



Compliment de compromisos de la carta de serveis de Bus de Barcelona 2021

		Compromís adquirit	Resultat 2021
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.	98,76%
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.	85,51%
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.	81,41%

		Compromís adquirit	Resultat 2021
Accessibilitat	<p>Amb la finalitat que tothom pugui gaudir del servei, a Autobusos de TMB ens comprometem a emprendre 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.</p> <p>També ens comprometem a proposar millores d'accessibilitat en les parades i al seu entorn més proper, conjuntament amb els seus propietaris, que són els ajuntaments dels municipis en els quals Transports de Barcelona desenvolupa la seva activitat.</p>	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.	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>A TMB ens comprometem a respondre el 95% de les trucades rebudes en horari de servei al telèfon d'informació i atenció corporatiu.</p> <p>A TMB ens comprometem a respondre el 95% de les consultes rebudes via web i app, en un termini de 48 hores laborables.</p>	<p>99,67%</p> <p>94,64%</p> <p>97,63%</p> <p>99,16%</p>

		Compromís adquirit	Resultat 2021
Informació	A Autobusos de TMB som conscients de la importància que té la informació per a les persones usuàries, i per això ens comprometem que aquesta 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% .	98,57%
		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% .	97,98%
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, 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).	7,49
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.	95,18%

		Compromís adquirit	Resultat 2021
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 65.244 t/any .	55.559 t/any
		A Autobusos de TMB ens comprometem que les emissions d'òxids de nitrogen no generades pel vehicle privat siguin superiors ¹ a 271 t/any .	236 t/any
		A Autobusos de TMB ens comprometem que les emissions de partícules (PM10) no generades pel vehicle privat siguin superiors ¹ a 13 t/any .	11 t/any
<p>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.</p>			

Observacions/comentaris

L'any 2021 s'ha vist novament marcat pel desenvolupament de la pandèmia provocada pel virus de la COVID-19, i durant el primer semestre de l'any es van tornar a aplicar mesures de restricció de la mobilitat i la interacció social per tal de frenar-ne l'expansió. A Autobusos de TMB hem seguit treballant per oferir un servei de transport públic eficient i de qualitat, com també per garantir la seguretat dels nostres viatgers, mantenint el reforç de totes les mesures de prevenció enfront de la COVID-19, com ara la neteja i la ventilació interior dels vehicles.

Com a reconeixement a la tasca realitzada, la plantilla de TMB ha rebut la Medalla d'Honor 2021 de Barcelona pel paper en la crisi sanitària i ha obtingut un 8,02 sobre 10 en l'estudi anual de satisfacció corresponent al 2021, on se'n destaca la fiabilitat i l'accessibilitat.

Els compromisos establerts s'han complert de forma majoritària malgrat la situació existent i hem continuat treballant en la millora del nostre servei. Com a principals fites destaquem:

- A partir del mes de maig, Autobusos de TMB gestiona directament les línies del sector nord del districte de Nou Barris, després de deu anys de gestió indirecta, en una aposta per l'actualització i adequació del servei a la realitat de la demanda, l'evolució de la xarxa i els nivells de qualitat del conjunt del transport públic de Barcelona i la seva àrea.
- A partir del 20 de setembre ha començat a circular la línia d'autobús semidirecta X1, que apropa els municipis metropolitans i el centre de Barcelona. Aquest nou servei semidirecte XPRESBus té un interval de pas de 8 minuts i connecta el centre de la ciutat amb els nodes intermodals de Francesc Macià i Glòries en un temps de trajecte de 10-13 minuts. Inicialment incorporarà vehicles estàndard de baixes emissions (híbrids de gas), i a partir del 2022 s'aniran substituint pels de pila d'hidrogen (emissions nul·les).
- El Pla Estratègic TMB 2050 inclou la renovació i actualització ambiental dels autobusos urbans de Barcelona i l'àrea metropolitana, d'acord amb l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM). La previsió del pla és que entre el 2022 i el 2025 s'incorporin 508 vehicles ecològics (elèctrics, de GNC o d'hidrogen) i s'executin les obres d'infraestructura necessàries per subministrar-los energies verdes.
Per accelerar la renovació i descarbonització de la flota, Autobusos de TMB ha contractat 210 unitats d'autobusos elèctrics i híbrids, fruit d'un procés de licitació que es va posar en marxa entre el maig i el juny del 2021 i que comporta una inversió global de 112,5 milions d'euros. En total seran 78 autobusos elèctrics purs, 108 d'híbrids de gas natural comprimit i 24 d'híbrids de dos pisos per al transport turístic.

- Durant l'any 2021 s'ha estat treballant per a la implantació, el gener del 2022, del nou servei de bus a la demanda a Montbau i la Vall d'Hebron, al districte d'Horta-Guinardó, com a solució avançada a les necessitats de mobilitat dels veïns i veïnes dels dos barris. D'aquesta manera es milloren les prestacions de la línia de Bus de Barri existent, la línia 135.
- Durant l'any 2021 s'ha continuat treballant en l'extensió del pagament del bitllet senzill amb targeta bancària a bord dels autobusos al conjunt de la flota. A finals d'any estava disponible a més de la meitat dels vehicles. Es preveu que a principis del 2022 estigui implantat al 100%, fet que facilitarà l'accés al bus a les persones que no en són usuàries habituals i solien fer ús del bitllet senzill.

Respecte al no assoliment del compromís relatiu a l'impacte ambiental, cal tenir en compte les consideracions següents:

- L'indicador d'impacte ambiental està directament relacionat amb les validacions, atès que es tracta de les emissions que deixa d'emetre el passatge d'Autobusos TMB en agafar el transport públic en comptes del vehicle privat.
- Durant l'any 2021 es manté la baixada de passatgers com a conseqüència de la situació de pandèmia esdevinguda. En concret, es detecta una disminució del 17% de les validacions respecte a la mitjana dels 3 anys anteriors (línia base). No obstant això, els valors de validacions del 2021 han superat els valors de l'any 2020, amb una millora del 21%.
- D'altra banda, la reducció del factor d'emissió del CO₂ per al vehicle privat i la disminució del km/viatger tampoc no afavoreixen l'obtenció de bons resultats en el compromís d'impacte ambiental. Això, però, són factors estables durant els mesos que cal contrarestar amb el nombre de passatgers transportats.
- Encara que s'han emprès accions específiques al llarg de l'any per tal de recuperar de la confiança del client, no s'ha aconseguit superar la línia base i, per tant, Autobusos de TMB no ha assolit l'estalvi d'emissions esperat.