



Compliment de compromisos de la carta de serveis de Bus de Barcelona 2022

Compliment de compromisos
Carta de serveis de Bus de Barcelona
(Desembre 2022)

Àrea de qualitat i gestió mediambiental
Direcció de serveis corporatius

	Compromís adquirit		Resultat 2022
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 97,74% dels serveis programats.	97,45%
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).	81,96%
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 79,72% dels serveis compleixin les hores de pas previstes.	81,14%

Compliment de compromisos

Carta de serveis de Bus de Barcelona

(Desembre 2022)

Àrea de qualitat i gestió mediambiental
Direcció de serveis corporatius

		Compromís adquirit	Resultat 2022
Accessibilitat	Amb la finalitat que tothom pugui gaudir del servei, a Autobusos de TMB ens comprometem a fer les accions necessàries per a 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 a 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 a garantir que el 100% de les persones usuàries que viatgen en els nostres autobusos rebin un tracte adient. 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. A TMB ens comprometem a respondre el 95% de les trucades rebudes en horari de servei al telèfon d'informació i atenció corporatiu. A TMB ens comprometem a respondre el 95% de les consultes rebudes via web i app, en un termini de 48 hores laborables.	99,69% 92.42% 95.96% 99.33%

		Compromís adquirit	Resultat 2022
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 98,5% .	99,33%
		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 98% .	98,64%
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) .	7,55
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.	97,14%

Compliment de compromisos

Carta de serveis de Bus de Barcelona (Desembre 2022)

Àrea de qualitat i gestió mediambiental
Direcció de serveis corporatius

		Compromís adquirit	Resultat 2022
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 56.303 t/any .	61.978 t/any
		A Autobusos de TMB ens comprometem que les emissions d'òxids de nitrogen no generades pel vehicle privat siguin superiors ¹ a 236 t/any .	259 t/any
		A Autobusos de TMB ens comprometem que les emissions de partícules (PM10) no generades pel vehicle privat siguin superiors ¹ a 11 t/any .	12 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.	

Observacions/comentaris

L'any 2022 s'ha caracteritzat per la recuperació de la confiança en el transport públic que s'ha traduït en una progressiva recuperació dels nivells de passatge d'abans de la pandèmia que fan preveure que a finals del 2023 s'hagi recuperat en gran mesura tot i els canvis en la mobilitat (teletreball, vehicles de mobilitat personal, etc.).

Com a reconeixement al compromís per millorar l'eficiència del servei i la sostenibilitat, Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) ha rebut el premi com a empresa de l'any a la categoria de transport urbà de la revista especialitzada en transport de viatgers, Autobuses y Autocares i ha obtingut un 8,04 sobre 10 en l'estudi anual de satisfacció corresponent al 2022, on se'n destaca la fiabilitat i l'accessibilitat.

Els compromisos establerts s'han complert de forma majoritària malgrat les dificultats derivades de la transformació urbanística de la ciutat i l'escassetat de recursos derivada de la guerra d'Ucraïna i la Sanitat, encara col·lapsada pels efectes de la Covid-19.

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:

- A partir del 10 de gener van entrar en vigor més millores al servei de Nou Barris nord que van consistir en: l'ampliació de recorregut i avançament de l'inici del servei de la línia 183, la conversió de la línia 182 en circular i l'ampliació de servei a la darrera franja horària del bus a demanda de Torre Baró.
- A partir del 17 de gener va desaparèixer la línia 135 i es va crear nou sistema d'autobús a demanda a Montbau i la Vall d'Hebron, al districte d'Horta – Guinardó. D'aquesta manera s'han millorat les prestacions, la flexibilitat i l'eficiència del servei de Bus del Barri existent, la línia 135, que cobria els mateixos barris de Montbau i la Vall d'Hebron amb una freqüència fixa de 45 minuts. Es tracta d'una actuació inclosa al Pla Estratègic TMB 2025 per transformar el servei sense alterar els conceptes de proximitat i connectivitat, com a porta d'accés al conjunt de la xarxa de transport públic.
- Com a part de les polítiques establertes al Pla Estratègic 2025 de TMB durant el 2022 s'han substituït 98 autobusos per noves tecnologies que permetran emetre un 95% menys d'emissions d'òxid de nitrogen, un 97% menys de partícules contaminants i un 12% menys de tones de CO2 l'any respecte als vehicles que hi havia fins ara en funcionament. D'aquesta manera es fa un pas més perquè Barcelona continuï gaudint d'una de les flotes d'autobusos més neta d'Europa i contribuir a millorar la qualitat de l'aire de Barcelona i la seva àrea metropolitana.

- El 28 de novembre va entrar en servei el bus a demanda d'El Farró-Galvany que acostarà el veïnat d'El Farró a serveis bàsics com el CAP Adrià i l'Hospital Platon. Es tracta de la quarta implantació a Barcelona del servei públic a demanda després dels que ja es van presentar a Montbau, Torre Baró i Torre Baró Sud-Vallbona Sud.
- L'Ajuntament de Barcelona i Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) van iniciar el dilluns 12 de setembre una prova pilot del servei de bus a demanda que cobreix Vallbona Sud, Ciutat Meridiana, Torre Baró i Trinitat Nova, al districte de Nou Barris. elMeuBus Torre Baró Sud – Vallbona Sud substituint la línia de bus 180, incorporant-hi les avantatges pròpies del transport de proximitat a demanda, com la capacitat d'ajustar-se a les necessitats de la ciutadania alhora que ofereix un servei eficient i sostenible.
- TMB ha participat, com a membre del consorci de la Unió Internacional del Transport Públic (UITP), en el programa e-BRT 2030, subvencionat per la UE, i que va rebre l'adjudicació el passat 20 de juliol. Durant el 2023 es començaran a desplegar una sèrie d'innovacions tecnològiques que permetran a la línia H12 (Gornal-Besòs/Verneda) incrementar les seves prestacions i transformar-se en un BRT elèctric. Aquestes millores es podran implementar gràcies a una subvenció d'1,2 M€ atorgada per la UE.

Els diversos desenvolupaments i elements tecnològics que faran possible la transformació de l'actual línia H12 en un BRT elèctric es poden agrupar en tres grans blocs: electrificació, millora de la regularitat i millora de l'experiència de l'usuari.

- En el marc de la lluita contra la LGTBI-fòbia i l'assetjament sexual ha realitzat una prova pilot en 170 autobusos instal·lant càmeres de videovigilància. Un cop finalitzada i avaluats els resultats durant el 2023 s'acabarà el desplegament a la resta de la flota amb un total de 4.500 càmeres. A banda de constituir un nou element per a la seguretat dels usuaris i les usuàries permetrà analitzar els nivells d'ocupació i millorar la gestió del servei.

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

- La progressiva incorporació de títols a la T-Mobilitat.
- Transports de Barcelona ha contribuït a la mobilitat dels grans esdeveniments que es produeixen a la Ciutat tals com: Mobile World Congress, Primavera Sound, etc.
- Durant les obres de manteniment del metro L5 i del telefèric s'ha realitzat un servei de llançadora de bus.

La funció TMB ha rebut el premi Bonaplata per la recuperació de l'autobús Tilling-Stevens B-83012 en la seva categoria "Premi Especial de Patrimoni" i la subcategoria "preservació del patrimoni mòbil". L'Associació del Museu de la Ciència i de la Tècnica i d'Arqueologia Industrial de Catalunya (AMCTAIC) reconeix a través dels Premis Bonaplata, aquells projectes que tenen com a finalitat l'interès per recuperar i difondre el patrimoni industrial de Catalunya.