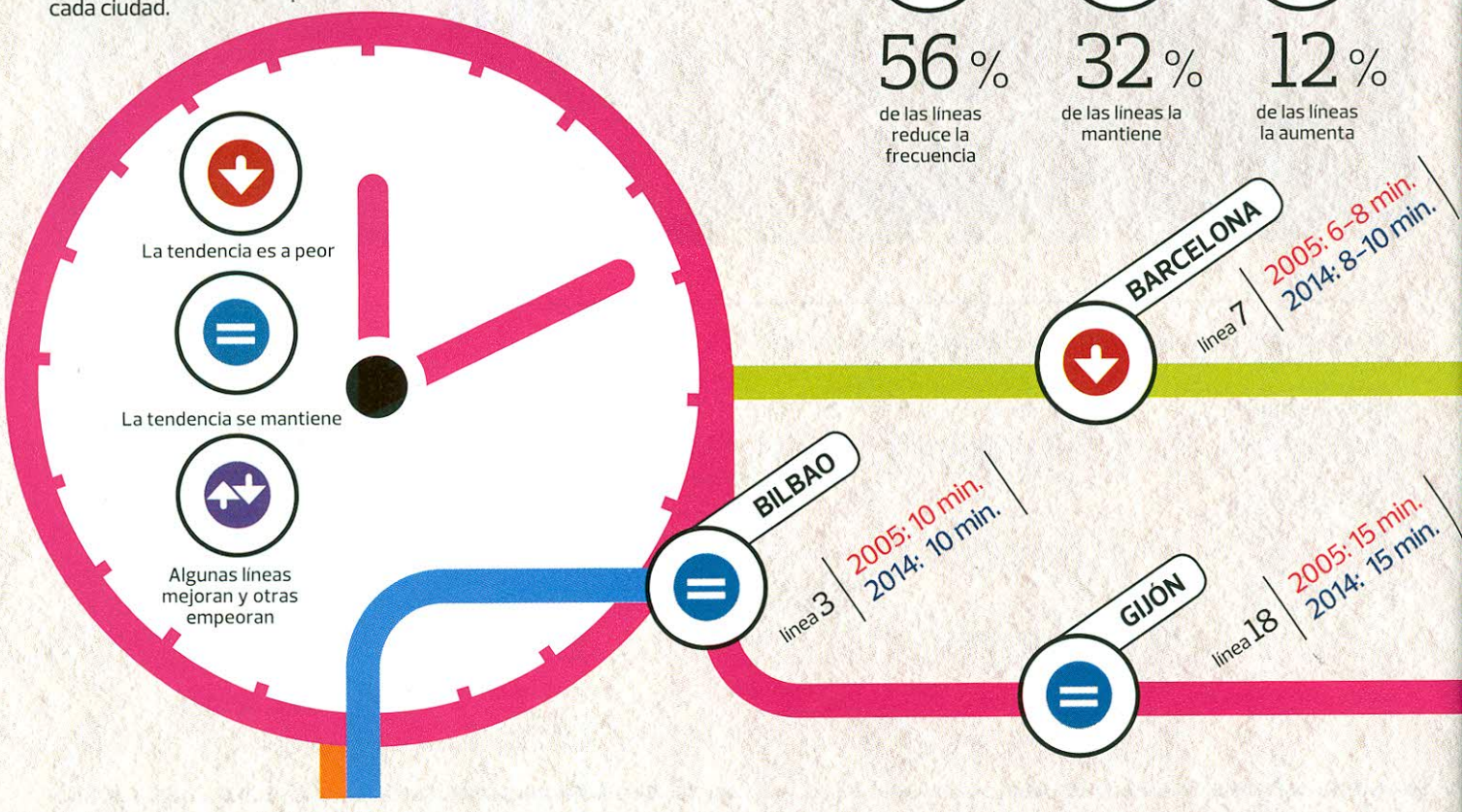
Transporte pú urbano

La puntualidad mejora a costa de reducir servicio

A pesar de lo mucho que ha subido el precio del autobús y metro en los últimos diez años, el servicio es ahora más escaso, menos frecuente, sobre todo en grandes ciudades como Madrid, Barcelona, Valencia o Zaragoza.

EN 2014 BAJA LA FRECUENCIA CON RESPECTO A 2005

Mostramos la tendencia comparando los datos de 2014 y 2005 de 85 líneas de autobuses (de 5 a 10 por ciudad). Destacamos una línea representativa de cada ciudad.



blico

Apesar de la crisis, o precisamente por su culpa y la falta de recursos de las administraciones, el precio del transporte público no ha parado de subir en la última década, casi siempre por encima del coste de la vida y en algunos casos como el de Albacete, Santander o Madrid en una proporción escandalosa. Sin embargo, la impresión de muchos usuarios es que la calidad del servicio no ha mejorado y hasta se ha deteriorado con mayores faltas de puntualidad y menores frecuencias de paso que antaño.

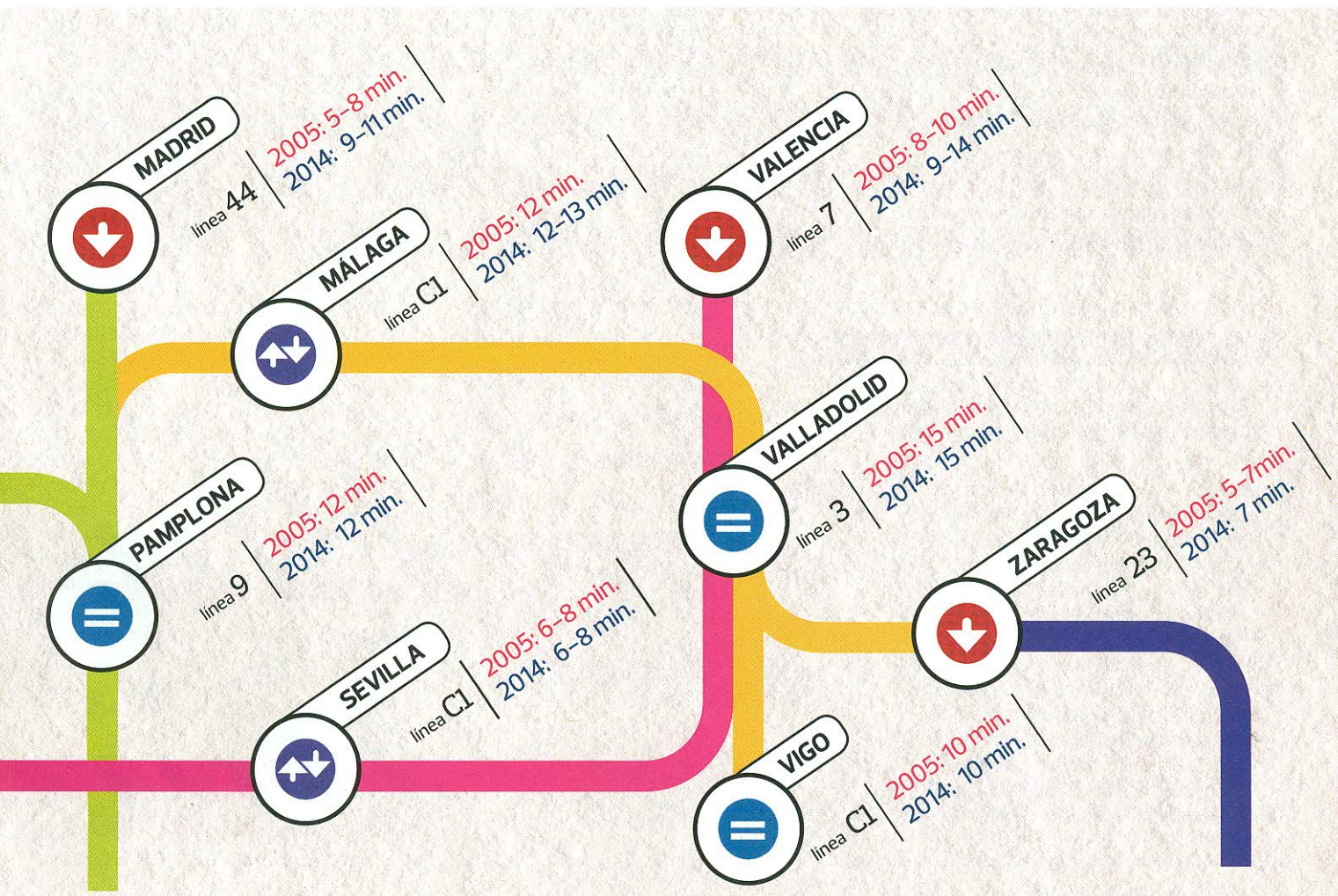
Los resultados de nuestro estudio demuestran que las quejas de los usuarios no son por capricho: en ciudades importantes como Barcelona, Sevilla, Gijón, Murcia o Zaragoza, entre una cuarta parte y más de un tercio de los autobuses llegan fuera de hora, mientras que uno de cada diez metros madrileños no es puntual.

18 CIUDADES A PRUEBA

En las ciudades escogidas, hemos analizado el funcionamiento del bus urbano, así como del metro en aquellas que lo poseen. En Madrid y Barcelona, además, hemos examinado el tren de cercanías, en Zaragoza hemos incluido el tranvía y en Murcia el bus interurbano. En las ciudades con gran red, hemos elegido las líneas con más viajeros (más de 100 líneas en total). El estudio se ha llevado a cabo tanto en horarios punta como valle.

PUNTUALIDAD Y FRECUENCIA

Nuestros principales objetivos han sido comprobar la puntualidad de los servicios analizados y ver si las pantallas horarias son fiables. También si las frecuencias de paso son suficientes para no causar incomodidades a los pasajeros (3.000 frecuencias analizadas), así como cotejar si el aumento de las tarifas está en relación o no con una mejor calidad del transporte.



Encuesta

CIUDAD, TRANSPORTE Y WEB	PRECIOS (EUROS)					
	Billete sencillo	Un viaje con bono multiviajes	Abono mensual	Subida con respecto a 2005	Puntualidad	Precisión de las pantallas informativas
ALBACETE BUS www.albacete.es	1,20	0,70	n.p.	164%	□	–
BADAJOZ BUS www.gruporuiz.com	1,20	0,40 - 0,60	30,00	n.p.	□	–
BARCELONA BUS www.tmb.cat	2,15	0,85	52,75	62%	–	□
BARCELONA METRO www.tmb.cat	2,15	0,85	52,75	n.p.	⊞	+
BARCELONA CERCANÍAS www.renfe.com	2,15	0,90	52,75	n.p.	□	□
BILBAO BUS www.bilbao.net	1,25	0,64 - 0,82	n.p.	33%	+	+
BILBAO METRO www.metrobilbao.net	1,50	0,57 - 0,82	34,60	n.p.	⊞	⊞
GIJÓN BUS www.bus.gijon.es	1,25	0,82	37,00	23%	–	–
LAS PALMAS DE G. CANARIA BUS www.guaguas.com	1,40	0,85	42,00	n.p.	–	⊖
LOGROÑO BUS www.transporteurbano.logro-o.org	0,72	0,53	33,97	24%	⊞	⊖
MADRID BUS www.emtmadrid.es	1,50	1,22 - 1,83	54,60	88%	⊞	⊞
MADRID METRO www.ctm-madrid.es	1,50-2	1,22	54,60	n.p.	+	+
MADRID CERCANÍAS www.renfe.com	1,65	0,99	54,60	n.p.	⊞	+
MÁLAGA BUS www.emtmalaga.es	1,30	0,83	39,95	44%	–	–
MURCIA BUS www.tmurcia.com y www.latbus.com	1,05	0,70 - 1,25	n.p.	36%	–	⊖
PALMA DE MALLORCA BUS www.emtpalma.es	1,50	0,58 - 1,15	37,00	-28%	–	□
PALMA DE MALLORCA METRO www.tib.org	1,55	0,62-0,83	n.p.	n.p.	⊞	⊞
PAMPLONA BUS www.infotuc.es	1,35	0,67	n.p.	56%	+	+
SANTANDER BUS www.tusantander.es	1,30	0,66	n.p.	111%	–	+
SEVILLA BUS www.tussam.es	1,40	0,69 - 0,76	35,30	50%	–	–
SEVILLA METRO www.metro-sevilla.es	1,35	0,82 - 0,67	n.p.	n.p.	⊞	⊞
VALENCIA BUS www.emtvalencia.es	1,50	0,80 - 0,90	45,00	45%	+	+
VALENCIA METRO www.metrovalencia.es	1,50	0,67 - 0,72	41,80	n.p.	□	□
VALLADOLID BUS www.auvasa.es	1,40	0,70	n.p.	32%	+	□
VIGO BUS www.vitrasa.es	1,32	0,86	n.p.	26%	–	□
ZARAGOZA BUS www.urbanosdezaragoza.es	1,35	0,74	42,95	67%	–	□
ZARAGOZA TRANVÍA www.tranviasdezaragoza.es	1,35	0,74	42,95	n.p.	□	–

CUADRO CÓMO SE USA

Tarifas válidas en marzo de 2014.

Precios de un viaje con bono multiviajes: cuando damos dos precios es porque varía según el horario, con o sin transbordo, o en combinación o no con otro transporte.

Subida con respecto a 2005: calculamos cuánto costarían 50 viajes al mes eligiendo la opción más barata. Comparamos los datos actuales con los de nuestro anterior estudio de 2005 (entonces analizamos solo líneas de autobús y no visitamos ni Badajoz ni Las Palmas de G.C.).

Puntualidad y Precisión de las pantallas informativas: valoración ⊞: en 12 viajes semanales hay un fallo o menos; valoración ⊖: contabilizamos fallos en el 50 % de los casos.

n.p.: no procede.

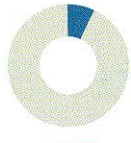
CONSECUENCIAS DE LOS RETRASOS

Esperar el transporte unos minutos de más quizás no parezca mucho, pero puede ser molesto.

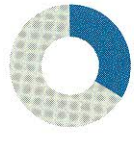
Cuando el autobús o el metro pasa cada 10 minutos en lugar de cada 5, hay más gente en las paradas, los vagones van más llenos y todo se ralentiza cada vez más. No es fácil establecer una relación lineal entre medios con más retraso y mayor número de problemas de este tipo, pero sí constatamos que los servicios con problemas de puntualidad, como los buses de Barcelona, Las Palmas o Murcia, también acumulan bastantes contratiempos de este género. Es otra medida de la calidad del servicio.



55 % de veces que se coge el metro en Madrid está el andén aborrotado o el vagón lleno



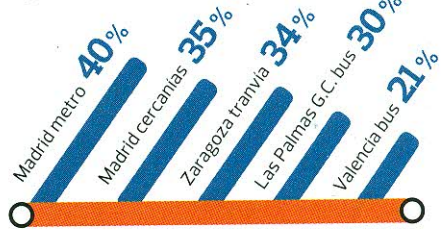
7 % de los buses deja a pasajeros en tierra en Las Palmas de Gran Canaria



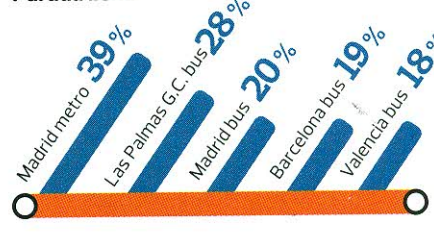
34 % de tranvías de Zaragoza va saturado de gente

DÓNDE HAY MÁS PROBLEMAS DE...

Aglomeración en el interior

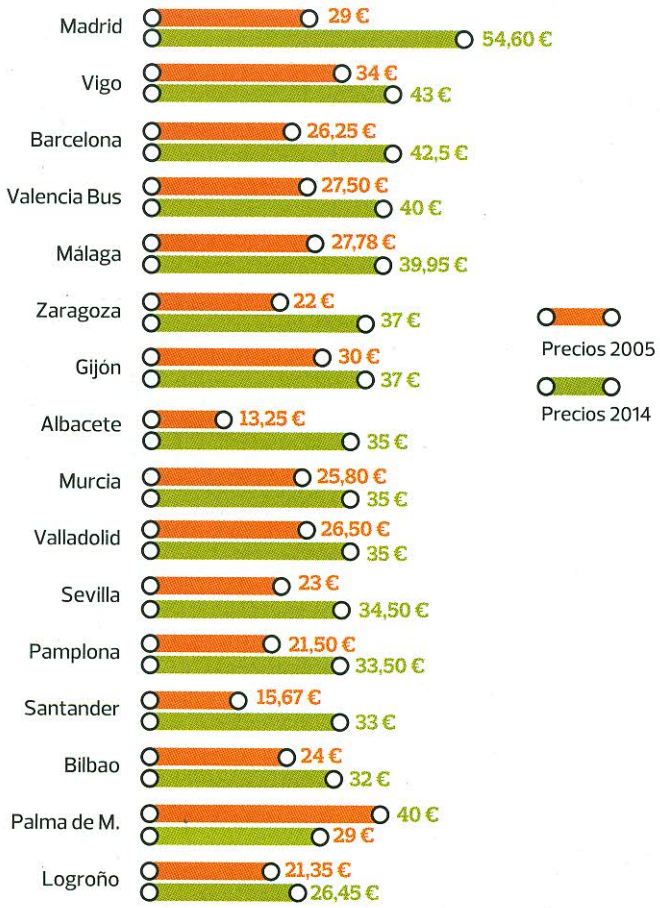


Parada llena



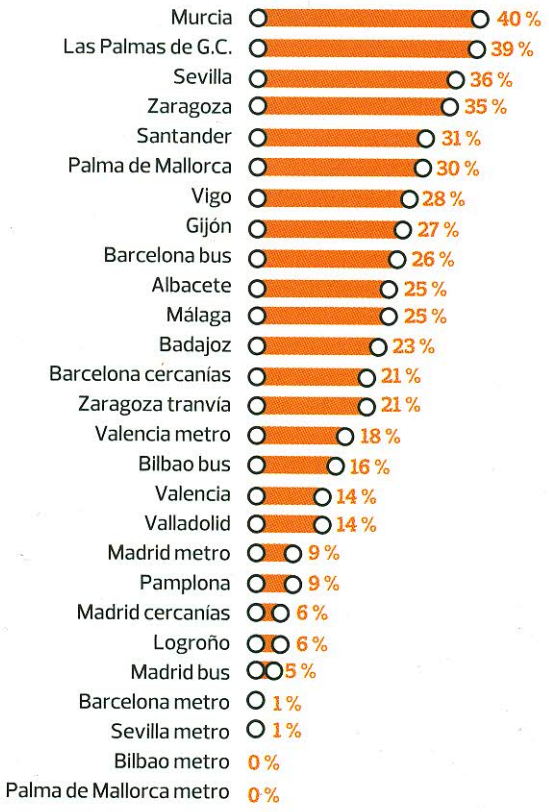
SUBIDA DE PRECIOS

La diferencia entre el coste más bajo de hacer 50 viajes en un mes en 2005 y en 2014 supera el IPC acumulado en casi todas las ciudades. Solo Palma de Mallorca se ha abaratado con el abono de transporte.



Problemas de puntualidad

% DE RETRASOS O FALLOS CON RESPECTO A LA FRECUENCIA ANUNCIADA



Los rangos de frecuencia son demasiado amplios

Hablar de impuntualidad en general es complicado. No es lo mismo un minuto tarde que una larga demora ni tiene las mismas consecuencias que el autobús se adelante a la hora prevista cuando pasa con mucha frecuencia que si lo hace cada 15 minutos. Son muchos los aspectos que hemos ponderado para analizar las impuntualidades y su gravedad. Y la primera conclusión es que los resultados en 2014 son algo mejores que en 2005.

■ El metro ha resultado digno de confianza en la mayoría de los casos. En Bilbao no hemos detectado ni una sola alteración del horario previsto y en Sevilla han sido mínimas. En el suburbano de Barcelona, pese a analizar tres líneas distintas y dos operadores (TMB y Ferrocarrils de la Generalitat), solo 1 de cada 100 trenes pasa a destiempo. En el extremo contrario, en el metro de Valencia contabilizamos casi dos de cada diez metros impuntuales, sobre todo en los horarios valle.

“En el metro de Madrid la frecuencia no se ajusta a la demanda; detectamos aglomeraciones en el 55 % de los casos

■ Merecen resaltarse los buenos resultados del autobús de Madrid: solo un 5 % no pasa cuando debería. No obstante, hay que tomar esta cifra con prudencia, ya que el rango de frecuencia de paso es muy amplio en algunas líneas, de 5 a 9 minutos, un margen muy holgado como para no cumplirlo. En cualquier caso, nada que ver con servicios catastróficos como el murciano de autobuses: su línea circular llega a tener la mitad de la frecuencia anunciada, que es de 13 minutos, cuando nosotros estuvimos esperando 26 minutos. Las líneas interurbanas de Murcia son otro desbarajuste y lo mismo pasan antes que después de la hora debida, lo que provoca mucha desconfianza en el usuario. Las Palmas de Gran Canaria, Sevilla y Zaragoza son otras ciudades con altas posibilidades de impuntualidad. También Santander, aunque este caso sea paradójico: los

QUÉJATE EN TWITTER

El transporte público es de todos y te corresponde tu parte de justa protesta. Si tu bus o tu metro llega tarde, se queda parado, está sucio, las escaleras mecánicas no funcionan... No te limites a llorar solo. Quéjate en Twitter usando los hashtags #DóndeEstáMiMetro y #DóndeEstáMiBus

autobuses pasan con más frecuencia de la que se anuncia.
Por lo demás, los servicios son bastante homogéneos y no hemos detectado grandes desajustes internos. La R2 de Rodalies Renfe en Barcelona, la línea 3 de autobús de Bilbao o la 15 de Gijón serían algunas excepciones, por dar más problemas que otras del mismo operador.

Pantallas útiles pero engañosas

Las pantallas que avisan de la llegada del siguiente servicio, bien señalando el tiempo que queda hasta el próximo tren o autobús, bien su hora exacta de paso, son muy útiles para el viajero. Después de estudiar su fiabilidad, observamos que en algunos lugares distan de ser satisfactorias. En Las Palmas de Gran Canaria, Logroño y Murcia es mejor no confiar mucho en ellas; en Las Palmas no dan la información exacta en el 60 % de los casos. Además, en estas tres ciudades, como en Gijón, Málaga, Vigo o el cercanías de Madrid, la información tarda en aparecer y solo se da cuando se acerca el próximo transporte, por lo que su utilidad se ve muy menguada. También puede ocurrir que las pantallas no funcionen, como ha pasado en Zaragoza en el 10 % de las veces.

Pagamos más y nos dan menos

Incluso teniendo en cuenta el aumento del precio de los combustibles, el incremento de tarifas sufrido desde 2005 resulta exagerado. Grandes urbes como Madrid, Barcelona o Zaragoza figuran entre las que más han exprimido nuestras carteras. Sin embargo, no ofrecen mejor cobertura del servicio: la mayoría de líneas de autobús analizadas –tanto de esas ciudades como de otras como Valencia o Málaga– han bajado su frecuencia o, en el mejor de los casos, la han mantenido. Un cuadro que además resta mérito a la leve mejora en la puntualidad apreciada, más fácil de mantener cuando los intervalos de paso crecen.

Horarios en el móvil

El desarrollo de aplicaciones de smartphone permite al usuario programar mejor sus viajes y anticiparse a problemas

AMB TEMPS BUS
La oficial para el bus de Barcelona. Las últimas actualizaciones han mejorado su rendimiento, criticado anteriormente y que llevó a que existieran alternativas oficiosas muy descargadas

EMT MADRID
La aplicación oficial de la red madrileña de buses localiza nuestra posición por GPS, nos indica la parada más cercana, el tiempo de espera y nos permite la suscripción a avisos de incidencias.

TUSSAM
La aplicación de los discutidos autobuses sevillanos lleva una función para que si el tiempo real de espera excede al que ella nos ha indicado podamos reclamar el importe del billete.

URBANSTEP
Disponible en muchas ciudades españolas, incluida alguna sin app oficial, es una alternativa bastante completa a las que han desarrollado los propios operadores.

El coste de hacer 50 viajes en Albacete ha subido un 164 % respecto a 2005

Más exactitud

La subida persistente de precios del transporte público no ayuda a incentivar su uso. Pero resulta sorprendente cuando encima no sirve para mejorar el servicio. Pedimos contención a las administraciones y, por lo menos, esfuerzos para mejorar.

Las reclamaciones por impuntualidad suelen acabar en disculpas vagas y nadie se hace responsable si, por ejemplo, perdemos un tren o un avión por culpa de un mal funcionamiento. Ha de haber medios más accesibles para el consumidor de recibir una compensación.

Los servicios que indican frecuencias de paso con rangos muy amplios son poco fiables para el consumidor. Decir que el metro pasa entre cada 6 y 12 minutos es una aproximación muy imprecisa. Hay que afinar más en los horarios.