

| Servicios                                                                                                                     | Compromisos                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Indicadores                                                                                | Resultados      |            |               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------|---------------|
|                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                            | Compromiso 2025 | Datos 2025 | Observaciones |
| <b>Servicio Ofertado</b><br><br>Dbus garantiza que nunca dos autobuses consecutivos circularán completos por la misma parada. | Los pasajeros y pasajeras de la Línea 28 viajarán con un grado de ocupación de los autobuses no superior a 3 personas por metro cuadrado. DBUS garantiza un cumplimiento del 80 % de este compromiso.                                                                                                     | Promedio de los datos extraídos de las Auditorías Internas que se realizan semestralmente  | 3               | 2,79       |               |
|                                                                                                                               | Los pasajeros y pasajeras de la Línea 5 viajarán con un grado de ocupación de los autobuses no superior a 3 personas por metro cuadrado. DBUS garantiza un cumplimiento del 80 % de este compromiso.                                                                                                      | Promedio de los datos extraídos de las Auditorías Internas que se realizan semestralmente. | 3               | 2,69       |               |
|                                                                                                                               | Los pasajeros y pasajeras de la Línea 13 viajarán con un grado de ocupación de los autobuses no superior a 3 personas por metro cuadrado. DBUS garantiza un cumplimiento del 80 % de este compromiso                                                                                                      | Promedio de los datos extraídos de las Auditorías Internas que se realizan semestralmente  | 3               | 2,76       |               |
| <b>Accesibilidad</b>                                                                                                          | Todos los autobuses de las líneas 5, 13, y 28 serán accesibles para personas con movilidad reducida. Mínimo el 95%.                                                                                                                                                                                       | Promedio de los datos mensuales extraídos de los indicadores de tráfico                    |                 |            |               |
|                                                                                                                               | Línea 28                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                            | %95             | 100%       |               |
|                                                                                                                               | Línea 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                            | %95             | 100%       |               |
|                                                                                                                               | Línea 13                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                            | %95             | 99,8%      |               |
| <b>Información</b>                                                                                                            | Las paradas dispondrán de información actualizada y legible sobre la parada, el esquema de la línea, sus frecuencias de paso por franjas horarias y primeras salidas de cabecera, así como sobre las tarifas y cambio máximo permitido. <b>DBUS garantiza un cumplimiento del 95% de este compromiso.</b> | Promedio de los datos extraídos de las Auditorías Internas que se realizan semestralmente. | 95%             | 99%        |               |
|                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                            |                 |            |               |
| <b>Regularidad</b>                                                                                                            | El tiempo de espera al autobús no superará en más de un 25% el intervalo previsto e informado. Este compromiso se cumplirá como mínimo al 80% en las siguientes líneas:                                                                                                                                   | Promedio de los datos mensuales extraídos de los indicadores de tráfico                    |                 |            |               |
|                                                                                                                               | L28                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                            | 80%             | 82,5%      |               |
|                                                                                                                               | L5                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                            | 80%             | 85,4%      |               |
|                                                                                                                               | L13                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                            | 80%             | 86,5%      |               |

|                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                        |      |      |  |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|--|
| Atención al/la Cliente/a | <p>Existirá un Plan de Actuación y Atención al Cliente/a y los/as clientes/as serán atendidos correctamente de acuerdo con él. DBUS garantiza un cumplimiento mínimo del 98% en este objetivo.</p> <p>La totalidad de los escritos de reclamación o queja presentados por nuestros/as clientes/as será contestada en un plazo máximo de 20 días laborables.</p> | Pomedio de los datos mensuales extraídos de los indicadores de la Oficina de Atención al/la Cliente/a. | 98%  | 100% |  |
| Confort                  | <p>Existirá un protocolo de limpieza por el que se garantiza la limpieza de las instalaciones, autobuses, paradas, etc.</p> <p><b>El nivel mínimo exigible es 7.</b></p>                                                                                                                                                                                        | Valoración en la encuesta de satisfacción de las personas usuarias.                                    | 7    | 8,35 |  |
| Seguridad                | <p>Existirá un Plan de Prevención de accidentes e incidentes que contendrá los indicadores necesarios para garantizar un nivel de siniestralidad adecuado, procurando evitar caídas de pasajeros/as.</p> <p>El 100% de los vehículos que utilizarán los/as clientes/as serán seguros.</p>                                                                       | Inspección de los vehículos en Auditoría Interna.                                                      | 100% | 100% |  |
| Impacto Medioambiental   | <p>100% de los autobuses que utilizarán las personas usuarias tendrán un impacto ambiental reducido.</p> <p>Mínimo el 99% de los autobuses con emisiones de gases de escape adecuado.</p>                                                                                                                                                                       | Promedio del dato de la ITV mensual.                                                                   | 99%  | 100% |  |