

# El civisme als transports públics de l'Àrea Metropolitana de Barcelona

5 DE MAIG DE 2015



# Contextualització.



REAL ACADEMIA ESPAÑOLA

## **civismo.**

(Del fr. *civisme*).

- 1. m.** Celo por las instituciones e intereses de la patria.
- 2. m.** Comportamiento respetuoso del ciudadano con las normas de convivencia pública.

*Real Academia Española © Todos los derechos reservados*

# diccionari.cat

## ■ **civilitat**

[s. XIV; del ll. *civilitas*, -*ātis*, íd.]

**f1** Qualitat de civil, de qui té les bones maneres acostumades entre persones que viuen en societat.

**2** Comportament propi d'un bon ciutadà, demostració d'urbanitat.

# Contextualització.



REAL ACADEMIA ESPAÑOLA

**convivencia.**

1. f. Acción de convivir.

*Real Academia Española © Todos los derechos reservados*

# Contextualització.



REAL ACADEMIA ESPAÑOLA

Conjugar **convivir.**

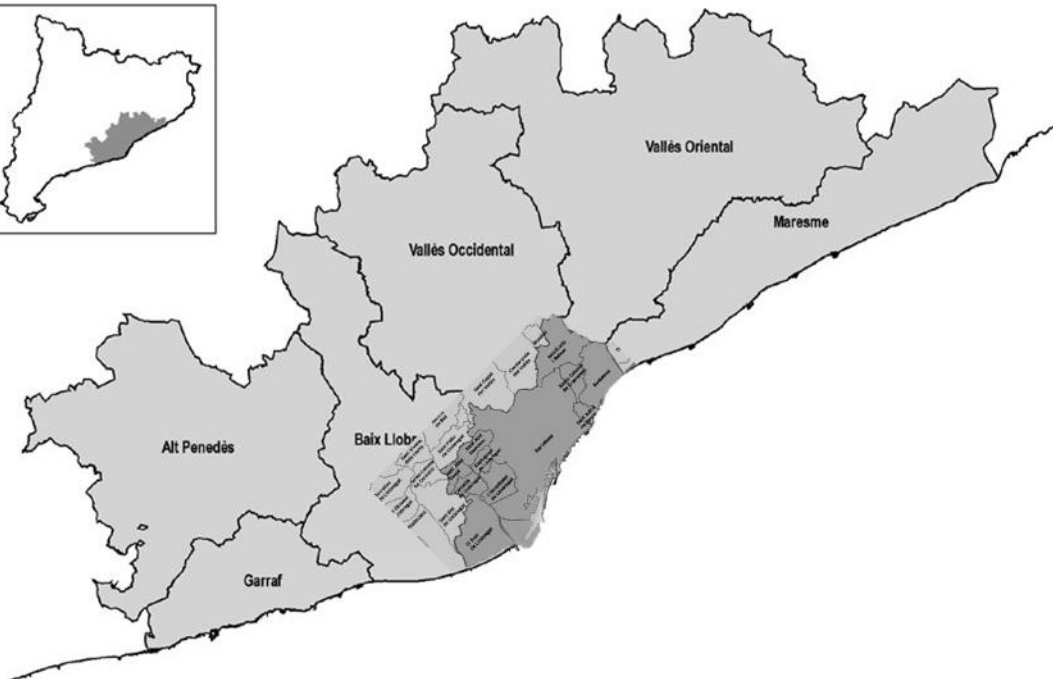
(Del lat. *convivĕre*).

1. *intr.* Vivir en compañía de otro u otros.

*Real Academia Española © Todos los derechos reservados*

# Què és RMB.

**La Regió Metropolitana de Barcelona (RMB)**  
164 municipis, superfície de 3.237,1 km<sup>2</sup> i una població de 4.254.821 habitants (2012).



## El transport públic a la Regió Metropolitana de Barcelona

	Viatges l'any 2012*
Metro	373,5
Bus	180,0
<b>Total TMB</b>	<b>553,5</b>
FGC	75,0
Rodalies de Catalunya (Renfe)	105,9
Tramvia	23,7
Autobusos AMB	73,4
Autobusos DGTM	29,7
Autobusos urbans	38,7
<b>Total</b>	<b>899,8</b>

\* en milions

Font: ATM (2012).

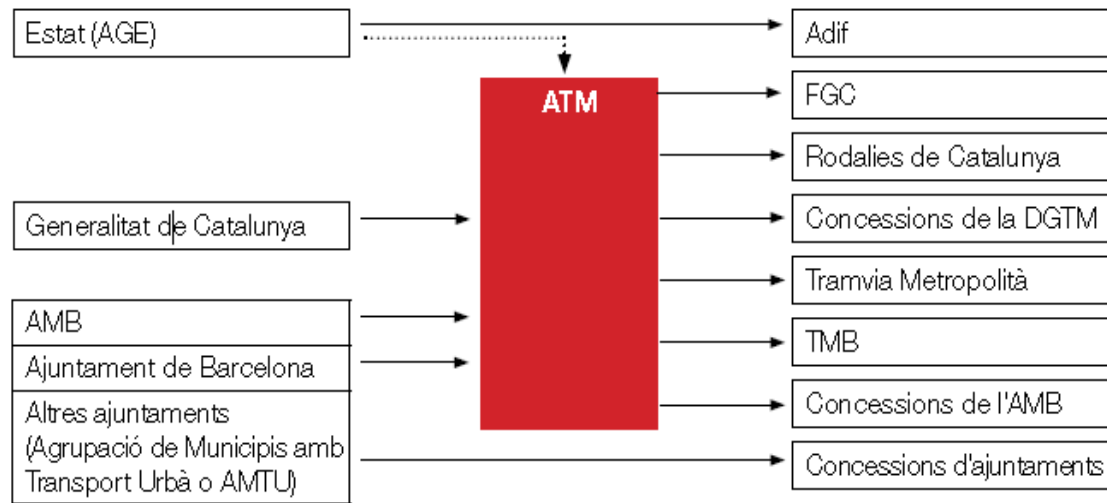
# Què és ATM?

## AUTORITAT DEL TRANSPORT METROPOLITÀ

Consorti constituït el 1997 per la Generalitat de Catalunya (51%), l'Ajuntament de Barcelona (25%) i l'Àrea Metropolitana de Barcelona (24%). L'Administració General de l'Estat (AGE) hi és com a observadora.

**Funcions:** Gran planificació de les infraestructures (Pla director d'infraestructures o PDI), integració tarifària, concertació de contractes programa i convenis d'infraestructures.

**Àmbit:** RMB ampliada fins al límit de Rodalies (200 municipis). ATM



Font: ATM (2012).

# Què és TMB?



Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) és la denominació comuna de les empreses Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, Transports de Barcelona, SA, i Projectes i Serveis de Mobilitat, SA, que pertanyen a l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB). Com a principal operador de transport públic de Barcelona, la missió de la companyia és acompanyar la ciutadania allà on vulgui arribar dins de Barcelona i deu municipis més de l'àrea metropolitana. TMB ofereix dues xarxes regulars de transport: la de bus i la de metro, i diversos serveis de transport d'oci (Barcelona Bus Turístic, Tramvia Blau i telefèric de Montjuïc).

El Grup Transports Metropolitans de Barcelona està format per les societats següents:

- **Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA**, que és la societat dominant que formula els comptes anuals consolidats.

Societats del grup consolidades per integració global:

- **Transports de Barcelona, SA**.
- **Projectes i Serveis de Mobilitat, SA** (anteriorment Telefèric de Montjuïc, SA).
- **Transports Metropolitans de Barcelona, SL**: Aquesta societat no ha tingut activitat durant l'any 2013.
- Societat associada consolidada per posada en equivalència: **Transports Ciutat Comtal, SA**.

Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, presta els seus serveis de transport de viatgers de forma totalment coordinada amb Transports de Barcelona, SA, sota la denominació Transports Metropolitans de Barcelona (TMB). La primera per al transport soterrani i la segona per al de superfície, i la direcció i la gestió del negoci és comuna.

Font: TMB 2014



# TMB amb xifres.



TMB dona servei a la ciutat de Barcelona i a onze municipis més de l'àrea metropolitana. És el principal operador de transport públic de Catalunya i una empresa de transport i mobilitat ciutadana referent a Europa i a tot el món.

<b>Activitat global de TMB</b>	2010	2011	2012
Viatgers transportats* (en milions)	570,7	577,4	553,4
Plantilla*	8.037	8.015	7.834
Places-km (en milions)	19.566,2	20.125,9	18.944,1
Trajecte recorregut cotxes-km útils (milers)	130.019,7	133.141,8	125.484,3

\* No inclou el telefèric de Montjuïc.

## Viatgers transportats de TMB

(Xifres en milions)	2013	2012	Dif.	%
<b>Total Ferrocarril Metropolità de Barcelona</b>	<b>369,939</b>	<b>373,505</b>	<b>-3,566</b>	<b>-1,0</b>
Xarxa de Bus	176,706	173,965	2,742	1,6
Bus Turístic	6,042	5,751	0,291	5,1
Tramvia Blau	0,214	0,257	-0,042	-16,5
<b>Total Transports de Barcelona</b>	<b>182,963</b>	<b>179,973</b>	<b>2,990</b>	<b>1,7</b>
<b>Total TMB</b>	<b>552,902</b>	<b>553,477</b>	<b>-0,576</b>	<b>-0,1</b>

Font: TMB 2014



# Dades de les xarxes de transports de TMB.

## Dades de les xarxes | Network data

(31.12.2014)

Oferta		Service provided	
		Places-km (milions) Places-km (milions)	Cotxes-km útils (milers) Cars/Vehicle-km in operation (thousands)
Metro	Metro	15.236,10	83.160,46
Autobusos	Buses	3.314,29	39.729,88
<b>Total TMB</b>	<b>Total TMB</b>	<b>18.550,39</b>	<b>122.890,34</b>

Demanada (Milions)		Demand (Millions)	2014
Viatges xarxa Metro		<i>Trips on Metro network</i>	375,72
<b>Total Ferrocarril Metropolità, S.A.</b>			<b>375,72</b>
Viatges xarxa Bus		<i>Trips on Bus network</i>	178,35
Viatges Tramvia Blau		<i>Trips on Tramvia Blau</i>	0,22
Viatges Barcelona Bus Turístic		<i>Trips on Barcelona Bus Turístic</i>	5,75
<b>Total Transports de Barcelona, S.A.</b>			<b>184,31</b>
Viatges Telefèric		<i>Trips on Cable Car</i>	1,33
<b>Total Telefèric de Montjuïc, S.A.</b>			<b>1,33</b>

Ocupació		Occupancy	2014	
			Metro Metro	Autobusos Buses
Viatgers/cotxe-km útil	<i>Cars/vehicle-km in operation</i>		4,52	4,64
Viatgers-km (places-km/1000)	<i>Passengers-km (places-km/1000)</i>		123,30	155,71
Recorregut mitjà per viatge en km	<i>Average distance per trip (km)</i>		5,00	2,80

Font: TMB 2014

# Dades de la xarxa de Bus.

Dades de la xarxa a 31 de desembre de 2013	Total
Nombre de línies	102
Longitud de la xarxa (km)	878,98
<b>Nombre de parades</b>	<b>2.562</b>
Marquesines	1.337
Pals de parada	1.225
Quilòmetres de carril bus	151,40

(a) No inclou les línies especials de Bus Turístic ni el Tramvia Blau ni tampoc les línies 80, 81, 82 i 83 contractades a Sagalés.

Dades de la flota a 31 de desembre de 2013	Núm. vehicles
<b>Autobusos estàndards</b>	<b>630</b>
Propulsats amb gasoil	254
Propulsats amb GNC	281
Híbrids amb motor dièsel i elèctric	93
Híbrids amb motor GNC i elèctric	1
Propulsats únicament amb motor elèctric	1
<b>Autobusos articulats</b>	<b>286</b>
Propulsats amb gasoil	157
Propulsats amb GNC	129
<b>Midibusos</b>	<b>25</b>
Propulsats amb gasoil	24
Híbrids amb motor dièsel i elèctric	1
<b>Minibusos (propulsats amb gasoil)</b>	<b>47</b>
<b>Autobusos de 2 pisos (propulsats amb gasoil)</b>	<b>67</b>
<b>Autobusos jardinera (propulsats amb gasoil)</b>	<b>7</b>
<b>Autobusos biarticulats (híbrids amb motor dièsel i elèctric)</b>	<b>3</b>
<b>Total flota</b>	<b>1.065</b>

Font: TMB 2014

# Resum de la flota Bus - TB.

Resum flota per tipus de combustible	Núm. vehicles
<b>Autobusos propulsats amb gasoil</b>	<b>556</b>
<b>Autobusos propulsats amb GNC</b>	<b>410</b>
<b>Autobusos híbrids</b>	<b>98</b>
Híbrids amb motor dièsel i elèctric	97
Híbrids amb motor GNC i elèctric	1
<b>Autobusos propulsats amb motor elèctric</b>	<b>1</b>
<b>Total flota</b>	<b>1.065</b>
<hr/>	
Nombre d'autobusos adaptats a PMR	1.065
Nombre d'autobusos equipats amb aire condicionat (a)	1.058
Flota necessària per al servei (feiner en hora punta oferta d'hivern) (b)	835

**Notes:**

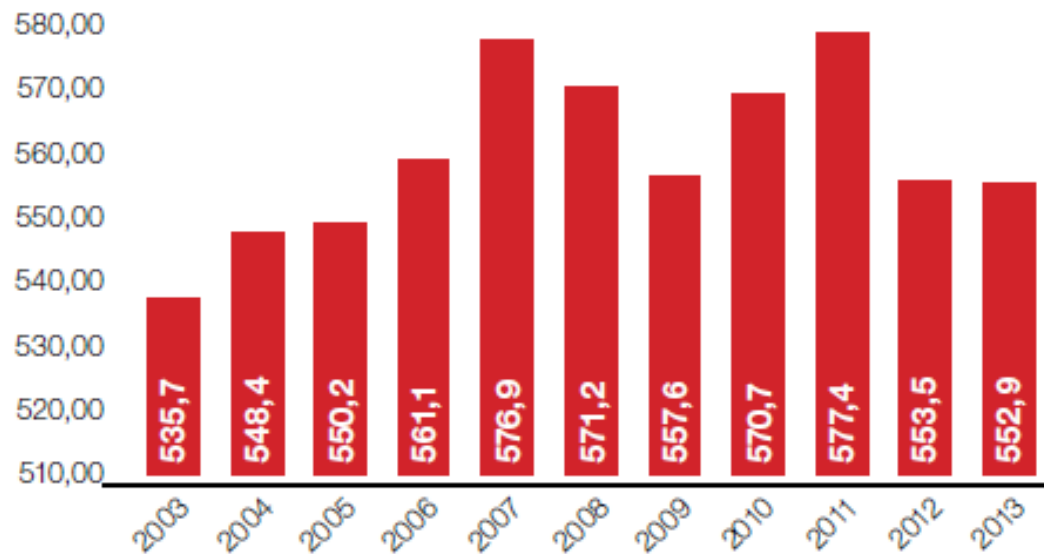
(a) La diferència amb el total de la flota correspon als 7 autobusos jardinera.

(b) La diferència entre el total de vehicles i la flota necessària per al servei (que no inclou les línies de Bus Turístic) obeeix el parc operatiu en reserva i a la flota en revisió, ITV, etc.

Font: TMB 2014

# Evolució dels viatgers de TMB.

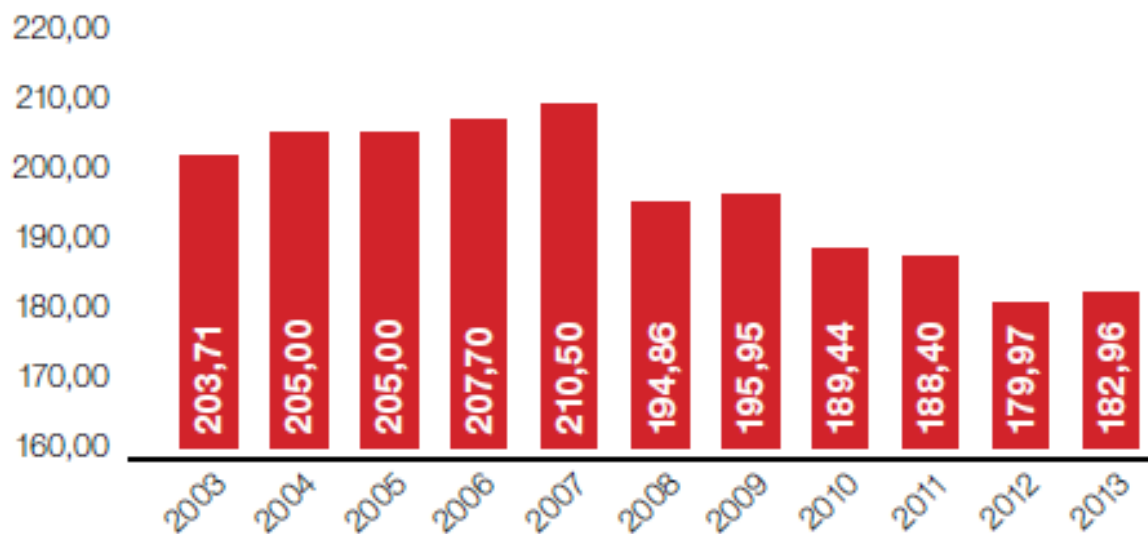
**Evolució dels viatgers de TMB (amb transports d'oci inclòs)**  
(Milions de validacions)



Font: TMB 2014

# Evolució dels viatgers de TB.

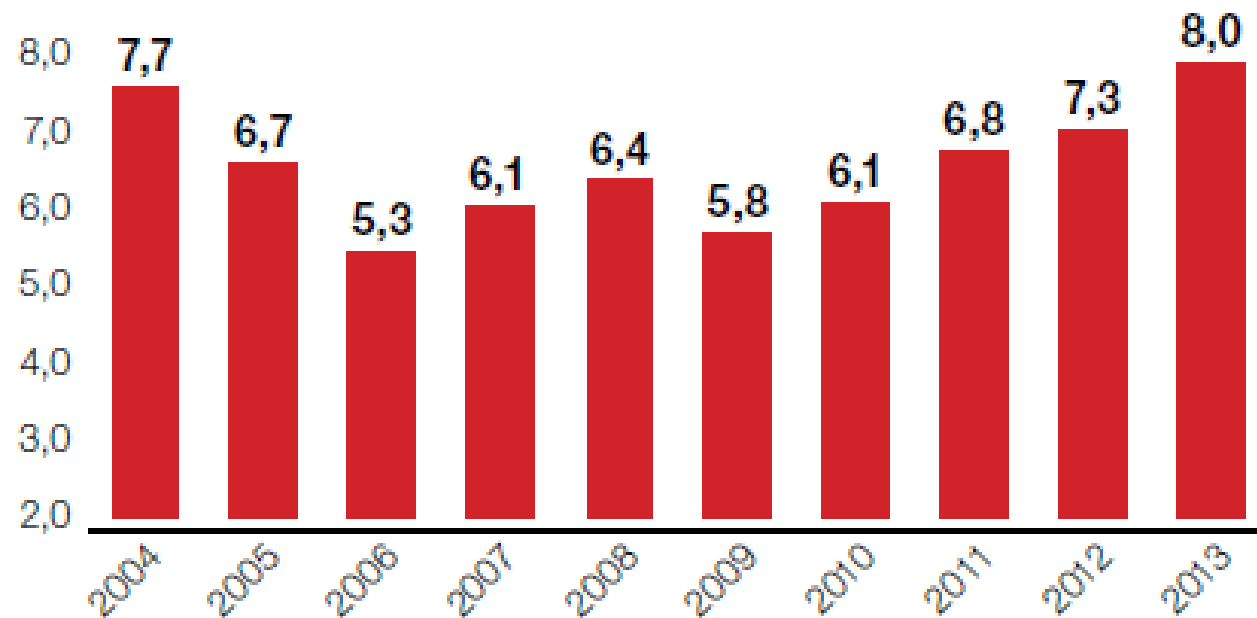
**Evolució dels viatgers a la xarxa de Bus (amb transports d'oci)**  
(Millions de viatgers)



Font: TMB 2014

# Edat mitjana de la flota Bus - TB.

Edat mitjana de la flota d'autobusos  
(Anys)



Font: TMB 2014



# Contextualització normativa.



REAL ACADEMIA ESPAÑOLA

## civismo.

(Del fr. *civisme*).

1. m. Celo por las instituciones e intereses de la patria.
2. m. Comportamiento respetuoso del ciudadano con las normas de convivencia pública.

*Real Academia Española © Todos los derechos reservados*

# Marc normatiu.

## Reglament de viatgers dels serveis de transport públic de superfície de l'àmbit de l'Entitat Metropolitana del Transport.

### Article 1. Objecte del Reglament.

L'objecte d'aquest Reglament és determinar les condicions generals d'utilització pels usuaris dels serveis de transport públic col·lectiu de viatgers de superfície que discorren íntegrament a l'àmbit de l'Entitat Metropolitana del Transport, tot això de conformitat amb allò que determinen les disposicions de la Llei 12/87 de 28 de maig de regulació del transport de viatgers per carretera mitjançant vehicles a motor i el seu Reglament aprovat per Decret 319/90 de 21 de desembre així com els articles 40, 41, 142 i) i 143.1 de la Llei 16/87 de 30 de juliol, d'Ordenació dels Transports Terrestres, i l'article 201.1 del seu Reglament, aprovat pel Reial Decret 1.211/90, de 28 de setembre.

# Marc normatiu.

## Article 2. Drets dels usuaris.

Seran drets dels usuaris dels serveis públics de transport col·lectiu de viatgers de superfície:

- Ser transportats amb un títol de transport vàlid amb els objectes i paquets que portin, sempre que no se sobrepassin les places i pes autoritzats per al vehicle i sempre que no suposin molèsties o un perill per als altres viatgers i amb les limitacions determinades a l'article 5.
- En cas d'incidència que provoqui l'aturada de l'autobús, tindran dret a continuar el viatge a la mateixa línia o en altra d'itinerari semblant, sense que hagin de pagar aquest nou trajecte, o a obtenir un bitllet de bescanvi. Els títols que permetin un nombre il·limitat de viatges o la lliure circulació no donaran dret a cap devolució.
- Sol·licitar i rebre informació sobre els serveis. Així, els itineraris i els horaris de serveis estaran exposats a les parades i les tarifes s'exposaran als vehicles.
- Ser tractats correctament pels empleats de les empreses explotadores i ser atesos en les peticions d'ajuda i informació que sol·licitin d'aquells.
- Formular les reclamacions que estimin convenients, en relació a la prestació dels serveis, la qual cosa podran efectuar en els llibres de reclamacions que estaran a la seva disposició.
- Rebre contestació de l'empresa prestatària dels serveis en un termini màxim de dos mesos de les seves reclamacions i queixes formulades.
- Els usuaris amb mobilitat reduïda, les dones embarassades i la gent gran disposaran de seients d'ús preferent, que estaran degudament senyalitzats.
- Les empreses hauran d'informar amb antelació a l'usuari, de les modificacions parcials o totals dels itineraris previstos inicialment.

# Marc normatiu.

## Article 3. Obligatorietat del títol de transport.

3.1 Per la utilització dels serveis, els usuaris hauran de disposar del títol de transport corresponent.

3.2 Els títols podran ser per a un sol viatge, per a diversos viatges, per a un temps determinat o de qualsevol altra classe. Així mateix podran ser exclusius per a la utilització del prestador del servei o compatibles amb altres serveis de transport públic amb els quals s'hagi dut a terme un procés d'integració tarifària.

3.3 Tots els títols que requereixin cancel·lació o validació mecànica o magnètica no seran vàlids sense aquesta, amb independència de les seves característiques. A aquest efecte tindran la consideració de títol de transport tant els bitllets o els abonaments adquirits mitjançant el pagament del preu corresponent, com els passis atorgats a diversos col·lectius, com la gent gran.

3.4 El bitllet o títol de transport vàlid donarà dret a viatjar fins el terminal de línia, s'haurà de conservar durant tot el viatge i s'haurà d'exhibir a sol·licitud de qualsevol empleat de l'empresa explotadora. Així mateix s'haurà de preservar en bon estat ja que qualsevol títol malmès no donarà dret a ser bescanviat. Quan així ho determinin els organismes competents, el títol podrà ser utilitzat en altres línies o en altres modalitats de transport, en les condicions de transbord i ús que expressament s'estableixin.

3.5 En cas de bescanvi del títol, l'empresa només estarà obligada a facilitar a l'usuari el mateix nombre de viatges que li restin per cancel·lar, dins del termini de vigència del títol.

3.6 Dos o més passatgers podran viatjar amb un sol títol multiviatge, que no sigui personal, sempre que s'hi hagin efectuat el nombre de cancel·lacions o validacions equivalents al d'usuaris i sempre que el portador del títol realitzi un desplaçament igual o més llarg al dels acompanyants.

3.7 En cap cas, l'empresa prestadora respondrà ni estarà obligada en virtut de la publicitat incorporada al títol.

3.8 Els nens menors de quatre anys estaran exempts de pagar bitllet. 4



# Marc normatiu.

## Article 4. Condicions generals d'utilització dels serveis.

4.1 Els usuaris tindran les següents obligacions:

Atendre les indicacions que formulin els empleats de la companyia, en ordre a la correcta prestació del servei, així com també les que resultin de cartells i avisos col·locats a la vista en els vehicles i en les instal·lacions de les estacions d'autobusos.

Observar un comportament correcte i respectuós amb la resta d'usuaris i amb els empleats de l'empresa explotadora. En els vehicles es col·locaran i s'asseuran de manera que no obstaculitzin o dificultin l'entrada o sortida d'altres viatgers.

Reunir les condicions mínimes de sanitat, salubritat i higiene necessàries, per tal d'evitar qualsevol risc o incomoditat per la resta d'usuaris.

Evitar qualsevol acció que pugui implicar deteriorament o maltractament en els vehicles o en les instal·lacions de les estacions d'autobusos o que en general perjudiqui els interessos de les empreses explotadores. Els usuaris comunicaran al conductor del vehicle qualsevol anomalia o desperfecte que s'hagi observat, per a la seva reparació.

4.2 El conductor i tots aquells empleats de les empreses prestatàries dels serveis que tinguin encomanades funcions d'inspecció, intervenció i vigilància podran prohibir l'entrada als vehicles i ordenar-ne la sortida als viatgers que incompleixin les obligacions anteriors.

4.3 Els usuaris hauran d'entrar i sortir dels vehicles per les portes que, respectivament, estiguin destinades a aquest efecte. En els autobusos adaptats per a persones amb mobilitat reduïda, els usuaris que vagin amb cadira de rodes estan autoritzats a pujar per la porta central a fi i efecte d'utilitzar la rampa d'accés. A l'interior del vehicle s'hauran de situar a l'espai reservat i convenientment senyalitzat. Les empreses explotadores podran determinar les condicions d'utilització de la rampa d'accés per a altres supòsits concrets.

4.4 Si s'efectua l'accés al vehicle amb cotxets de nens, es procurarà que aquests estiguin plegats. En cas contrari s'hauran de situar al lloc convenientment senyalitzat, d'acord amb el Decret 135/1995 de 24 de març del Departament de Benestar Social de la Generalitat de Catalunya.

# Marc normatiu.

## Article 5. Prohibicions.

Estarà prohibit als usuaris dels autobusos:

- a) Viatjar sense bitllet o títol de transport vàlid.
- b) Distreure al conductor durant la marxa del vehicle.
- c) Entrar o sortir dels vehicles per una altra porta que la senyalada per a cada cas amb les excepcions de l'article anterior.
- d) Entrar al vehicle quan s'ha fet l'advertència que està complet.
- e) Impedir o forçar l'obertura o tancament de les portes d'accés als vehicles o manipular-ne els mecanismes de funcionament, previstos per a ser utilitzats per personal exclusiu de les empreses explotadores.
- f) Distribuir propaganda, enganxar cartells, pidolar i vendre béns o serveis a l'interior dels vehicles i a les estacions d'autobusos sense autorització expressa de l'Entitat Metropolitana del Transport i de l'empresa explotadora i en general mantenir o efectuar accions que per la seva naturalesa puguin pertorbar als usuaris i alterar l'ordre públic.
- g) Fumar o portar la cigarreta encesa a l'interior dels vehicles, així com fer-ho a les estacions d'autobusos fora dels llocs habilitats a l'efecte.
- h) Entrar animals dins els vehicles, excepte en el cas de persones invidents acompanyades de gossos pigall, i aquells animals domèstics que per la seva mida puguin ser transportats en receptacles convenientment preparats, sempre sota la responsabilitat del portador, per tal que no puguin embrutar o incomodar els altres viatgers.
- i) Introduir objectes o materials que puguin ser perillosos o molestos per als passatgers i en general qualsevol paquet o objecte de mides superiors a 100 x 60 x 25 cm., excepte els cotxets de nen. No obstant l'exposat, l'empresa prestatària dels serveis de transport, per a determinats objectes d'ús comú la mida dels quals fos superior a les anteriorment determinades, podrà autoritzar-ne el transport i fixar les condicions específiques quan a la utilització dels serveis per als seus portadors.
- j) Desatendre les instruccions que sobre el servei donin el conductor o els empleats de les empreses que tinguin encomanades funcions de vigilància o inspecció.
- k) En general, tot comportament que impliqui perill per a la pròpia integritat física o la dels altres usuaris o que es pugui considerar molest o ofensiu per a aquests o per als agents i personal de les empreses explotadores, així com aquelles accions que puguin implicar el deteriorament o causar brutícia en els vehicles o instal·lacions de les estacions d'autobusos.



# Marc normatiu.

## Article 6.- Mesures aplicables per l'ús indegut del servei de transport públic de viatgers en superfície.

A les persones usuàries del servei de transport públic de superfície de viatgers dins l'àmbit metropolità de l'Entitat Metropolitana del Transport, els hi serà aplicable allò previst a l'article 52 de la Llei 7/2004, del 16 de juliol, de mesures fiscals i administratives, en el redactat que en cada moment resulti vigent o en el que resulti de la norma que, si fos el cas, la substitueixi. 7

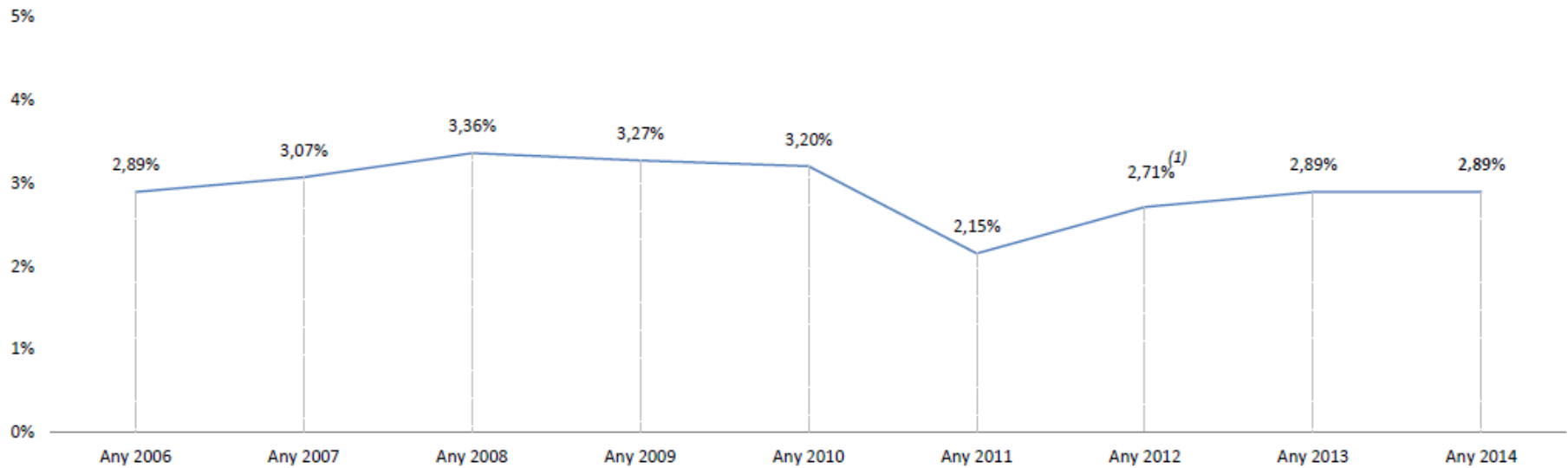
# Marc normatiu específic.

## Els treballadors del transport, considerats com autoritat pública.

- Un altre aspecte que modifica la Llei Òmnibus és que els treballadors del sector del transport passen a tenir la consideració d'autoritat pública, així com els treballadors dels serveis de vigilància del transport públic.
- Aquesta mesura pretén donar una major cobertura legal a aquests treballadors en situacions on puguin patir agressions o en situacions on hagin d'exercir de testimonis en processos judicials.

# Frau Observat en dia feiner.

FIG 3.- Proporció de frau. Període 2006-2014



<sup>(1)</sup> La dada de 2012 està afectada per la vaga. Es van realitzar dues estimacions: frau en dies de vaga (3,03%) i frau en dies sense vaga (2,71%).

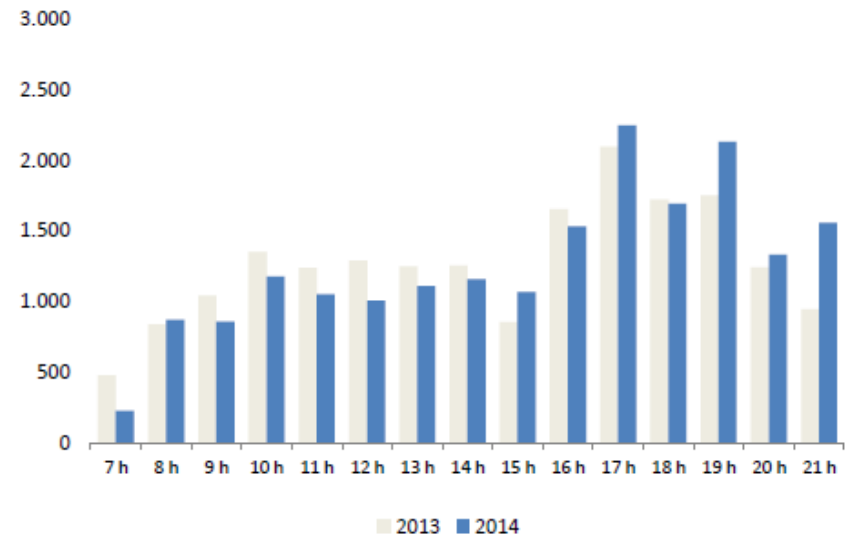
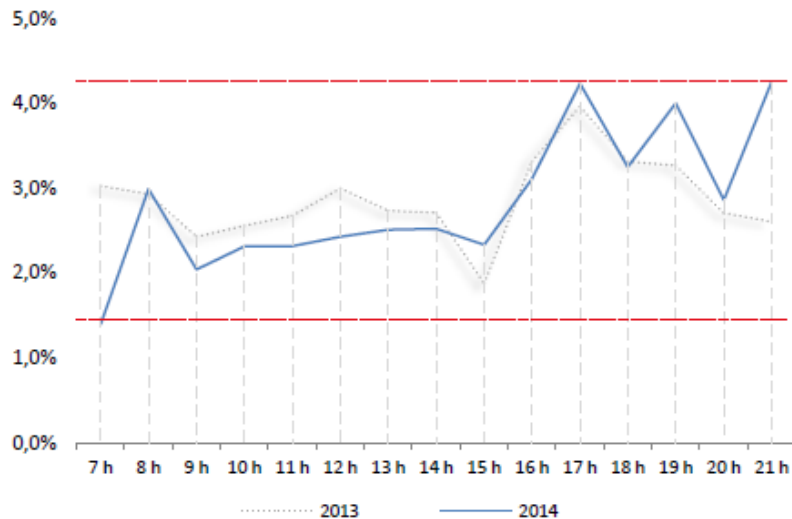
# Estimació impacte econòmic anual.



<sup>(1)</sup> Factor d'annualització considerat és de 280.

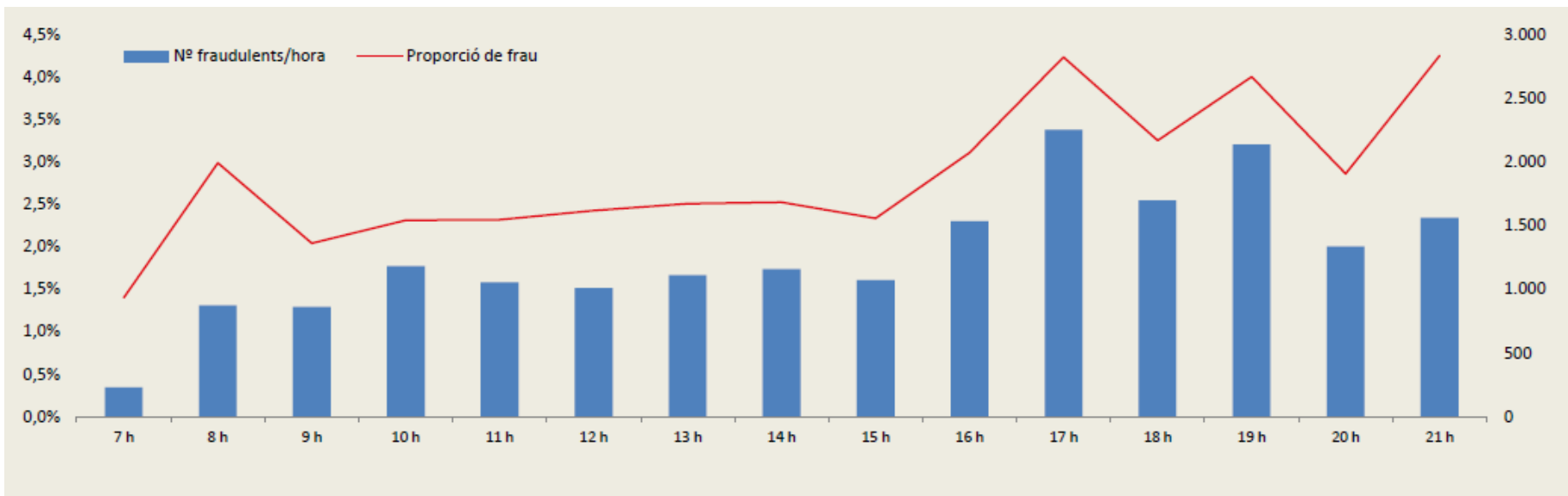
<sup>(2)</sup> La dada de 2012 està afectada per la vaga. Es van realitzar dues estimacions, en ambdues, la pèrdua econòmica és de 2,5 milions d'euros.

# Estimació frau segons franja horària.



Font: TMB 2014

# Resum de les principals dades.

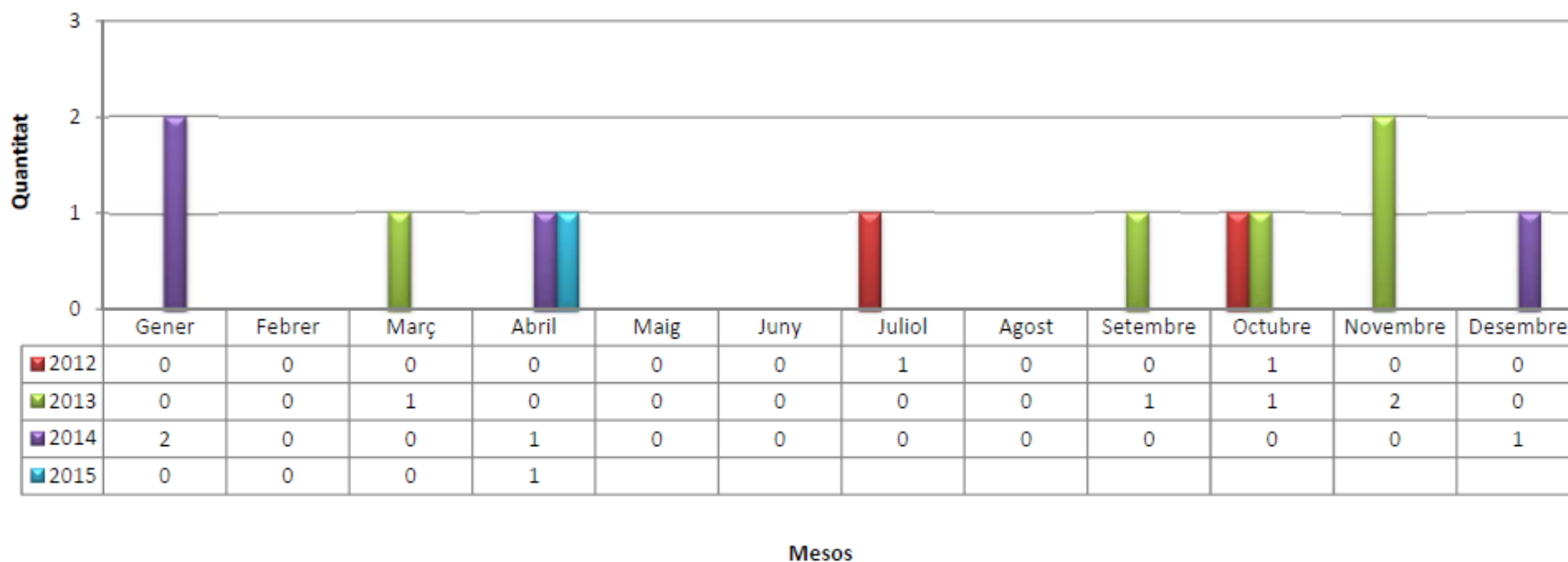


Font: TMB 2014



# Il·licits penals coneguts - Robatoris.

## SB01 - Robatoris

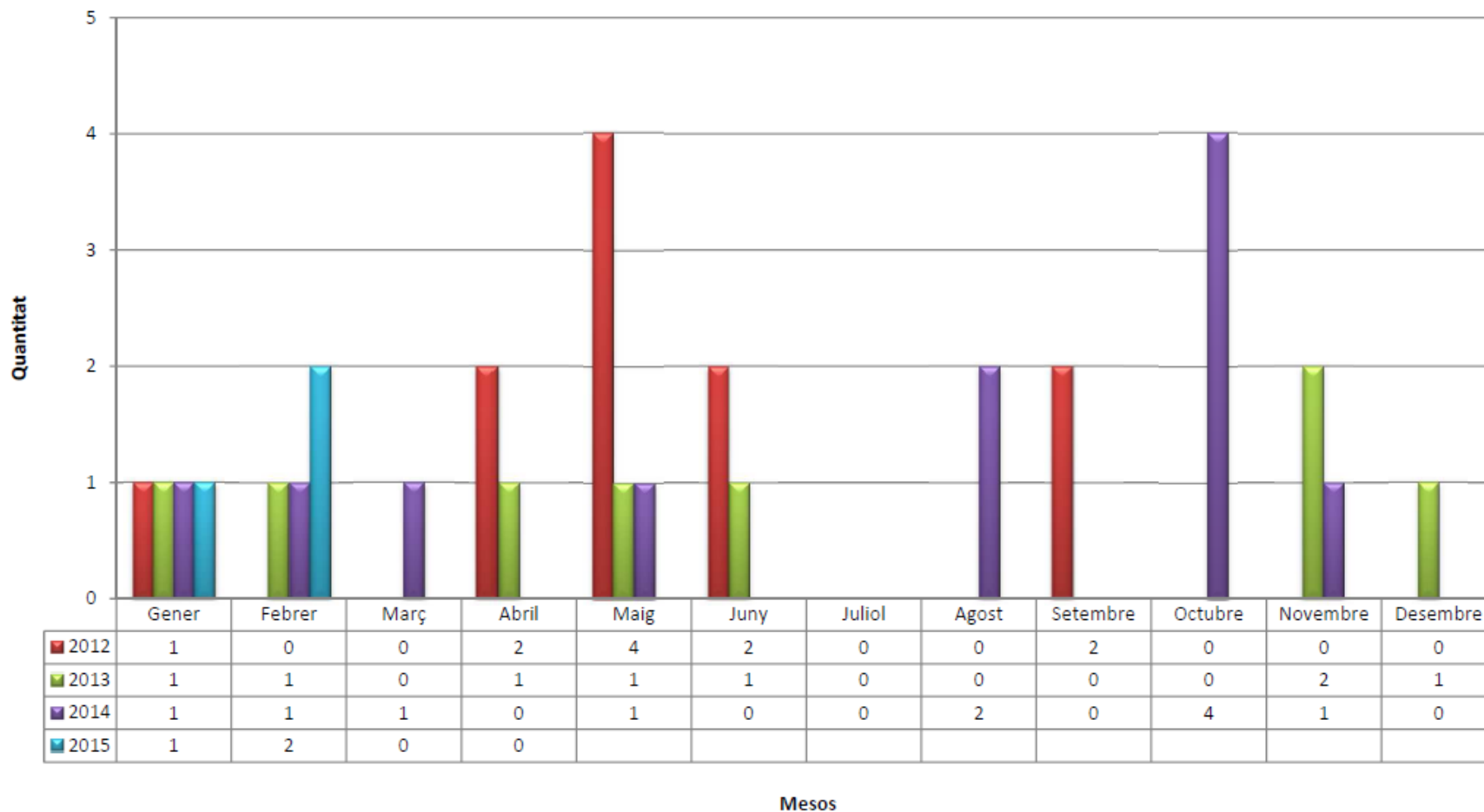


Dades numèriques absolutes

Font: TMB 2014

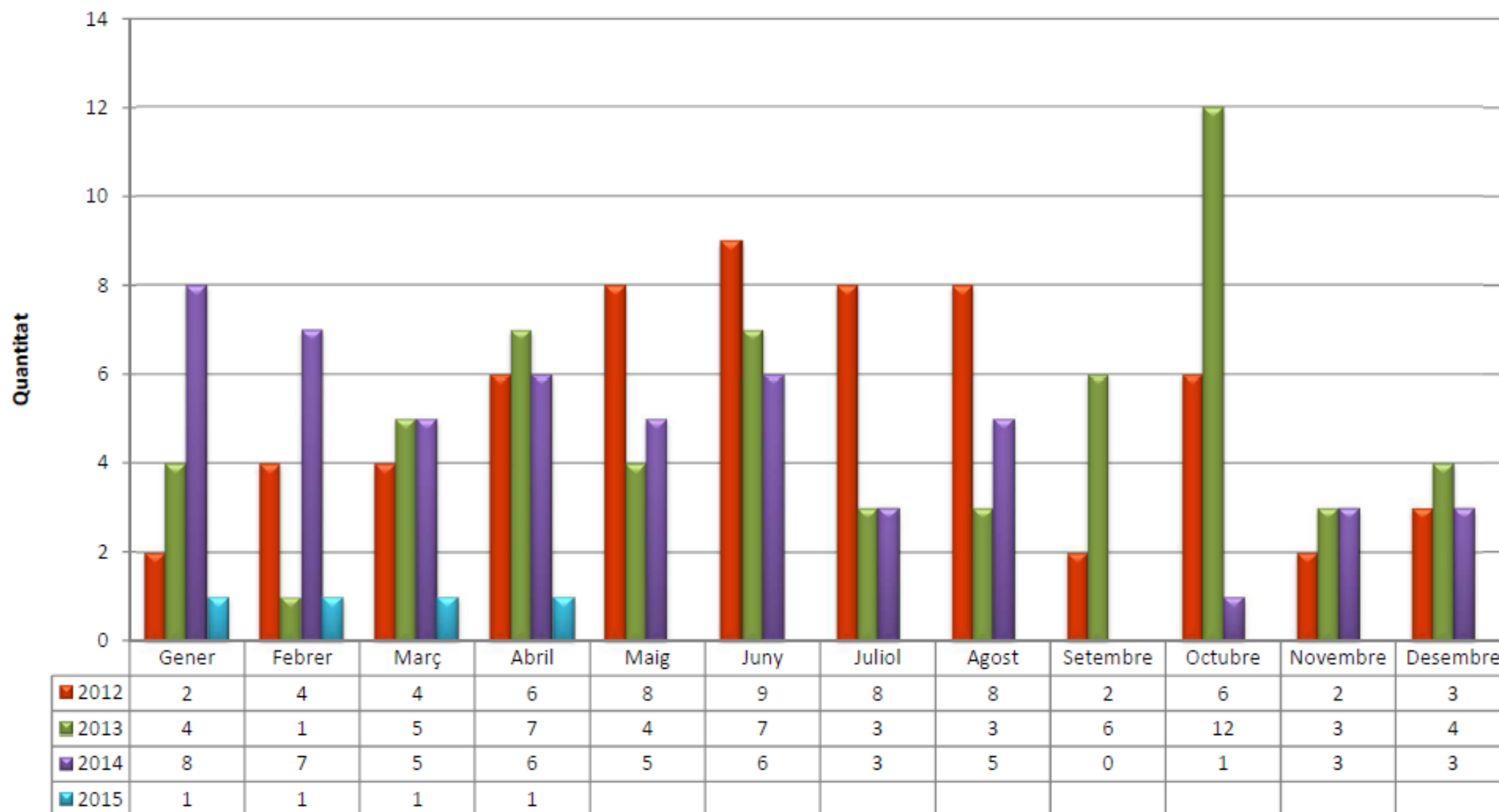
# Il·licits penals coneguts - Furts.

SB02 - Furts per mes



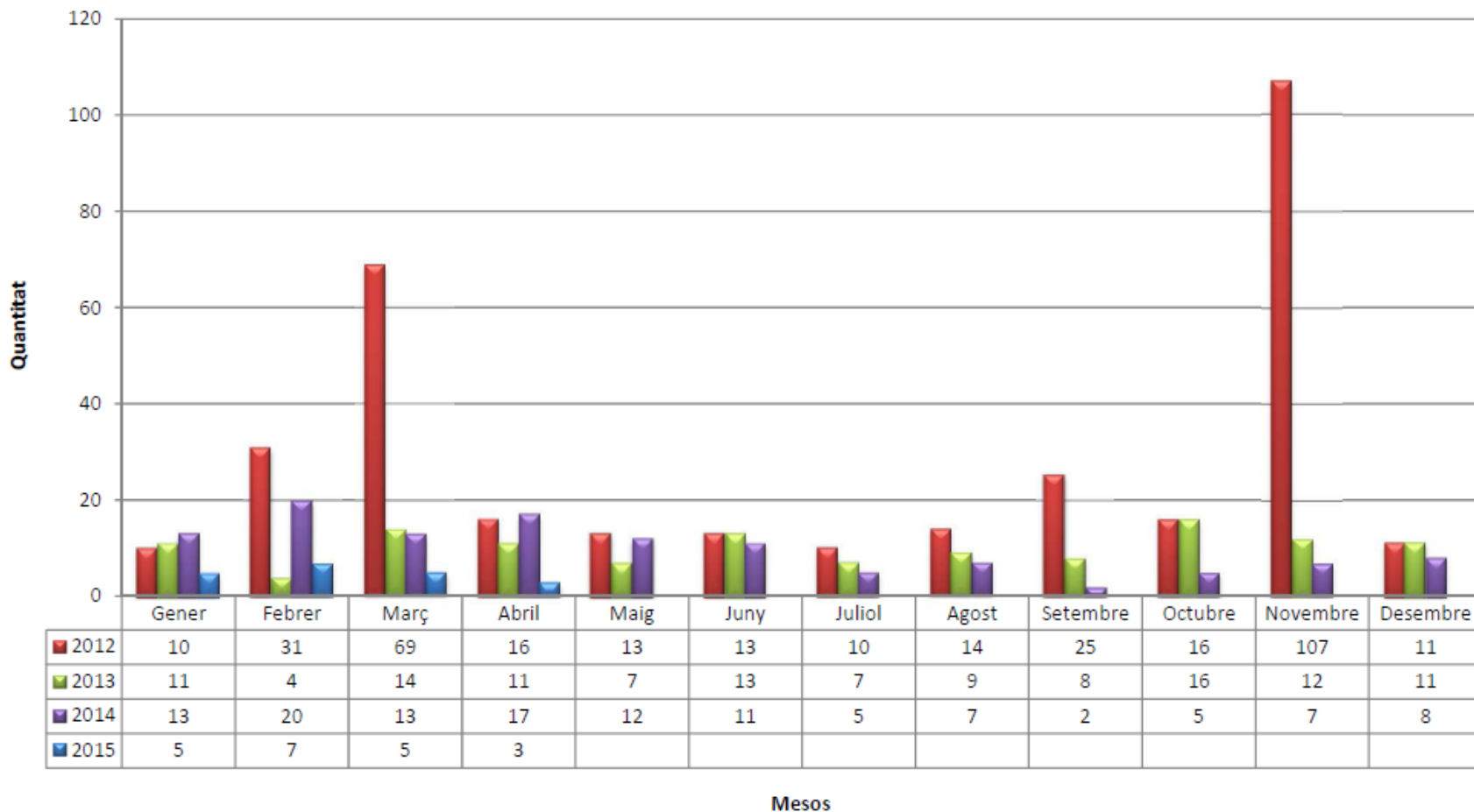
# Actes incívics coneguts.

## SB06 - Actes incívics (sense danys) per mes



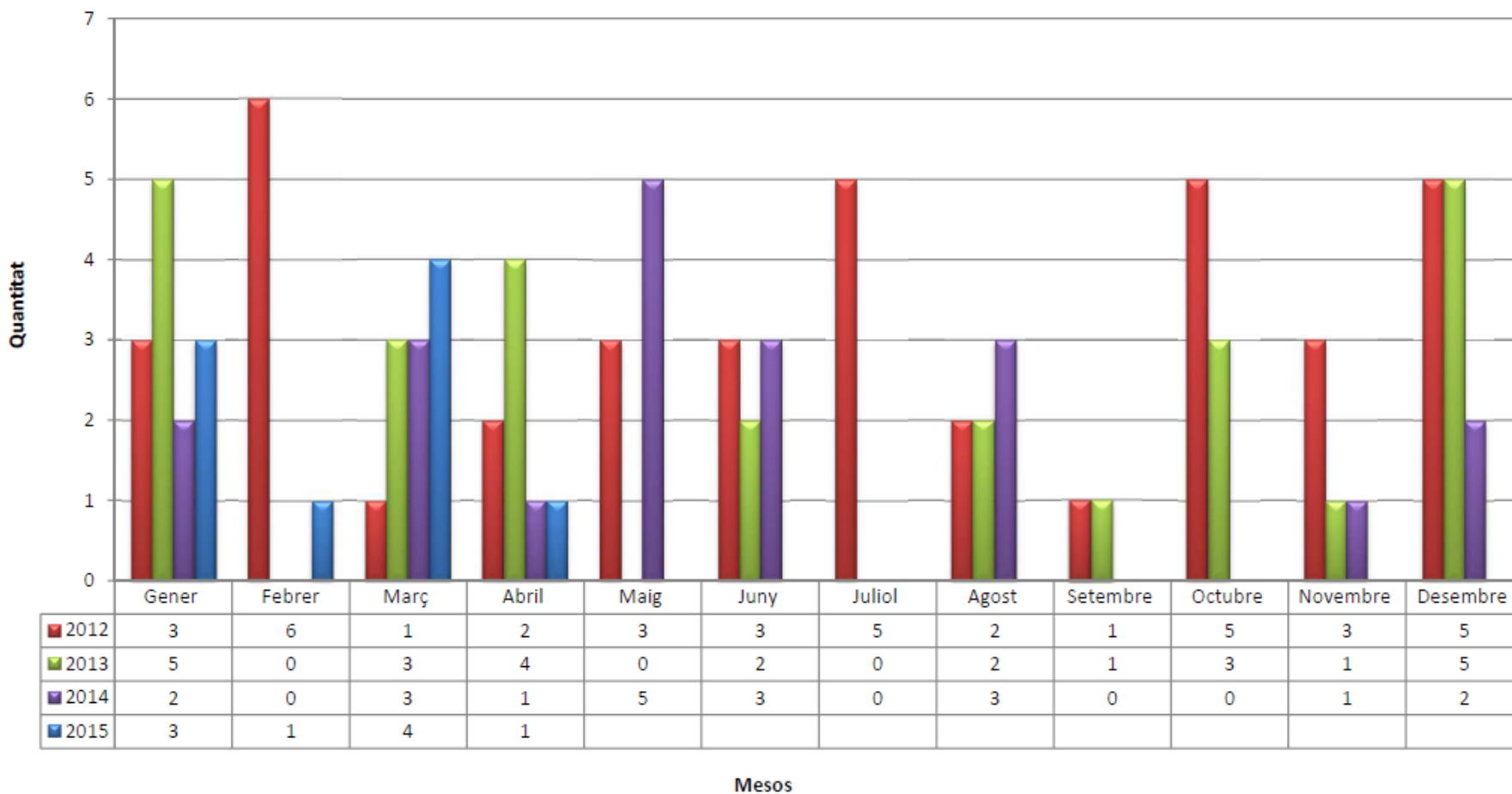
# Actes vandàlics e incívics coneguts.

AC14 + SB06 - Actes vandàlics/incívics totals per mes i any



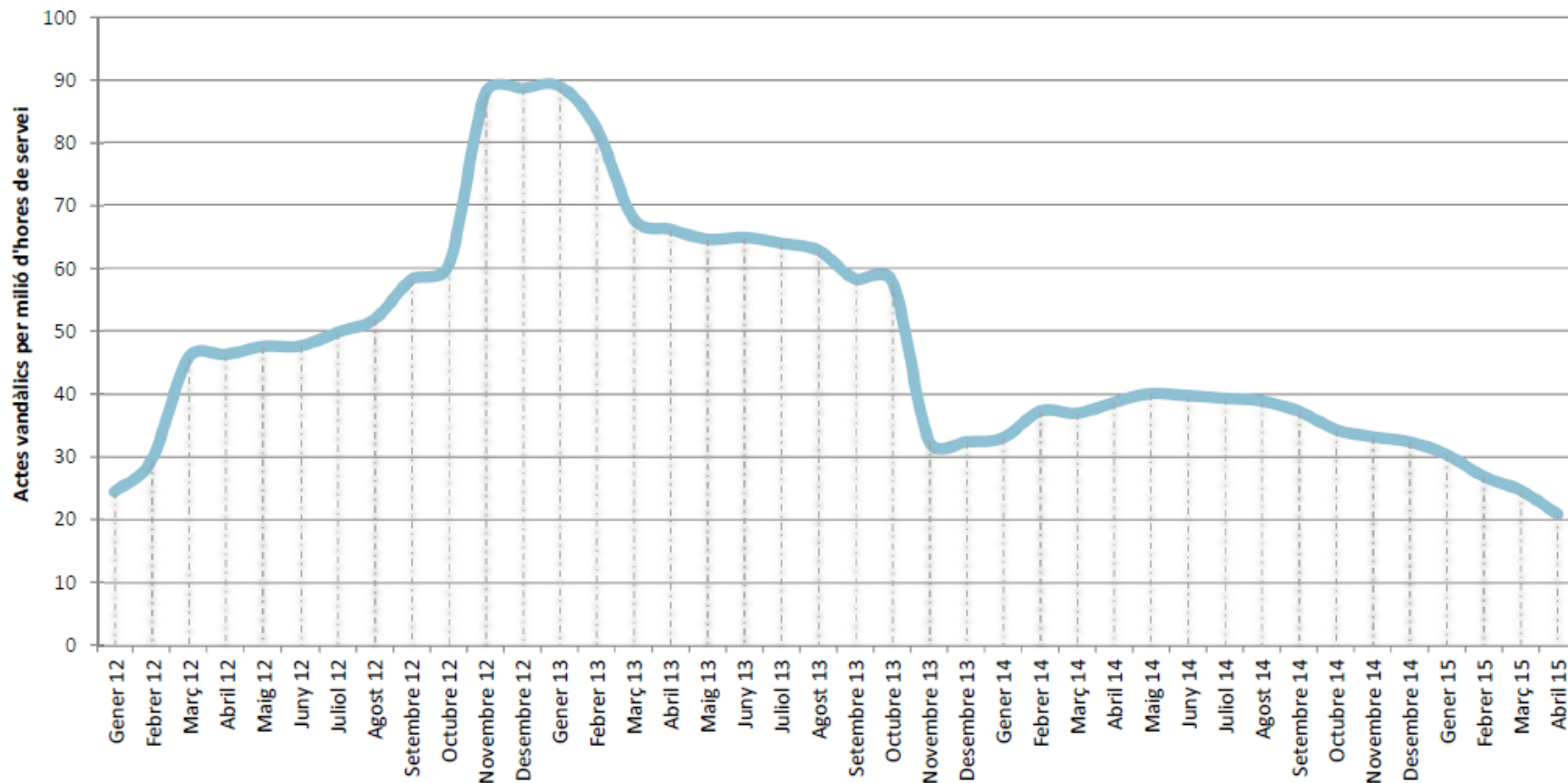
# Agressions a empleats TB.

## SB07 - Agressions per mes en servei



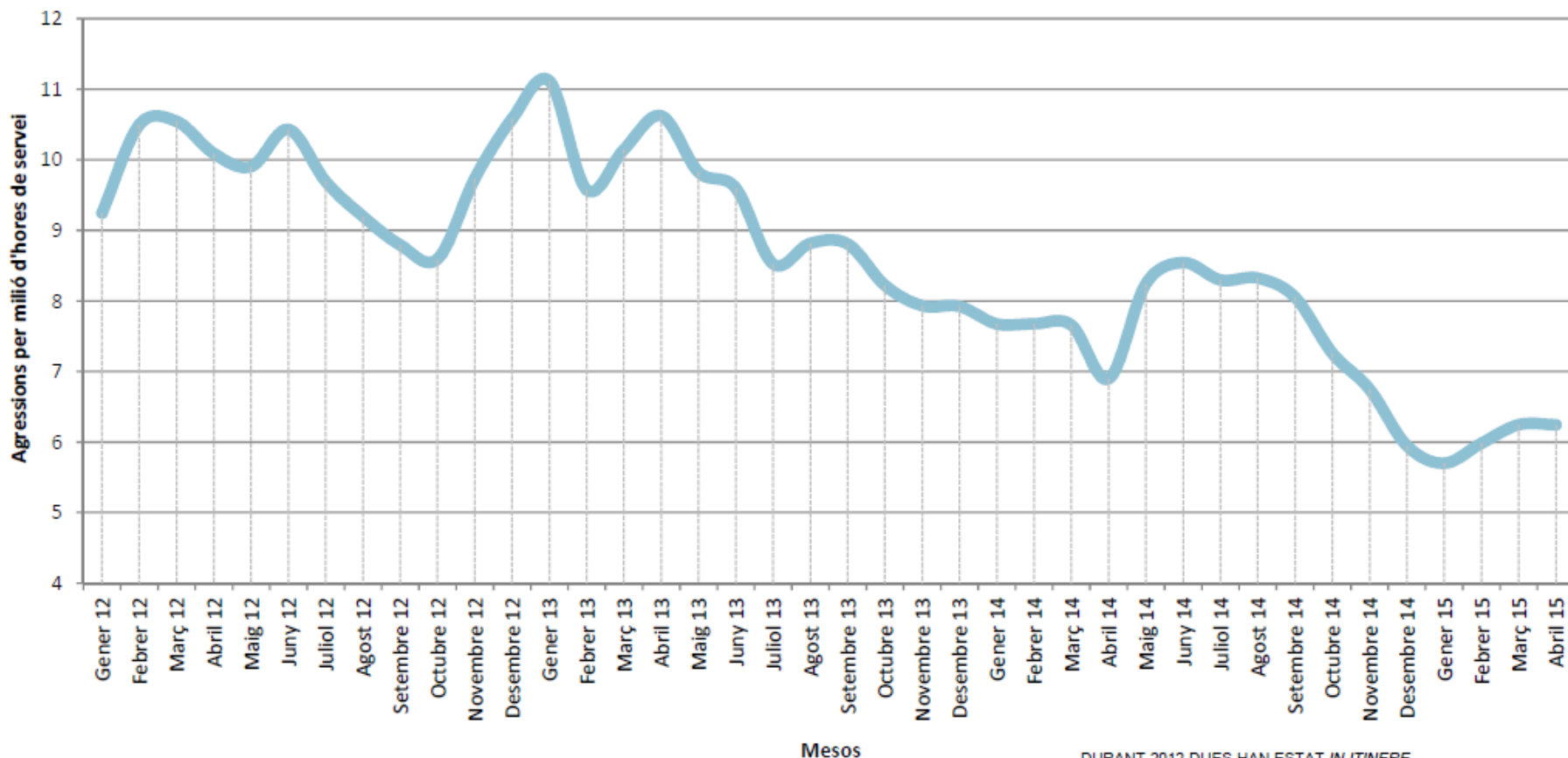
# Tendència del vandalisme.

Tendència actes vandàlics  
Actes vandàlics en un any per hores reals pel mateix període (mitjana mòbil)



# Tendència de les agressions.

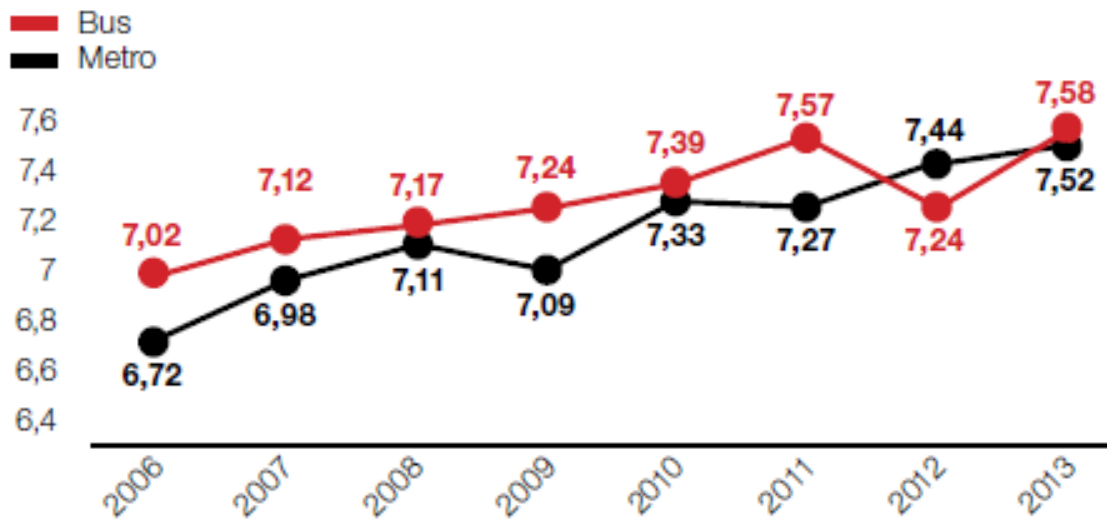
Tendència agressions  
Agressions en un any per hores reals pel mateix període (mitjana mòbil)



-DURANT 2012 DUES HAN ESTAT IN ITINERE.  
-DURANT 2013 QUATRE HAN ESTAT IN ITINERE.

# Evolució de la nota de satisfacció del servei.

Evolució de la nota de satisfacció global del servei de Metro i Bus



**Nota:** les dades corresponen als estudis de novembre dels anys respectius.

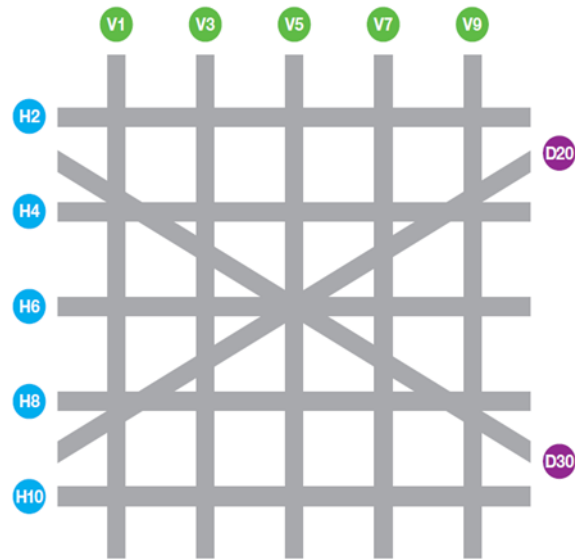
Font: TMB 2014



# Conclusions.

Font: TMB 2014





Moltes gràcies