



Carta Marc

Serveis Ferroviaris de Mallorca (SFM)



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 rebi.
8. Promocionar el servei d'excursions de manera que el nombre de viatgers i viatgeres augmenti un 5 % anual.



Govern de les Illes Balears



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>>

QUEIXES I SUGGERIMENTS:

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.