

EL TRANSPORT I ELS INDICADORS DE LA QUALITAT DEL SERVEI DE LA CONCESSIÓ DE LES LÍNIES REGULARS NACIONALS GESTIONADES PER LA COOPERATIVA INTERURBANA ANDORRANA S.A.

La Cooperativa Interurbana Andorrana, S.A. (da Cooperativa) és l'empresa de referència en el transport de passatgers del Principat d'Andorra. Amb més de 50 anys d'antiguitat, és l'hereva d'iniciatives dels anys cinquanta del segle XX, havent participat de forma destacada en el desenvolupament social, comercial i turístic del Principat.

La Cooperativa és la principal empresa de transport regular de passatgers del Principat. Presta el servei en més de 200 parades d'autobús, per tota la geografia, garantint els dies laborables més de 600 sortides d'autobús i transportant prop de tres milions de passatgers / any.

Els serveis de transport públic col·lectiu permeten afavorir una **mobilitat més sostenible i segura**, potenciant valors com la **qualitat ambiental** i l'**equitat social**, i formant part de les estratègies urbanes per establir **sistemes de mobilitat més eficaços i eficients**.

En el cas d'Andorra aquestes fortaleeses del transport públic són encara més importants, perquè:

- **Permet el desplaçament d'un gran volum de persones utilitzant pocs vehicles, afavorint així la descongestió del trànsit i la millora de l'entorn urbà.** Aquest fet és especialment rellevant en entorns

urbans densos i amb baixa oferta d'infraestructura viària, on resulta més adient prioritzar els itineraris principals per al transport públic. D'aquesta manera el transport públic es fa visible i atractiu també per a nous usuaris que, podent optar pel seu vehicle privat, esdevenen nous clients del servei de transport públic col·lectiu.

- **Permet un estalvi en termes de consum energètic i de recursos naturals en relació al trànsit privat**, especialment significatiu en països eminentment importadors de derivats del petroli.
- **Permet potenciar l'equitat social**, sobretot quan no tota la població pot disposar de vehicle propi, i ajuda a evitar factors d'exclusió social i laboral per manca d'una bona oferta de transport públic.
- **Col·labora en el desenvolupament econòmic del país**, ja sigui per fer possible els desplaçaments interns dels visitants al Principat, com per comportar una generació intrínseca de llocs de treball al propi país.
- **Suposa una aposta per una mobilitat sostenible, segura i saludable**, ja que en comparació al cotxe, significa una reducció de la contaminació de l'atmosfera, menys emissions de gasos d'efecte hivernacle i de partícules, menys accidentalitat i en conjunt menys perjudicis. En definitiva, es tracta d'un estalvi per a tota la societat.

En aquest context, l'empresa amb tot el seu equip humà està compromesa amb la millora continua. La Cooperativa i tot el seu equip, recolzats en la seva missió, valors, i polítiques, estan compromesos amb l'objectiu de satisfer els requisits del client complint les seves expectatives. Tots els col·laboradors, incloent els conductors, segueixen plans de formació personalitzats per a la millora de les seves competències.

Les expectatives dels clients augmenten amb el temps. Aquest principi obliga a millorar contínuament la qualitat del servei, actuant per a evitar els errors de totes les parts que intervenen en la prestació.

A aquest respecte, **la Cooperativa realitza de manera periòdica enquestes de satisfacció dels usuaris del servei.**

Atenent a les dades dels darrers 6 anys, entre el 2012 i el 2017, **l'avaluació global** del servei es manté al voltant del 7,5. Per tant, l'usuari té una opinió del servei en el seu conjunt que el qualifica de Notable.

Aquest és un bon punt de partida per poder tractar el servei de transport públic col·lectiu amb la importància que es mereix. Resulta apropiat plantejar polítiques de mobilitat que assegurin la qualitat del servei en els propers anys, i això passa per mantenir un servei de qualitat, orientat al client i sense introduir massa canvis que puguin aportar confusió en el missatge principal de foment d'una mobilitat sostenible i segura.

Per aquesta raó, allunyar els serveis de transport dels seus itineraris principals i fer menys visibles les parades de transport poden repercutir en una desorientació dels usuaris, a més de dificultar la pròpia gestió del servei. Els serveis han de ser el més directes possible, que puguin competir en temps amb el trànsit privat, i que tinguin una imatge i visibilització que els facin atractius a una nova demanda d'usuaris provinents del cotxe, més enllà del tradicional passatge d'usuaris captius. En aquest sentit s'orienten les polítiques de mobilitat arreu.

Per tant, un **recorregut** del transport inadequat, que repercuteixi en la velocitat comercial entre parades de transport, i que afecti als horaris del servei i a la seva freqüència de pas, no és una mesura atractiva per a captar nous usuaris, a banda que afecta l'equilibri econòmic de l'explotació del servei.

Així mateix, ampliar **horaris** del servei, començant més d'hora i acabant més tard incrementant també el Bus Nocturn, i augmentar la seva **frequència** suposa un augment de les despeses d'exploració, que s'haurien de compensar amb un increment d'ingressos, ja sigui augmentant els usuaris, incrementant les tarifes o subvencionant els nous serveis.

El promig de la valoració que els usuaris han donat a aquests aspectes d'exploració del servei: **recorregut, horari i freqüència de pas**, és de 6,93.

A banda d'aquests aspectes estructurals del servei, cal tenir en compte que en la millora dels indicadors de satisfacció dels clients influeixen tant aspectes que són competència exclusiva de l'administració, com altres que són responsabilitat exclusiva de l'operador.

Entre els aspectes avaluats a les enquestes de satisfacció, i on l'Administració pren un paper determinant, es poden incloure els relacionats amb els recorreguts dels serveis, la ubicació de les parades, l'horari del servei, la freqüència de pas o les tarifes.

En altres aspectes, com en el de la puntualitat, poden influir les incidències de trànsit, tant les planificades o previstes (obres, esdeveniments al carrer, etc.) com altres no previstes (accidents, estat de la via per raons meteorològiques o altres, grans increments puntuals de demanda no previstos, etc.). I cal recordar que al tractar-se d'un sistema en xarxa, incidents puntuals repercuteixen en tot el trajecte.

Per això es fonamental tenir en compte que incidències i decisions preses a nivell local, afecten al servei i als usuaris de manera global.

Si ens fixem en l'evolució dels indicadors dels aspectes en els que influeix l'actuació de l'Administració, com és el cas del recorregut, la situació de les parades, la puntualitat, l'estat de les parades, la informació i la informació de les alteracions, s'observa una tendència a la baixa en tots els aspectes. El promig de la valoració que els usuaris han donat a aquests aspectes és de 6,12..

Pel que fa al **recorregut** en els darrers anys es reflecteix una valoració menor per part de l'usuari. Es possible que repercuteixin en aquest aspecte les desviacions freqüents¹. L'usuari habitual avalua negativament² els canvis de recorregut quan no li aporten un avantatge.

Pel que fa a la **puntualitat**, el manteniment de la seva valoració ha comportat els darrers anys un sobre esforç en la gestió, tensionant els processos i augmentant la necessitat de recursos sobre el terreny, per tal de compensar l'augment d'incidències de trànsit a la xarxa viària.

¹ Junt amb les modificacions dels trajectes a Escaldes, talls al C. Sta. Anna i modificacions a la L1 a Sant Julià.

² En aquest sentit, al nostre entendre, els canvis de recorregut proposats en la licitació de línies que es va intentar l'any 2016, especialment en varies línies de la Vall d'Orient, podria fer variar la valoració en sentit negatiu doncs una part dels mateixos comportava allunyar les línies dels centres urbans. Així, forçar els recorreguts de les línies interurbanes (serveis vertebradors) per estalviar serveis comunals (serveis aportadors a la xarxa vertebradora) produirà insatisfacció en els usuaris de les línies interurbanes, amb risc de perdre usuaris actualment fidelitzats i que tinguin altres alternatives de transport. A tal efecte, només podem insistir en la necessitat d'un Pla de Transports que permeti valorar l'impacte de les decisions adoptades i evitar decisions inapropiades i que identifiqui i contribueixi a implementar els serveis aportadors a la xarxa vertebradora, completant la xarxa de transport públic amb les línies comunals actualment inexistentes en un bon nombre pobles i barris.

Respecte a la **situació de les parades**, i sobretot a l'**estat de les parades**, els indicadors han experimentat una petita baixa, derivades de diferents deficiències³ que presenten, entre les quals cal destacar:

- La utilització molt freqüent de l'espai de parades com a places de càrrega i descàrrega⁴, cosa que dificulta l'aproximació adequada dels autobusos i les operacions d'embarcament i desembarcament d'usuaris del transport, en particular a les persones grans o amb la mobilitat reduïda.
- Sovint la treta de neu de les parades i de les voravies d'embarcament no és una prioritat, i de vegades, en període hivernal s'utilitzen inclús les parades per amuntegar la neu temporalment impedit-ne un ús normal.
- L'existència de parades en vàries rotondes, on coincideixen els serveis dels dos sentits de la marxa, creant confusió als usuaris, dificultant la conducció i repercutint en la velocitat comercial del servei.

En relació als nivells de satisfacció en la **informació** cal tenir en compte l'exigència cada cop major de la societat en esperar una informació cada vegada de més qualitat.

³ Millorar el disseny i el manteniment de les parades amb els requisits definits prèviament en el Pla de Transport i amb el seguiment d'aquest assumpte per part de l'autoritat del transport, amb indicadors de qualitat, contribuiria a millorar l'indicador.

⁴ Per millorar aquest aspecte, amb iniciativa i finançament propis, vàrem iniciar una campanya publicitària en busos de les línies i en una marquesina amb l'objectiu de sensibilitzar als conductors perquè respectin més les parades.



Per això, l'empresa ha anat augmentant progressivament la despesa en publicitat i tecnologia, sistemes i serveis d'informació (fulletons, xarxes socials, Moovit, Proper Bus), i que no ha estat encara repercutida en les tarifes.

Un element que podria reforçar aquest aspecte es que l'Administració Pública simpliqués més en les tasques de comunicació i informació a l'usuari. Les necessitats de comunicació augmenten proporcionalment amb els canvis freqüents que hi ha en els trajectes de les línies (derivats de decisions administratives en majoria). Així, com menys s'afectin els recorreguts, menys necessitat hi haurà de comunicar els canvis als usuaris.

D'aquesta manera, totes les parades han de tenir els seus horaris actualitzats. També cal comunicar tots els canvis puntuals, motivats per obres o per esdeveniments a la via pública, i que cal limitar-los per no afectar a la pròpia explotació regular del servei de transport.

Un altre aspecte a millorar és la comunicació de l'Administració Pública vers a l'operador, quan es tracta d'actuacions planificades en la via pública per les Administracions Públiques, ja siguin Nacionals o Comunals, que afecten els trajectes. Seria positiu que es donés visibilitat a les polítiques per a la presa de decisions referents a interrupcions i desviacions i al procediment per la comunicació d'aquestes a l'operador quan les decisions afecten al transport nacional de manera que es comuniquessin de forma eficaç a totes les parts interessades i amb la garantia de que prèviament hi ha hagut una avaluació dels efectes que les decisions, que sovint es prenen a nivell local, no perjudiquen excessivament els interessos dels usuaris i que aquests estan degudament informats.

Finalment, en tot cas, hi ha un **conjunt d'indicadors de qualitat on influeix la gestió de la Cooperativa**. Aquests s'han diferenciat en dos grups:

- Aspectes no sensibles a la demanda dels serveis
- Aspectes sensibles a la demanda dels serveis

En el primer grup, en aspectes no sensibles al nombre d'usuaris del servei, s'inclouen els indicadors: **Compra bitllets, Imatge personal, Neteja vehicles, Desperfectes vehicles, Temperatura vehicles, Amabilitat personal, Conducció no brusca, Puntualitat, Gestió queixes i Informació**. El promig de la valoració que els usuaris han donat a aquests aspectes és de 6,82.

L'evolució de la nota obtinguda en la majoria d'aquests indicadors no presenta tendències clares en un o altre sentit, degut probablement a que l'organització de l'empresa pot incidir, i actua amb les accions correctives quan es detecten necessitats. De fet, **per a millorar aquests aspectes s'executen com cada any els plans d'acció, que inclouen la formació i sensibilització de tots els recursos humans**.

En el segon grup s'inclouen indicadors de qualitat en els que en l'avaluació influeix negativament que hi hagi molts usuaris. Els indicadors són: **Sorolls molestos, Comoditat vehicles, Espai per viatjar, Temperatura vehicles i Puntualitat**. El promig de la valoració que els usuaris han donat a aquests aspectes és de 7,22.

En aquests aspectes s'observa una millora a l'enquesta del darrer any 2017, deguda possiblement a **l'entrada en servei dels nous busos urbans i de rodalies**, més accessibles, amb pis baix, i de més capacitat. Aquesta acció va ser iniciada a finals del 2015 i s'ha portat a terme fins a l'actualitat, i ha inclòs la

compra del **primer autobús híbrid l'any 2015**. Els vehicles que s'han posat en servei des d'aquella data compleixen els requisits que es van expressar en el plec de condicions del concurs de línies que es va intentar l'any 2016.

En l'indicador de puntualitat té una alta repercussió, com s'ha dit anteriorment, les condicions de vialitat i la gestió del tràfic que fan les autoritats.

Seria positiu per contribuir a resoldre la problemàtica exposada més amunt l'existència d'un Pla Nacional de Transports, que revisat periòdicament, fixés el full de ruta, contemplant les necessitats evolutives dels serveis vertebradors i també dels serveis d'aportació comunals, prenent les administracions competents decisions alineades i que condueixin a assolir els objectius que s'hagin definit prèviament en el Pla.

Andorra la Vella, 31 d'agost de 2018