



Compliment de compromisos de la carta de serveis de Bus de Barcelona 2023



Compliment de compromisos
Carta de serveis de Bus de Barcelona
Desembre 2023

Àrea de Qualitat i Gestió Mediambiental
Direcció de Serveis Corporatius

		Compromís adquirit	Resultat 2023
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 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 garantir el 97,74% dels serveis programats.	97,78%
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 83,73% dels serveis compleixin l'interval de pas programat (interval teòric).	80,53%
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 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 garantir que el 79,72% dels serveis compleixin les hores de pas previstes.	79%



Compliment de compromisos
Carta de serveis de Bus de Barcelona
Desembre 2023

Àrea de Qualitat i Gestió Mediambiental
Direcció de Serveis Corporatius

		Compromís adquirit	Resultat 2023
Accessibilitat	Amb la finalitat que tothom pugui gaudir del servei, a Autobusos de TMB ens comprometem a fer les accions necessàries per garantir-ne l'accessibilitat, i a impulsar i implementar millores en l'accés a la informació i a la comunicació per a totes les persones usuàries.	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%
Atenció al client	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 garantir que el 100% de les persones usuàries que viatgen en els nostres autobusos rebin un tracte adient.	99,76%
		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 .	78,29%
		A TMB ens comprometem a respondre el 95% de les trucades rebudes en horari de servei al telèfon d'informació i atenció corporatiu.	87,67%
		A TMB ens comprometem a respondre el 95% de les consultes rebudes via web i app en un termini de 48 hores laborables .	98,66%



		Compromís adquirit	Resultat 2023
Informació	A Autobusos de TMB som conscients de la importància que té la informació per a les persones usuàries i, per això, ens comprometem perquè 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% .	99,18%
		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% .	97,71%
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 i conductores 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) .	7,58

		Compromís adquirit	Resultat 2023
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% , tenint en compte que mantenim una flota de més de 1.000 autobusos de diversa antiguitat.	95,89%
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 l'ús del vehicle privat per part de la ciutadania 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 perquè les emissions de diòxid de carboni no generades pel vehicle privat siguin superiors ¹ a 56.212 t/any . A Autobusos de TMB ens comprometem perquè les emissions d'òxids de nitrogen no generades pel vehicle privat siguin superiors ¹ a 234 t/any . A Autobusos de TMB ens comprometem perquè les emissions de partícules (PM10) no generades pel vehicle privat siguin superiors ¹ a 11 t/any .	79.188 t/any 327 t/any 16 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 2023

Àrea de Qualitat i Gestió Mediambiental
Direcció de Serveis Corporatius

Observacions i comentaris

Durant l'any 2023, la demanda de bus s'ha anat recuperant al llarg dels mesos i ha assolit el 96% de viatgers de l'any 2019, anterior a l'esclat de la pandèmia. Tot fa pensar que el 2024 es podria fins i tot superar aquesta fita. Algun dels elements que poden haver contribuït a aquests resultats són la recuperació econòmica, l'increment de l'activitat turística i la política de reducció del preu en un 50% de títols de transport com la T-usual, la T-4 i la T-jove. Aquesta darrera, des del 15 de març, es va ampliar fins a l'edat de 30 anys i es va rebaixar el preu de les zones tarifàries 2 a 6, i s'han igualat així al preu de la zona 1.

Com a reconeixement del servei ofert, els clients han valorat el seu nivell de satisfacció pel servei rebut amb un 8,09 sobre 10, i han destacat aspectes com ara la fiabilitat i l'accessibilitat.

Els compromisos establerts no s'han pogut complir del tot per les dificultats derivades de la transformació urbanística de la ciutat i l'increment de l'activitat econòmica que ha suposat un augment del vehicle privat a les vies de circulació.

Com a 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. A continuació, destaquem les nostres principals fites:

- Electrificació de la V15 (Barceloneta / Av. Tibidabo). Aquesta és la segona línia urbana d'autobusos d'alta capacitat 100% elèctrica juntament amb l'H16 (Pg. Zona Franca / Fòrum Campus Besòs), totalment elèctrica des de l'estiu del 2021.
- Posada en servei de 78 autobusos de zero emissions. Aquesta inversió està alineada amb el Pla estratègic 2025, que preveu que fins al 2025 TMB haurà incrementat la seva flota de vehicles de tecnologia neta en 533 vehicles, dels quals 233 seran elèctrics.
- Adjudicació de 36 autobusos d'hidrogen finançada amb els fons concedits pel Ministeri de Transports, Mobilitat i Agenda Urbana, en el marc del Pla de recuperació, transformació i resiliència.
- Creació, al mes de març, d'una nova Àrea de Bus a Demanda: Vallbona. El bus a demanda forma part de l'impuls per a la modernització i digitalització de l'autobús per fer-lo més competitiu per tal de prioritzar els mitjans més sostenibles i de menys impacte ambiental.
- Transports de Barcelona, SA està participant, com a membre del consorci de la Unió Internacional del Transport Públic (UITP), en el programa EBRT2030, subvencionat per la Comissió Europea, adjudicat el 20 de juliol del 2022. Durant l'any 2023 ja s'han començat a dur a terme un seguit d'actuacions que permetran que la línia H12 (Gornal-Besòs/Verreda) incrementi les seves prestacions i es transformi en un autobús de trànsit ràpid o BRT (per la sigla en anglès) elèctric. S'han iniciat les obres per a la instal·lació de les estacions de càrrega a les terminals de la línia i durant el darrer semestre de l'any ha començat el desenvolupament del projecte de connexió del Centre de Control de Bus i del Centre de Gestió de Mobilitat de l'Ajuntament de Barcelona per a la millora de la regularitat.



Compliment de compromisos

Carta de serveis de Bus de Barcelona

Desembre 2023

Àrea de Qualitat i Gestió Mediambiental
Direcció de Serveis Corporatius

- Millora del sistema d'informació a les persones usuàries dins del bus. En el segon semestre del 2023 es va iniciar el desplegament del nou sistema d'informació a les persones usuàries a bord dels 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. Així s'ofereix informació de les properes parades de la línia, el temps previst d'arribada i el temps de sortida, la informació d'enllaços amb altres línies, etc. Aquest nou sistema s'ha instal·lat a més del 90% de la flota i s'ha fet extensiu al 100% de la flota durant el 2024.
- Finalització de la instal·lació del sistema de videovigilància embarcada al 100% de la flota amb la finalitat d'augmentar la percepció de seguretat dins del bus.

Aquests són altres dels aspectes rellevants dins l'àmbit de Transports de Barcelona:

- La incorporació progressiva de títols a la T-Mobilitat.
- Transports de Barcelona ha contribuït a la mobilitat dels grans esdeveniments que tenen lloc a la ciutat, com ara: Mobile World Congress, Primavera Sound, etc.
- Durant les obres de manteniment del metro de la línia L4 i del telefèric s'ha dut a terme un servei de llançadora.

Finalment, cal considerar que, d'una banda, 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 l'impacte de les obres de millora de les línies de metro durant el període estival i, d'una altra, la implementació del sistema de la T-mobilitat, hi ha hagut un gran volum d'interaccions a través dels canals d'atenció de TMB, fet que ha derivat en l'incompliment d'alguns dels compromisos de l'àmbit d'atenció. Des de TMB, s'han impulsat una sèrie de mesures per millorar els resultats en els seus indicadors.

