

Carta de servicios

Metro de Madrid

Marzo 2021





VOCACIÓN DE SERVICIO

Metro de Madrid S.A. (en adelante **Metro**) es una empresa centenaria de naturaleza pública, dependiente de la Comunidad de Madrid e integrada en el Consorcio Regional de Transportes de Madrid (CRTM). Desde su nacimiento, hace ahora más de 100 años, trabaja para que su misión de ofrecer un servicio de transporte de calidad vaya en consonancia con las necesidades de la sociedad madrileña, contribuyendo a su desarrollo.

Como operador de transporte público, **Metro** tiene el compromiso de mejora continua en el marco de una gestión ética y eficiente. Por ello, trabaja diariamente para ofrecer a sus clientes una experiencia de calidad, apostando por la innovación tecnológica y organizativa, y prestando especial atención a la inclusión a través del transporte.

La calidad del servicio es una de las principales preocupaciones de **Metro** y también de sus grupos de interés. Conocer el entorno, al cliente y sus necesidades permite establecer medidas para ofrecer un servicio de calidad y hacer de estaciones y trenes un entorno seguro, moderno y atractivo para todos.

Metro es operador de un modo de la red de transporte multimodal integrado en el CRTM, que es, en última instancia, quien fija y delimita los principales parámetros y criterios de diseño del transporte en la región.





NUESTRO COMPROMISO CON USTED



Metro, consciente del nivel de calidad que sus clientes esperan, apuesta por la mejora continua del servicio y prueba de ello es la presente carta de servicios que resume los compromisos que adquirimos públicamente con nuestros clientes a través de la certificación de calidad otorgada por AENOR.

Metro es la primera compañía de transporte metropolitano que ha conseguido la certificación de toda su red según la norma europea UNE-EN 13816 de calidad de servicio en el transporte público de viajeros.

Por ello hemos decidido convertir esa voluntad permanente de mejora en un compromiso formal establecido con cada uno de nuestros clientes. Este documento constituye pues, un vehículo público para comunicarnos con ustedes, de forma simple y transparente. En el mismo encontrarán los parámetros y estándares de calidad que nos comprometemos a cumplir para el servicio prestado en toda nuestra red.

Esta carta de servicios es el resultado de amplios y detallados estudios realizados entre nuestros clientes, sus necesidades, deseos y, muy especialmente, sus expectativas respecto a lo que debe ser **Metro** para cada una de las personas que utilizan nuestro servicio. Nuestra meta es su satisfacción personal y a ello nos comprometemos formalmente.

El Área de Estrategia, Calidad y Benchmarking es la encargada de hacer seguimiento y comunicar los resultados de los compromisos.



RELACIÓN CON EL CLIENTE

Metro da voz a sus clientes mediante la realización de estudios de opinión sobre diferentes ámbitos del servicio y a través de diferentes canales de comunicación, recabando así su percepción y expectativas, las cuales sirven como base para la definición de los compromisos de esta carta de servicios. No obstante, para seguir mejorando necesitamos su opinión. Por favor, si no está satisfecho con nuestro servicio, díganoslo.

Si necesita cualquier información sobre el servicio ofrecido por **Metro** o quiere comunicarnos cualquier reclamación o sugerencia de mejora, por favor, utilice alguno de los canales disponibles:



Av. de Asturias, 4. 28029 Madrid



En todas las **estaciones** de la red



A través del **Centro Interactivo de Atención al Cliente**. Este centro ofrece sus servicios de 7h a 23h 365 días al año: **900 444 404**



www.metromadrid.es



Centros de Atención al Cliente en **Sol** y **Plaza de Castilla**. El horario de atención directa es de 7h a 22h todos los días laborables y de 10 a 22h los sábados, domingos y festivos.



Twitter y **Facebook**





COMPROMISOS

OCUPACIÓN DE LOS TRENES

Nos comprometemos a que, al menos, el 95% de nuestros clientes viajen con una densidad de ocupación inferior a la densidad establecida por el CRTM para los diferentes días y tramos horarios.

Nos comprometemos a mantener las instalaciones que facilitan la accesibilidad en las mejores condiciones para garantizar que, al menos, el 95% de nuestros clientes las encuentren disponibles para su uso.

ACCESIBILIDAD

INFORMACIÓN

Los clientes dispondrán en las estaciones de la información necesaria sobre la oferta básica del servicio: planos de red, horarios, intervalos, etc. y será permanentemente actualizada de modo que los estándares de calidad obtengan un grado de valoración de 8 o superior (en una escala de 0 a 10). El 100% de las estaciones disponen de esta información.

Nos comprometemos a que, al menos, el 95% de nuestros clientes dispongan de información actualizada, tanto en trenes como en estaciones, cuando se produzcan posibles incidencias que afecten la circulación de trenes, de forma que puedan estar convenientemente informados y poder así valorar otras alternativas de transporte.

Nos comprometemos a que, al menos, el 95% de nuestros clientes esperen en andén menos tiempo del intervalo máximo ofertado.

TIEMPO

ATENCIÓN EN ESTACIONES

Nos comprometemos a que los clientes que solicitan asistencia en las estaciones a nuestros agentes reciban un trato excelente, de modo que los estándares de calidad obtengan una valoración en un grado de 8 o superior (en una escala de 0 a 10).

Nos comprometemos a que los clientes que requieren asistencia en los Centros de Atención al Cliente y en el Centro Interactivo de Atención al Cliente (C.I.A.C.) reciban un trato excelente de modo que los estándares de calidad obtengan una valoración en un grado de 8,5 o superior (en una escala de 0 a 10).

Nos comprometemos a que, al menos, el 95% de los clientes que efectúen una reclamación obtengan una respuesta personalizada en un plazo no superior a 13 días hábiles.

Nos comprometemos a facilitar a nuestros clientes la recuperación de objetos perdidos mediante su solicitud a través de la web de Metro de Madrid, garantizando, si es localizado y tras las verificaciones oportunas, la correcta entrega a su propietario.

ATENCIÓN AL CLIENTE

CONFORT

Nos comprometemos a que nuestros clientes encuentren los trenes y estaciones en condiciones de limpieza de modo que los estándares de calidad obtengan una valoración en un grado de 7 o superior (en una escala de 0 a 10).

Nos comprometemos a garantizar la protección de las personas en la circulación de trenes mediante un Sistema de Gestión de la Seguridad Ferroviaria certificado.

Nos comprometemos a que más del 99,99% de nuestros clientes realicen su viaje en condiciones de protección frente a posibles incidentes de seguridad, procurando su máxima satisfacción y tranquilidad.

SEGURIDAD

IMPACTO AMBIENTAL

Nos comprometemos a minimizar el impacto medioambiental de nuestra actividad, aplicando políticas de eficiencia energética para reducir el consumo energético de nuestros trenes e instalaciones, no superando 3,8 kWh/coche-km recorrido.



COMPENSACIONES

Nuestros clientes tendrán derecho a la devolución del importe del billete del que sean portadores o a la entrega de un nuevo título de transporte igual o similar al que porten (excluidos en ambos casos los títulos de transporte que permitan un número ilimitado de viajes) siempre y cuando el viaje no haya sido realizado y además concorra alguna de las siguientes circunstancias:

- A) Cuando se produzca una suspensión del servicio.**
- B) Cuando el intervalo entre trenes sea superior a quince minutos en los trayectos para los que el Cuadro de Horario de Servicio prevea intervalos inferiores a siete minutos y treinta segundos.**
- C) Cuando el intervalo entre trenes sea superior a veinte minutos en los trayectos para los que el intervalo previsto sea igual o superior a siete minutos y treinta segundos.**







Los presentes compromisos suponen una garantía de calidad de servicio que estamos dispuestos a ofrecer a nuestros clientes, objetivada a través de los índices estadísticos de referencia, a efectos de la certificación de calidad. En todo caso, y respecto a cualquier incidencia o circunstancia concreta que pudiera surgir en la relación entre **Metro** y sus usuarios individuales, resultará de aplicación lo ordenado en el Reglamento de Viajeros y demás disposiciones legales vigentes.

Esta carta de servicios tendrá una vigencia de dos años a partir de la fecha de publicación y podrá realizarse el seguimiento de los compromisos con una periodicidad trimestral a través de la página web de **Metro** (www.metromadrid.es).

