



# Compromisos Carta de serveis de Bus de Barcelona 2019



		Compromís adquirit	Resultat 2019
<b>Compliment de l'oferta (servei ofert)</b>	A Autobusos de TMB ens comprometem a complir l'oferta programada del servei per facilitar al màxim la mobilitat dels nostres usuaris i ciutadans.	A Autobusos de TMB ens comprometem a posar tots els mitjans possibles per a garantir el <b>98,03%</b> dels serveis programats.	97,64%
<b>Regularitat (temps)</b>	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 públic 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 a que el <b>82,80%</b> dels serveis compleixin l'interval de pas programat.	82,54%
<b>Puntualitat (temps)</b>	A Autobusos de TMB, amb la finalitat d'oferir un servei fiable, ens comprometem a complir les hores de pas previstes per les línies que tenen publicat el seu horari de pas per parada, tenint en compte que el transport públic de superfície comparteix l'espai públic 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 a garantir que el <b>79,72%</b> dels serveis compleixin les hores de pas previstes.	79,1%

		Compromís adquirit	Resultat 2019
<b>Accessibilitat</b>	Amb la finalitat que tothom pugui gaudir del servei, a Autobusos de TMB ens comprometem a fer les accions necessàries per garantir l'accessibilitat a tots els nostres usuaris. La definició de les parades es fa de manera accessible, tot i respectant els criteris d'urbanisme i paisatge urbà dels ajuntaments.	A Autobusos de TMB ens comprometem a posar tots els mitjans possibles per a garantir que el <b>100%</b> de la flota sigui accessible a persones amb mobilitat reduïda.	100%
<b>Atenció al client</b>	A Autobusos de TMB ens comprometem, en tot moment, a oferir el millor tracte possible als nostres usuaris, 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 <b>100%</b> dels passatgers que viatgen als autobusos rebin un tracte adequat.	98,54%
		A Autobusos de TMB ens comprometem a posar tots els mitjans possibles per a garantir que el <b>90%</b> de les queixes i les reclamacions es responguin de manera adequada en un termini màxim de 28 dies naturals.	73,66%
<b>Informació</b>	A Autobusos de TMB, conscients de la importància que té la informació per als seus usuaris, ens comprometem que estigui el màxim d'actualitzada i visible per facilitar l'ús del servei als nostres usuaris.	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 <b>98,5%</b> , atenent a una flota de més de 1.000 busos amb antiguitats diferents.	99,68%
		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 <b>98%</b> , atenent a un parc de més de 2.500 parades	98,99%

		Compromís adquirit	Resultat 2019
<b>Seguretat</b>	A Autobusos de TMB, conscients que la seguretat és un dels factors més rellevants en la qualitat del servei, ens comprometem a vetllar en tot moment per la seguretat dels nostres usuaris.	A Autobusos de TMB ens comprometem a posar tots els mitjans possibles per a garantir la formació i reciclatge periòdic el <b>100%</b> dels conductors en mesures preventives, 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 client de seguretat en la conducció sigui de, com a mínim, <b>8</b> (sobre 10).	-
<b>Conservació</b>	A Autobusos de TMB ens comprometem a oferir als nostres usuaris un servei amb un nivell alt de la conservació de vehicles.	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 <b>91,5%</b> , atenent a una flota de més de 1.000 busos amb antiguitats diferents.	93,89%

### **Observacions/Comentaris**

L'any 2019 ha estat especialment complex pels diferents actes reivindicatius a la ciutat, obres i la consolidació de la mobilitat privada. El context ha fet que no s'hagi pogut assolir l'excel·lència en tots els compromisos recollits a la Carta de Serveis. Malgrat això destacarem alguns aspectes que han millorat la qualitat del servei ofert als nostres clients:

- Ha estat el primer any amb el funcionament de la Nova Xarxa totalment implantada. La bona acceptació d'aquests canvis ha suposat l'increment de 8 milions en el nombre de validacions respecte l'any anterior.
- L'any 2019 han estat circulant els 127 autobusos de nova adquisició per renovació de flota. Aquests vehicles incorporen tecnologies híbrides i de GNC que contribueixen a millorar la qualitat de l'aire i disminuir els nivells acústics de la ciutat. La distribució interior dels vehicles ha estat dissenyada per millorar el confort dels nostres clients durant el trajecte. A finals d'any i durant el 2020 s'incorporaran 105 vehicles amb aquestes característiques que seran el relleu de la flota més antiga.
- El primer any de funcionament de la línia de Bus a la Demanda ha estat molt ben acollit i valorat pels seus clients alhora que ha permès fer-ne una avaluació del seu potencial com a nou model de mobilitat a la Ciutat de Barcelona.
- S'ha treballat en la consolidació en servei dels 7 autobusos elèctrics a la línia H16. L'experiència adquirida amb la utilització d'aquests vehicles i el seu comportament en línia ha permès adjudicar la compra de 23 vehicles articulats 100% elèctrics amb càrrega al carrer que s'incorporaran a la flota de TMB entre el darrer trimestre del 2020 i el primer del 2021. Amb l'adquisició d'aquests vehicles Autobusos de TMB es reafirma en el seu compromís amb la Ciutat per fer-la neta i habitable.
- Autobusos de TMB continua treballant per assolir l'accessibilitat universal. TMB ha implantat el sistema d'etiquetes intel·ligents NaviLens, que posen, a l'abast de les persones amb

## Carta de serveis de Bus de Barcelona (Desembre 2019)

discapacitat visual, la senyalització i la informació dels serveis de metro i bus a través de la lectura que en fa l'aplicació del dispositiu mòbil. En una parada de bus, l'aplicació NaviLens llegeix l'etiqueta i informa del nom i del codi de la parada, les línies que hi passen, la destinació de cadascuna, el temps previst d'arribada i les possibles alteracions del servei. El desplegament de les etiquetes es realitzarà en dues fases: 50% de la xarxa al darrer trimestre del 2019 (ja finalitzat) i el 50% restant durant el 2020.