



Compliment de compromisos de la carta de serveis de Bus de Barcelona 2025

Compliment de compromisos
Carta de serveis de Bus de Barcelona
(Desembre 2025)

Qualitat i gestió mediambiental
Direcció Finançament, Programació i Auditoria

		Compromís adquirit	Resultat 2025
Compliment de l'oferta (servei ofert)	A Autobusos de TMB ens comprometem a complir l'oferta del servei programada per a facilitar al màxim la mobilitat de les persones usuàries i la ciutadania, tenint en compte que el transport públic de superfície comparteix l'espai amb d'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 a garantir el 96,85% dels serveis programats.	98,1%
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 d'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 81,88% dels serveis compleixin l'interval de pas programat (interval teòric).	81,20%
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 d'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 78,87% dels serveis compleixin les hores de pas previstes.	75,28%



Compliment de compromisos
Carta de serveis de Bus de Barcelona
(Desembre 2025)

Qualitat i gestió mediambiental
Direcció Finançament, Programació i Auditoria

		Compromís adquirit	Resultat 2025
Accessibilitat	Amb la finalitat que tothom pugui gaudir del servei, a Transports de Barcelona ens comprometem a fer les accions necessàries per a 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 a 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 a garantir que el 99% de les rampes dels vehicles de la flota estan disponibles per facilitar l'accés a les persones amb mobilitat reduïda.	99,53%
Atenció a la clientela	A Autobusos de TMB ens comprometem en tot moment a oferir el millor tracte possible a les persones usuàries, tant en la qualitat de l'atenció prestada com en l'eficiència en la resposta de les seves demandes.	A Autobusos de TMB ens comprometem a posar tots els mitjans possibles per a 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 a garantir que el 90% de les queixes i reclamacions es responguin de manera adequada en un termini màxim de 28 dies naturals .	40.62%
		A TMB ens comprometem a respondre el 95% de les trucades rebudes en horari de servei al telèfon d'informació i atenció corporatiu.	89.96%
		A TMB ens comprometem a respondre el 95% de les consultes rebudes via web i app, en un termini de 48 hores laborables .	97.85%



Compliment de compromisos
Carta de serveis de Bus de Barcelona
(Desembre 2025)

Qualitat i gestió mediambiental
Direcció Finançament, Programació i Auditoria

		Compromís adquirit	Resultat 2025
Informació	A Autobusos de TMB conscients de la importància que té la informació per a les persones usuàries, ens comprometem que estigui el màxim d'actualitzada, 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 a garantir que l'índex de qualitat de la informació a l'interior dels vehicles sigui del 98% .	99%
		A Autobusos de TMB ens comprometem a posar tots els mitjans possibles per a garantir que l'índex de qualitat de la informació mostrada a les parades sigui com a mínim del 97% .	97%
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 a 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 a 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) .	7,64

Compliment de compromisos
Carta de serveis de Bus de Barcelona
(Desembre 2025)

Qualitat i gestió mediambiental
Direcció 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 a garantir que l'índex de qualitat de conservació dels vehicles sigui superior al 92% , atenent a una flota de més de 1.000 autobusos amb antiguitats diferents.	92%
		Compromís adquirit	Resultat 2025
Impacte ambiental	A Autobusos de TMB volem ser una empresa de transport i mobilitat ciutadana que sigui referent 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 que les emissions de diòxid de carboni no generades pel vehicle privat siguin superiors ¹ a 81.279 t/any .	93.270 t/any
		A Autobusos de TMB ens comprometem que les emissions d'òxids de nitrogen no generades pel vehicle privat siguin superiors ¹ a 318 t/any .	357 t/any
		A Autobusos de TMB ens comprometem que les emissions de partícules (PM10) no generades pel vehicle privat siguin superiors ¹ a 15 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 2025)

Qualitat i gestió mediambiental
Direcció Finançament, Programació i Auditoria

Observacions/comentaris

L'any 2025 la demanda de bus ha continuat creixent assolint una nova xifra rècord superant els 220 milions de validacions, un 2,1% més que a l'any 2024. El creixement més important en termes relatius es registra fora de l'hora punta, sobretot a les tardes i els diumenges i festius posant de manifest que el Bus és un transport públic de qualitat.

Com a reconeixement del servei realitzat els clients han valorat el seu nivell de satisfacció pel servei rebut amb 8,19 sobre 10 destacant aspectes tals com la fiabilitat, l'accessibilitat i l'atenció al client. Tots els elements enquestats han experimentat una millora respecte l'any anterior.

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-li més protagonisme al vianant (Via Laietana, Rambles), per les de millora de la xarxa de transport (L9 de Metro i L8 de FGC), restriccions de velocitat o disminució de carrils per a la circulació per la creació de nous carrils bici. Indicadors com la puntualitat i la regularitat no s'han pogut assolir.

La proliferació de vehicles de mobilitat personal i bicicletes, que sovint no respecten la normativa de seguretat vial, provoquen una disminució de la percepció de seguretat en la conducció dels autobusos tot i que per aquest any 2025 ha millorat.

Com empresa de servei a la 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:

- La línia V19 a partir del 12 d'abril i fins el mes de setembre ha reforçat dos trams els dissabtes i festius per millorar el servei als entorns del Park Güell i la zona marítima. La mesura ha permès millorar la freqüència en els dos trams que es reforcen i evitar acumulacions de passatge a tota la línia. Les situacions d'acumulació de passatge han disminuït en un 40% tot i l'increment de validacions.
- El 26 de març s'ha posat en servei la nova línia de bus exprés X3 entre l'Hospitalet de Llobregat i Barcelona fent el recorregut des del Paral·lel fins a l'Avinguda Carrilet substituint la línia 79 (Pl. Espanya – Av. Carrilet). La connexió entre els dos municipis es realitza de manera més directa i més ràpida que amb l'antiga 79. Amb el nou traçat de la X3 s'escurça el temps de trajecte, amb un recorregut més directe, menys parades, millors freqüències de pas i un nou final de línia a l'Av. Paral·lel.
- A partir del 7 de juny i durant els mesos d'estiu els dissabtes i festius les línies V29 i D20 han tingut dues destinacions i un reforç de fins a 4 autobusos articulats més cada una per guanyar capacitat en el trajecte que porta al front marítim.
- Realització dels treballs previs per a la creació de dues noves línies de proximitat al gener del 2026 a Montcada i Reixac (137 i 138).
- Prova pilot en 15 parades de bus per millorar el servei. Durant 12 mesos es recolliran dades en temps real per ajustar l'oferta de bus i l'atenció als usuaris d'una forma encara més eficient.



Compliment de compromisos

Carta de serveis de Bus de Barcelona

(Desembre 2025)

Qualitat i gestió mediambiental
Direcció Finançament, Programació i Auditoria

- Prova per primer cop un bus autònom en circulació durant 10 dies per Montjuïc amb la finalitat de seguir innovant en el transport públic, obtenir coneixements pràctics i experiència per avançar cap a nous models de mobilitat amb l'objectiu de reforçar la seguretat, l'eficiència i la qualitat del servei ofert.
- Compra de 19 autobusos elèctrics de 18 metres de càrrega nocturna que arribaran a finals de 2026 que incrementaran la flota de zero emissions.
- Compromesos amb la qualitat de l'aire s'ha transformat un minibus de motor dièsel en un vehicle zero emissions amb pila d'hidrogen dins l'àmbit del projecte HERO-Hydrogen Retrofit i s'han realitzat proves en diferents recorreguts curts per validar-ne el funcionament, confirmar la viabilitat de la transformació i verificar l'eficiència energètica.
- Durant l'any 2025 TMB ha col·laborat amb l'Ajuntament de Barcelona en l'elaboració de l'Agenda Bus 2026-2030 que inclou reforços de línies, més carrils bus, més línies exprés i projectes de bus per fer més eficient la xarxa. Les mesures s'han presentat al gener de 2026.

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

- Mobilitat per als partits del Futbol Club Barcelona durant les obres del nou estadi.
- Transports de Barcelona ha contribuït a la mobilitat dels grans esdeveniments que es produeixen a la Ciutat tal com: Mobile World Congress, Primavera Sound i macroconcerts d'artistes amb gran projecció com Aitana, Black Pink, Post Malone, entre d'altres.
- Durant les obres de manteniment del metro L1-L2-L4-L10 Sud i L11 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, 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.

A l'àmbit de l'atenció a la nostra clientela, cal tenir en compte l'afectació de la implementació de la T-mobilitat amb la incorporació de la pràctica totalitat dels títols de transport; actualment hi ha un 99% de penetració al sistema tarifari. Aquest augment va generar 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 provocava increments puntuals i intermitents en les peticions dels nostres clients i clientes, durant tot l'any 2024.



Compliment de compromisos

Carta de serveis de Bus de Barcelona

(Desembre 2025)

Qualitat i gestió mediambiental
Direcció Finançament, Programació i Auditoria

Aquest any 2025 les incidències han disminuït i el sistema ha estat més estable. Tot i això, l'acumulació d'expedients generada al 2024 al BackOffice (fins al mes de setembre vam tenir un equip de reforç per atendre només comunicacions de la clientela de T-mobilitat), ens ha provocat dilacions al registre superiors a les que voldríem i en conseqüència l'incompliment dels compromisos adquirits.

Per tal de gestionar aquests expedients que hem acumulat, hem reforçat l'equip de gestió, hem aplicat novetats tecnològiques a la gestió dels expedients QRS i hem creat grups de treball que analitzen diferents grups de comunicacions recurrents. Amb aquestes actuacions intentarem que els temps mitjans de resposta s'adeqüin a la normativa vigent (aplicació de la nova Llei d'Atenció a la Clientela a finals d'any).

Respecte al canal telefònic ens ha passat un fet similar, de manera que la suma de les trucades de T-mobilitat a les trucades que ja atenia el proveïdor extern per atendre d'altres àmbits, ens ha implicat haver de proveir de més personal als equips d'atenció del canal telefònic. Actualment amb les dades extretes periòdicament, es confirma que els nivells de servei del canal telefònic ja es troben en valors superiors al compromís del 2025, i al BackOffice s'ha reduït considerablement la bossa dels expedients acumulats. Des de l'Àrea de Clients i Clientes continuem treballant per a millorar els resultats en els indicadors d'atenció a la nostra clientela.

