



# Carta Marco

## Servicios Ferroviarios de Mallorca (SFM)



### NOS COMPROMETEMOS A:

1. Ofrecer desplazamientos puntuales, con un margen de 3 minutos de retraso y un cumplimiento de puntualidad de un 95 %.
2. Proporcionar la información que corresponda con una atención correcta a las personas usuarias.
3. Ofrecer infraestructuras interiores no deterioradas y espacios acondicionados e iluminados correctamente.
4. Ofrecer un servicio de atención personalizada en las estaciones de Palma, Inca y Manacor.
5. Ofrecer billetes con información unificada del lugar, el origen y el destino, el precio y el tipo, y garantizar un funcionamiento correcto del servicio de gestión de billetes de manera que el número de reclamaciones relativas a esta materia se reduzca un 10 % anual.
6. Mantener las infraestructuras en buen estado de manera que el número de reclamaciones relativas a esta materia se reduzca un 10 % anual.
7. Responder a todas las sugerencias, los agradecimientos, las quejas o las reclamaciones en un plazo máximo de quince días desde que SFM los reciba.
8. Promocionar el servicio de excursiones de manera que el número de viajeros y viajeras aumente un 5 % anual.



Govern de les Illes Balears



Todos los teléfonos de la red están también en el teléfono de información administrativa 012. El servicio de atención telefónica 012 no proporciona ningún ingreso económico al Gobierno de las Illes Balears. La ciudadanía únicamente abonará el precio establecido por el operador telefónico.

El ámbito de aplicación de esta Carta marco abarca todas las estaciones que conforman la red de SFM. Este documento y la descripción detallada de todas las unidades que integran la red de servicios de SFM están publicados en la página web de la Dirección General de Participación y Transparencia del Gobierno de las Illes Balears: <<http://cartaciudadanas.caib.es>>.

#### QUEIXES I SUGGERIMENTS:

Las sugerencias y las quejas sobre el funcionamiento general de los servicios que presta el Gobierno de las Illes Balears, y especialmente sobre los compromisos que recoge esta Carta, se pueden formalizar:

- Por Internet, en la página web <<http://quejasysugerencias.caib.es>>.
- Por teléfono, en el número 012.
- Presencialmente, en cualquiera de las oficinas de información y registro de las consejerías y en las oficinas de SFM.