



# Compromisos Carta de serveis de Bus de Barcelona 2020



		Compromís adquirit	Resultat 2020
<b>Compliment de l'oferta (servei ofert)</b>	A Autobusos de TMB ens comprometem a complir l'oferta programada del servei per a 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>97,74%</b> dels serveis programats.	95,43%
<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 perquè el <b>82,80% ±2</b> dels serveis compleixin l'interval de pas programat.	85,28%
<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.	76,65%

		Compromís adquirit	Resultat 2020
<b>Accessibilitat</b>	Amb la finalitat que tothom pugui gaudir del servei, a Autobusos de TMB ens comprometem a fer les accions necessàries per a garantir l'accessibilitat a tots els nostres usuaris. La definició de les parades es fa de manera accessible, tot 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 en els nostres autobusos rebin un tracte adequat.	99,17%
		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.	92,81%
		A Autobusos de TMB ens comprometem a respondre el <b>95%</b> de les trucades rebudes de clients.	99,12%
		Fora de l'horari d'atenció del canal telefònic, les trucades que es rebin es respondran en un termini inferior a les <b>12 hores</b> des del moment de recepció.	
<b>Informació</b>	A Autobusos de TMB, conscients de la importància que té la informació per als usuaris, ens comprometem que estigui el màxim d'actualitzada i visible per a 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	98,65%

		amb antiguitats diferents.	
		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%
<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 del client quant a seguretat en la conducció sigui, com a mínim, de <b>8</b> (sobre 10).	7,78
<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.	93,82%

		Compromís adquirit	Resultat 2020
Impacte ambiental	Autobusos de TMB vol 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 seu 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 <sup>1</sup> a <b>77.380 t/any</b> .	47.810 t/any
		A Autobusos de TMB ens comprometem que les emissions d'òxids de nitrogen no generades pel vehicle privat siguin superiors <sup>1</sup> a 317 t/any.	199 t/any
		A Autobusos de TMB ens comprometem que les emissions de partícules (PM10) no generades pel vehicle privat siguin superiors <sup>1</sup> a 15 t/any.	9 t/any
		<sup>1</sup> 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 2020 ha estat marcat per la pandèmia provocada pel virus de la COVID-19, que ha obligat a aplicar mesures de restricció de la mobilitat i la interacció social per tal de frenar-ne l'expansió. TMB ha anat adaptant la seva oferta a les disposicions per a garantir la mobilitat essencial i donar el millor servei segons el grau de restricció de cada situació de l'estat d'alarma, sempre procurant la seguretat d'usuaris i treballadors.

A causa d'aquesta excepcionalitat, alguns dels compromisos establerts s'han vist notablement afectats, com ha estat el cas del compliment de l'oferta i els relacionats amb el volum d'emissions.

- Compliment de l'oferta (servei ofert): el servei compromès s'ha anat ajustant a les diferents disposicions de mobilitat, de manera que en el moment àlgid del confinament l'oferta es va reduir fins a un 55% respecte d'un dia amb mobilitat habitual.
- La situació de pandèmia esdevinguda el 2020 ha fet que la mobilitat a Barcelona i la seva àrea metropolitana es veiés restringida. A Autobusos de TMB ens hem compromès igualment a oferir un servei de transport públic eficient i de qualitat, i a treballar per la seguretat dels nostres viatgers reforçant totes les mesures de prevenció enfront de la COVID-19, i per això hem aconseguit la certificació COVID, que inclou mesures organitzatives, físiques (higièniques, tècniques i d'equips), laborals i específiques del sector de transport, per tal de tallar les possibles vies de contagi i fer d'Autobusos de TMB un lloc segur. Tot i així, donada la baixada de passatgers de gairebé el 50% respecte de l'any anterior, Autobusos de TMB no ha aconseguit l'estalvi d'emissions esperat.

L'evolució de la pandèmia ha marcat molts dels aspectes de la gestió de TMB-Bus durant el 2020, però s'ha continuat treballant en diferents projectes que contribueixen a un millor servei per al nostre client:

- Coincidint amb la recuperació progressiva de la normalitat després del confinament, al mes de maig del 2020 TMB va posar a disposició dels ciutadans un aplicatiu que mostra indicadors de l'ocupació mitjana estimada per línia, sentit i franja horària de la xarxa d'autobusos, a partir de les dades recollides els últims dies. Aquesta informació es posa a l'abast de l'usuari amb l'objectiu de facilitar la planificació del viatge i evitar aglomeracions, i així els viatgers poden saber amb antelació l'espai disponible en cada itinerari i poden prendre decisions sobre els millors horaris i recorreguts dels desplaçaments que hagin de fer. Aquests indicadors es mostren ja al web corporatiu de TMB, al qual

s'arriba també a través de l'aplicació mòbil TMB App.

- Després de dos anys de funcionament del Bus a la Demanda, aquest servei s'ha consolidat com un model d'èxit amb un gran potencial. Davant els resultats obtinguts, s'està estudiant la possibilitat d'estendre el model a d'altres àrees de la ciutat, transformant línies de bus de barri a bus a la demanda. Una de les primeres serà la 135, al darrer trimestre de l'any 2021.
- TMB es reafirma en el compromís amb la ciutat per a fer-la neta i habitable amb la signatura d'un contracte per a l'adquisició de vuit autobusos elèctrics de pila de combustible propulsats per hidrogen, amb els quals Barcelona es posicionarà com a referent en l'aplicació d'aquesta tecnologia de zero emissions en el transport regular de viatgers d'una xarxa urbana a Espanya. Aquesta compra forma part de l'opció estratègica de TMB de promoure l'ús dels gasos verds (hidrogen d'origen renovable, biogàs) en la modernització i ambientalització de la flota d'autobusos en la línia de reduir emissions i descarbonitzar el transport públic. La previsió és incorporar-los al servei el 2022.
- 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 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 s'ha realitzat en dues fases: el 50% de la xarxa al darrer trimestre del 2019 i el 50% restant durant el 2020 (ja finalitzat).
- TMB ha accelerat la implantació del bitllet senzill electrònic de bus arran de la situació actual d'emergència sanitària per la COVID-19. Entre els avantatges d'aquesta nova mesura hi ha, a més, l'escurçament del temps d'aturada a les parades de bus, la disminució de l'efectiu a bord, el fet que és més ecològic i que permet a l'usuari el pagament amb targeta de crèdit o dèbit.
- Durant el 2020 s'ha estat desenvolupant el projecte tecnològic per a implantar el pagament del bitllet senzill amb targeta bancària a bord dels autobusos. L'objectiu és que el 2021 estigui implantat a tota la flota d'autobusos, fet que facilitarà l'accés al bus a les persones que no en són usuàries habituals i solien fer ús del bitllet senzill.