



Compliment de compromisos de la carta de serveis de Bus de Barcelona 2024



Compliment de compromisos
Carta de serveis de Bus de Barcelona
(Desembre 2024)

Qualitat i gestió mediambiental
Direcció de Finançament, Programació i Auditoria

		Compromís adquirit	Resultat 2024
Compliment de l'oferta (servei ofert)	A Autobusos de TMB ens comprometem a complir l'oferta del servei programada per facilitar al màxim la mobilitat de les persones usuàries i de la ciutadania, tenint en compte que el transport públic de superfície comparteix l'espai amb altres mitjans de transport, esdeveniments de la ciutat a la via pública i incidències que es produeixen durant el servei.	A Autobusos de TMB ens comprometem a posar tots els mitjans possibles per garantir el 97,74 % dels serveis programats.	98,2 %
Regularitat (temps)	A Autobusos de TMB, amb la finalitat d'oferir un servei fiable, ens comprometem a complir les taules d'interval de pas programades, tenint en compte que el transport públic de superfície comparteix l'espai amb altres mitjans de transport, esdeveniments de la ciutat a la via pública i incidències que es produeixen durant el servei.	A Autobusos de TMB ens comprometem a posar tots els mitjans possibles per tal que el 83,73 % dels serveis compleixin l'interval de pas programat (interval teòric).	81,88 %
Puntualitat (temps)	A Autobusos de TMB, amb la finalitat d'oferir un servei fiable, ens comprometem a complir amb les hores de pas previstes per a les línies que tenen publicat l'horari de pas per la parada, tenint en compte que el transport públic de superfície comparteix l'espai amb altres mitjans de transport, esdeveniments de la ciutat en via pública i incidències que es produeixen durant el servei.	A Autobusos de TMB ens comprometem a posar tots els mitjans possibles per a garantir que el 79,72 % dels serveis compleixin les hores de pas previstes.	78,87 %



Compliment de compromisos
Carta de serveis de Bus de Barcelona
(Desembre 2024)

Qualitat i gestió mediambiental
Direcció de Finançament, Programació i Auditoria

		Compromís adquirit	Resultat 2024
Accessibilitat	Amb la finalitat que tothom pugui gaudir del servei, a Transports de Barcelona ens comprometem a fer les accions necessàries per garantir la mobilitat de totes les persones usuàries als vehicles i parades de la xarxa.	A Autobusos de TMB ens comprometem a posar tots els mitjans possibles per garantir que el 100 % de la flota sigui accessible per a persones amb mobilitat reduïda.	100 %
		A Autobusos de TMB ens comprometem a posar tots els mitjans possibles per garantir que el 99 % de les rampes dels vehicles de la flota estiguin disponibles per facilitar l'accés a les persones amb mobilitat reduïda.	99,59 %
Atenció a la clientela	A Autobusos de TMB ens comprometem en tot moment a oferir el millor tracte possible a les persones usuàries, tant pel que fa a la qualitat de l'atenció prestada com a l'eficiència en la resposta a les seves demandes.	A Autobusos de TMB ens comprometem a posar tots els mitjans possibles per garantir que el 100 % de les persones usuàries que viatgen en els nostres autobusos rebin un tracte adient.	100 %
		A Autobusos de TMB ens comprometem a posar tots els mitjans possibles per garantir que el 90 % de les queixes i reclamacions es responguin de manera adequada en un termini màxim de 28 dies naturals .	78,56 %
		A TMB ens comprometem a respondre el 95 % de les trucades rebudes en horari de servei al telèfon d'informació i atenció corporatiu.	82,66 %
		A TMB ens comprometem a respondre el 95 % de les consultes rebudes via web i app, en un termini de 48 hores laborables .	98,45 %



Compliment de compromisos
Carta de serveis de Bus de Barcelona
(Desembre 2024)

Qualitat i gestió mediambiental
Direcció de Finançament, Programació i Auditoria

		Compromís adquirit	Resultat 2024
Informació	A Autobusos de TMB som conscients de la importància que té la informació per a les persones usuàries i ens comprometem que estigui tan actualitzada com sigui possible, visible i en format accessible, per tal de facilitar l'ús del servei.	A Autobusos de TMB ens comprometem a posar tots els mitjans possibles per garantir que l'índex de qualitat de la informació a l'interior dels vehicles sigui del 98,5 % .	97,49 %
		A Autobusos de TMB ens comprometem a posar tots els mitjans possibles per garantir que l'índex de qualitat de la informació mostrada a les parades sigui com a mínim del 98 % .	96,55 %
Seguretat	A Autobusos de TMB som conscients que la seguretat és un dels factors més rellevants en la qualitat del servei, i per això ens comprometem a vetllar en tot moment per la seguretat de les persones usuàries.	A Autobusos de TMB ens comprometem a posar tots els mitjans possibles per garantir la formació i el reciclatge periòdics del 100 % dels conductors en mesures preventives al lloc de treball, d'acord amb el Programa de Prevenció d'Accidents (PPA) definit.	100 %
		A Autobusos de TMB ens comprometem a posar tots els mitjans possibles per garantir que la nota obtinguda en els Estudis de Percepció del Client, l'atribut de "Seguretat en la conducció" sigui, com a mínim, de 8 (sobre 10) .	7,52



Compliment de compromisos

Carta de serveis de Bus de Barcelona

(Desembre 2024)

Qualitat i gestió mediambiental

Direcció de Finançament, Programació i Auditoria

Conservació i confort	A Autobusos de TMB ens comprometem a oferir a les persones usuàries un servei amb un alt nivell de conservació de vehicles i parades, tot i que aquests elements de la via pública siguin de propietat municipal.	A Autobusos de TMB ens comprometem a posar tots els mitjans possibles per garantir que l'índex de qualitat de conservació dels vehicles sigui superior al 92 % i atenem una flota de més de 1.000 autobusos amb antiguitats diferents.	88,23 %
		Compromís adquirit	Resultat 2024
Impacte ambiental	A Autobusos de TMB volem ser una empresa de transport i mobilitat ciutadana de referència per la seva contribució a la millora de la mobilitat a Barcelona i la seva àrea metropolitana, a la sostenibilitat urbana i al medi ambient. A Autobusos de TMB ens comprometem a oferir un servei de transport públic eficient i de qualitat, que eviti la utilització per part dels ciutadans del vehicle privat en els seus desplaçaments i, per tant, les emissions contaminants associades, fet que permet millorar significativament la qualitat de l'aire a l'Àrea Metropolitana de Barcelona.	A Autobusos de TMB ens comprometem a que les emissions de diòxid de carboni no generades pel vehicle privat siguin superiors ¹ a 68.087 t/any .	90.202 t/any
		A Autobusos de TMB ens comprometem a que les emissions d'òxids de nitrogen no generades pel vehicle privat siguin superiors ¹ a 281 t/any .	345 t/any
		A Autobusos de TMB ens comprometem a que les emissions de partícules (PM10) no generades pel vehicle privat siguin superiors ¹ a 13 t/any .	17 t/any

¹ Cal considerar que, com més demanda de transport públic hi ha, més alt és el nivell d' emissions no generades pel vehicle privat. Per tant, com més alt és el valor de l'indicador, més gran és el benefici per al medi ambient.



Compliment de compromisos

Carta de serveis de Bus de Barcelona

(Desembre 2024)

Qualitat i gestió mediambiental
Direcció de Finançament, Programació i Auditoria

Observacions/comentaris

L'any 2024 la demanda de bus ha superat la xifra rècord anual del 2019 amb 15 milions de validacions, gairebé un 2 % per sobre dels 211 milions de viatges registrats aquell any. Comparat amb el 2023, ha suposat un increment del 6 %. Diversos aspectes poden haver-hi contribuït, com el manteniment de la bonificació del 50 % de la T-usual, la T-jove i els títols per a famílies nombroses o monoparentals i persones en situació d'atur, així com la recuperació econòmica i la creixent activitat turística.

Com a reconeixement del servei realitzat les clientes i els clients han valorat el nivell de satisfacció pel servei rebut amb un 8,02 sobre 10, destacant aspectes tals com la fiabilitat i l'accessibilitat.

Alguns dels compromisos no s'han pogut assolir completament pel gran volum d'obres en execució, ja sigui per la transformació urbanística de la ciutat, per donar més protagonisme als i les vianants (per exemple, la Via Laietana o les Rambles) o bé per les obres de millora de la xarxa de transport (L9 de Metro i L8 de FGC). Així indicadors com la regularitat, la puntualitat i fins i tot la percepció de la conducció se n'han ressentit.

Com a empresa de serveis de mobilitat, hem continuat treballant en la millora del nostre servei i contribuint a millorar la qualitat de l'aire i la sostenibilitat. Com a principals fites destaquem:

- Electrificació de la línia H12 (Gornal / Besòs Verneda). És la tercera línia urbana d'autobusos d'alta capacitat 100 % elèctrica, juntament amb l'H16 (Pg. Zona Franca/ Fòrum Campus Besòs) i la V15 (Barceloneta / Av. Tibidabo).
- Incorporació de 49 autobusos elèctrics, que ens ha permès arribar a una flota total de 199, 76 dels quals són articulats.
- Posada en servei de 36 autobusos d'hidrogen finançats parcialment amb els fons concedits pel "Ministerio de Transporte, Movilidad y Agenda Urbana", en el marc del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència.
- Posada en marxa dels dos primers busos articulats d'hidrogen a Espanya finançats pel projectes JIVE2.
- TMB comprarà els primers minibusos elèctrics per substituir els vehicles actuals de gasoil.
- Compromesos amb la qualitat de l'aire, TMB està participant en diferents projectes per a la recerca de combustibles de zero emissions. En concret del biometà que porta associades zero emissions de CO2 com a font de carburant per als vehicles de gas en actiu fins a la finalització de la vida útil.



Compliment de compromisos

Carta de serveis de Bus de Barcelona

(Desembre 2024)

Qualitat i gestió mediambiental
Direcció de Finançament, Programació i Auditoria

- Instal·lació del nou sistema d'informació a l'usuari a bord del 100 % de la flota d'autobusos. Aquest sistema substitueix els antics panells de leds i permet donar més informació i de manera més intuïtiva a les persones usuàries del servei, oferint informació de quines són les properes parades de la línia, temps previstos d'arribada i temps de sortida, informació d'enllaços amb altres línies, etc.
- Per a la millora de l'accessibilitat i el servei de bus s'ha activat un vehicle de detecció d'accions incíviques al carril bus i a les parades de bus. Durant l'exercici 2024 es va habilitar el funcionament d'un vehicle per detectar situacions d'ús incívic, com ara l'estacionament als carrils reservats per a l'ús de transport públic. Aquest vehicle incorpora un sistema tecnològic que, un cop un operador del sistema identifica una infracció, el sistema recull informació contextual del vehicle infractor i fotografies del context de la situació d'infracció detectada, i envia tota aquesta informació als organismes pertinents perquè se'n tramiti la sanció corresponent. Ha estat possible posar en marxa aquest vehicle gràcies a uns acords amb l'Ajuntament de Barcelona.

Altres aspectes rellevants dins l'àmbit de Transports de Barcelona han estat:

- Validació de la T-mobilitat a través de l'iPhone.
- Transports de Barcelona ha contribuït a la mobilitat dels grans esdeveniments que es produeixen a la ciutat, com el Mobile World Congress, el Primavera Sound, la Copa Amèrica, etc.
- Durant les obres de manteniment de les línies de metro L2, L4, L5 i L10 Sud s'ha realitzat un servei de llançadora de bus i reforç de les línies de bus coincidents.

Finalment, cal considerar que, degut a l'increment del vehicle privat a les vies de circulació en moltes zones de la ciutat, a les obres d'adequació de la ciutat i a l'impacte de les obres de millora de les línies de Metro durant el període estival, hi ha hagut un gran volum d'interaccions a través dels canals d'atenció de TMB.

D'altra banda, també cal tenir en compte la implementació de la T-mobilitat amb la incorporació, pràcticament, de la totalitat dels títols de transport; actualment hi ha un 90 % de penetració al sistema tarifari. Aquest augment ha generat un gran volum de peticions relacionades amb la T-mobilitat a través d'aquests canals, sobretot peticions per incidències en les càrregues i recàrregues de títols i per la inestabilitat del sistema, que sovint provoca increments puntuals i intermitents en les peticions de la nostra clientela. Aquestes fluctuacions en la demanda de servei i la finalització del reforç dels equips d'atenció (presencial, digital, telefònic i BackOffice) que va començar el 2021, ha originat que no hàgim pogut assolir alguns compromisos d'aquest àmbit.

Tot i això, amb les dades extretes periòdicament, hem confirmat que els volums d'atenció estan disminuint i preveiem que es normalitzin amb la implementació total del sistema T-mobilitat durant el 2025. Des de l'Àrea de Clients i Clientes estem treballant per millorar els resultats dels indicadors d'atenció a la nostra clientela.

