



Govern de les Illes Balears

Els suggeriments i les queixes sobre el funcionament general dels serveis que presta el Govern de les Illes Balears, i especialment sobre els compromisos que recull aquesta Carta, es poden formalitzar:

- **Per internet**, en la pàgina web <<http://queixesisuggeriments.caib.es>>.
- **Per telèfon**, al número 012.
- **Presencialment**, a qualsevol de les oficines d'informació i registre de les conselleries i a les oficines d'SFM.

Tots els telèfons de la xarxa de SFM es poden consultar en el telèfon d'informació administrativa 012. El servei d'atenció telefònica 012 no proporciona cap ingrés econòmic al Govern de les Illes Balears. La ciutadania únicament ha d'abonar el preu establert per l'operador telefònic.

L'àmbit d'aplicació d'aquesta Carta marc abasta totes les estacions que conformen la xarxa de SFM. Aquest document i la descripció detallada de totes les unitats que integren la xarxa de serveis de SFM estan publicats en la pàgina web de la Direcció General de Participació i Transparència del Govern de les Illes Balears <<http://cartesciutadanes.caib.es>>

Data de la darrera revisió: març de 2015
Data de la propera revisió: abans de març de 2017

Carta Marc

Serveis Ferroviaris de Mallorca (SFM)



■ QUI SOM?

Serveis Ferroviaris de Mallorca (SFM) és una entitat pública empresarial que depèn de la Conselleria de Territori, Energia i Mobilitat del Govern de les Illes Balears; està integrada dins el Consorci de Transports de Mallorca (CTM), i forma part de la Xarxa de Transport Públic de les Illes Balears (TIB) de l'illa de Mallorca. SFM es constitueix l'any 1994 com a resultat del procés de transferència a la Comunitat Autònoma de les Illes Balears dels serveis que explotava l'empresa Ferrocarriles Españoles de Vía Estrecha (FEVE), que depenien de l'Administració de l'Estat.

Actualment l'equip de treball està format per unes cent vuitanta persones que treballen en les diferents àrees que formen l'organització. L'objectiu d'SFM és gestionar els serveis i les infraestructures ferroviàries per mitjà de dues grans àrees -la xarxa de ferrocarrils i el metro de Palma- per contribuir al creixement i la millora de la mobilitat a l'illa de Mallorca.





Vista del tren des del Pont de Corbera entre les estacions d'Enllaç i Sineu



Vista tren al túnel



Vista del tren entre l'Estació d'Enllaç i Sa Pobla

■ ELS SERVEIS QUE OFERIM SÓN:

1. Transport. Desplaçament de persones entre punts d'una línia determinada.
2. Informació sobre horaris, vies, retards, canvis de via de trens, trens fora de servei, etc.
3. Gestió de bitllets. Sistema de venda de bitllets en màquines automàtiques i en taquilles, segons les característiques de l'estació.
4. Manteniment de les instal·lacions i la infraestructura.
5. Atenció a la clientela.
6. Organització d'excursions.

SFMM
SERVEIS FERROVIARIS DE MALLORCA



■ **ENS COMPROMETEM A:**

1. Oferir desplaçaments puntuals, amb un marge de 3 minuts de retard i un compliment de puntualitat d'un 95 %.
2. Proporcionar la informació que correspon amb una atenció correcta a les persones usuàries.
3. Oferir infraestructures interiors no deteriorades i espais condicionats i il·luminats correctament.
4. Oferir un servei d'atenció personalitzada a les estacions de Palma, Inca i Manacor.
5. Oferir bitllets amb informació unificada del lloc, l'origen i la destinació, el preu i el tipus, i garantir un funcionament correcte del servei de gestió de bitllets de manera que el nombre de reclamacions relatives a aquesta matèria es redueixi un 10 % anual.

6. Mantenir les infraestructures en bon estat de manera que el nombre de reclamacions relatives a aquesta matèria es redueixi un 10 % anual.
7. Respondre tots els suggeriments, els agraïments, les queixes o les reclamacions dins un termini màxim de quinze dies comptador des que SFM els rebí.
8. Promocionar el servei d'excursions de manera que el nombre de viatgers i viatgeres augmenti un 5 % anual.



Estació Intermodal, Palma



Cartell indicatiu de l'Estació Intermodal a la Plaça Espanya de Palma

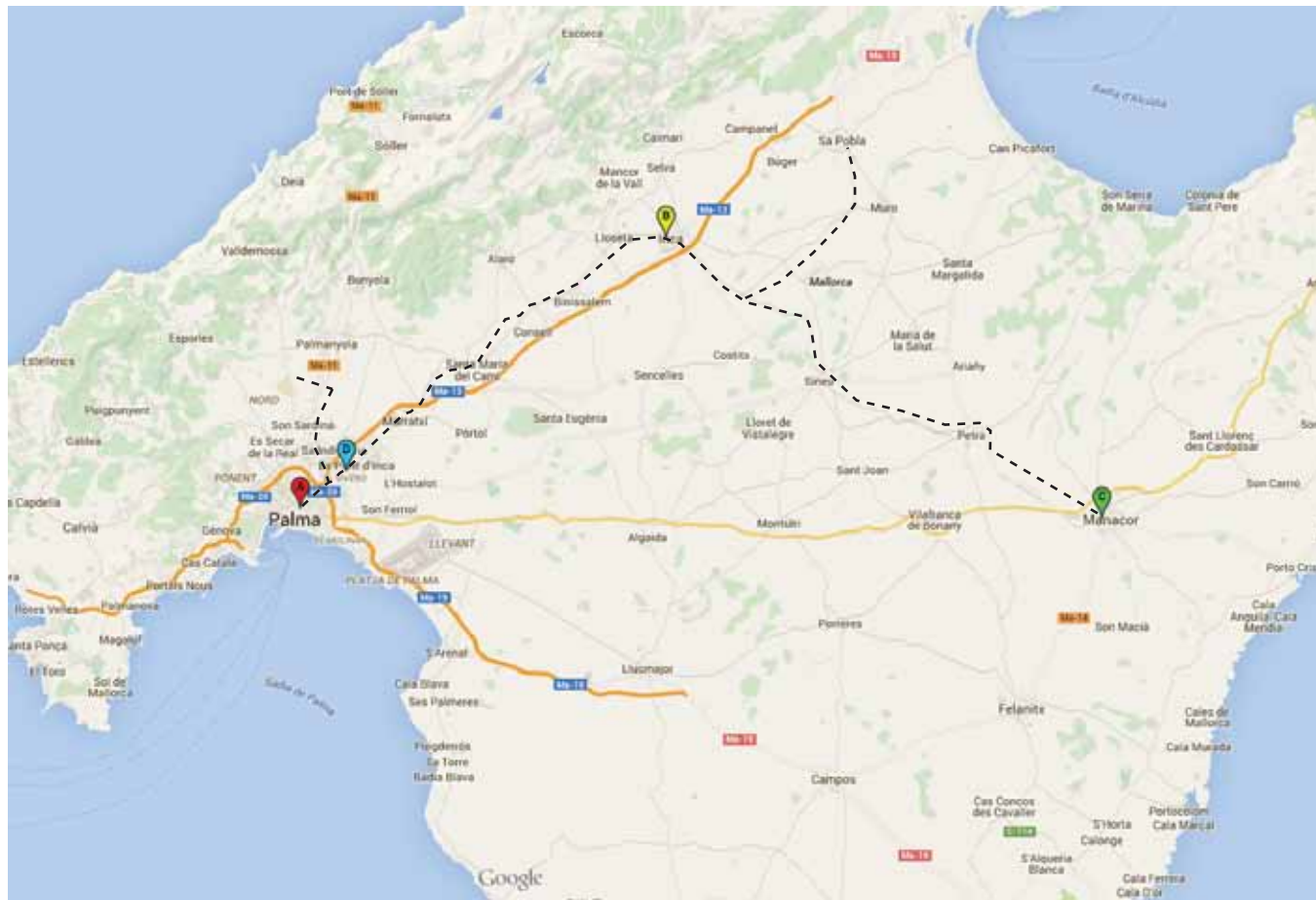


■ I ENS AVALUAM MITJANÇANT:

Ens avaluem amb els percentatges següents:

1. Desplaçaments amb menys de tres minuts de retard.
2. Reclamacions sobre l'atenció als viatgers i viatgeres.
3. Reclamacions sobre la falta de comoditat i confort.
4. Reclamacions sobre la informació personalitzada a Palma, Inca o Manacor.

5. Reclamacions sobre la gestió dels bitllets.
6. Reclamacions sobre les infraestructures operatives.
7. Respostes als viatgers trameses dins un termini màxim de quinze dies.
8. Viatgers d'excursions.



CENTRES SERVEIS FERROVIARIS DE MALLORCA

A. ESTACIÓ INTERMODAL DE PALMA

Plaça d'Espanya. Palma
Telèfon 971.177.777

B. ESTACIÓ D'INCA

Avinguda del Tren s/n. Inca
Telèfon 971.500.059

C. ESTACIÓ DE MANACOR

Passeig de S'Estació . Manacor
Telèfon 971.555.491

D. OFICINES I TALLERS

Passatge Cala Figuera, 8 (Son Rutlan)
07009 Palma
Tel. 871.93.00.00

