso

| | 1º Cuatrim. CM (ene-feb-mar-abr) | 2º Cuatrim. CM (may-jun-jul-ago) | 3º Cuatrim CM (sep-oct-nov-dic) | Media CM 2018 | ISC Anual | Media 2017 | Media 2016 |
|------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|---------------|-----------|------------|------------|
| Línea 1 y 2 | 10,00 | 8,00 | -- | 9,00 | 7,58 | *** | *** |
| Línea 3,5,7 y 9 | 8,00 | *** | -- | 8,00 | 7,77 | 10,00 | 9,25 |
| Línea 4,6 y 8 | *** | 8,00 | -- | 8,00 | 7,72 | 8,33 | 10,00 |

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.

*** 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

Denición: En caso de incidencia en el servicio, cumplimiento del protocolo de información al cliente

| | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | Media 2018 | Media 2017 | Media 2016 |
|---------------------------|-------|------|-----|-----|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------|------------|------------|
| Cump. Protocolo L4 | 31,25 | 2,70 | 27 | 40 | 18,18 | 50 | 80 | 100 | 19 | 100 | *** | 2,7 | 43 | 39 | 98 |
| Nº Incidencias L4 | 16 | 37 | 46 | 20 | 22 | 20 | 15 | 6 | 27 | 3 | 0 | 37 | 249 | 178 | 32 |
| Cump. Protocolo L6 | 0 | 0 | 20 | 100 | 44,44 | 100 | 60 | 100 | 75 | 100 | *** | 0 | 54 | 65 | 98 |
| Nº Incidencias L6 | 1 | 9 | 5 | 5 | 9 | 9 | 5 | 1 | 4 | 1 | 0 | 9 | 58 | 55 | 23 |
| Cump. Protocolo L8 | *** | 0 | 0 | *** | 100 | *** | *** | *** | *** | *** | *** | 0 | 25 | 75 | 100 |
| Nº Incidencias L8 | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 7 | 29 | 3 |

Nivel exigencia: • 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%, 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.

*** No ha habido incidencias

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

Definición: % de llamadas realizadas a través de los interfonos que son atendidas con un tiempo de espera no superior a 1'

| | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | Media 2018 | Media 2017 | Media 2016 |
|----------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------------|------------|------------|
| Línea 1 | 75,00 | 50,00 | 88,24 | 94,44 | 80,95 | 80,95 | 73,68 | 72,22 | 89,47 | 82,61 | 70,59 | 69,23 | 77,28 | 86,47 | 85,60 |
| Línea 2 | 85,00 | 60,00 | 90,00 | 81,82 | 76,19 | 95,00 | 76,00 | 75,00 | 73,68 | 77,78 | 91,30 | 75,00 | 79,73 | 82,69 | 84,63 |
| Línea 3 | 83,33 | 84,62 | 90,91 | 68,18 | 79,17 | 86,36 | 90,48 | 91,30 | 77,78 | 86,36 | 76,19 | 83,33 | 83,17 | 89,94 | 80,61 |
| Línea 5 | 84,00 | 81,82 | 93,75 | 90,00 | 88,24 | 89,47 | 85,00 | 91,67 | 77,78 | 85,00 | 88,24 | 88,89 | 86,99 | 89,38 | 78,21 |
| Línea 7 | 94,12 | 42,86 | 91,67 | 93,75 | 92,31 | 93,75 | 65,00 | 81,25 | 75,00 | 81,25 | 87,50 | 70,00 | 80,71 | 86,81 | 84,54 |
| Línea 9 | 87,50 | 78,57 | 90,91 | 68,18 | 87,50 | 87,50 | 90,48 | 95,45 | 77,78 | 90,91 | 77,27 | 93,33 | 85,45 | 90,68 | 80,94 |

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**
Definición: % de unidades cuyos equipos de megafonía funcionan correctamente respecto del total

| | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | Media 2018 | Media 2017 | Media 2016 |
|------------------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|------------|------------|------------|
| Líneas 1 y 2 | 98,30 | 98,80 | 98,70 | 97,50 | 96,80 | 97,60 | 98,40 | 98,80 | 98,60 | 98,90 | 98,10 | 97,60 | 98,18 | 98,84 | 99,75 |
| Líneas 3,5,7 y 9 | 98,00 | 98,10 | 96,20 | 98,60 | 96,90 | 97,50 | 96,60 | 97,30 | 97,00 | 97,60 | 98,10 | 97,50 | 97,45 | 98,48 | 99,98 |
| Líneas 4,6 y 8 | 99,79 | 99,88 | 99,79 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 99,89 | 99,67 | 99,92 | 99,69 | 100,00 |

Nivel exigencia: Se asegura a los clientes un grado de disponibilidad superior al 97% en la megafonía de las unidades.

Situación inaceptable: Se ofrece un grado de disponibilidad inferior al 92% en la megafonía de las unidades.

6.3.- Confort en el Viaje **6.3.1.- Confort en el viaje**
Definición: Índice de satisfacción del cliente en los parámetros relativos al confort de viaje: Movimientos bruscos y Climatización del tren

| | | ANUAL | | | | | | | | | | | 2017 | 2016 | 2015 |
|---|---------|-------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|------|------|------|
| Movimientos bruscos durante el trayecto | Línea 1 | 7,18 | | | | | | | | | | | 7,26 | 7,26 | 7,28 |
| | Línea 2 | 7,07 | | | | | | | | | | | 7,24 | 7,25 | 7,04 |
| | Línea 3 | 7,34 | | | | | | | | | | | 7,03 | 7,17 | 7,08 |
| | Línea 5 | 7,61 | | | | | | | | | | | 7,46 | 7,60 | 7,64 |
| | Línea 7 | 7,40 | | | | | | | | | | | 7,52 | 7,40 | 7,50 |
| Movimientos bruscos durante el trayecto | Línea 4 | 7,01 | | | | | | | | | | | 6,84 | 7,03 | 6,86 |
| | Línea 6 | 7,82 | | | | | | | | | | | 7,61 | 7,42 | 7,24 |
| | Línea 8 | 7,82 | | | | | | | | | | | 7,61 | 7,42 | 7,24 |
| Temperatura en el interior del tren | Línea 1 | 7,28 | | | | | | | | | | | 7,35 | 7,18 | 6,95 |
| | Línea 2 | 7,26 | | | | | | | | | | | 7,48 | 7,37 | 6,96 |
| | Línea 3 | 7,22 | | | | | | | | | | | 7,17 | 7,08 | 6,86 |
| | Línea 5 | 7,28 | | | | | | | | | | | 7,34 | 7,24 | 7,30 |
| | Línea 7 | 7,14 | | | | | | | | | | | 7,30 | 7,17 | 7,19 |
| Temperatura en el interior del tren | Línea 4 | 7,65 | | | | | | | | | | | 7,82 | 7,68 | 7,26 |
| | Línea 6 | 7,87 | | | | | | | | | | | 7,72 | 8,19 | 7,24 |
| | Línea 8 | 7,87 | | | | | | | | | | | 7,72 | 8,19 | 7,24 |

Nivel exigencia: Movimientos bruscos y temperatura son puntuados con más de un 6 en el ISC.

Situación inaceptable: Cualquiera de los dos atributos es valorado con menos de un 5,5

6. CONFORT **6.4.- Condiciones ambientales** **6.4.1.- Limpieza de estaciones**
Definición: Se cumple el programa de limpieza de las estaciones y éstas se realizan con la calidad requerida

| | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | Media 2018 | Media 2017 | Media 2016 |
|---------------------|-------|-------|--------|--------|-------|--------|-------|-------|--------|-------|-------|-------|------------|------------|------------|
| Estaciones L1 | 96,25 | 90,03 | 87,74 | 87,97 | 89,20 | 86,15 | 96,49 | 95,93 | 95,84 | 87,04 | 91,93 | 88,42 | 91,08 | 89,14 | 88,62 |
| Estaciones L2 | 93,01 | 91,98 | 83,82 | 88,63 | 84,35 | 84,96 | 92,69 | 94,71 | 94,11 | 90,30 | 91,90 | 88,33 | 89,90 | 86,56 | 88,33 |
| Estaciones L3 | 94,06 | 94,69 | 90,33 | 89,59 | 80,47 | 86,85 | 94,54 | 96,33 | 87,67 | 84,26 | 89,35 | 90,60 | 89,90 | 93,03 | 90,75 |
| Estaciones L5 | 88,84 | 91,23 | 96,07 | 97,26 | 79,54 | 82,26 | 91,22 | 92,69 | 97,36 | 87,46 | 91,21 | 90,57 | 90,48 | 89,12 | 85,46 |
| Estaciones L7 | 85,89 | 88,30 | 100,00 | 86,80 | 71,31 | 81,82 | 89,95 | 92,88 | 91,25 | 88,16 | 83,49 | 87,97 | 87,32 | 83,17 | 81,84 |
| Estaciones L9 | 93,76 | 91,94 | 91,23 | 93,17 | 71,14 | 82,26 | 93,28 | 94,87 | 90,59 | 87,11 | 91,66 | 60,57 | 86,80 | 90,44 | 89,53 |
| Limpieza Paradas L4 | 84,43 | 93,55 | 90,10 | 86,02 | 92,30 | 90,17 | 89,85 | 89,07 | 92,76 | 86,88 | 93,88 | | 89,91 | 91,07 | 87,07 |
| Limpieza Paradas L6 | 92,27 | 92,31 | 83,87 | 88,92 | 95,60 | 88,63 | 87,04 | 90,77 | 92,41 | 81,33 | 89,94 | | 89,37 | 92,79 | 88,15 |
| Limpieza Paradas L8 | 85,89 | 93,00 | 95,80 | 100,00 | 96,44 | 100,00 | 85,13 | 89,03 | 100,00 | 79,88 | 89,50 | | 92,24 | 91,97 | 89,55 |

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
Definición: Se cumple el programa de limpieza de trenes y éstas se realizan con la calidad requerida

| | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | Media 2018 | Media 2017 | Media 2016 |
|------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----|------------|------------|------------|
| Líneas 1 y 2 | 98,22 | 99,30 | 97,84 | 97,43 | 98,38 | 98,89 | 98,51 | 98,08 | 96,27 | 95,85 | 97,15 | - | 97,81 | 99,30 | 98,36 |
| Líneas 3,5,7 y 9 | 98,09 | 99,49 | 97,51 | 97,43 | 95,95 | 96,51 | 98,80 | 98,89 | 98,58 | 96,96 | 97,38 | - | 97,78 | 99,74 | 99,55 |
| Líneas 4,6 y 8 | 97,97 | 96,88 | 96,27 | 92,94 | 93,51 | 94,72 | 96,89 | 97,40 | 99,09 | 95,42 | 97,99 | - | 96,28 | 95,74 | 93,64 |

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

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

7. SEGURIDAD 7.1.- Protección contra agresiones 7.1.3.- Cámaras de seguridad. Estaciones
Definición: % tiempo en que las cámaras de seguridad y equipos de grabación de la línea están disponibles para su uso respecto al tiempo total de servicio

| | 1º Trimestre | 2º Trimestre | 3º Trimestre | 4º Trimestre | Media 2018 | Media 2017 | Media 2016 |
|----------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------------|------------|------------|
| Línea 1 Cámaras | 99,42 | 98,74 | 98,99 | 98,68 | 98,96 | 99,27 | 99,47 |
| Línea 1 Eq.Grabación | 99,34 | 99,21 | 99,99 | 98,22 | 99,19 | 99,73 | 99,91 |
| Línea 2 Cámaras | 99,33 | 97,76 | 98,71 | 98,95 | 98,69 | 99,35 | 99,29 |
| Línea 2 Eq.Grabación | 99,72 | 99,13 | 99,97 | 97,96 | 99,20 | 99,36 | 97,93 |
| Línea 3 Cámaras | 99,01 | 97,74 | 99,84 | 99,55 | 99,04 | 99,20 | 99,79 |
| Línea 3 Eq.Grabación | 97,65 | 97,53 | 99,97 | 99,83 | 98,75 | 99,86 | 99,45 |
| Línea 5 Cámaras | 98,90 | 97,61 | 99,88 | 99,49 | 98,97 | 98,89 | 99,43 |
| Línea 5 Eq.Grabación | 99,94 | 99,86 | 99,99 | 100,00 | 99,95 | 99,82 | 99,77 |
| Línea 7 Cámaras | 98,45 | 97,97 | 99,12 | 99,19 | 98,68 | 99,20 | 99,30 |
| Línea 7 Eq.Grabación | 99,96 | 98,86 | 99,96 | 97,32 | 99,03 | 99,70 | 99,19 |
| Línea 9 Cámaras | 99,03 | 97,79 | 99,78 | 99,05 | 98,91 | 99,07 | 99,77 |
| Línea 9 Eq.Grabación | 99,96 | 97,63 | 99,98 | 99,85 | 99,36 | 99,85 | 99,90 |

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
Definición: % tiempo en que las cámaras de seguridad y equipos de grabación de las unidades de la línea están disponibles para su uso respecto al tiempo total de servicio

| | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | Media 2018 | Media 2017 | Media 2016 |
|-------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|------------|------------|------------|
| Líneas 1 y 2 Cámaras | 97,90 | 97,80 | 98,40 | 96,40 | 96,60 | 96,40 | 95,80 | 97,00 | 97,20 | 96,80 | 96,90 | 97,80 | 97,08 | 98,08 | 97,93 |
| L3,5,7 y 9 Cámaras | 95,10 | 95,60 | 95,80 | 93,40 | 93,50 | 95,30 | 93,50 | 95,30 | 93,80 | 95,70 | 94,40 | 95,70 | 94,76 | 97,62 | 97,70 |
| L1 y 2 Eq.Grabación | 99,80 | 99,30 | 99,60 | 99,40 | 98,80 | 99,70 | 99,00 | 99,20 | 99,90 | 99,40 | 99,10 | 99,40 | 99,38 | 98,68 | 98,82 |
| L3,5,7 y 9 Eq.Grabación | 99,40 | 99,10 | 98,70 | 99,30 | 99,60 | 99,50 | 99,60 | 99,50 | 98,90 | 99,60 | 99,70 | 99,10 | 99,33 | 99,12 | 99,64 |
| Tranvía Cámaras | 100,00 | 100,00 | 99,79 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 99,98 | 99,95 | 100,00 |
| Tranvía Eq.Grabación | 99,73 | 99,71 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 99,68 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 99,43 | 99,88 | 99,61 | 100,00 |

Nivel exigencia: Líneas 1 y 2 - Más del 97,5% de las cámaras y equipos de grabación de los trenes cumplen el servicio de referencia

Líneas 3,5,7 y 9 Cámaras - Más del 96,0% de las cámaras de los trenes cumplen el servicio de referencia

Líneas 3,5,7 y 9 Eq.Grabación - Más del 97,0% de los equipos de grabación de los trenes cumplen el servicio de referencia

Tranvía - Más del 96% 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 91,0% de las cámaras de los trenes cumplen el servicio de referencia

Líneas 1 y 2 Eq.Grabación - Menos del 92,0% de los equipos de grabación de los trenes cumplen el servicio de referencia

Líneas 3,5,7 y 9 Eq.Grabación - Menos del 93% de los equipos de grabación de los trenes cumplen el servicio de referencia

Tranvía - Más del 91% 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

8. IMPACTO AMBIENTAL 8.2.- Recursos naturales 8.2.1.- Consumo energético
Definición: Optimización del consumo energético por disminución del consumo de energía reactiva, y por tanto mejorando el factor de potencia (Cos φ)

| | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | Media 2018 | Media 2017 | Media 2016 |
|-----------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------------|------------|------------|
| Línea 1 y 2 | 0,99 | 0,99 | 0,99 | 0,99 | 0,99 | 0,99 | 0,99 | 0,99 | 0,99 | 0,99 | 0,99 | 0,99 | 0,99 | 0,99 | 0,99 |
| Línea 3,5,7 y 9 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| Línea 4,6 y 8 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 0,99 | 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)
Definición: Optimización del consumo energético de tracción por viajero transportado

| | 1º Trimestre | | | 2º Trimestre | | | 3º Trimestre | | | 4º Trimestre | | |
|-----------------|--------------|------|-------|--------------|------|-------|--------------|------|--------|--------------|------|--------|
| | 2018 | 2017 | % | 2018 | 2017 | % | 2018 | 2017 | % | 2018 | 2017 | % |
| Línea 1 y 2 | 1,41 | 1,50 | -6,12 | 1,50 | 1,66 | -9,53 | 1,70 | 1,86 | -8,34 | 1,46 | 1,52 | -3,63 |
| Línea 3,5,7 y 9 | 0,92 | 0,94 | -1,60 | 0,98 | 1,05 | -6,84 | 1,16 | 1,24 | -7,07 | 0,93 | 1,00 | -7,39 |
| Línea 4,6 y 8 | 1,34 | 1,39 | -3,95 | 1,18 | 1,24 | -5,47 | 1,28 | 1,46 | -12,23 | 1,16 | 1,35 | -13,46 |

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%