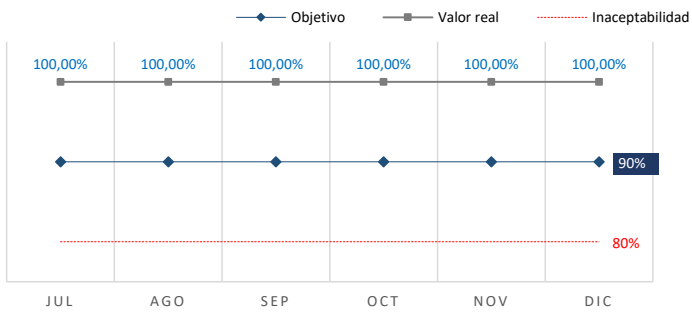
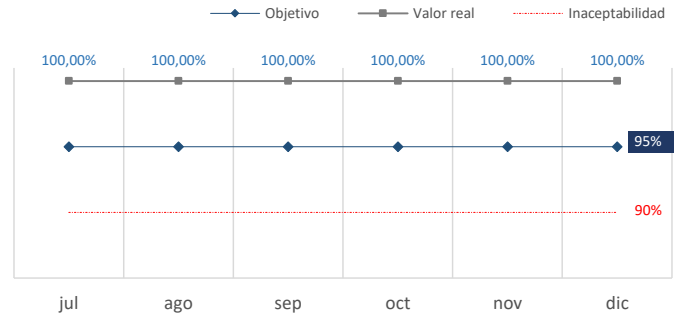


### Servicio Ofertado

% de nuestros clientes que viajan con una ocupación igual o inferior a 4 personas/m2

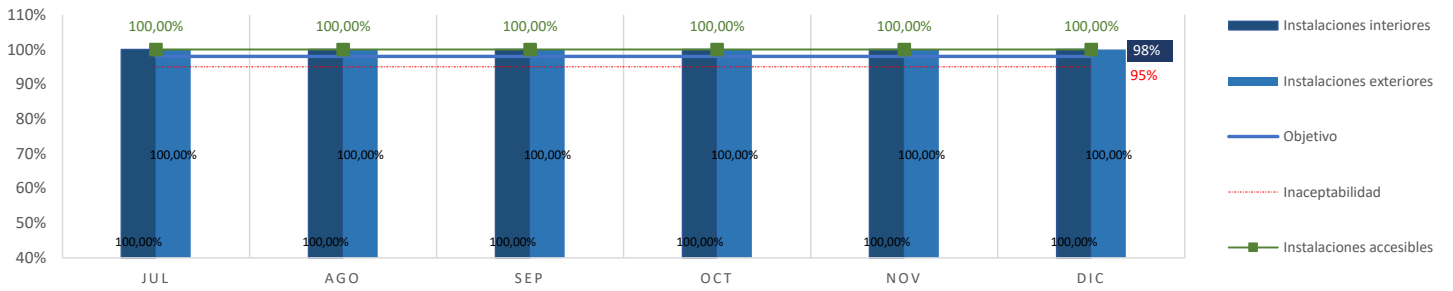


% de nuestros clientes que encuentran el servicio programado

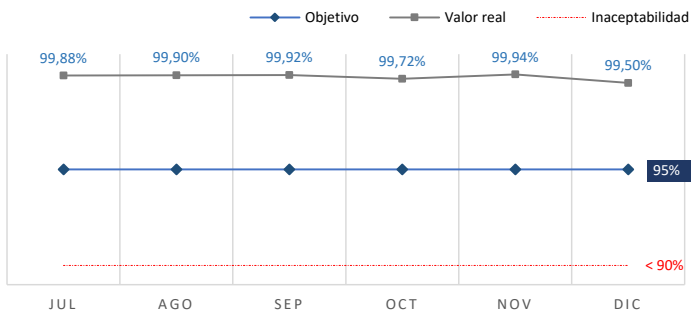


### Accesibilidad

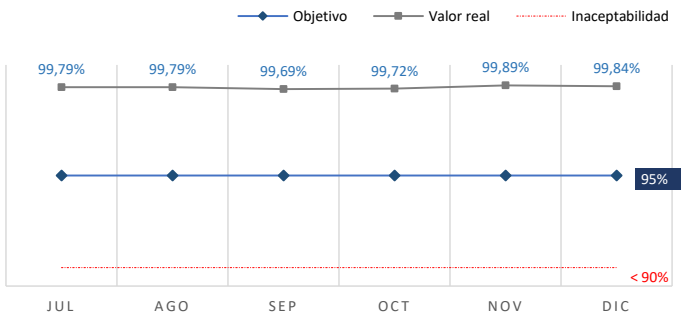
% de nuestros clientes que encuentran las instalaciones exteriores e interiores completamente accesibles



% de disponibilidad de los equipos de validación

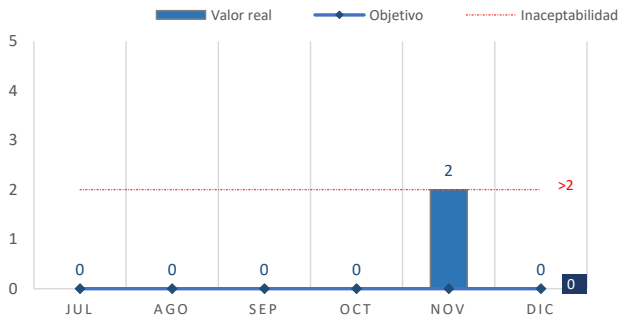


% de disponibilidad de los equipos de expendición

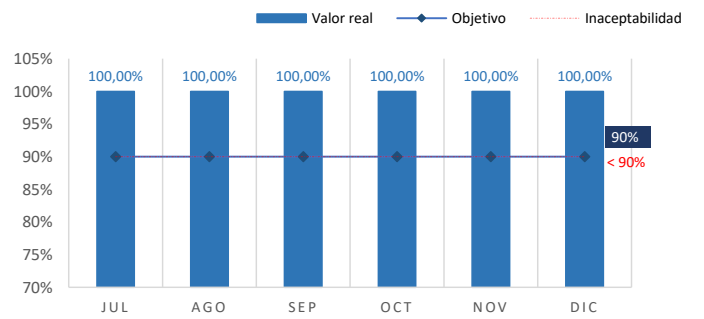


### Información

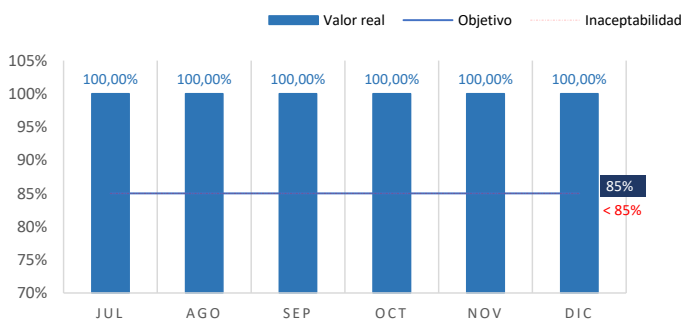
Nº de reclamaciones relativas a falta de información en paradas



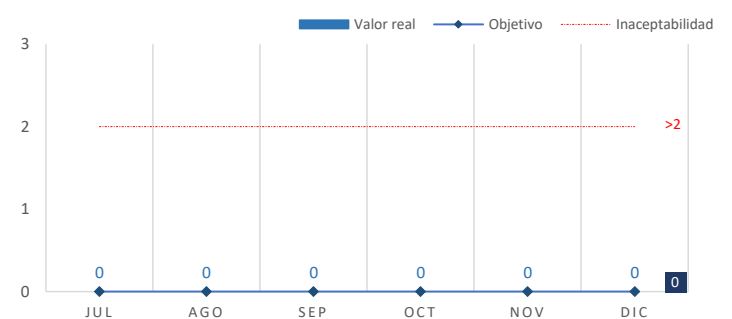
% de nuestros clientes que encuentra la información necesaria en el interior del tranvía



% de nuestros clientes que encuentra la información necesaria ante cualquier anomalía

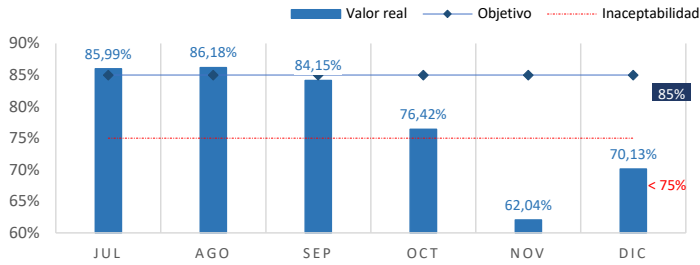


Nº de reclamaciones por falta de información en paradas ante cualquier anomalía.



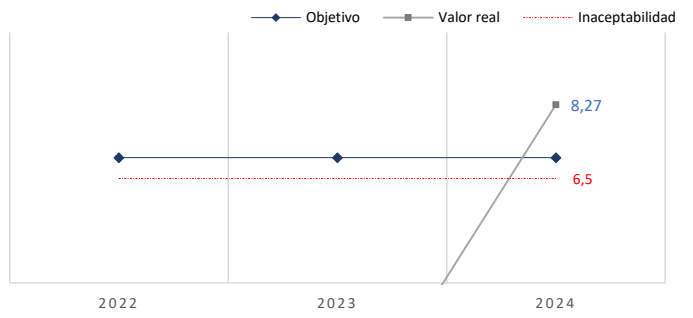
## Puntualidad

% de nuestros clientes que se benefician de un servicio puntual



\*El aumento de viajeros/as conlleva a efectuar paradas más largas perdiendo así la prioridad semafórica, los tramos de vía única y los recurrentes cortes que se dan en la vía por eventos sociales hacen muy complicada el cumplimiento de la puntualidad.

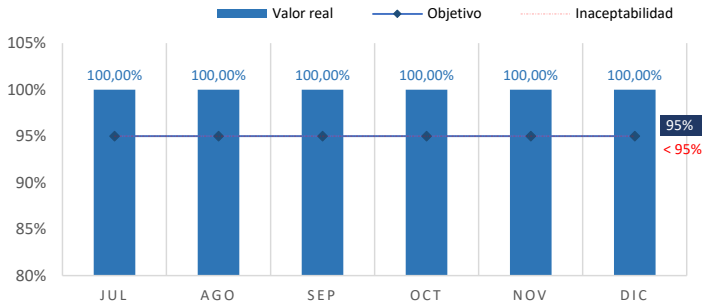
Valoración obtenida de nuestros clientes sobre la puntualidad de nuestro servicio



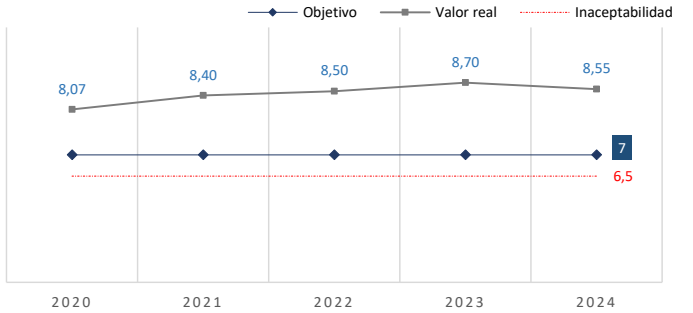
\* Nuevo compromiso. Sin historico de datos

## Atención a la clientela

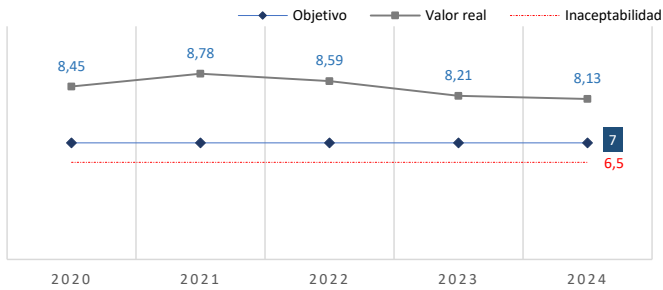
% de nuestras consultas, quejas, sugerencias y/o reclamaciones que reciben una respuesta como máximo en 3 días



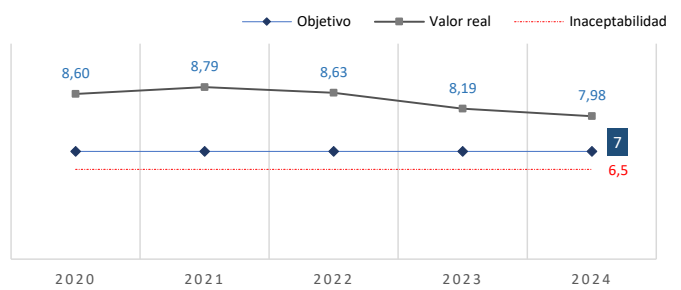
Satisfacción global de nuestros clientes sobre nuestro servicio



Valoración obtenida de nuestros clientes sobre el trato recibido

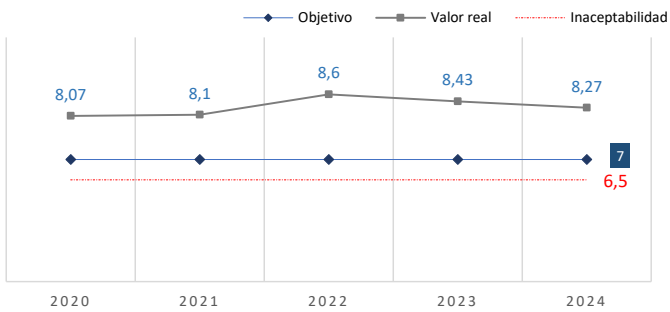


Valoración obtenida de nuestros clientes sobre la profesionalidad de nuestro personal

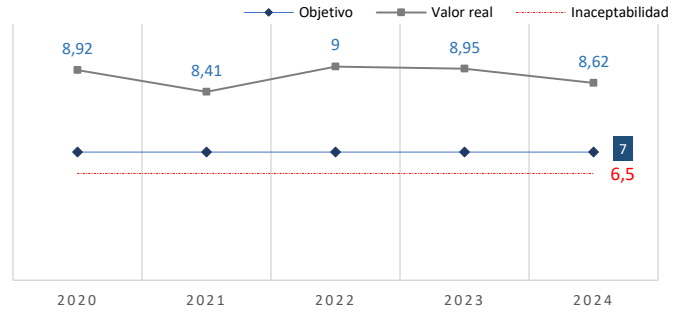


## Confort, Limpieza y Mantenimiento

Valoración obtenida de nuestros clientes sobre el confort en marcha

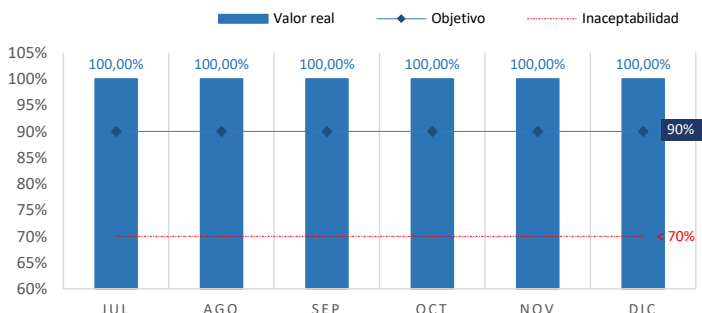


Valoración obtenida de nuestros clientes sobre la limpieza

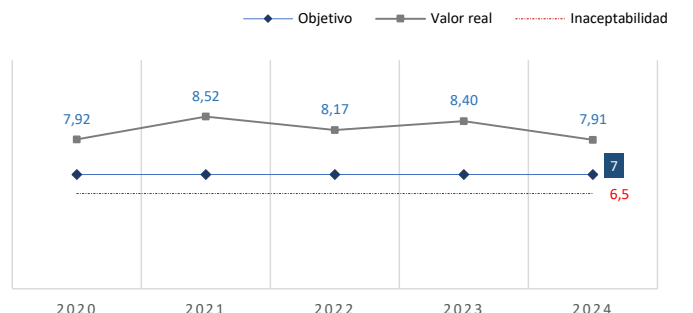


## Seguridad

% de nuestros clientes que se encuentran protegidos por nuestro sistema de videovigilancia

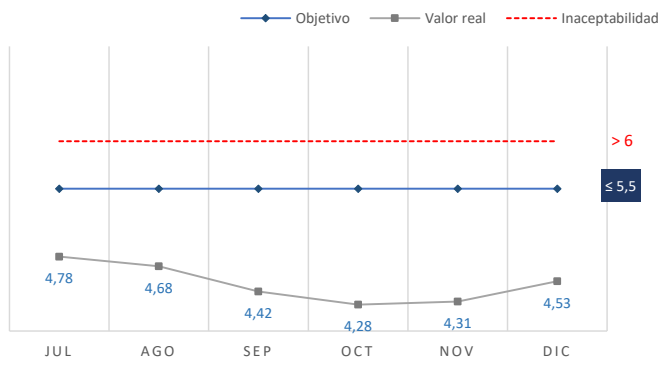


Valoración obtenida de nuestros clientes sobre la sensación de seguridad

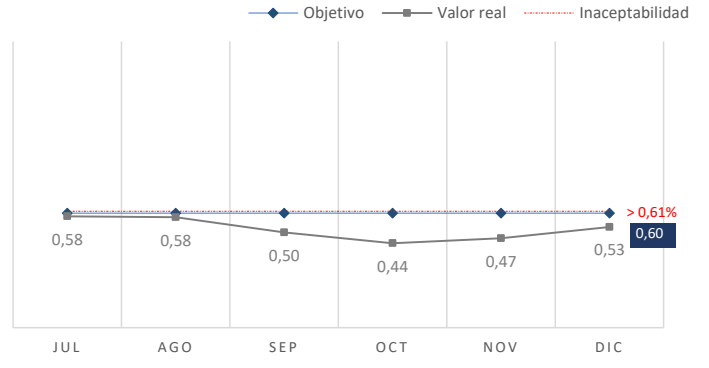


# Impacto Ambiental

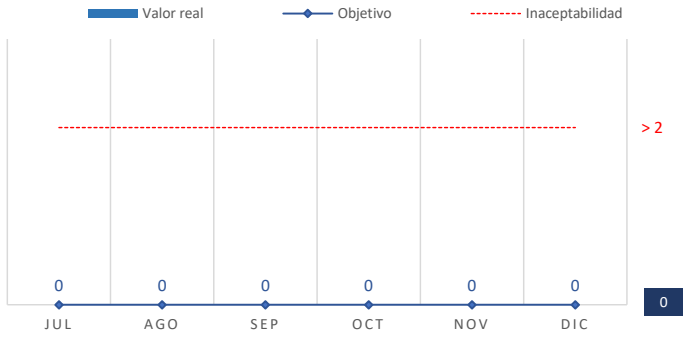
Consumo de kW /km recorrido mes



Consumo de kW /personas viajeras mes



Nº de reclamaciones por ruido



Valoración obtenida de nuestros clientes sobre la sensación de ruido

