Concessió Igualada - Barcelona
Assessorament tècnic a l'ATM en l'avaluació dels estàndards de qualitat del servei d'autobusos Igualada-Barcelona

11 de desembre de 2017

Generalitat de Catalunya
Departament de Territori i Sostenibilitat

ATM Àrea de Barcelona
Autoritat del Transport Metropolità

Taula de Continguts

1. Introducció.....3
- i. Àmbit d'estudi.....4
- ii. Línia Barcelona - Igualada (pel Bruc).....5
- iii. Volum de viatgers i de reclamacions.....7

2. Objectiu i Metodologia.....9
- i. Objectiu.....10
- ii. Metodologia.....11
- iii. Treballs de camp realitzats.....12

3. Servei contractat a la concessionària.....13

4. Servei realitzat per l'operador.....15
- i. Compliment dels horaris.....16
- ii. Estat de les parades.....21

5. Percepció del servei per part dels clients.....24
- i. Mystery Shopper: Client.....25
- ii. Mystery Shopper: Atenció Telefònica.....29
- iii. Enquestes de satisfacció client.....33
  - *i. Caracterització dels clients*.....35
  - *ii. Resultats i ISC*.....37

6. Auditoria tècnica dels vehicles.....41
- i. Objectiu de les ITV.....42
- ii. Resultats preliminars.....43

7. Diagnosi i Recomanacions.....44
- i. Nombre d'expedicions i puntualitat.....45
- ii. Dèficits en la informació.....49
- iii. Percepció del servei per part dels clients.....51
- iv. Capacitat suficient.....53
- v. Estat de la flota d'autobusos.....54
- vi. Mancances des del punt de vista contractual.....56

8. Resum i Conclusions.....57
- i. Resum.....58
- ii. Conclusions.....59

Introducció

Àmbit d'estudi

Actualment, la comunicació en autobús entre Igualada i Barcelona és un servei ofert per l'operador "Monbus - La Hispano Igualadina". De les diferents línies que s'emmarquen dintre d'aquesta concessió, el present estudi es concentra particularment en avaluar aquelles connectant Igualada amb la ciutat de Barcelona passant pel Bruc.

La línia Barcelona - Igualada (pel Bruc i amb versió Exprés "e5") consisteix en 60 expedicions d'anada i 65 de tornada en dia feiner, amb un total de 9 expedicions en hora punta i 3 expedicions en hora vall en sentit Barcelona, i 7 expedicions en hora punta i 3 expedicions en hora vall en sentit Igualada.

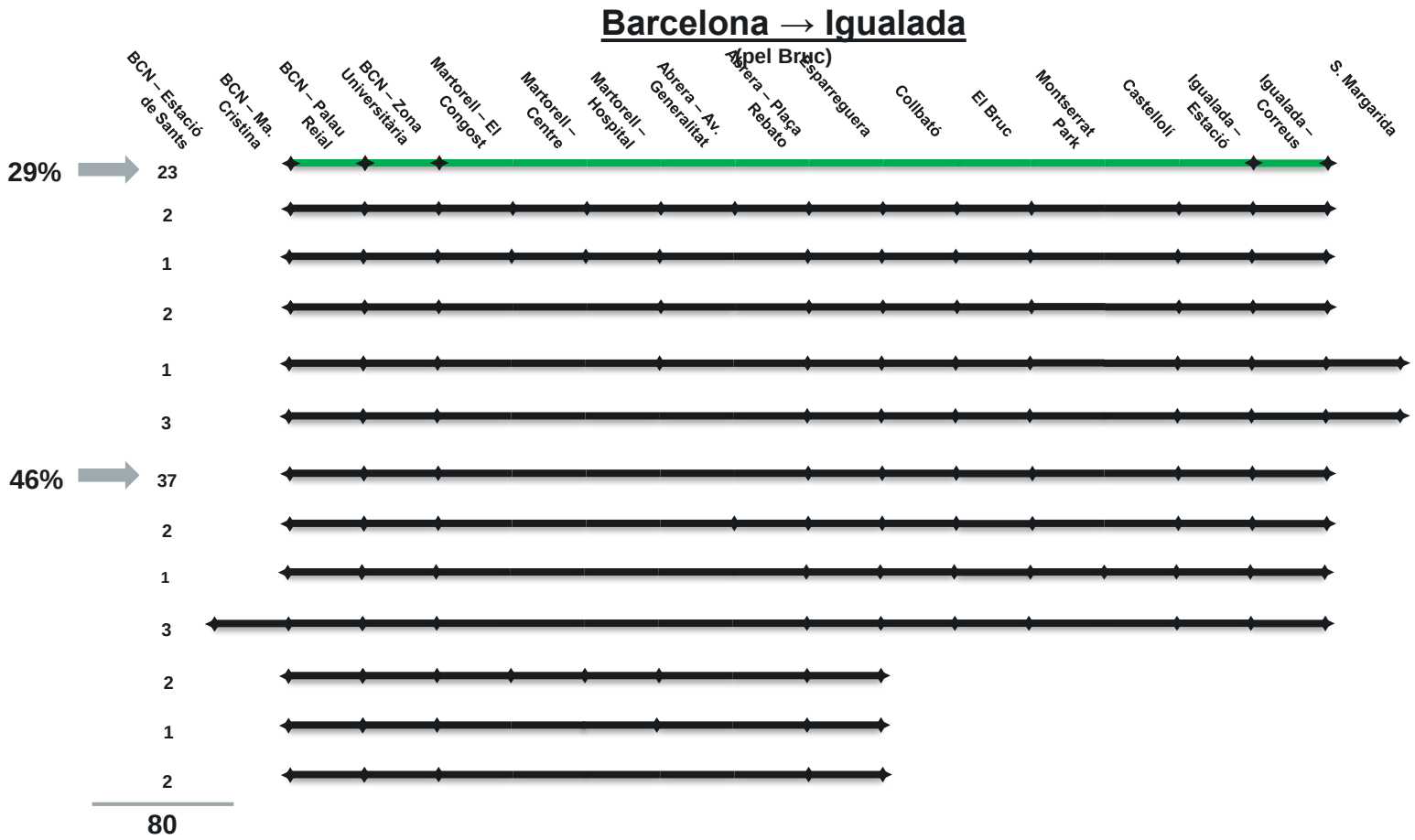
Aquest servei per carretera és primordial pel corredor, doncs les alternatives en ferrocarril per a desplaçar-se entre Igualada i Barcelona, les línies R6 i R60 dels FGC, tenen uns temps de trajecte bastant superior. La R60 per exemple, línia semidirecta i per tant la més ràpida, frega la hora i mitja, el que suposa un 50% més que la línia Exprés "e5" (trajecte d'aproximadament 55 minuts).

Línies Monbus a l'Àrea de Barcelona
Font: Monbus - Transport urbà i metropolita de Catalunya

Línia Barcelona - Igualada (pel Bruc)

La línia Barcelona - Igualada, pel Bruc i amb versió Exprés “**e5**”, presenta múltiples tipologies d’oferta en dia feiner: 13 tipologies sentit Igualada i 17 sentit Barcelona. D’aquestes, bona part no son simètriques.

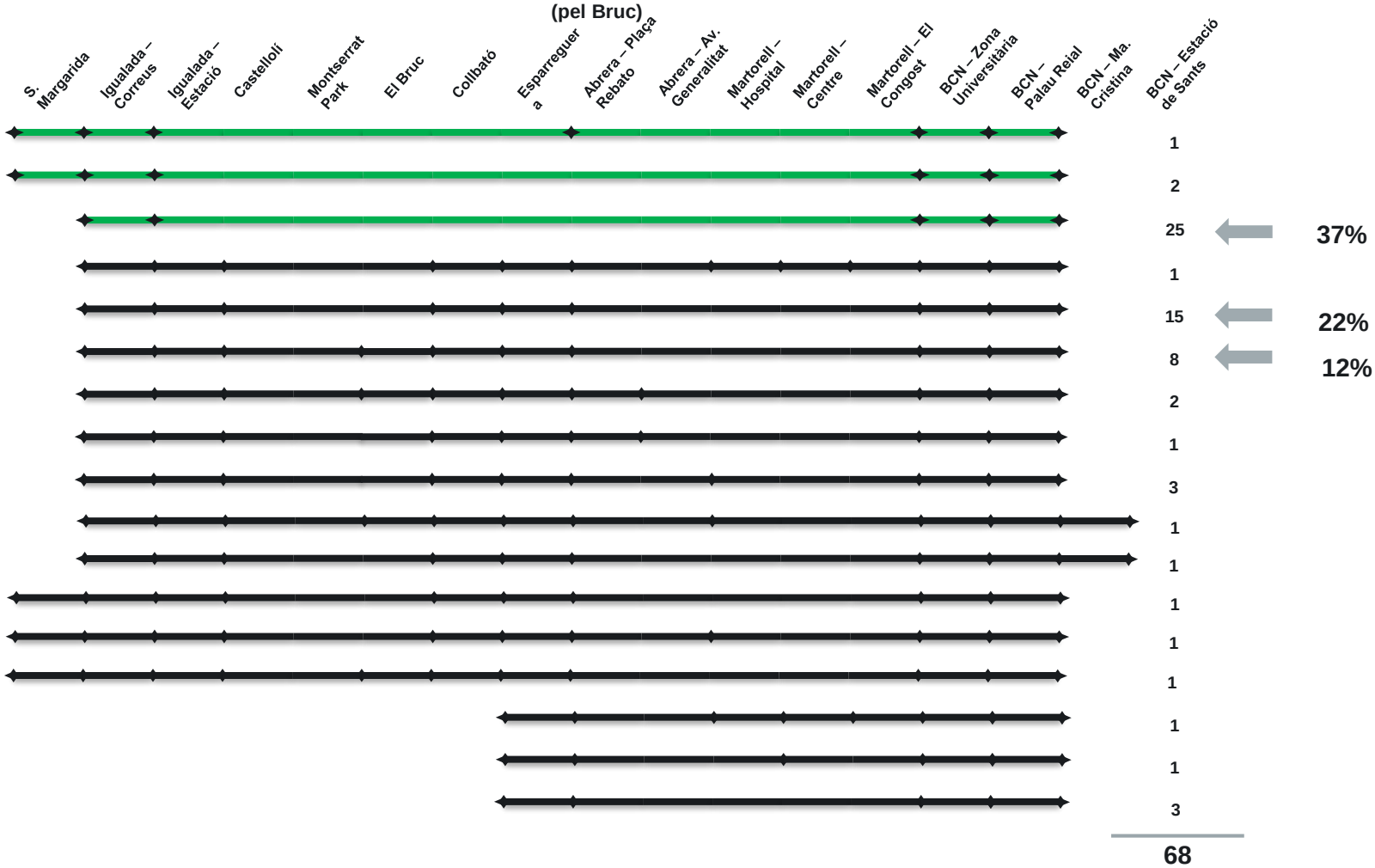
La tipologia sentit Igualada amb major nombre d’expedicions (46% del total) és la Estàndard sense parades a Martorell ni Montserrat Park, seguida de la Exprés “e5” (29% del total) amb només 5 parades.



La tipologia sentit Barcelona amb major nombre d'expedicions (29% del total) és la versió Exprés "e5" amb només 5 parades, seguida de la Estàndard sense parades a Martorell ni Montserrat Park (46% del total).

Igualada → Barcelona

(pel Bruc)

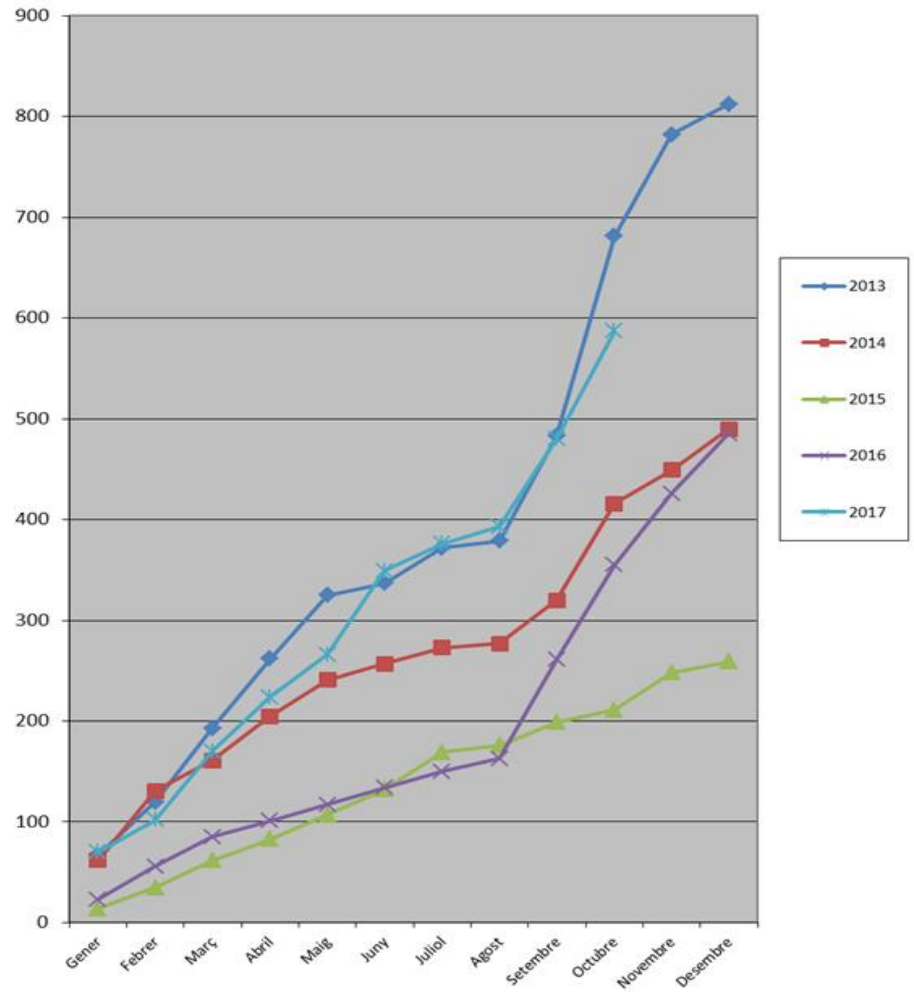


Volum de viatgers i de reclamacions

L'evolució de la demanda del servei d'autobús entre Igualada i Barcelona ha estat creixent durant els darrers anys, passant de 871.000 clients, l'any 2013, a 921.000 en l'any 2016 (5,7% en 3 anys).

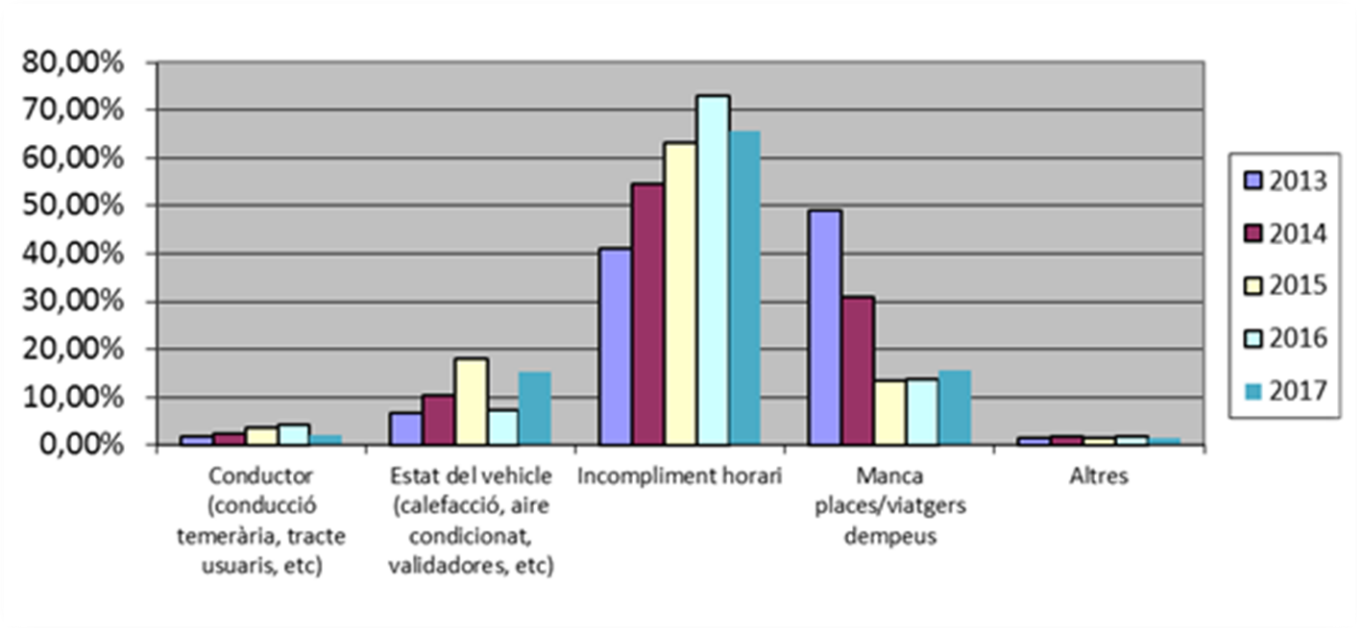
Per la seva part, les queixes i reclamacions havien anat disminuint -passant de més de 800 (0,92‰) a unes 500 (0,54‰) durant el mateix període-, però s'aprecia un nou increment durant els darrers mesos.

Evolució de les reclamacions Igualada - Barcelona
Font: Informe seguiment del servei Igualada - Barcelona d'Exprés.cat



El principal motiu d'insatisfacció expressat pels clients és la manca de fiabilitat en el compliment dels horaris.

Motiu de les reclamacions
Font: Informe seguiment del servei Igualada - Barcelona d'Exprés.cat



Els clients de Monbus Hispano Igualadina han creat una aplicació web i el hashtag "*#hispanofail*", una eina que permet als usuaris publicar de forma autònoma les seves queixes i les incidències que creguin detectar. El seu fàcil accés i la manca de resposta per part de l'operador han propiciat la proliferació de queixes via les xarxes socials, augmentant la visibilitat de les mateixes i contribuint a la seva mediatització.

Objectiu i Metodologia de l'assistència tècnica

Objectiu

L’objectiu de l’assistència tècnica és avaluar els estàndards de qualitat del servei de transport públic per carretera entre Igualada i Barcelona (pel Bruc), prestat per l’operador “Monbus - La Hispano Igualadina”.

L’avaluació s'ha dut a terme en tres grans blocs:

1) Anàlisi del compliment dels serveis d’obligat compliment conforme al Contracte Programa de concessió d’aquesta línia;
2) Avaluació del compliment d’horaris , l’estat dels vehicles i les parades mitjançant presa de dades sobre el terreny en relació als horaris publicats per l’operador;
3) Estudi de les repercussions sobre els clients actuals i la seva percepció sobre la qualitat del servei.

La diagnosi que se n’extreu permet concretar les condicions de prestació del servei i, si fos necessari, recomanar mesures de millora.

Fluxgrama metodològic

Metodologia

Aquest estudi s'ha estructurat sobre un conjunt de treballs de camp:

Control Horari

- Control de les hores de pas dels vehicles a quatre localitzacions.
- Anotació de les matrícules dels vehicles per tal de verificar quina part de la flota presta realment el servei.

Avaluació de Parades

- Comprovació de l'estat de les 17 parades de la línia: elements de senyalització, informació, estat de conservació, capacitat i seguretat.

Mystery Shopper: Client

- Inspecció, a bord dels vehicles, d'una sèrie d'expedicions per a valorar l'atenció del personal, l'estat general dels vehicles, la seva comoditat i el grau d'ocupació.

Mystery Shopper: Atenció Telefònica

- Avaluació del servei telefònic d'atenció al client mitjançant consultes en relació al trajecte a realitzar.

Enquestes ISC

- Qüestionari de satisfacció amb l'objectiu d'aprofundir sobre les queixes dels clients i elaborar un Índex de Satisfacció Client (ISC).

Xarxes Socials

- Seguiment de les publicacions a les xarxes socials durant el transcurs dels treballs de camp.

Treballs de camp realitzats

Per tal de recollir informació el més representativa possible, s'ha optat per dividir la presa de dades en dues campanyes: una diagnosi preliminar al maig/juny, dintre del període lectiu 2016/17, la qual s'ha ratificat amb una segona fase a l'octubre, tradicionalment l'època amb més queixes.

Primera fase (maig/juny):

- 3 controls horaris de matí;
- 3 controls horaris de tarda;
- 4 jornades d'enquestes ISC;
- 12 expedicions de Mystery Shopper;
- 12 simulacions de Mystery Telefònic;
- 17 parades avaluades.

Segona fase (octubre):

- 1 control horari de matí;
- 1 control horari de tarda;
- 1 jornada d'enquestes ISC;
- 4 expedicions de Mystery Shopper;
- 4 simulacions de Mystery Telefònic.

Tots els treballs s'han dut a terme en feiner (de dilluns a divendres), evitant els dies de vagues i de meteorologia adversa. A més, s'ha verificat que en cap cas es produïssin incidències excepcionals de trànsit a la B-23 o la A-2.

Calendari dels treballs de camp realitzats

Maig 2017

Diumenge	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

Juny 2017

Diumenge	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

Octubre 2017

Diumenge	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

ISC	
C.H Matí	
C.H Tarda	
Mystery	
Parades	

Sentit control horari:

Igualada -> Barcelona: 18 de maig - 24 de maig - 9 de juny - 23 d'octubre

Barcelona -> Igualada: 19 de maig - 6 de juny - 14 de juny - 25 d'octubre

Servei contractat a la concessionària

Servei contractat a la concessionària

S'han estudiat les condicions del Contracte Programa entre el Departament de Territori i Sostenibilitat de la Generalitat de Catalunya (DTES) i l'empresa "La Hispano Higualadina, SL" per la prestació de serveis públics regulars de transport de viatgers per carretera.

Tot i tractar-se d'un document genèric, en la seva versió del 30 de desembre de 2015 l'operador s'obliga particularment i compromet a:

- Pacte Segon: Obligacions incorporades en els serveix instats
  - *Realitzar campanyes de comunicació per a la difusió i la promoció del servei (edició i actualització d'horaris, comunicats de pertorbacions del servei previsibles, etc.). La Direcció General de Transports i Mobilitat podrà comprovar la difusió real d'aquests elements informatius.*
  - *Dur a terme el manteniment i conservació dels pals indicadors de les parades dels serveis i garantir que en tot moment hi consti en aquests la informació actualitzada dels horaris de prestació dels serveis.*
  - *Facilitar qualsevol altra informació complementaria que li sigui requerida pels òrgans de la Direcció General de Transports i Mobilitat en relació amb els serveis objecte del contracte programa.*
- Annex 1: Condicions de prestació dels serveis instats
  - *Servei 3, Barcelona - Igualada (e5), [...] tindrà un total de 9.948 expedicions a l'any i un quilometratge útil de servei de 604.104,00 km per any.*

Servei realitzat per l’operador

Compliment dels horaris

S'han realitzat una sèrie d'inspeccions per tal d'avaluar, in situ, el funcionament del servei. En feiner i assegurant-se de que es tractés d'un dia sense incidència excepcional (vagues, accidents, talls de trànsit, meteorologia adversa...), s'ha verificat el compliment dels horaris a quatre localitzacions al llarg de línia:

- Igualada - Estació d'autobusos;
- Esparreguera;
- Abrera - Plaça Rebato;
- Barcelona - Maria Cristina.

La primera fase dels treballs de camp es va dur a terme entre el 18 de maig i el 14 de juny, amb 3 controls horaris de mati i 3 de tarda distribuïts aleatòriament. En coherència amb la publicació de nous horaris per par de l'operador (V.100414-1 → V.010617), s'ha tingut en compte l'horari vigent a cada cas.

La segona fase dels controls s'ha dut a terme els dies 23 i 25 d'octubre, mati i tarda respectivament. En aquest cas, els horaris de referencia han sigut els vigents en aquell moment a la web de l'operador (V.220917).

Calendari dels controls horaris realitzats

Maig 2017

Diumenge	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

Juny 2017

Diumenge	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

Octubre 2017

Diumenge	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

C.H Matí	
C.H Tarda	

Sentit control horari:	
Igualada -> Barcelona:	18 de maig - 24 de maig - 9 de juny - 23 d'octubre
Barcelona -> Igualada:	19 de maig - 6 de juny - 14 de juny - 25 d'octubre

En conjunt, s'han dut a terme 4 controls horaris de mati i 4 de tarda, distribuïts aleatòriament en jornades diferents. Això representa un total de 239 expedicions teòriques controlades, el que equival al 22,6% de totes les expedicions de la línia Igualada ↔ Barcelona (pel Bruc) -en els dos sentits de la marxa- durant aquests 8 dies.

239 Expedicions controlades
96 Expedicions Exprés
143 Expedicions Estàndard

22,6%

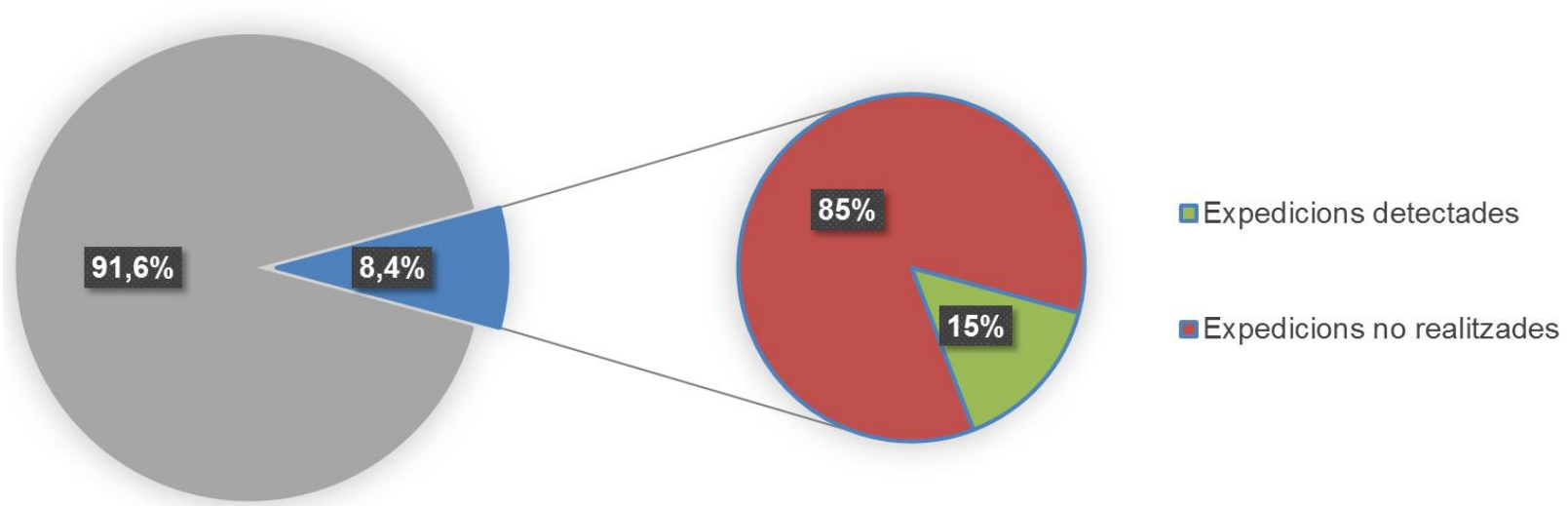
Base: 8 dies a raó de 132 expedicions diàries

Les hores de pas obtingudes mitjançant els Control Horaris s'han contrastat a posteriori amb les dades del SAE de l'ATM. L'alta correlació entre les diferents fonts, amb desviacions inferiors als 2 minuts, corrobora la bondat de la presa de dades sobre el terreny.

Dels resultats obtinguts, se n'extreu:

- De les 239 expedicions que teòricament haurien d'haver donat servei durant les franges horàries dels treballs de camp, el 8,8% (21 expedicions) no varen passar per cap dels quatre punts de control. La majoria d'aquestes incidències eren expedicions parcials, concentrades en el servei Esparreguera ↔ Barcelona, en que s'ha deixat de realitzar el 85% (17 expedicions) d'aquesta tipologia d'expedicions segons horari teòric.

Expedicions Esparreguera ↔ Barcelona controlades



Total expedicions controlades: **239**
(22,6% del total de les expedicions diàries)

Expedicions Esparreguera ↔ Barcelona: **20**

Expedicions Esparreguera-Barcelona no detectades (en una o més jornades)

Hispano Igualadina — ATM

Igualada - Barcelona

Notes	IGUALADA: S. MARGARIDA de MONBUI	IGUALADA: Pg. Verdaguer (antic Correus)	IGUALADA: Estació Autobusos	CASTELLOLÍ	EL BRUC: MONTSERRAT PARK	EL BRUC: EL BRUC	COLLBATÓ: Font del Cèdol	ESPARREGUERA	ABRERA: Plaça Rebato.	ABRERA: Av. Generalitat	MARTORELL: Hospital PSIQUIÀTRIC	MARTORELL: Centre Urbà	MARTORELL: Pol.Industrial "El Congost"	BARCELONA: Av.Diagonal (Zona Univ.)	BARCELONA: Av.Diagonal (Palau Reial)	BARCELONA: Av.Diagonal (Mª Cristina)	BARCELONA: Estació Autob. de Sants
	DE DILLUNS A DIVENDRES FEINERS EXCEPTE FESTIUS LOCALS DE BARCELONA																
(1)	-	05.15	05.30	05.38	-	-	05.50	05.55	06.00	-	06.05	06.10	06.20	06.50	06.52	06.55	-
(2)	-	05.45	06.00	06.08	-	-	06.20	06.25	06.30	-	-	-	-	07.00	07.02	07.05	-
(2)	-	05.45	06.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	06.51	06.53	06.55	-
(3)	-	-	-	-	-	-	-	06.45	06.50	-	-	-	-	07.12	07.14	07.17	-
(3) (2)	06.10	06.15	06.30	-	-	-	-	-	06.55	-	-	-	-	07.21	07.23	07.25	-
(2)	-	06.15	06.30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	07.21	07.23	07.25	-
(3) (2)	-	06.15	06.30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	07.21	07.23	07.25	-
(4)(1)	-	06.15	06.30	06.38	-	06.45	06.50	07.00	07.05	07.07	-	-	-	07.30	07.32	07.35	-
(3)	-	-	-	-	-	-	-	07.05	07.10	-	-	-	-	07.32	07.34	07.37	-
(2)	-	06.30	06.45	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	07.36	07.38	07.48	-
(7) (2)	-	-	06.45	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	07.36	07.38	07.48	-
(1)	-	06.35	06.50	06.58	-	07.05	07.10	07.15	07.20	07.22	-	-	-	08.00	08.05	08.10	-
(3)	06.40	06.45	07.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	07.51	07.53	07.55	-
(2)	-	06.45	07.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	07.51	07.53	07.55	-
(3) (2)	07.10	07.15	07.30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	08.21	08.23	08.25	-
(2)	-	07.15	07.30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	08.21	08.23	08.25	-
(2)	-	07.15	07.30	07.38	-	-	07.50	07.55	08.10	08.12	-	-	-	08.30	08.32	08.35	-
(3)	-	-	-	-	-	-	-	08.15	08.20	-	-	-	-	08.40	08.42	08.47	-
(1) (2)	-	07.45	08.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	08.51	08.53	08.55	-
(1)	-	07.45	08.00	08.08	-	08.15	08.20	08.25	08.30	-	08.35	-	-	09.10	09.12	09.15	09.25
(2)	-	08.15	08.30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	09.21	09.23	09.25	-
(2)	-	08.15	08.30	08.38	-	-	08.50	08.55	09.00	-	-	-	-	09.30	09.32	09.35	-
(3)	-	-	-	-	-	-	-	09.15	09.20	-	-	09.30	-	09.40	09.42	09.47	-
(2)	-	08.45	09.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	09.51	09.53	09.55	-
(1) (6)	08.40	08.45	09.00	09.08	-	-	09.20	09.25	09.30	-	-	-	-	10.10	10.12	10.15	-
(3)	-	09.15	09.30	09.38	-	09.45	09.50	10.00	10.05	-	-	-	-	10.35	10.37	10.39	-
(2)	-	09.30	09.45	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	10.36	10.38	10.40	-
(1) (4)	-	09.45	10.00	10.08	-	10.15	10.20	10.30	10.35	-	-	-	-	11.10	11.12	11.15	-
(2)	-	10.15	10.30	10.38	-	-	10.50	10.55	11.00	-	-	-	-	11.35	11.37	11.39	-
(3)	-	10.45	11.00	11.08	-	-	11.20	11.25	11.30	-	-	-	-	12.10	12.12	12.15	-
(5)	-	11.00	11.15	11.23	-	-	11.35	11.40	11.45	-	-	-	-	12.15	12.17	12.20	-
(2)	-	11.15	11.30	11.38	-	-	11.50	11.55	12.00	-	12.10	-	-	12.35	12.37	12.40	-
(2)	-	11.30	11.45	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	12.36	12.38	12.40	-
(5)	-	12.00	12.15	12.23	-	12.30	12.35	12.40	12.45	-	-	-	-	13.15	13.17	13.20	-
(2)	-	12.00	12.15	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	13.06	13.08	13.10	-
(2)	-	12.00	12.15	12.23	-	12.30	12.35	12.40	12.45	-	-	-	-	13.15	13.17	13.20	-
(2)	-	12.15	12.30	12.38	-	-	12.50	12.55	13.00	-	-	-	-	13.35	13.37	13.40	-
(2)	-	12.45	13.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	13.51	13.53	13.55	-
(1)	-	12.45	13.00	13.08	-	-	13.20	13.25	13.30	-	-	-	-	14.10	14.12	14.15	-
(5) (4)	-	13.15	13.30	13.38	-	-	13.50	13.55	14.00	-	-	-	-	14.35	14.37	14.40	-
(2)	-	13.15	13.30	13.38	-	-	13.50	13.55	14.00	-	-	-	-	14.35	14.37	14.40	-
(3)	-	-	-	-	-	-	-	14.10	14.15	-	14.20	14.25	14.30	14.55	14.57	15.00	-
(2)	-	13.45	14.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	14.51	14.53	14.55	-
(2)	13.40	13.45	14.00	14.10	-	-	14.20	14.30	14.30	-	14.40	-	-	15.10	15.12	15.15	-
(2)	-	14.15	14.30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	15.21	15.23	15.25	-

Hispano Igualadina — ATM

Barcelona - Igualada

Notes	BARCELONA: Estació Autob. de Sants	BARCELONA: Av.Diagonal (Mª Cristina)	BARCELONA: Av.Diagonal (Palau Reial)	BARCELONA: Av.Diagonal (Zona Univ.)	MARTORELL: Pol.Industrial "El Congost"	MARTORELL: Centre Urbà	MARTORELL: Hospital PSIQUIÀTRIC	ABRERA: Av. Generalitat	ABRERA: Plaça Rebato.	ESPARREGUERA	COLLBATÓ: La Fumada	EL BRUC: EL BRUC	EL BRUC: MONTSERRAT PARK	CASTELLOLÍ	IGUALADA: Estació Autobusos	IGUALADA: Pl.Catalunya	IGUALADA: S. MARGARIDA de MONBUI
	DE DILLUNS A DIVENDRES FEINERS EXCEPTE FESTIUS LOCALS DE BARCELONA																
(2)	-	06.15	06.17	06.19	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	07.05	07.08	-
(2)	-	06.20	06.22	06.24	06.50	07.00	07.10	07.15	07.19	07.24	07.40	07.45	-	07.50	08.00	08.05	-
(5) (4)	-	06.20	06.22	06.24	06.50	07.00	07.10	07.15	07.19	07.24	07.40	07.45	-	07.50	08.00	08.05	-
(2)	-	06.50	06.52	06.54	-	-	-	-	07.15	07.20	07.25	07.30	-	07.37	07.47	07.50	-
(5)	-	07.00	07.02	07.04	-	-	-	-	07.25	07.30	07.35	07.40	-	07.47	07.57	08.00	-
(2)	-	07.15	07.17	07.19	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	08.05	08.08	-
(2)	-	07.30	07.32	07.34	-	-	-	-	07.55	08.00	08.05	08.10	-	08.17	08.27	08.30	-
(2)	-	07.45	07.47	07.49	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	08.35	08.38	-
(2) (4)	-	08.00	08.02	08.04	-	-	08.22	-	08.25	08.30	08.35	08.40	-	08.47	08.57	09.00	-
(5) (4)	-	08.00	08.02	08.04	-	-	08.22	-	08.25	08.30	08.35	08.40	-	08.47	08.57	09.00	-
(2)	-	08.30	08.32	08.34	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	09.20	09.23	-
(2)	-	08.20	08.22	08.24	-	-	-	-	08.45	08.50	08.55	09.00	-	09.07	09.17	09.20	-
(5)	-	08.45	08.47	08.49	09.00	09.05	09.07	-	09.10	09.15	9.20	09.25	-	09.32	09.42	09.45	-
(2) (7)	-	08.50	08.52	08.54	-	-	-	-	09.15	09.20	09.25	09.30	09.35	09.37	09.47	09.50	-
(2)	-	09.20	09.22	09.24	-	-	-	-	09.45	09.50	09.55	10.00	-	10.07	10.17	10.20	-
(2)	-	09.45	09.47	09.49	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	10.35	10.38	-
(2)	-	09.45	9.47	9.49	-	-	-	-	10.10	10.15	10.20	10.25	-	10.32	10.42	10.45	-
(2)	-	10.15	10.17	10.19	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	11.05	11.08	-
(5)	-	10.15	10.17	10.19	-	-	-	-	10.40	10.45	10.50	10.55	-	11.02	11.12	11.15	-
(2)	10.10	10.20	10.22	10.24	-	-	-	-	10.45	10.50	10.55	11.00	-	11.20	11.30	-	-
(3)	-	10.35	10.37	10.39	10.50	10.55	10.57	-	11.00	11.05	-	-	-	-	-	-	-
(2)	-	10.45	10.47	10.49	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	11.35	11.38	-
(2) (4)	-	10.50	10.52	10.54	-	-	-	-	11.15	11.20	11.25	11.30	-	11.37	11.47	11.50	-
(1)	11.05	11.20	11.22	11.24	-	-	-	-	11.45	11.50	11.55	12.05	-	12.12	12.20	12.25	-
(5) (4)	-	11.30	11.32	11.34	-	-	-	-	11.55	12.00	12.05	12.10	-	12.17	12.27	12.30	-
(2)	-	11.50	11.52	11.54	-	-	-	-	12.15	12.20	12.25	12.30	-	12.37	12.47	12.50	13.07
(5)		12.15	12.17	12.19	-	-	-		12.40	12.45	12.50	12.55	-	13.02	13.22	13.25	-
(2)	12.05	12.20	12.22	12.24	-	-	-		12.45	12.50	12.55	13.00	-	13.07	13.17	13.20	-
(2)	-	12.45	12.47	12.49	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	13.35	13.38	-
(2)	-	12.50	12.52	12.54	-	-	-	-	13.15	13.20	13.25	13.30	-	13.37	13.47	13.50	-
(5)	-	13.00	13.02	13.04	-	-	-	-	13.25	13.30	13.35	13.40	-	13.47	13.57	14.00	-
(2)	-	13.15	13.17	13.19	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	14.05	14.08	-
(2)	-	13.20	13.22	13.24	-	-	-	-	13.45	13.50	13.55	14.00	-	14.07	14.17	14.20	-
(2)	-	13.45	13.47	13.49	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	14.35	14.38	-
(2)	-	13.50	13.52	13.54	-	-	-	-	14.25	14.33	14.38	14.43	-	15.00	15.10	15.15	-
(5)	-	14,00	14.02	14.04	-	-	-	-	14.25	14.30	14.35	14.40	-	14.47	14.57	15.00	-
(3)	-	14.05	14.07	14.09	-	-	-	-	14.40	14.45	14.55	15.00	-	15.10	15.20	15.25	-
(2)	-	14.15	14.17	14.19	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	15.05	15.08	-
(1)	-	14.20	14.22	14.24	-	-	14.42	-	14.45	14.50	14.55	15.00	-	15.07	15.17	15.20	15.37
(3) (2)	-	14.35	14.37	14.39									-		15.25	15.28	-
(3)	-	14.40	14.42	14.44	-	-	-	-	15.05	15.10	15.15	15.20	-	15.27	15.37	15.40	-
(1)	-	14.50	14.52	14.54	-	-	-	-	15.15	15.20	15.25	15.30	-	15.37	15.47	15.50	-
(9) (2)	-	15.15	15.17	15.19	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	16.05	16.08	-
(2)	-	15.15	15.17	15.19	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	16.05	16.08	-
(2)	-	15.20	15.22	15.24	-	-	-	-	16.03	16.08	16.13	16.18	-	16.25	16.35	16.40	-
(3)	-	15.35	15.37	15.39	16.00	16.10	16.12	-	16.20	16.25	-	-	-	-	-	-	-
(2)	-	15.45	15.47	15.49	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	16.05	16.08	-
(1)	-	15.50	15.52	15.54	-	-	-	-	16.15	16.20	16.25	16.30	-	16.37	17.00	-	-
(2)	-	16.15	16.17	16.19	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	17.05	17.08	-
(2)	-	16.20	16.22	16.24	-	-	-	17.04	17.10	17.15	17.25	17.30	-	17.37	17.40	-	-

- Les parades d'Abrera i d'Esparreguera presenten sistemàticament retards d'entre 10 i 20 minuts sentit Barcelona. Sentit Igualada es dóna l'efecte invers, amb expedicions que surten d'aquestes parades entre 10 i 20 minuts abans de l'hora estipulada.
- De les 218 expedicions detectades, el 12,8% (28 expedicions) varen sortir de la parada d'origen abans de l'hora estipulada als horaris. No s'ha tingut en compte aquelles expedicions amb múltiples vehicles simultàniament.
- El respecte dels horaris d'arribada al darrer punt de control depèn fortament del trànsit, i oscil·len entre 15 minuts abans d'hora i 30 minuts de retard.
- La velocitat mitjana de totes les expedicions controlades és de 59,4 km/h, però oscil·la entre els 35 km/h (expedicions en hora punta amb totes les parades) i els 90 km/h en algunes expedicions exprés.

Estat de les parades

La verificació de l'estat de les parades s'ha realitzat els dia 22 de juny de 2017, avaluant les 17 parades llistades als horaris de la línia Barcelona - Igualada (pel Bruc), en els dos sentits de la marxa.

S'han tingut en consideració aspectes com elements de senyalització, informació, estat de conservació, capacitat i seguretat. En particular, s'ha controlat la vigència i bon estat de conservació dels horaris exposats a les parades, responsabilitat de l'operador conformement al "Contracte Programa" de la concessió, comparant-los amb la darrera informació publicada per l'operador a la seva web.

Calendari de l'avaluació de parades realitzada

Maig 2017						
Diumenge	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

Juny 2017						
Diumenge	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

Octubre 2017						
Diumenge	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

Parades

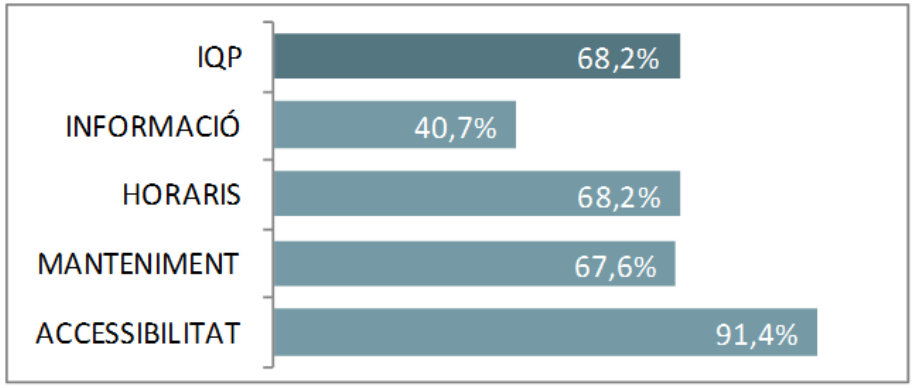
De l’informe resultant, se n’extreu:

- Forta predominança de les marquesines respecte els pals.

17 Parades avaluades
24 Marquesines
2 Pals sense banderola

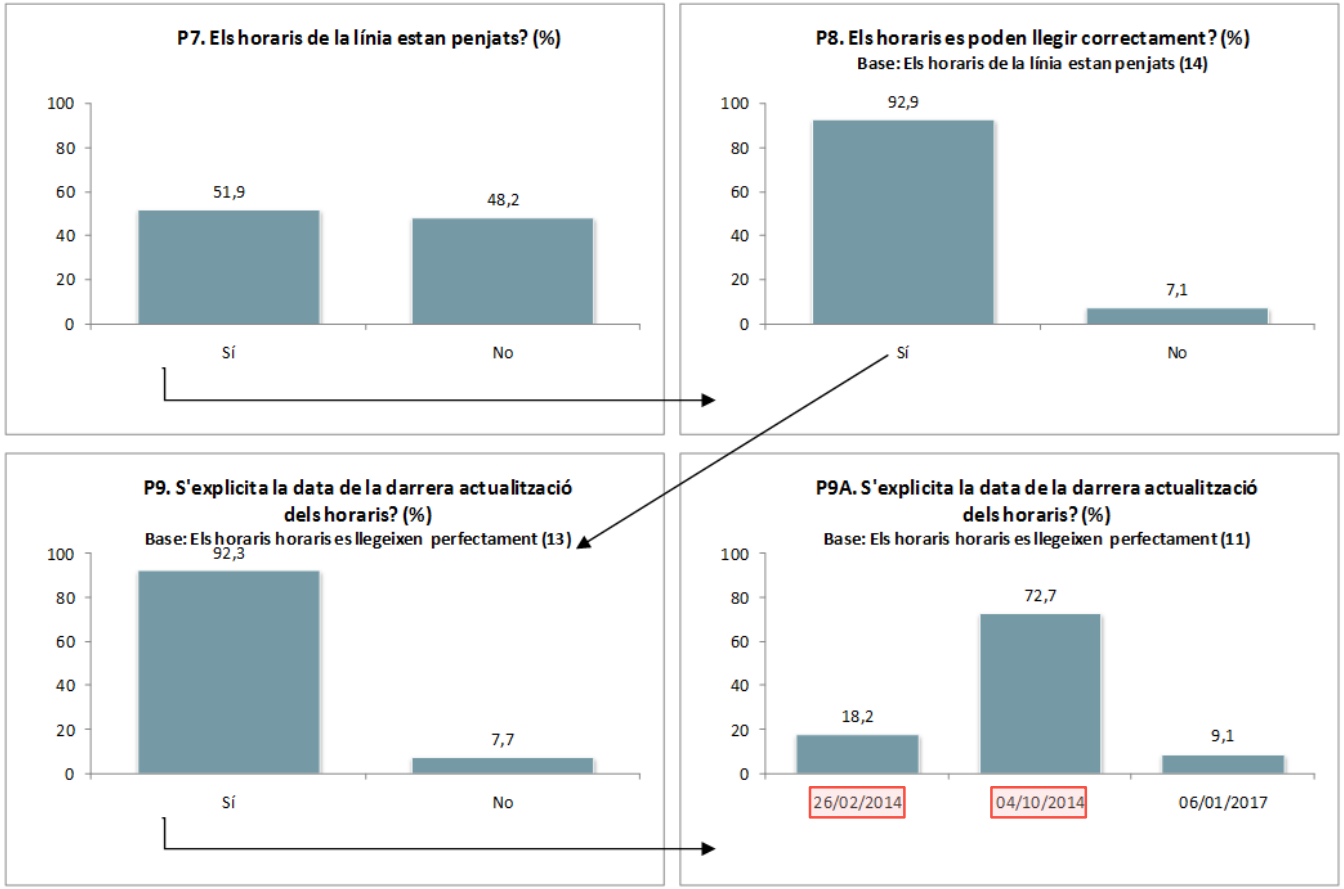
- Més del 85% de les parades es troba en bones o perfectes condicions de conservació.
- L’índex de qualitat global de les parades (IQP) del servei és del 68,2%, essent l'índex més baix el de “Informació” amb un 40,7% degut a la manca d’identificació de la línia operada per La Hispano Igualadina.

IQP Global



- Prop la meitat de les parades (48%) no disposen dels horaris de la línia, i quan hi és aquest és illegible o estava obsolet el dia de la inspecció. Només s'ha trobat la darrera versió a l'Estació d'Autobusos d'Igualada.
- A 22/06/2017, coexisteixen a les parades 3 versions dels horaris: V.260214-2 / V.100414-1 / V.010617

Resultats Horaris Parades



Percepció del servei per part dels clients

Mystery Shopper: Client

S'ha inspeccionat, a bord dels vehicles i amb personal propi, una sèrie d'expedicions per a valorar in situ la informació disponible, l'atenció del personal, l'estat general dels vehicles, la seva comoditat i el grau d'ocupació.

Per tal d'obtenir una mostra representativa del servei, els controls s'han realitzat en dies de la setmana i tipologies d'expedicions diferents. A més, les experiències s'han dut a terme al llarg de tot el dia, de les 6h45 del matí a les 21h05 del vespre, i en ambdós sentits de la marxa.

Calendari de les campanyes de Mystery Shopper

Maig 2017						
Diumenge	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

Juny 2017						
Diumenge	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

Octubre 2017						
Diumenge	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

Mystery

Calendari de les inspeccions programades pel Mystery Shopper

31/05/2017	01/06/2017	02/06/2017	17/10/2017
	ESPARRAGUERA-BCN 6,45		
	BCN-MARTORELL 8,45		
	MARTORELL-IGUALADA 10,50		
	IGUALADA -BARCELONA 12,45	BCN-IGUALADA 11,20	
BCN-IGUALADA 13,15 EXPRESS		IGUALADA-BARCELONA 12,45	
IGUALADA-BARCELONA 14,45		BCN-IGUALADA 14,35	
BARCELONA-IGUALADA 16,30		IGUALADA-BARCELONA 16,00	BCN 15,35 - ESPARREGUERA 16,25 (46,0)
IGUALADA -ESPARRAGUERRA 18,45			ESPARREGUERA 16,55 - BARCELONA 17,35 (154,0)
			BCN 18,20 - IGUALADA 19,22 (60,0)
			IGUALADA 20,00 - BARCELONA 21,05 (167,0)

En total, s'han efectuat 16 inspeccions: 6 d'expedicions Exprés i 10 d'Estàndard, a raó de 4 expedicions per jornada. Això equival al 3% de totes les expedicions de la línia Igualada ↔ Barcelona (pel Bruc) -en els dos sentits de la marxa- durant aquests 4 dies.

Cal destacar però, que 2 d'aquestes (expedicions Esparreguera ↔ Barcelona) no varen poder ser les inicialment programades al no passar l'autobús per la parada. En ambdós casos es va optar per inspeccionar la següent expedició amb trajecte equivalent.

16 Inspeccions realitzades
6 Expedicions Exprés
10 Expedicions Estàndard

3,0%

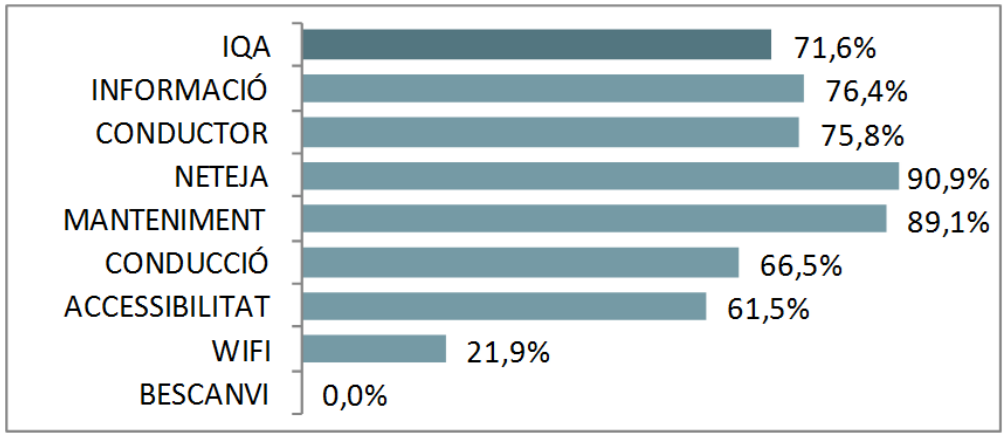
Base: 4 dies a raó de 132 expedicions diàries

Per a garantir que les dades obtingudes són representatives del servei habitual de la línia en dia feiner, s'ha evitat recaptar aquesta informació en cas d'incident excepcional extern a l'operador: talls de trànsit, vagues, meteorologia particularment adversa, etcètera. A més, s'han contrastat el resultats obtinguts amb les reclamacions aparegudes a les xarxes socials a les mateixes dates. Això ha permès contrastar les queixes si aquestes coincidien amb les expedicions controlades, i corrobora que no s'ha passat res per alt.

Dels informes analitzant les 12 inspeccions del juny i les 4 de l'octubre, se n'extreu:

- L'Índex de Qualitat d'Autobusos Global (IQA) de la prestació del servei -per expedicions concretes- és del **71,6%**, el que es pot considerar acceptable.

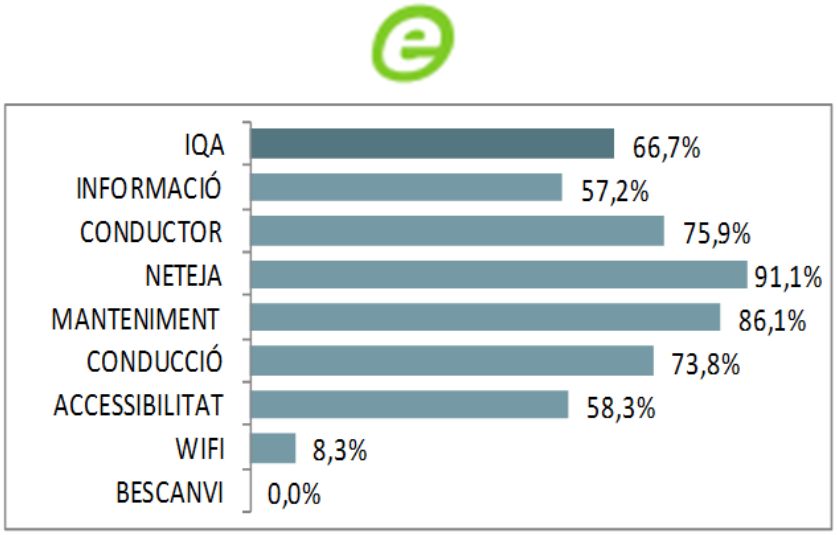
IQA Global - Acumulat juny i octubre

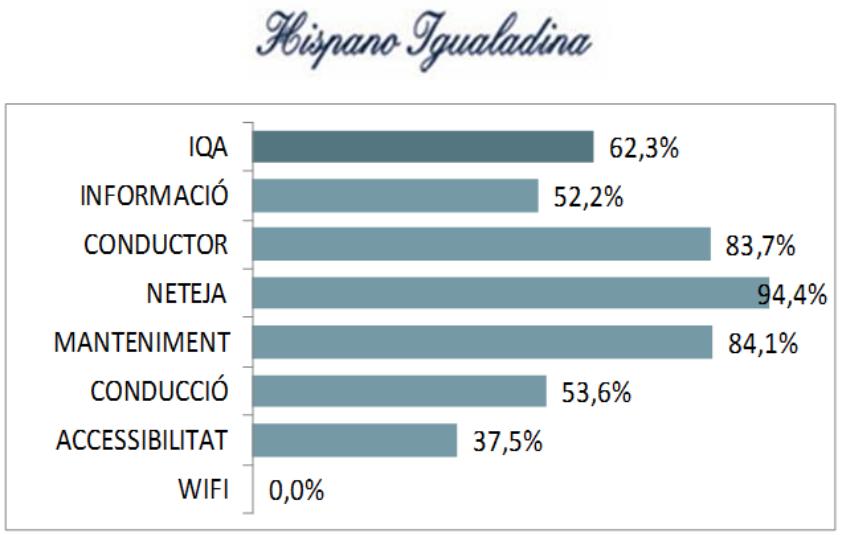


- L'índex més elevat correspon al de "Neteja" (90,9%), mentre que els més baixos són "Accessibilitat" (61,5%), "Wifi" (21,9%) i "Bescanvi" (no es va aconseguir mai).
- Es va constatar el mal funcionament de les màquines validadores en una de les inspeccions realitzades (6,3%).

- Al juny, quan es varen inspeccionar tant vehicles Exprés com Estàndard, l'IQA de les expedicions "e5" era més de quatre punts superior al de la resta d'expedicions: 66,7% vs. 62,3%.

IQA Global - Juny Exprés vs. Estàndard





- Només s'han detectat 3 persones dempeus, totes en una mateixa expedició i només entre dues parades.

Mystery Shopper: Atenció Telefònica

S'ha posat a proba el Servei d'Atenció al Client, realitzant una consulta telefònica prèviament a cadascun dels trajectes previstos pel Mystery Client (veure pàg. 25). Independentment de si alertaven d'incidències o no, s'ha valorat rapidesa, amabilitat i veracitat de la informació proporcionada.

Al igual que en el cas del Mystery Client, això equival al 3% de totes les expedicions de la línia Igualada ↔ Barcelona (pel Bruc) -en els dos sentits de la marxa- durant aquests 4 dies.

16 Trucades realitzades
6 Expedicions Exprés
10 Expedicions Estàndard

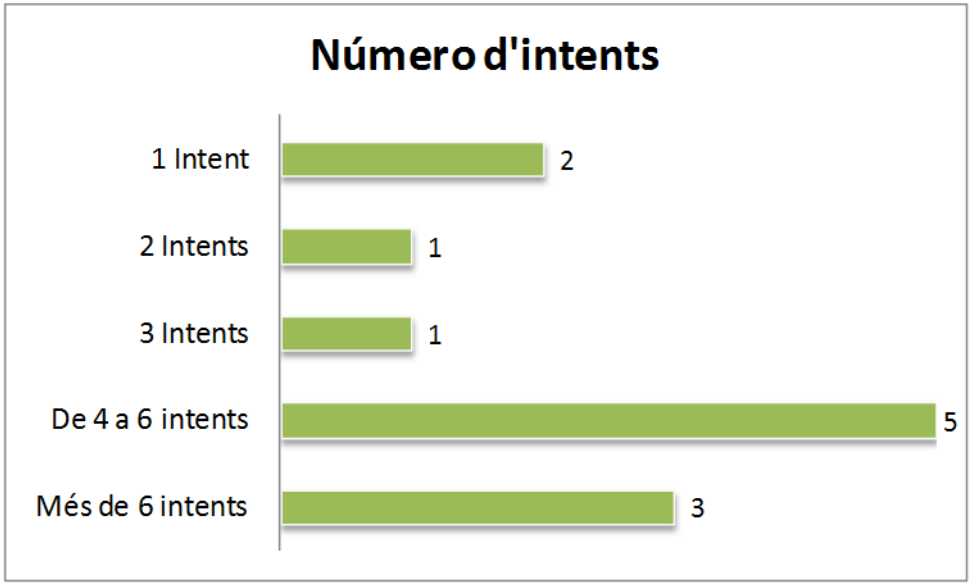
3,0%

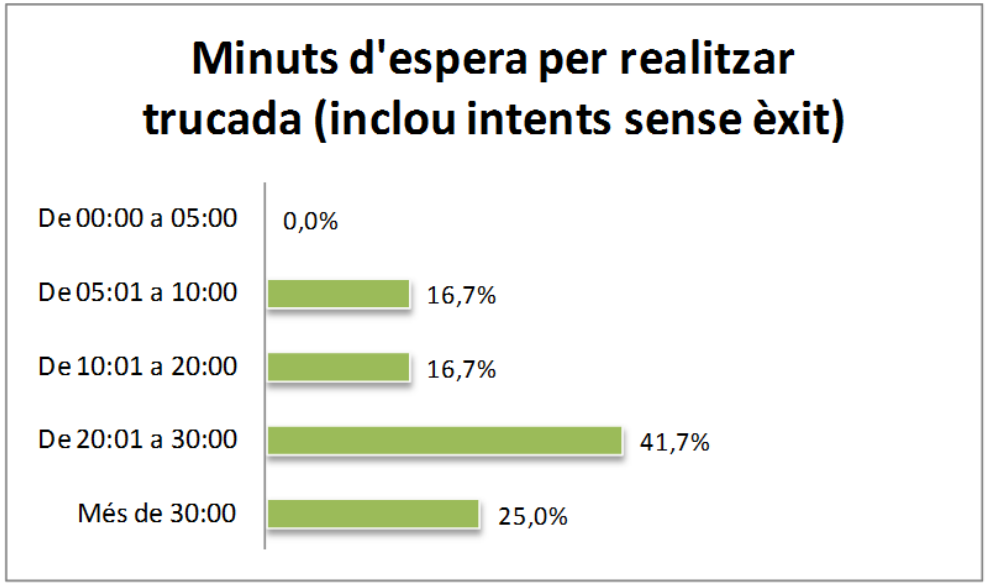
Base: 4 dies a raó de 132 expedicions diàries

Al juny, el servei d'atenció al client va demostrar ser difícil de contactar. Tot i trucar insistentment, deixant sonar fins que es tallava la trucada, es va constatar:

- En 3 casos es varen realitzar entre 8 i 9 intents, però superada 1h es va haver de desistir de la simulació.
- En 2/3 de les trucades s'ha necessitat més de 20 minuts d'espera (incloent intents sense èxit).
- De mitjana, es necessiten 24 minuts i 35 segons per poder realitzar la simulació.
- Malgrat sol·licitar sistemàticament ser atès en català, només en 3 de les 9 trucades amb resposta es contestar en català.

Mystery Telefònic Juny - Número de trucades i temps dedicat a cada simulació

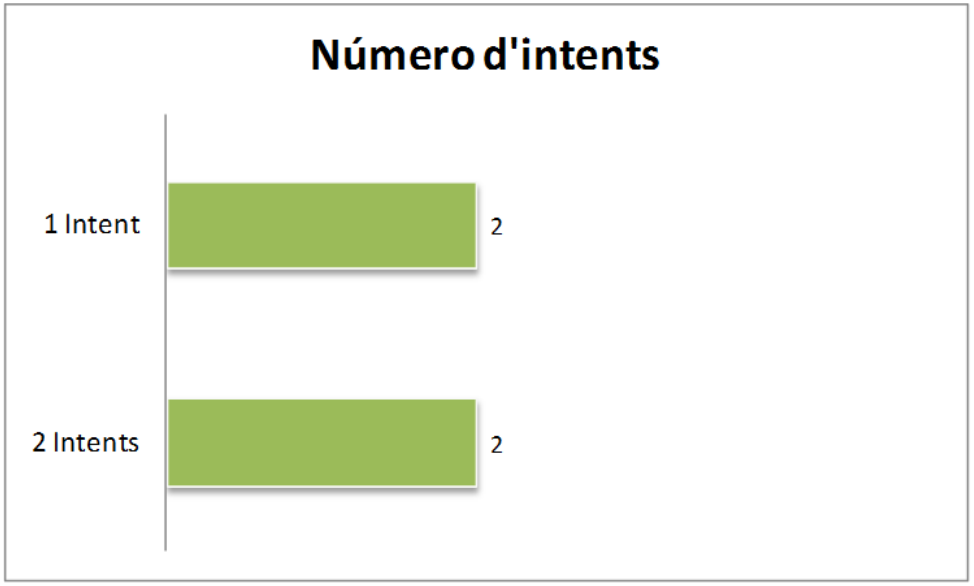


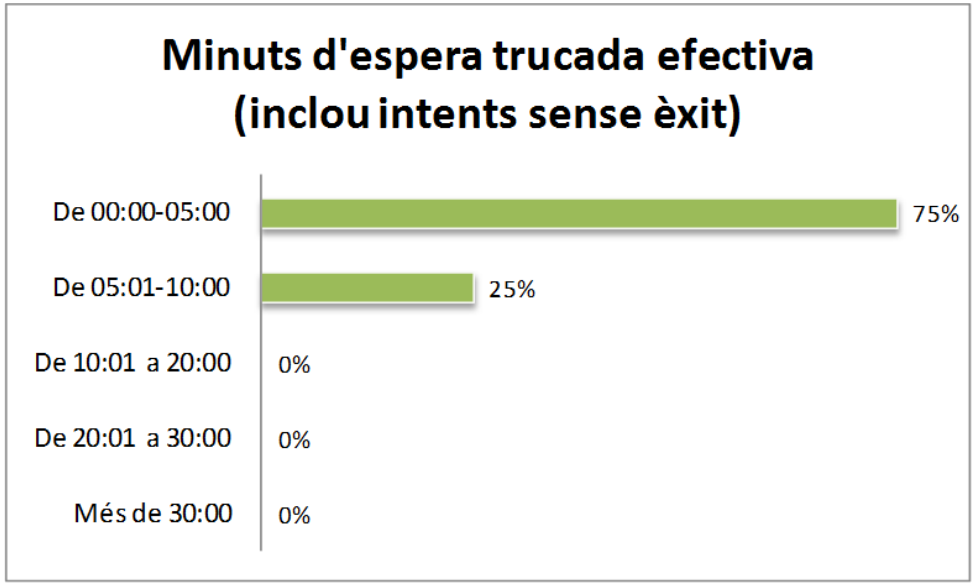


No obstant, el Servei Telefònic d'Atenció al Client ha millorat significativament durant els darrers 3 mesos. Tant és així, que a l'octubre es compleix amb els estàndards habituals per a aquest tipus de serveis:

- En cap cas han sigut necessaris més de 2 trucades per aconseguir ser atès.
- De mitjana, es necessiten 3 minuts i 5 segons per poder realitzar la simulació.
- El 75% de les simulacions en que s'ha sol·licitat ser atès en català ha obtingut resposta en català.

Mystery Telefònic Octubre - Número de trucades i temps dedicat a cada simulació





Pel que fa a la informació proporcionada, acostuma a ser correcte però limitada:

- En un cas, la informació en quant a mobilitat reduïda no era encertada: es va afirmar que un autobús disposava de places per a minusvàlids quan en realitat aquestes estaven ocupades per seients.
- Les expedicions que el Mystery Client no va poder agafar, al no passar per la parada, havien sigut prèviament confirmades pel servei d'atenció al client.
- En cap cas no es va avisar de possibles incidències o canvis en els horaris.

Enquestes de Satisfacció Client (ISC)

S'ha investigat la percepció del servei per part dels clients amb la finalitat de construir una variable de satisfacció (ISC) i, paral·lelament, aprofundir sobre les variables més importants pels clients. En feiner i assegurant-se de que es tractés d'un dia sense incidència excepcional que pogués alterar els clients, s'ha realitzat un conjunt d'enquestes personals de satisfacció a les dues parades principals de la línia:

- Igualada - Estació d'autobusos;
- Barcelona - Maria Cristina.

La primera fase dels treballs de camp es va dur a terme entre el 23 de maig i el 7 de juny, realitzant 133 entrevistes durant 4 jornades de treball efectiu. S'han entrevistant tant passatgers que pujaven com que baixaven, tant d'expedicions exprés com regulars, fins a obtenir una mostra representativa.

La segona fase dels controls s'ha dut a terme el dia 24 d'octubre, realitzant 71 entrevistes més seguint els mateixos paràmetres de la primera campanya.

Calendari de les campanyes d'enquestació

Maig 2017						
Diumenge	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

Juny 2017						
Diumenge	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

Octubre 2017						
Diumenge	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

ISC

En conjunt, s'han realitzat un total de 204 enquestes de satisfacció a clients de la línia Igualada ↔ Barcelona (pel Bruc): 94 d'expedicions Exprés i 110 d'Estàndard, a raó d'unes 41 enquestes per jornada. Això representa una mostra del 1,4% de totes les validacions de la línia, en els dos sentits de la marxa, durant aquests 5 dies.

204 Enquestes realitzades
94 Expedicions Exprés
110 Expedicions Estàndard

1,4%

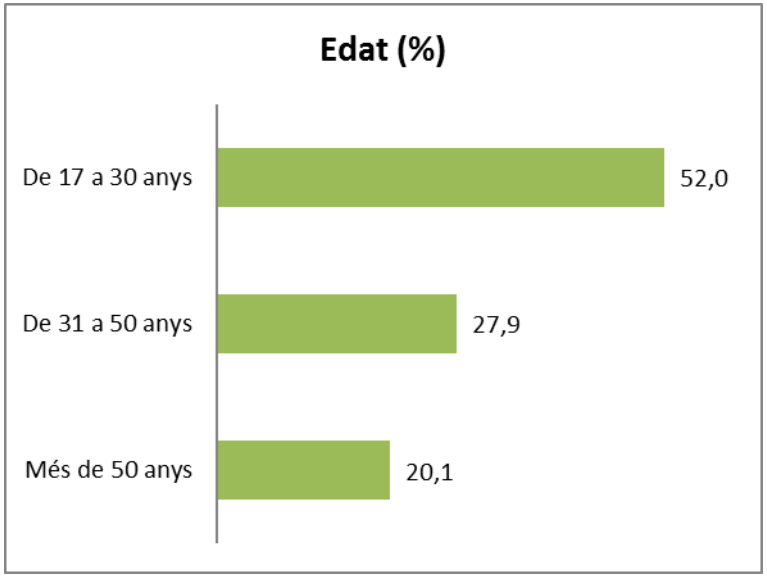
Base: 5 dies a raó de 2.920 validacions en feiner

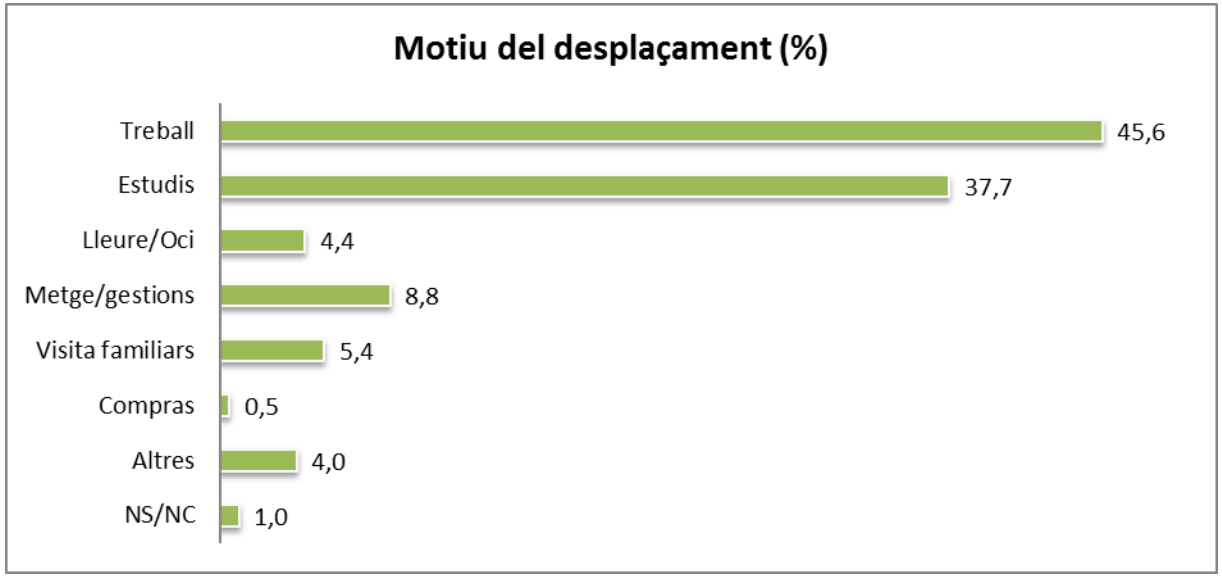
Enquestes de Satisfacció Client: *Caracterització*

Els clients de la línia són majoritàriament joves, de menys de 30 anys. De fet, els menors de 50 anys representen el 80% dels viatgers. La presència de dones és lleugerament superior a la del homes, però la diferència és poc significativa.

Gairebé el 85% dels desplaçaments de la línia Igualada ↔ Barcelona (pel Bruc), en feiner, es produeixen per mobilitat ocupacional: casa-feina, feina-casa, casa-estudis, estudis-casa. El següent motiu amb més pes, el 8,8% del total, són els viatges relacionats amb anar al metge o fer gestions.

Caracterització del enquestats: edat i motiu del desplaçament

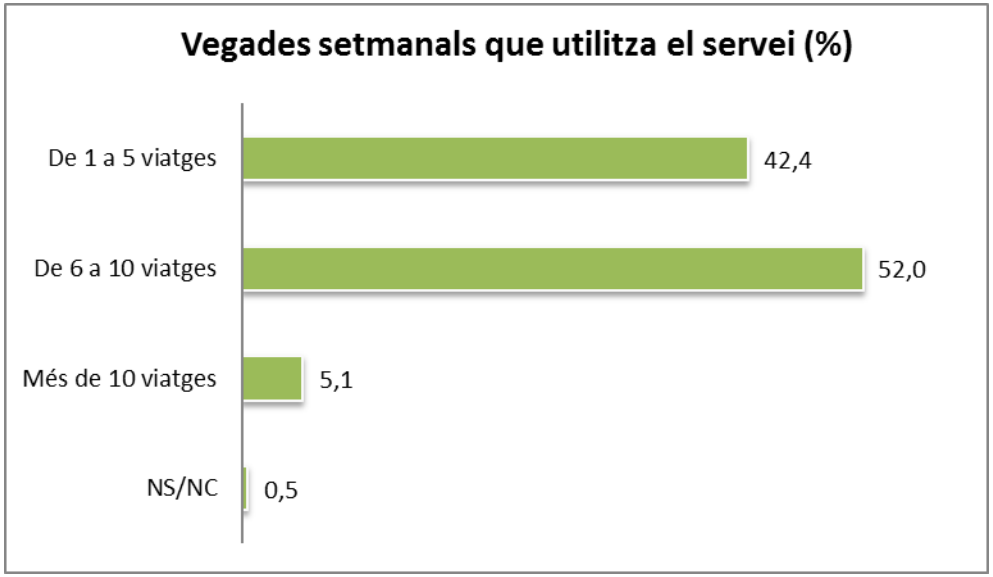


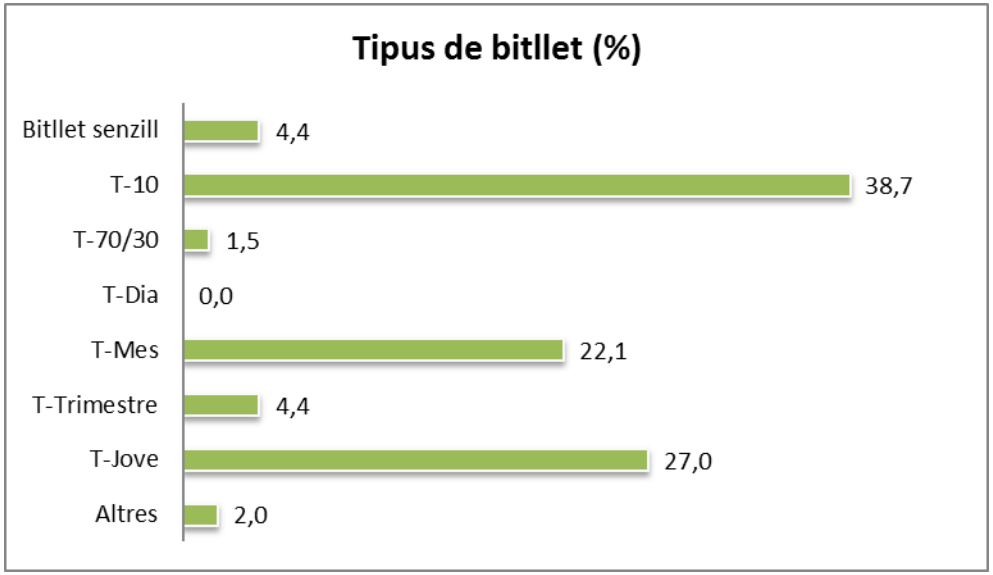


La freqüència dels desplaçaments és elevada, amb un 57% dels clients que utilitza el servei més de 6 vegades per setmana. Aquests valors són consistents amb l'elevada mobilitat ocupacional.

Pel que fa al tipus de bitllet utilitzat, predomina l'ús de títols amb viatges il·limitats (T-Mes, T-Trimestre i T-Jove) amb el 54% del total. El següent bitllet amb més pes, el 38,7% del total, és la T-10, i només el 4,4% dels clients compra bitllets senzills.

Caracterització del enquestats: freqüència i tipus de bitllet



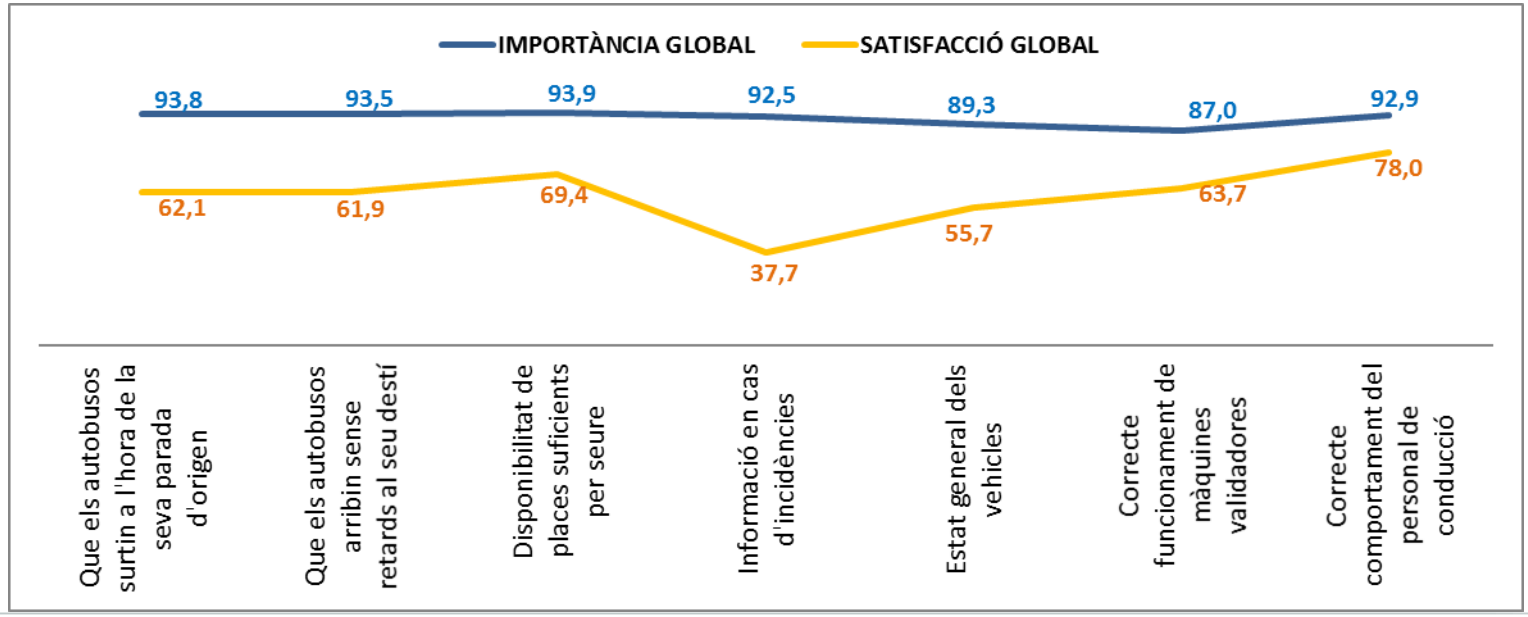


Enquestes de Satisfacció Client: *Resultats i ISC*

Dels resultats de les campanyes d'enquestacio de juny i octubre, se n'extreu:

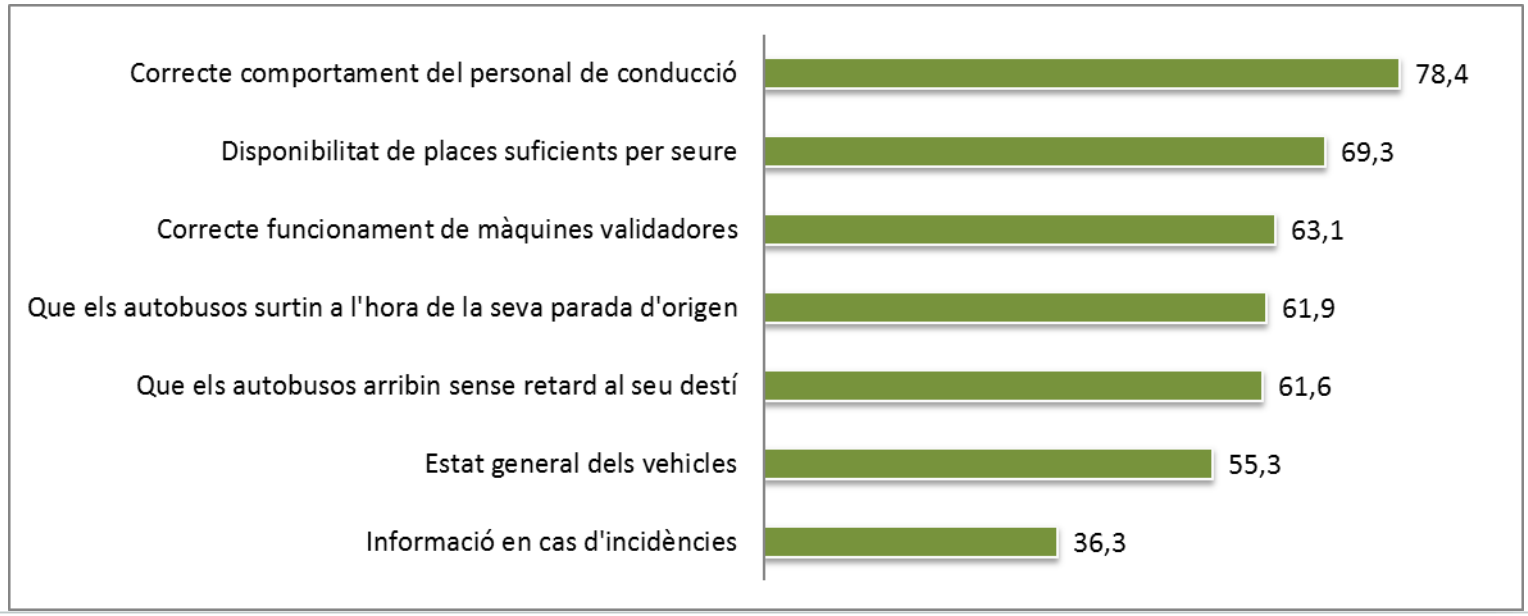
- Els clients imputen una alta importància a tots els atributs, tal i com és comú dins d'usuaris habituals del transport públic però amb un baix grau de satisfacció.
- Entre els set aspectes relacionats amb el viatge en autobús, l'atribut considerat més important és la "*Disponibilitat de places suficients per seure*" (93,9%), seguit de "*Què els autobusos surtin a l'hora de la seva parada d'origen*" (93,8%) i "*Que els autobusos arribin sense retards al seu destí*" (93,5%). En canvi, tot i ser motiu de queixes recurrents, l'aspecte amb una menor importància seria el "*Correcte funcionament de màquines validadores*" (87,0%).

ISC - Importància vs. satisfacció per atributs



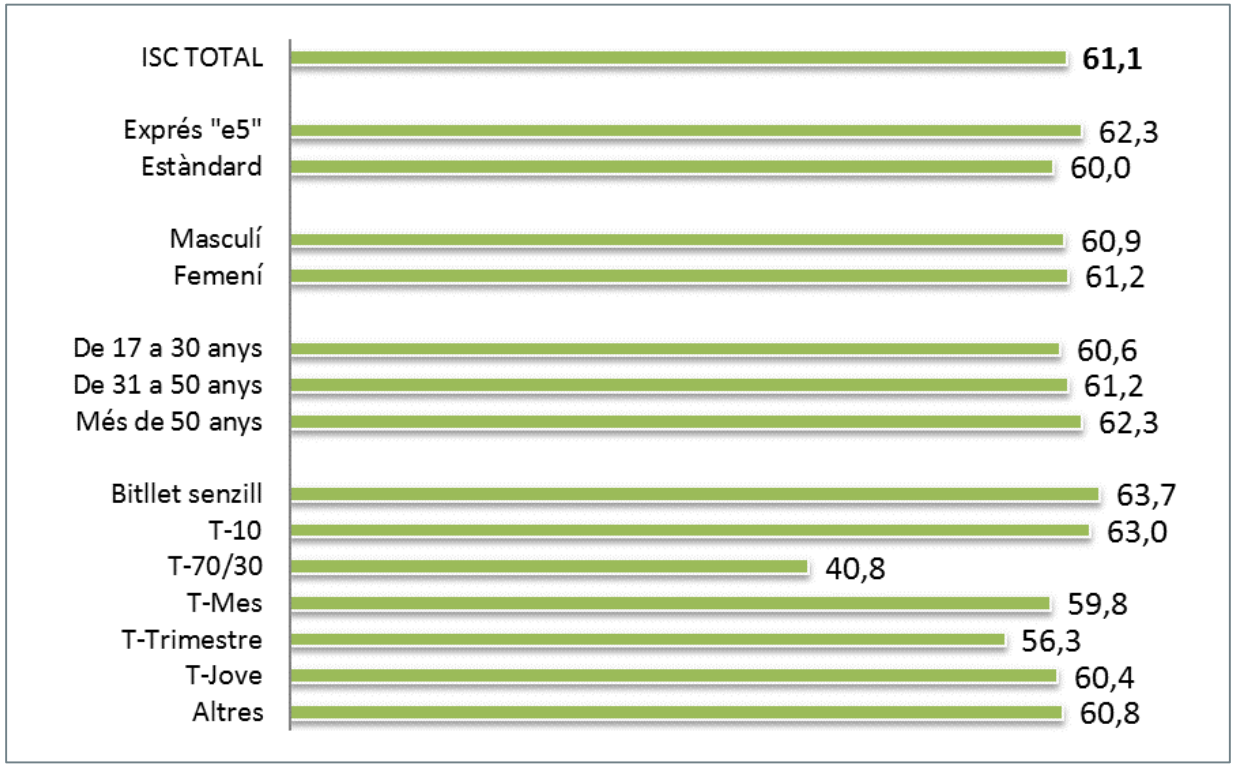
- Tots els atributs obtenen una puntuació de satisfacció molt inferior a la seva importància. Destaca la "*Informació en cas d'incidències*", amb només un 37,7 sobre 100, i els atributs relacionats amb la puntualitat dels autobusos, amb puntuacions al voltant de 62.
- Un cop ponderats en funció de la seva importància, els atributs amb el major Índex de Satisfacció Client (ISC) són el "*Correcte comportament del personal de conducció*" (78,4) i la "*Disponibilitat de places suficients per seure*" (69,3). Al cantó contrari, els atributs amb un ISC menor són la "*Informació en cas d'incidències*" (36,3), el "*Estat general dels vehicles*" (55,3) i aquells relacionats amb la puntualitat dels autobusos (menys de 62).

Índex de Satisfacció Client per atributs



- L'Índex de Satisfacció global dels Clients (ISC) del servei d'autobusos és de 61,1 en una escala 0-100.
- La percepció del servei Exprés "e5", realitzat amb vehicles específics, és superior a la mitjana (62,3). A la inversa, les expedicions Estàndard, amb més parades intermèdies i major nombre d'incidències, obtenen un ISC de 60,0 (inferior a la mitjana).
- Els clients que utilitzen el transport públic amb més freqüència, aquells amb abonaments il·limitats, són els més crítics amb el servei.

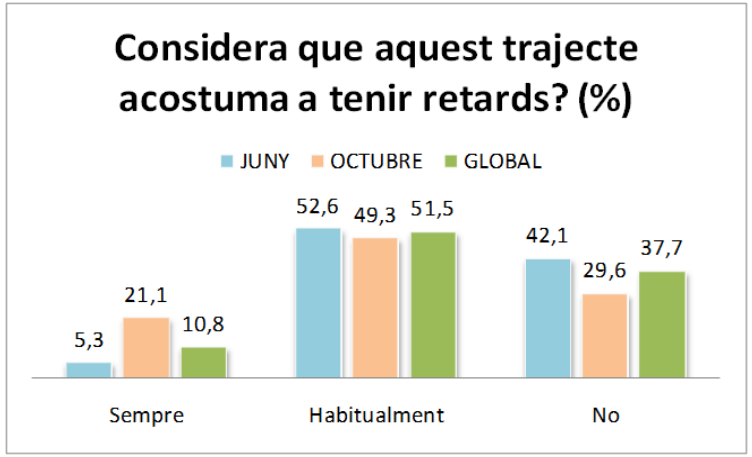
ISC - Total i per subgrups

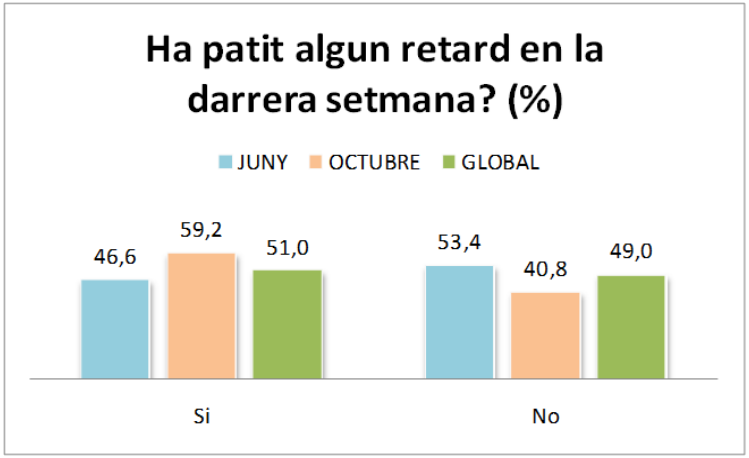


Són també significatives les respostes dels entrevistats a preguntes més obertes:

- Quan s'ha preguntat si "*Acostuma a viatjar de peu*", el 82% ha respost que mai i l'altre 18% només a vegades.
- La percepció de que la línia acostuma a patir retards no només és generalitzada, sinó que segueix augmentant: s'ha passat del 58% del juny a més del 70% a la campanya d'octubre.

Percepció dels retards





Auditoria tècnica dels vehicles

Objectiu de les ITV

Dins dels treballs d'auditoria del servei, s'ha detectat la necessitat d'efectuar un control específic sobre les condicions de manteniment i conservació dels vehicles utilitzats per l'operador. Així, en paral·lel als treballs de camp prèviament descrits, l'ATM ha iniciat una Auditoria Tècnica dels vehicles de la Hispano Igualadina que presten servei regular en el corredor Igualada-Barcelona.

Es tracta d'una inspecció tècnica voluntària, a banda del control ordinari de la disposició de la fitxa ITV amb el reconeixement tècnic periòdic vigent, gracies a la qual s'obtindrà una instantània de l'estat de la flota. Els controls es realitzen amb ITV mòbils que es desplacen a les cotxeres de la Hispano Igualadina, en caps de setmana i horaris prèviament acordats amb la concessionària, per no alterar la prestació dels serveis regulars del corredor Igualada-Barcelona.

En particular, les inspeccions busquen determinar les condicions de cada vehicle de la concessió a la Hispano Igualadina en relació a dos criteris primordials:

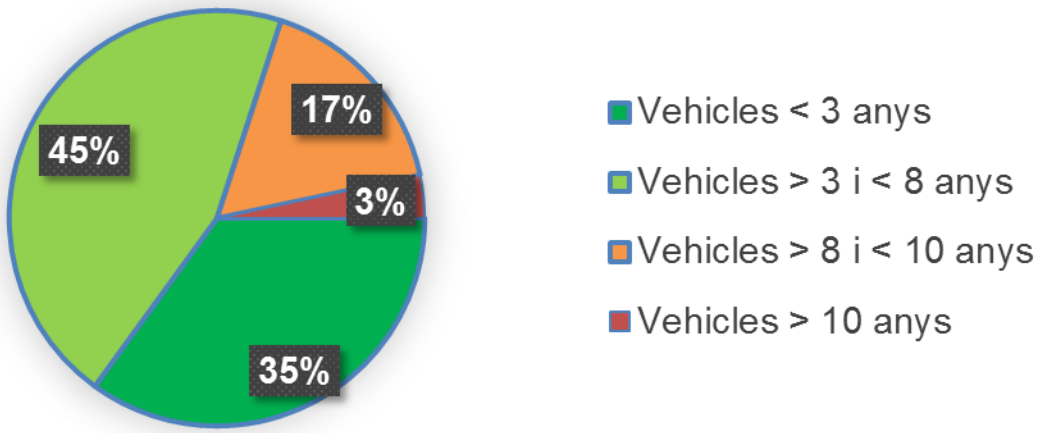
1) <u>Seguretat viària:</u>
   - Condicionament exterior;
   - Enllumenat i senyalització;
   - Frens;
   - Direcció;
   - Eixos, pneumàtics i suspensió;
   - Motor i transmissió;
   - Tacògraf i limitador de velocitat.

2) <u>Protecció del medi ambient:</u>
   - Emissions contaminats.

Resultats preliminars

Les 60 ITV realitzades mostren una flota de vehicles relativament jove, amb només 5 anys d'antiguitat mitjana i un manteniment dut al dia.

Antiguitat dels vehicles auditats



Els resultats de les ITV són els següents:

- Inspeccions Favorables: 35 vehicles
- Inspeccions Favorables amb defectes lleus: 15 vehicles
- Inspeccions Desfavorables: 10 vehicles

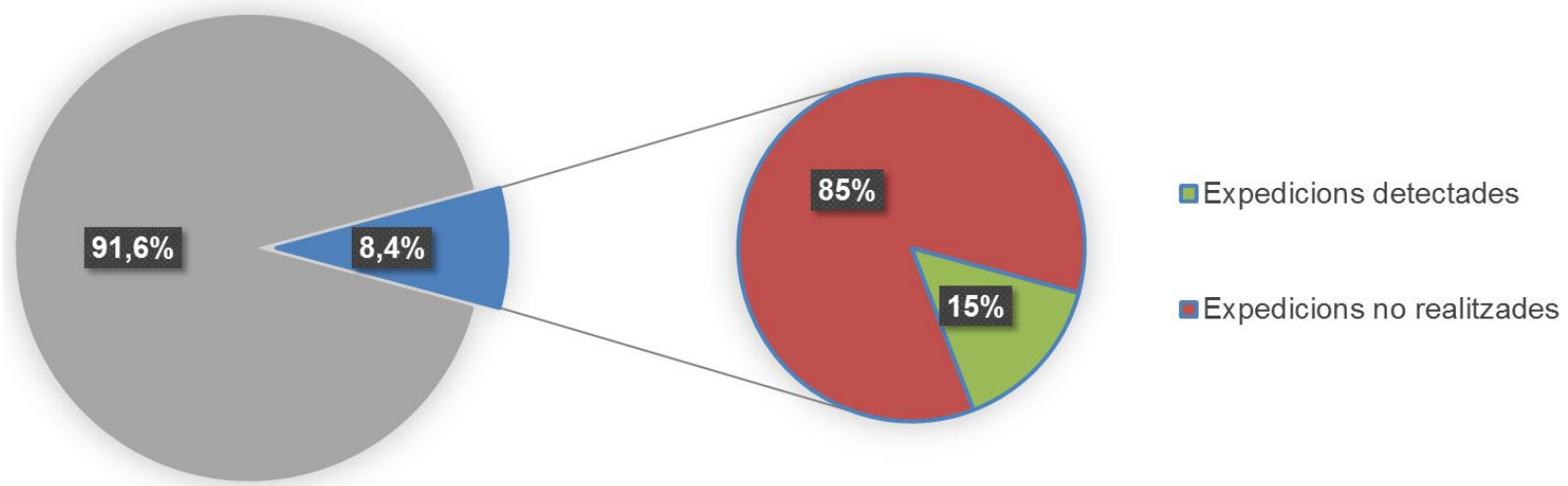
Diagnosi i Recomanacions

Nombre d'expedicions i puntualitat

S'ha constatat que **l'operador no respecta algunes de les expedicions** previstes als horaris del propi operador: de les 239 expedicions que teòricament haurien d'haver donat servei durant els controls horaris realitzats, el 8,8% (21 expedicions) no varen passar per cap dels quatre punts de control.

Aquesta manca de prestació de servei es concentra en el tram Esparreguera ↔ Barcelona, arribant-se a cancel·lar el 85% de les expedicions parcials previstes. Així ho corrobora també el Mystery Client, tant al juny com a l'octubre.

Expedicions Esparreguera ↔ Barcelona controlades



Total expedicions controlades: **239**
(22,6% del total de les expedicions diàries)

Expedicions Esparreguera ↔ Barcelona: **20**

Pel que fa a la puntualitat dels autobusos, un dels principals punts febles del servei segons l'ISC, es constaten **3 factors d'incompliment de les hores de pas**:

1) Inici de rutes abans de l'hora estipulada

Prop del 13% de les expedicions surten de la parada d'origen entre 1 i 5 minuts abans de l'hora estipulada, per compensar la congestió de la xarxa viària. Probablement la intenció és bona, però els passatgers que es queden a terra ho perceben com a que "l'autobús no ha passat".

2) Realització de parades diferents a les assignades

Alguns conductors opten per substituir les parades assignades per unes altres, com per exemple substituir la parada a l'Estació d'Igualada per una parada de bus urbà al Pg. Verdaguer, tot i el risc de deixar potencials clients a terra amb la percepció de que "l'autobús no ha passat".
És també freqüent la realització de parades extra, com per exemple expedicions Exprés directes que fan parada a Esparreguera improvisadament, tot i l'impacte negatiu que això te sobre el temps de trajecte de l'expedició.

3) Horaris que no s'ajusten a la realitat de la línia

Algunes expedicions tenen horaris que no es corresponen amb la realitat de la línia, provocant l'incompliment recurrent de les hores de pas a una o totes les parades i que cal reajustar.

a) Congestió a l’entrada a Barcelona

└ *Es recomana allargar els temps de recorregut en hora punta.*

b) Temps de trajecte Igualada → Esparreguera

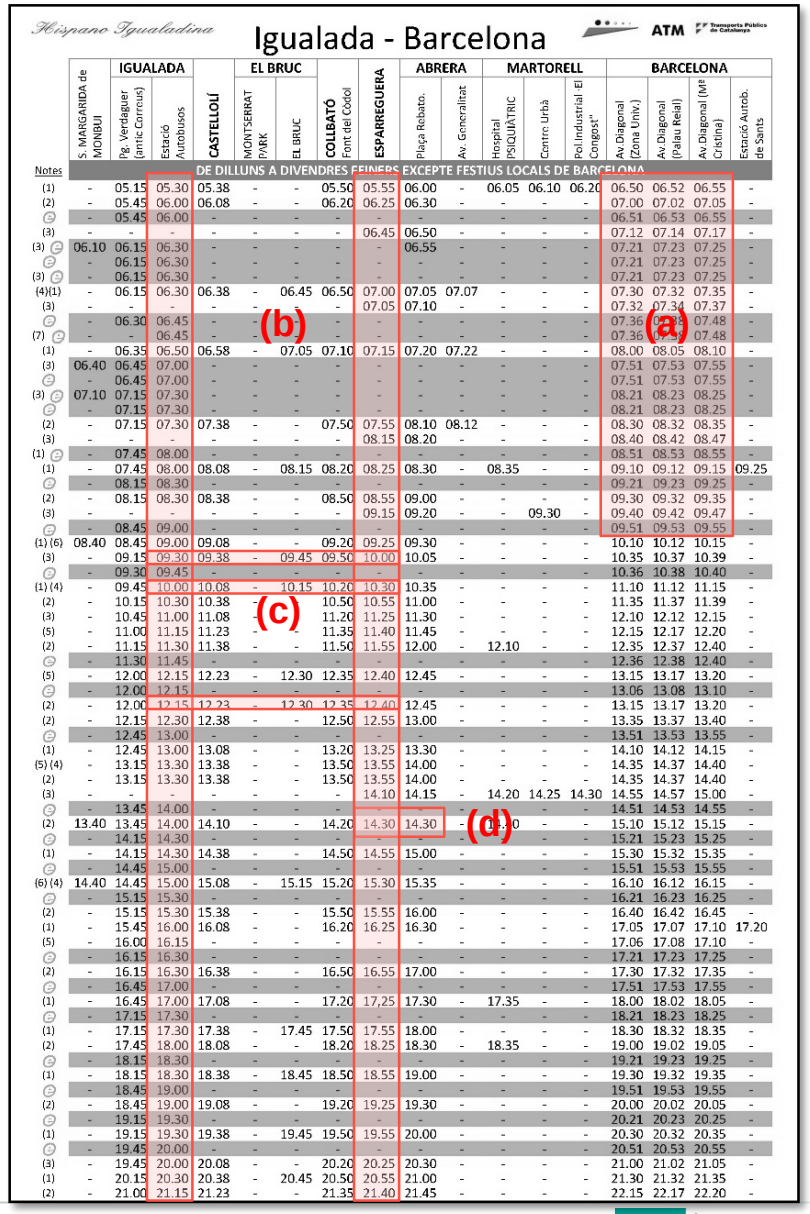
└ *Es recomana allargar a un mínim de 30’.*

c) Temps de trajecte Igualada → Esparreguera amb parada al Bruc (massa ajustat en 3 expedicions)

└ *Es recomana allargar a un mínim de 40’.*

d) Hora de pas repetida a parades successives

└ *Possible error de transcripció per part de l’operador.*
Cal preveure 5’ de trajecte entre Esparreguera i Abrera.



Hispano Igualadina — Igualada - Barcelona — ATM

Notes	S. MARGARIDA de MONBUI	IGUALADA: Pg. Verdaguer (antic Correus)	IGUALADA: Estació Autobusos	CASTELLOLÍ	EL BRUC: MONTSERRAT PARK	EL BRUC: EL BRUC	COLLBATÓ: Font del Códol	ESPARREGUERA	ABRERA: Plaça Rebato.	ABRERA: Av. Generalitat	MARTORELL: Hospital PSIQUIÀTRIC	MARTORELL: Centre Urbà	MARTORELL: Pol.Industrial El Congost*	BARCELONA: Av.Diagonal (Zona Univ.)	BARCELONA: Av.Diagonal (Palau Reial)	BARCELONA: Av.Diagonal (Mª Cristina)	BARCELONA: Estació Autob. de Sants
	DE DILLUNS A DIVENDRES FEINERS EXCEPTE FESTIUS LOCALS DE BARCELONA																
(1)	-	05.15	05.30	05.38	-	-	05.50	05.55	06.00	-	06.05	06.10	06.20	06.50	06.52	06.55	-
(2)	-	05.45	06.00	06.08	-	-	06.20	06.25	06.30	-	-	-	-	07.00	07.02	07.05	-
⊖	-	05.45	06.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	06.51	06.53	06.55	-
(3)	-	-	-	-	-	-	-	06.45	06.50	-	-	-	-	07.12	07.14	07.17	-
(3) ⊖	06.10	06.15	06.30	-	-	-	-	-	06.55	-	-	-	-	07.21	07.23	07.25	-
⊖	-	06.15	06.30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	07.21	07.23	07.25	-
(3) ⊖	-	06.15	06.30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	07.21	07.23	07.25	-
(4)(1)	-	06.15	06.30	06.38	-	06.45	06.50	07.00	07.05	07.07	-	-	-	07.30	07.32	07.35	-
(3)	-	-	-	-	-	-	-	07.05	07.10	-	-	-	-	07.32	07.34	07.37	-
⊖	-	06.30	06.45	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	07.36	07.38	07.48	-
(7) ⊖	-	-	06.45	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	07.36	07.38	07.48	-
(1)	-	06.35	06.50	06.58	-	07.05	07.10	07.15	07.20	07.22	-	-	-	08.00	08.05	08.10	-
(3)	06.40	06.45	07.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	07.51	07.53	07.55	-
⊖	-	06.45	07.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	07.51	07.53	07.55	-
(3) ⊖	07.10	07.15	07.30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	08.21	08.23	08.25	-
⊖	-	07.15	07.30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	08.21	08.23	08.25	-
(2)	-	07.15	07.30	07.38	-	-	07.50	07.55	08.10	08.12	-	-	-	08.30	08.32	08.35	-
(3)	-	-	-	-	-	-	-	08.15	08.20	-	-	-	-	08.40	08.42	08.47	-
(1) ⊖	-	07.45	08.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	08.51	08.53	08.55	-
(1)	-	07.45	08.00	08.08	-	08.15	08.20	08.25	08.30	-	08.35	-	-	09.10	09.12	09.15	09.25
⊖	-	08.15	08.30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	09.21	09.23	09.25	-
(2)	-	08.15	08.30	08.38	-	-	08.50	08.55	09.00	-	-	-	-	09.30	09.32	09.35	-
(3)	-	-	-	-	-	-	-	09.15	09.20	-	-	09.30	-	09.40	09.42	09.47	-
⊖	-	08.45	09.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	09.51	09.53	09.55	-
(1) (6)	08.40	08.45	09.00	09.08	-	-	09.20	09.25	09.30	-	-	-	-	10.10	10.12	10.15	-
(3)	-	09.15	09.30	09.38	-	09.45	09.50	10.00	10.05	-	-	-	-	10.35	10.37	10.39	-
⊖	-	09.30	09.45	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	10.36	10.38	10.40	-
(1) (4)	-	09.45	10.00	10.08	-	10.15	10.20	10.30	10.35	-	-	-	-	11.10	11.12	11.15	-
(2)	-	10.15	10.30	10.38	-	-	10.50	10.55	11.00	-	-	-	-	11.35	11.37	11.39	-
(3)	-	10.45	11.00	11.08	-	-	11.20	11.25	11.30	-	-	-	-	12.10	12.12	12.15	-
(5)	-	11.00	11.15	11.23	-	-	11.35	11.40	11.45	-	-	-	-	12.15	12.17	12.20	-
(2)	-	11.15	11.30	11.38	-	-	11.50	11.55	12.00	-	12.10	-	-	12.35	12.37	12.40	-
⊖	-	11.30	11.45	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	12.36	12.38	12.40	-
(5)	-	12.00	12.15	12.23	-	12.30	12.35	12.40	12.45	-	-	-	-	13.15	13.17	13.20	-
⊖	-	12.00	12.15	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	13.06	13.08	13.10	-
(2)	-	12.00	12.15	12.23	-	12.30	12.35	12.40	12.45	-	-	-	-	13.15	13.17	13.20	-
(2)	-	12.15	12.30	12.38	-	-	12.50	12.55	13.00	-	-	-	-	13.35	13.37	13.40	-
⊖	-	12.45	13.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	13.51	13.53	13.55	-
(1)	-	12.45	13.00	13.08	-	-	13.20	13.25	13.30	-	-	-	-	14.10	14.12	14.15	-
(5) (4)	-	13.15	13.30	13.38	-	-	13.50	13.55	14.00	-	-	-	-	14.35	14.37	14.40	-
(2)	-	13.15	13.30	13.38	-	-	13.50	13.55	14.00	-	-	-	-	14.35	14.37	14.40	-
(3)	-	-	-	-	-	-	-	14.10	14.15	-	14.20	14.25	14.30	14.55	14.57	15.00	-
⊖	-	13.45	14.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	14.51	14.53	14.55	-
(2)	13.40	13.45	14.00	14.10	-	-	14.20	14.30	14.30	-	14.40	-	-	15.10	15.12	15.15	-
⊖	-	14.15	14.30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	15.21	15.23	15.25	-
(1)	-	14.15	14.30	14.38	-	-	14.50	14.55	15.00	-	-	-	-	15.30	15.32	15.35	-
⊖	-	14.45	15.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	15.51	15.53	15.55	-
(6) (4)	14.40	14.45	15.00	15.08	-	15.15	15.20	15.30	15.35	-	-	-	-	16.10	16.12	16.15	-
⊖	-	15.15	15.30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	16.21	16.23	16.25	-
(2)	-	15.15	15.30	15.38	-	-	15.50	15.55	16.00	-	-	-	-	16.40	16.42	16.45	-
(1)	-	15.45	16.00	16.08	-	-	16.20	16.25	16.30	-	-	-	-	17.05	17.07	17.10	17.20
(5)	-	16.00	16.15	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	17.06	17.08	17.10	-
⊖	-	16.15	16.30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	17.21	17.23	17.25	-
(2)	-	16.15	16.30	16.38	-	-	16.50	16.55	17.00	-	-	-	-	17.30	17.32	17.35	-
⊖	-	16.45	17.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	17.51	17.53	17.55	-
(1)	-	16.45	17.00	17.08	-	-	17.20	17.25	17.30	-	17.35	-	-	18.00	18.02	18.05	-
⊖	-	17.15	17.30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	18.21	18.23	18.25	-
(1)	-	17.15	17.30	17.38	-	17.45	17.50	17.55	18.00	-	-	-	-	18.30	18.32	18.35	-
(2)	-	17.45	18.00	18.08	-	-	18.20	18.25	18.30	-	18.35	-	-	19.00	19.02	19.05	-
⊖	-	18.15	18.30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	19.21	19.23	19.25	-
(1)	-	18.15	18.30	18.38	-	18.45	18.50	18.55	19.00	-	-	-	-	19.30	19.32	19.35	-
⊖	-	18.45	19.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	19.51	19.53	19.55	-
(2)	-	18.45	19.00	19.08	-	-	19.20	19.25	19.30	-	-	-	-	20.00	20.02	20.05	-
⊖	-	19.15	19.30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	20.21	20.23	20.25	-
(1)	-	19.15	19.30	19.38	-	19.45	19.50	19.55	20.00	-	-	-	-	20.30	20.32	20.35	-
⊖	-	19.45	20.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	20.51	20.53	20.55	-
(3)	-	19.45	20.00	20.08	-	-	20.20	20.25	20.30	-	-	-	-	21.00	21.02	21.05	-
(1)	-	20.15	20.30	20.38	-	20.45	20.50	20.55	21.00	-	-	-	-	21.30	21.32	21.35	-
(2)	-	21.00	21.15	21.23	-	-	21.35	21.40	21.45	-	-	-	-	22.15	22.17	22.20	-

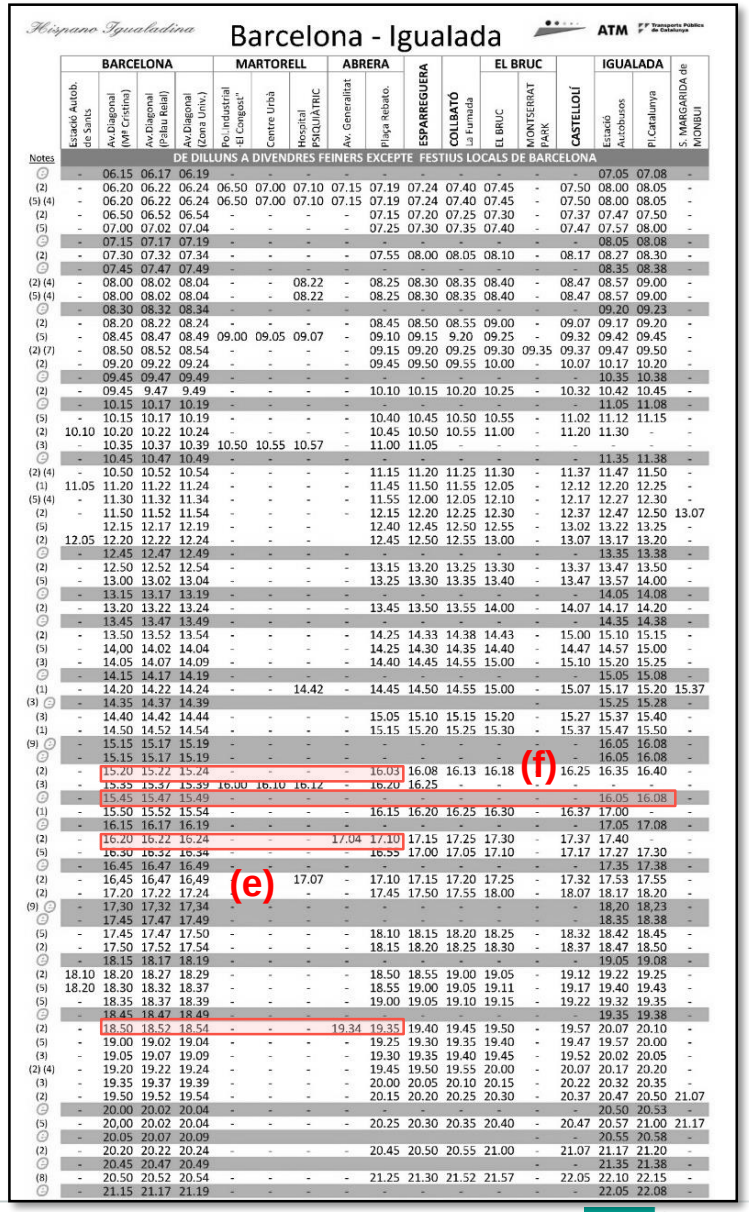
(a) (b) (c) (d)

e) Temps de trajecte Barcelona → Abrera (excessiu en 3 expedicions)

└ *Es recomana retallar el temps entre Mª Cristina i Abrera a només 30' conforme als horaris autoritzats del 2014.*

f) Temps de trajecte erroni

└ *Possible error de transcripció per part de l'operador. Es recomana preveure arribada a l'Estació d'Autobusos a les 16:35 conforme als horaris autoritzats del 2014.*



Hispano Igualadina — Barcelona - Igualada — ATM

Notes	BARCELONA				MARTORELL			ABRERA		ESPARREGUERA	COLLBATÓ	EL BRUC		CASTELLOLÍ	IGUALADA		
	Estació Autob. de Sants	Av.Diagonal (Mª Cristina)	Av.Diagonal (Palau Reial)	Av.Diagonal (Zona Univ.)	Pol.Industrial "El Congost"	Centre Urbà	Hospital PSIQUIÀTRIC	Av. Generalitat	Plaça Rebaixa.		La Furnada	EL BRUC	MONTSERRAT PARK		Estació Autobusos	Pl.Catalunya	S. MARGARIDA de MONBUI
	DE DILLUNS A DIVENDRES FEINERS EXCEPTE FESTIUS LOCALS DE BARCELONA																
	-	06.15	06.17	06.19	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	07.05	07.08	-
(2)	-	06.20	06.22	06.24	06.50	07.00	07.10	07.15	07.19	07.24	07.40	07.45	-	07.50	08.00	08.05	-
(5) (4)	-	06.20	06.22	06.24	06.50	07.00	07.10	07.15	07.19	07.24	07.40	07.45	-	07.50	08.00	08.05	-
(2)	-	06.50	06.52	06.54	-	-	-	-	07.15	07.20	07.25	07.30	-	07.37	07.47	07.50	-
(5)	-	07.00	07.02	07.04	-	-	-	-	07.25	07.30	07.35	07.40	-	07.47	07.57	08.00	-
	-	07.15	07.17	07.19	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	08.05	08.08	-
(2)	-	07.30	07.32	07.34	-	-	-	-	07.55	08.00	08.05	08.10	-	08.17	08.27	08.30	-
	-	07.45	07.47	07.49	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	08.35	08.38	-
(2) (4)	-	08.00	08.02	08.04	-	-	08.22	-	08.25	08.30	08.35	08.40	-	08.47	08.57	09.00	-
(5) (4)	-	08.00	08.02	08.04	-	-	08.22	-	08.25	08.30	08.35	08.40	-	08.47	08.57	09.00	-
	-	08.30	08.32	08.34	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	09.20	09.23	-
(2)	-	08.20	08.22	08.24	-	-	-	-	08.45	08.50	08.55	09.00	-	09.07	09.17	09.20	-
(5)	-	08.45	08.47	08.49	09.00	09.05	09.07	-	09.10	09.15	9.20	09.25	-	09.32	09.42	09.45	-
(2) (7)	-	08.50	08.52	08.54	-	-	-	-	09.15	09.20	09.25	09.30	09.35	09.37	09.47	09.50	-
(2)	-	09.20	09.22	09.24	-	-	-	-	09.45	09.50	09.55	10.00	-	10.07	10.17	10.20	-
	-	09.45	09.47	09.49	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	10.35	10.38	-
(2)	-	09.45	9.47	9.49	-	-	-	-	10.10	10.15	10.20	10.25	-	10.32	10.42	10.45	-
	-	10.15	10.17	10.19	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	11.05	11.08	-
(5)	-	10.15	10.17	10.19	-	-	-	-	10.40	10.45	10.50	10.55	-	11.02	11.12	11.15	-
(2)	10.10	10.20	10.22	10.24	-	-	-	-	10.45	10.50	10.55	11.00	-	11.20	11.30	-	-
(3)	-	10.35	10.37	10.39	10.50	10.55	10.57	-	11.00	11.05	-	-	-	-	-	-	-
	-	10.45	10.47	10.49	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	11.35	11.38	-
(2) (4)	-	10.50	10.52	10.54	-	-	-	-	11.15	11.20	11.25	11.30	-	11.37	11.47	11.50	-
(1)	11.05	11.20	11.22	11.24	-	-	-	-	11.45	11.50	11.55	12.05	-	12.12	12.20	12.25	-
(5) (4)	-	11.30	11.32	11.34	-	-	-	-	11.55	12.00	12.05	12.10	-	12.17	12.27	12.30	-
(2)	-	11.50	11.52	11.54	-	-	-	-	12.15	12.20	12.25	12.30	-	12.37	12.47	12.50	13.07
(5)		12.15	12.17	12.19	-	-	-		12.40	12.45	12.50	12.55	-	13.02	13.22	13.25	-
(2)	12.05	12.20	12.22	12.24	-	-	-		12.45	12.50	12.55	13.00	-	13.07	13.17	13.20	-
	-	12.45	12.47	12.49	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	13.35	13.38	-
(2)	-	12.50	12.52	12.54	-	-	-	-	13.15	13.20	13.25	13.30	-	13.37	13.47	13.50	-
(5)	-	13.00	13.02	13.04	-	-	-	-	13.25	13.30	13.35	13.40	-	13.47	13.57	14.00	-
	-	13.15	13.17	13.19	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	14.05	14.08	-
(2)	-	13.20	13.22	13.24	-	-	-	-	13.45	13.50	13.55	14.00	-	14.07	14.17	14.20	-
	-	13.45	13.47	13.49	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	14.35	14.38	-
(2)	-	13.50	13.52	13.54	-	-	-	-	14.25	14.33	14.38	14.43	-	15.00	15.10	15.15	-
(5)	-	14.00	14.02	14.04	-	-	-	-	14.25	14.30	14.35	14.40	-	14.47	14.57	15.00	-
(3)	-	14.05	14.07	14.09	-	-	-	-	14.40	14.45	14.55	15.00	-	15.10	15.20	15.25	-
	-	14.15	14.17	14.19	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	15.05	15.08	-
(1)	-	14.20	14.22	14.24	-	-	14.42	-	14.45	14.50	14.55	15.00	-	15.07	15.17	15.20	15.37
(3)	-	14.35	14.37	14.39									-		15.25	15.28	-
(3)	-	14.40	14.42	14.44	-	-	-	-	15.05	15.10	15.15	15.20	-	15.27	15.37	15.40	-
(1)	-	14.50	14.52	14.54	-	-	-	-	15.15	15.20	15.25	15.30	-	15.37	15.47	15.50	-
(9)	-	15.15	15.17	15.19	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	16.05	16.08	-
	-	15.15	15.17	15.19	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	16.05	16.08	-
(2)	-	15.20	15.22	15.24	-	-	-	-	16.03	16.08	16.13	16.18	(f)	16.25	16.35	16.40	-
(3)	-	15.35	15.37	15.39	16.00	16.10	16.12	-	16.20	16.25	-	-	-	-	-	-	-
	-	15.45	15.47	15.49	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	16.05	16.08	-
(1)	-	15.50	15.52	15.54	-	-	-	-	16.15	16.20	16.25	16.30	-	16.37	17.00	-	-
	-	16.15	16.17	16.19	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	17.05	17.08	-
(2)	-	16.20	16.22	16.24	-	-	-	17.04	17.10	17.15	17.25	17.30	-	17.37	17.40		-
(5)	-	16.30	16.32	16.34	-	-	-	-	16.55	17.00	17.05	17.10	-	17.17	17.27	17.30	-
	-	16.45	16.47	16.49	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	17.35	17.38	-
(2)	-	16.45	16.47	16.49	(e)		17.07		17.10	17.15	17.20	17.25	-	17.32	17.53	17.55	-
(2)	-	17.20	17.22	17.24			-	-	17.45	17.50	17.55	18.00	-	18.07	18.17	18.20	-
(9)	-	17.30	17.32	17.34	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	18.20	18.23	-
	-	17.45	17.47	17.49	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	18.35	18.38	-
(5)	-	17.45	17.47	17.50	-	-	-	-	18.10	18.15	18.20	18.25	-	18.32	18.42	18.45	-
(2)	-	17.50	17.52	17.54	-	-	-	-	18.15	18.20	18.25	18.30	-	18.37	18.47	18.50	-
	-	18.15	18.17	18.19	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	19.05	19.08	-
(2)	18.10	18.20	18.27	18.29	-	-	-	-	18.50	18.55	19.00	19.05	-	19.12	19.22	19.25	-
(5)	18.20	18.30	18.32	18.37	-	-	-	-	18.55	19.00	19.05	19.11	-	19.17	19.40	19.43	-
(5)	-	18.35	18.37	18.39	-	-	-	-	19.00	19.05	19.10	19.15	-	19.22	19.32	19.35	-
	-	18.45	18.47	18.49	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	19.35	19.38	-
(2)	-	18.50	18.52	18.54	-	-	-	19.34	19.35	19.40	19.45	19.50	-	19.57	20.07	20.10	-
(5)	-	19.00	19.02	19.04	-	-	-	-	19.25	19.30	19.35	19.40	-	19.47	19.57	20.00	-
(3)	-	19.05	19.07	19.09	-	-	-	-	19.30	19.35	19.40	19.45	-	19.52	20.02	20.05	-
(2) (4)	-	19.20	19.22	19.24	-	-	-	-	19.45	19.50	19.55	20.00	-	20.07	20.17	20.20	-
(3)	-	19.35	19.37	19.39	-	-	-	-	20.00	20.05	20.10	20.15	-	20.22	20.32	20.35	-
(2)	-	19.50	19.52	19.54	-	-	-	-	20.15	20.20	20.25	20.30	-	20.37	20.47	20.50	21.07
	-	20.00	20.02	20.04	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	20.50	20.53	-
(5)	-	20.00	20.02	20.04	-	-	-	-	20.25	20.30	20.35	20.40	-	20.47	20.57	21.00	21.17
	-	20.05	20.07	20.09									-	-	20.55	20.58	-
(2)	-	20.20	20.22	20.24	-	-	-	-	20.45	20.50	20.55	21.00	-	21.07	21.17	21.20	-
	-	20.45	20.47	20.49									-	-	21.35	21.38	-
(8)	-	20.50	20.52	20.54	-	-	-	-	21.25	21.30	21.52	21.57	-	22.05	22.10	22.15	-
	-	21.15	21.17	21.19	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	22.05	22.08	-

Dèficits en la informació

El control dels horaris en parades posa de manifest la **poca fiabilitat de la informació** que es posa a disposició del públic: a 22/06/2017 només el 52% de les parades disposaven dels horaris. De fet, l'Estació d'Autobusos d'Igualada era l'únic punt a on estaven actualitzats.

La descoordinació entre les diverses fonts s'ha vist agreujada arran dels canvis constants d'horaris durant els darrers mesos. S'han detectat fins a 5 versions:

- V.260214-2 (obsolet durant el control de parades)
- V.100414-1 (obsolet durant el control de parades)
- V.010617 (versió del juny)
- V.010617 (actualitzat al setembre conservant codi)
- V.220917

Aquest factor és particularment rellevant degut a la **complexitat de la línia**: 13 tipologies de servei sentit Igualada i 17 sentit Barcelona.

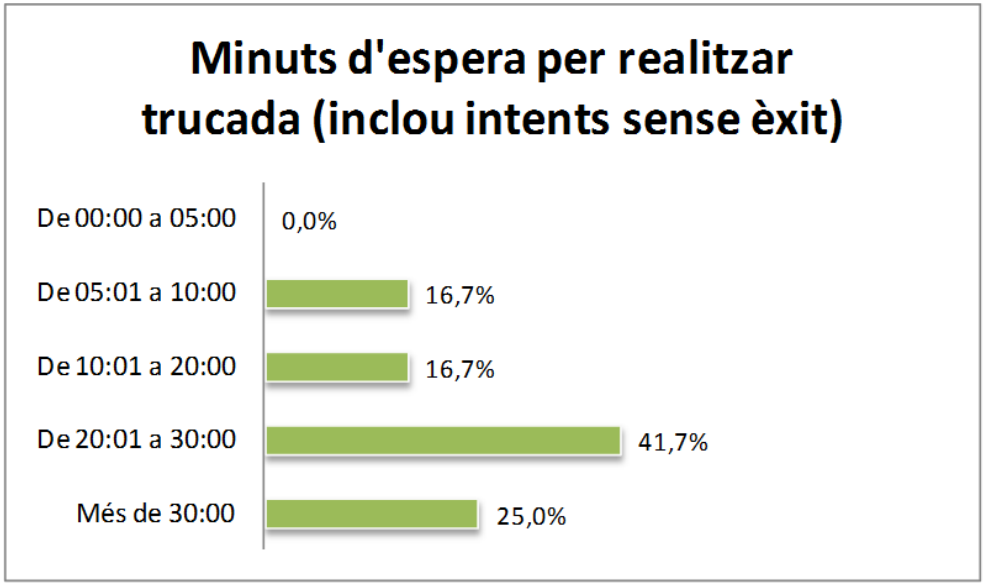
└ *Es recomana establir uns nous horaris, preferiblement simples, simètrics i durables, que l'operador haurà de fer constar a totes les parades de la línia (cf. al Pacte Segon del Contracte Programa per a la prestació del servei).*

Queixa a Twitter basada en horaris obsolets

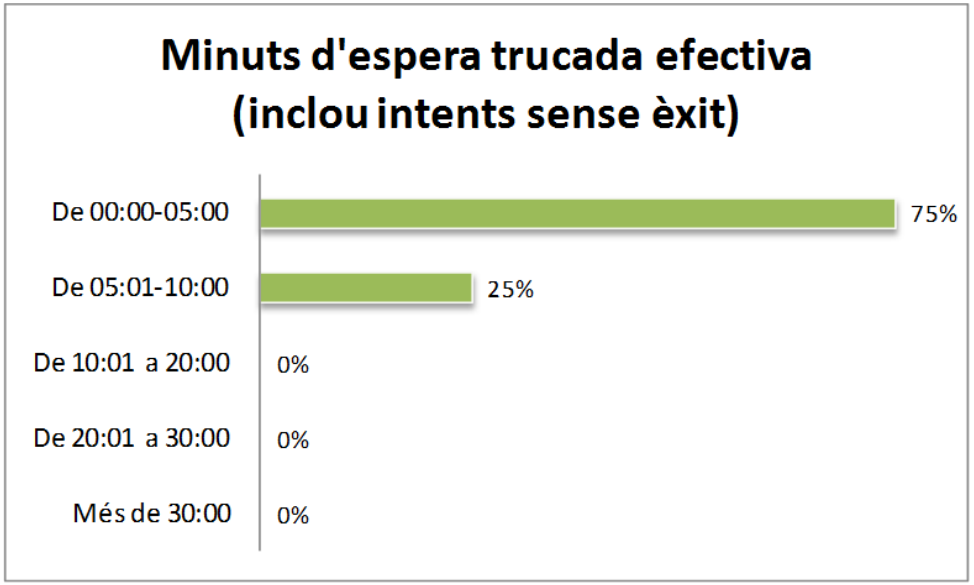
Tot i que el Servei Telefònic d'Atenció al Client de la Hispano Igualadina segueix sense alertar de possibles incidències, val a dir que **ha millorat significativament** durant els darrers mesos. Actualment compleix amb els estàndards habituals per a aquest tipus de serveis.

Evolució del servei telefònic d'atenció al client

JUNY



OCTUBRE



Percepció del servei per part dels clients

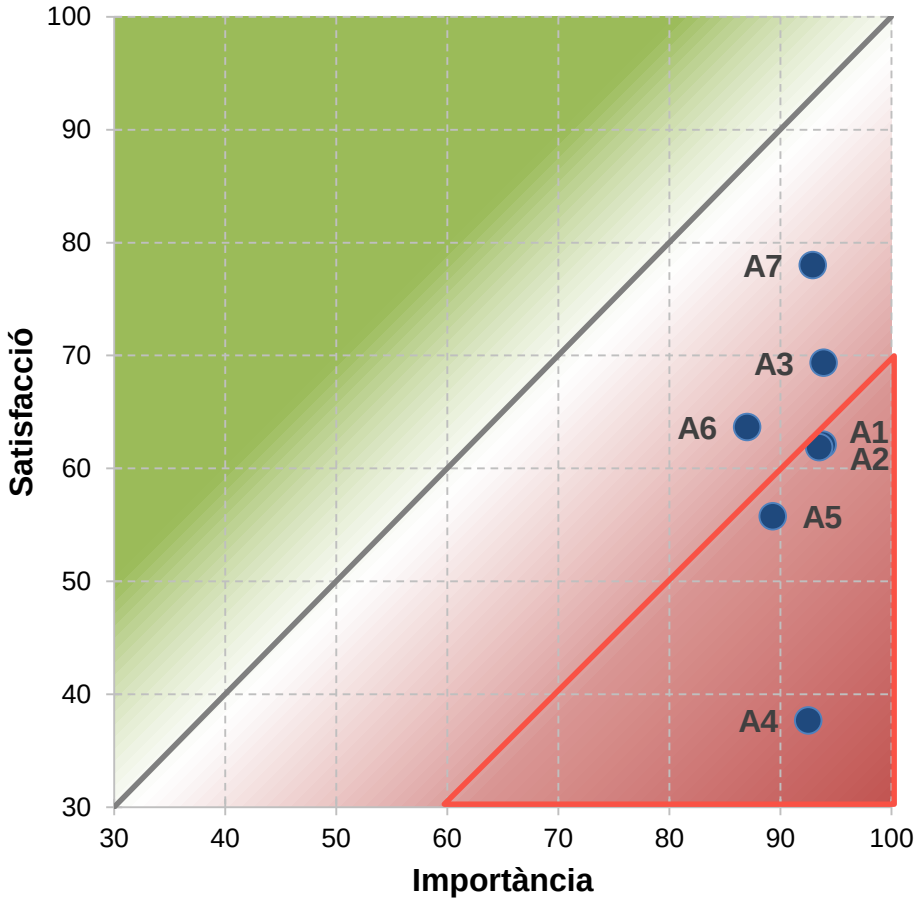
L'Índex de Qualitat global dels Autobusos (IQA) inspeccionats pel Mystery Client és del 71,6%, valor baix però que es podria considerar acceptable. No obstant, cal tenir present que aquest índex no puntua alguns dels atributs valorats en altres treballs de camp, com són la "*Puntualitat*" o la "*Informació en cas d'incidències*".

La visió dels clients és bastant més negativa, acordant a la línia una nota més aviat baixa: l'Índex de Satisfacció global dels Clients (ISC) amb el servei, englobant tots els factors, és de només 61,1 en una escala 0-100. Aquest be escàs demostra una **insatisfacció important**, doncs aquests serveis acostumen a obtenir ISC d'entre 75 i 85.

De fet, cap dels atributs sobre els que s'ha entrevistat als clients assoleix un nivell de Satisfacció proporcional a la Importància que li acorden (veure gràfica pàg. 52): tots els atributs es troben per sota de la diagonal i per tant els clients reclamen que se'n millori les prestacions. Només el "*Correcte comportament del personal de conducció*" (78,4) i la "*Disponibilitat de places suficients per seure*" (69,3) es podrien considerar acceptables, però la "*Informació en cas d'incidències*" (36,3), el "*Estat general dels vehicles*" (55,3) i aquells atributs relacionats amb la puntualitat dels autobusos (~62) no estan a l'alçada de les expectatives dels clients.

Aquesta diagnosi és vàlida tant pel servei Exprés "e5" com les expedicions Estàndard, però és interessant destacar que la percepció del servei Exprés "e5", realitzat amb vehicles específics i amb hores de pas més controlades, és superior tant en IQA com ISC a la de la resta d'expedicions.

ISC - Importància vs. satisfacció per atributs



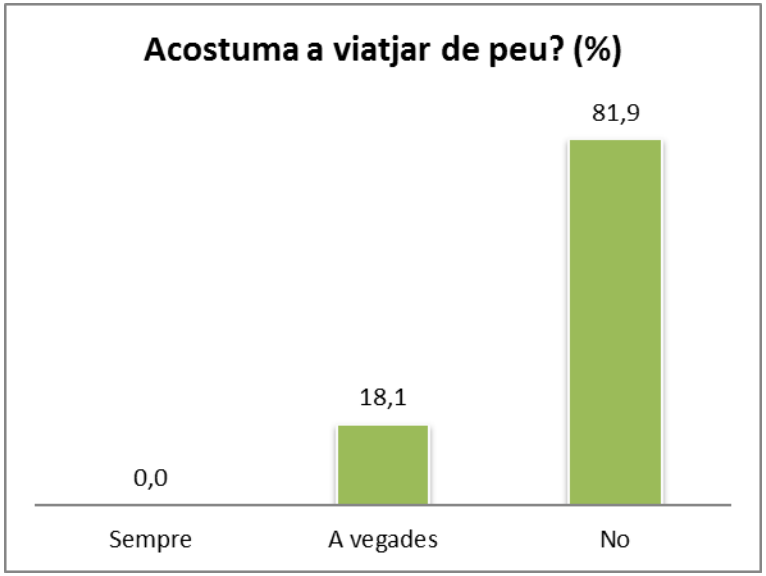
A1	Que els autobusos surtin a l'hora de la seva parada d'origen
A2	Que els autobusos arribin sense retards al destí
A3	Disponibilitat de places suficients per seure
A4	Informació en cas d'incidències
A5	Estat general dels vehicles
A6	Correcte funcionament de màquines validadores
A7	Correcte comportament del personal de conducció

Capacitat suficient

Més enllà de possibles disfuncions en expedicions concretes, **no es detecten problemes de capacitat**. Tot i haver inspeccionat les expedicions tradicionalment més saturades, l'oferta és suficient per a respondre a la demanda.

L'ISC ratifica aquesta diagnosi, i només el 18% afirma haver viatjat de peu en alguna ocasió. És més, la "*Disponibilitat de places suficients per seure*" és considerat el segon punt fort del servei.

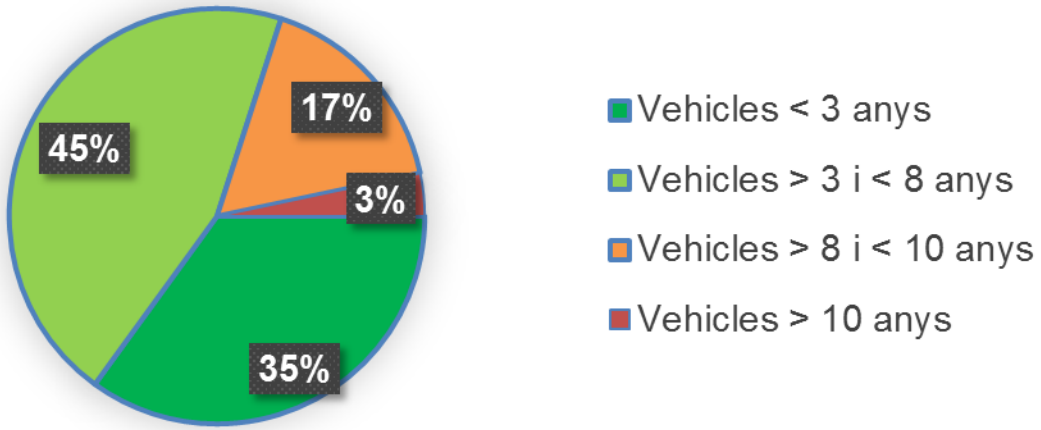
Percepció del grau d'ocupació



Estat de la flota d'autobusos

Les 60 ITV realitzades mostren una **flota de vehicles relativament jove**, amb només 5 anys d'antiguitat mitjana i un manteniment dut al dia.

Antiguitat dels vehicles auditats

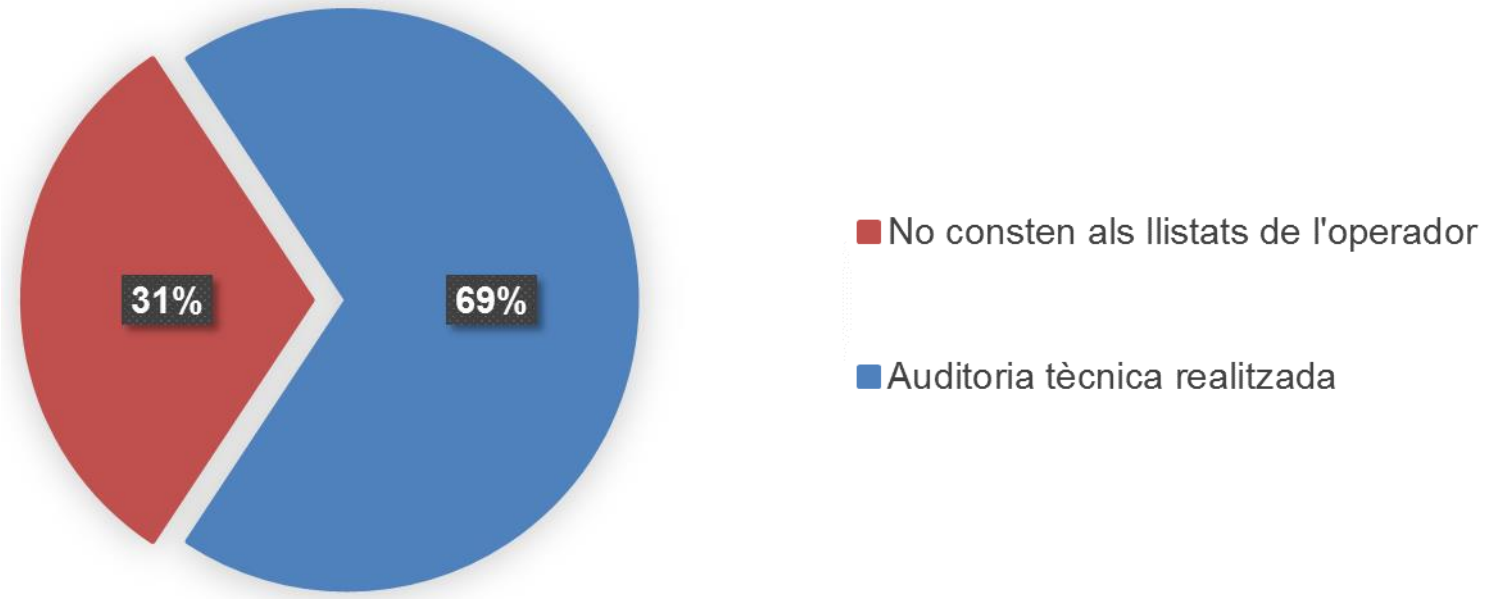


La taxa de vehicles amb **Inspeccions Desfavorables es situaria en el 16,7%**. Aquests percentatge dista de ser l'ideal per a un servei de transport col·lectiu.

Al contrastar el llistat de vehicles proporcionat per l'Operador amb els resultats dels treballs de camp, s'ha detectat que només 24 de les 35 matrícules detectades havien sigut assenyalades per Monbus.

└ *Es recomana continuar amb les ITV fins a haver auditat el 100% la flota, doncs cap la possibilitat de que el material mòbil no assenyalat de bon principi sigui el que presenta més deficiències.*

Matrícules detectades durant els Controls Horaris d'Octubre



Mancances des del punt de vista contractual

Al contrastar les diagnosis prèvies amb els serveis d'obligat compliment conforme al Contracte Programa d'aquesta línia (veure pàg. 14), es constaten certes mancances:

1) Comunicació d'horaris i incidències insuficient

No es realitza cap comunicat de pertorbacions del servei, i la comunicació dels horaris actualitzats unilateralment per l'operador es fa exclusivament a traves de la web de la Hispano Igualadina -en ocasions sense canviar el codi de versió que hauria de servir per a diferenciar-los-.

2) Informació a parades obsoleta

El dèficit d'informació constatat a les parades, amb només una de les parades amb els horaris vigents a 22 de juny de 2017, és responsabilitat exclusiva de l'operador.

3) No es facilita la informació requerida

Tot i haver demanat en repetides ocasions el llistat complet dels vehicles que realitzen el servei entre Igualada i Barcelona, l'operador ha proporcionat llistat parcials - representant només el 69% de les matricules detectades durant els controls horaris-.

4) Expedicions no realitzades

S'han deixat de realitzar expedicions -i per tant km- sense posar-ho en coneixement de la Administració.

Resum i Conclusions

Resum

Expedicions no realitzades

- L'operador ha deixat de realitzar algunes de les expedicions previstes als seus propis horaris.

Necessitat de reajustament d'horaris

- Algunes expedicions mantenen horaris que no es corresponen amb la realitat de la línia.

Poca fiabilitat de la informació al públic

- La manca de rigor en els horaris exposats a les parades dificulta la planificació de nous trajectes.

Atenció al client

- El servei telefònic d'atenció al client ha millorat significativament durant els darrers 3 mesos.

Correlació entre percepció i realitat

- La percepció de la qualitat del servei per part del client és baixa però justificada.

Capacitat suficient

- No es detecten problemes de capacitat.

Flota relativament jove

- La mitjana d'antiguitat dels vehicles és de 5 anys, amb un 70% de menys de 8 anys, si be la taxa d'inspeccions desfavorables supera el 16%.

Mancances des del punt de vista contractual

- Algunes de les deficiències a dalt esmentades suposen incompliments del Contracte Programa.

Conclusions

L'elevat volum de queixes que està registrant el servei durant el 2017 és coherent amb la diagnosi del servei. No només es veu ratificat pel baix Índex de Satisfacció dels Clients amb el servei, de 61,1 en una escala 0-100, sinó que s'han pogut contrastar deficiències en el servei pel que fa a la puntualitat i al respecte de les expedicions previstes als horaris.

Els dèficits importants en la informació que es posa a disposició del públic, particularment important en línies complexes com la Igualada ↔ Barcelona (pel Bruc), agreugen la percepció d'incompliment d'horaris. Convé per tant establir uns nous horaris, preferiblement simples, simètrics i durables, que l'operador haurà de fer constar a totes les parades de la línia (cf. al Pacte Segon del Contracte Programa).

Pel que fa al material mòbil, cal esperar a que s'hagi auditat tots els vehicles per a poder treure'n conclusions.

Es recomana la realització de feines de seguiment de la qualitat del servei per tal de garantir el compliment de totes les expedicions, el respecte dels seus horaris -sense retards ni massa aviat- i vetllar a la fiabilitat de la informació a disposició des clients.