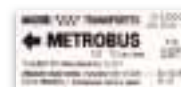


El examen del

Autobuses urbanos en España

Información
de 32 ciudades y un control
de 2.326 vehículos
en 21 municipios son
algunos de los ingredientes
principales de este estudio.
Gracias a él le ofrecemos
un panorama de la gestión,
la calidad y las tarifas de
los autobuses urbanos en
España. ¿Nota final? Todos
necesitan mejorar.



2005



El autobús urbano es el medio de transporte más utilizado en nuestro país. Según datos del Instituto Nacional de Estadística, en él se producen anualmente más de 1.700 millones de desplazamientos. Pero no todas las ciudades tienen la misma oferta de autobuses urbanos, ni ofrecen los mismos servicios a los viajeros. Hay diferencias en las tarifas, el número de líneas, la velocidad media en los recorridos, la puntualidad, la información.... Y esas diferencias, cuando van en detrimento de los usuarios, son un freno para el uso de este servicio público.

Cada ciudad tiene su aquel

Las comparaciones entre localidades, en función de los servicios de autobús urbano que ofrecen, resultan complejas. Cada una tiene unas características que la hacen única: tamaño, población, trazado de sus calles, tráfico, etc.; una oferta de transporte público que se puede completar o no con otros medios; recorridos que a veces se extienden a otras poblaciones cercanas... Pero, a pesar de que hay datos que se pueden justificar argumentando estas singularidades, hay otros que nos hacen dudar de que se esté ofreciendo a los ciudadanos un buen servicio. Es el caso, por ejemplo, de Albacete que tiene la cifra más baja de kilómetros de línea y paradas por cada mil habitantes.

Un servicio rápido es otra de las exigencias de los usuarios. Según los datos facilitados por los ayuntamientos, los vehículos más lentos son los de Ceuta y, luego, los de Burgos y Bilbao.

Una cifra que nos aproxima al uso que pueda tener este servicio de trans-

porte es el número de viajes anuales por habitante. Con valores por encima de 100 están: Zaragoza, Madrid, San Sebastián, Valencia, Barcelona, Sevilla y Pamplona. Las cifras más bajas corresponden a Albacete y Gerona.

El número de autobuses por cada mil habitantes ofrece también notables diferencias entre municipios. Los valores más altos los poseen Barcelona, Madrid, Valencia y Sevilla y, los más bajos, Albacete, Castellón y Palencia.

Respecto al envejecimiento de la flota, son Burgos y Albacete las dos ciudades que tienen los autobuses más añosos. Si bien los responsables municipales de esta última ciudad anuncian que renovarán toda la flota en 2006. Los vehículos más "jóvenes", con menos de 3 años de media, son los de Teruel.

Por último, si le preocupa viajar fresco cuando llega el calor, sepa que la mayor parte de las ciudades cuentan con una flota equipada con aire acondicionado. Pero aún quedan algunas que necesitan renovarse, pues su presencia es bastante escasa: Ceuta, Gijón y Burgos.

Palma se lleva la palma (en precios)

Unas tarifas económicas y adecuadas a los usos que los ciudadanos hagan de los autobuses es lo ideal. Sin embargo, los resultados nos muestran que en algunas ciudades usar este medio de transporte es caro.

De las 32 ciudades con precios disponibles, Palencia es la que tiene el billete sencillo más barato (0,46 euros) y Barcelona, el más caro (1,15 euros). Por encima de 1 euro cuestan también

NUESTRO PARTICULAR EXAMEN

Para la realización de este estudio enviamos en octubre de 2005 un cuestionario a los ayuntamientos de todas las capitales de provincia y, además, a los de Ceuta, Melilla y Vigo. Gracias a las respuestas obtenidas recabamos información del último año disponible sobre el servicio que prestan a sus ciudadanos 28 de esos municipios. Para facilitar la comparación relacionamos las cifras con el tamaño de la población. Las tarifas vigentes en 2005 de 32 localidades son fruto de los datos que nos facilitaron los ayuntamientos y de las búsquedas que realizamos en algunas ordenanzas o en Internet. También en octubre un equipo de colaboradores viajó como un usuario más en los autobuses de 21 ciudades. La información que recogieron nos han permitido evaluar: la calidad de 298 paradas; la puntualidad de 2.326 vehículos; y, una vez a bordo del autobús, la información, el mantenimiento y los aspectos relacionados con la seguridad y el confort de los pasajeros en un total de 333 recorridos de 295 líneas diferentes.

los billetes de Palma de Mallorca (1,10) y Gerona (1,05).

Además, en cada ciudad es posible encontrar otros títulos de transporte pensados para personas que utilizan regularmente el autobús. Sus tarifas son más económicas que las del billete sencillo. Por un lado están los bonos (de 10, 20... viajes) o las tarjetas, las cuales se recargan con un importe que se va reduciendo a medida que se utiliza el autobús. Y, para un uso más intensivo, algunas ciudades ofrecen abonos o

carnés. Permiten un número de viajes ilimitado en el autobús, u otros medios de transporte, durante un periodo de tiempo que puede ir de 1 mes a 1 año.

Una diferencia apreciable de unas localidades a otras es la posibilidad de hacer trasbordo gratuito entre autobuses que unen dos puntos de la ciudad. Esto es posible con ciertas modalidades de billetes, bonos o tarjetas en el 80% de las capitales de provincia analizadas. Si bien, en muchas de ellas es una opción restringida a determinadas

DE PASAJEROS EN 21 CIUDADES

La experiencia de nuestros encuestadores como pasajeros en los autobuses de veintiuna ciudades nos ha permitido conocer sobre el terreno qué servicio prestan.

INFORMACIÓN MUNICIPAL SOBRE EL SERVICIO DE AUTOBUSES URBANOS

Ciudad	Km. de líneas por cada 1.000 hab.	Nº. paradas por cada 1.000 hab.	Velocidad media (km/h)	Nº viajes realizados por hab. y año	Nº autobuses por cada 1.000 hab.	Edad media de los autobuses (años)	Autobuses adaptados (%)	PRECIOS (euros) octubre 2005			
								billete sencillo	Opción más barata para...		trasbordo gratuito
									50 viajes al mes	90 viajes al mes	
Albacete	0,58	0,58	14,00	16	0,10	13	100	0,70	13,25	23,85	
Alicante	1,05	n.d.	12,00	62	0,23	6	85 (1)(2)	0,90	27,50	49,50	•
Barcelona	1,12	1,50	12,18	127	0,63	6	92	1,15	26,25	37,33	•
Bilbao	1,08	1,24	10,14	72	0,40	8	85	1,00	24,00	43,20	•
Burgos	2,48	2,15	9,49	78	0,38	11	44 (2)	0,70	15,50	27,90	• (3)
Cáceres	2,83	2,22	16,46	68	0,41	5	100	0,75	24,50	24,50	
Castellón	0,69	1,77	17,00	n.d.	0,14	5	100	0,65	16,00	16,00	•
Ceuta	1,04	1,95	4,60	63	0,36	8	22 (1)(2)	0,60	26,50	47,70	
Ciudad Real	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	0,70	20,00	36,00	
Gerona	1,27	2,35	16,18	15	0,28	9	36	1,05	31,44	56,59	• (3)
Gijón	1,82	1,98	13,91	70	0,33	5	56	1,00	30,00	30,00	•
Huelva	1,30	1,72	13,66	64	0,31	8	38 (1)(2)	0,80	25,00	45,00	
La Coruña	0,67	1,91	14,10	86	0,37	6	53	0,87	29,00	52,20	• (3)
Logroño	1,06	1,31	12,90	53	0,28	4	100	0,56	21,35	38,43	•
Lugo	3,01	4,51	16,49	23	0,22	7	30 (2)	0,58	20,50	36,90	• (3)
Madrid	0,99	2,91	13,95	150	0,62	5	75 (1)(2)	1,00	29,00	37,15	
Málaga	1,16	1,84	14,00	71	0,38	5	85	0,85	27,78	29,50	•
Murcia	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	0,90	25,80	50,00	
Orense	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	0,67	23,00	41,40	
Oviedo	1,36	2,07	15,56	64	0,28	4	100	0,85	32,50	58,50	
Palencia	1,12	1,71	13,00	32	0,18	6	60 (2)	0,46	17,00	30,60	•
Palma de Mallorca	1,20	2,37	17,55	89	0,41	4	93	1,10	40,00	72,00	•
Pamplona	1,49	1,36	13,63	113	0,41	6	65	0,82	21,50	38,70	•
Salamanca	0,74	1,82	11,40	76	0,33	5	77	0,75	15,65	15,65	•
San Sebastián	1,42	2,40	14,29	142	0,52	6	87	0,95	30,00	54,00	• (3)
Santander	1,01	1,66	14,23	97	0,36	9	49	1,00	15,67	15,67	•
Sevilla	0,74	1,27	12,68	126	0,54	9	53 (2)	1,00	23,00	23,00	•
Teruel	3,09	2,79	16,00	37	0,27	3	100	0,55	22,00	39,60	•
Valencia	1,09	1,49	12,57	128	0,61	6	62	1,00	27,50	32,00	•
Valladolid	2,63	1,58	12,41	98	0,40	8	23 (1)	0,88	26,50	47,70	• (3)
Vigo	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	0,95	34,00	61,20	• (3)
Zaragoza	0,77	2,50	14,10	172	0,48	6	17	0,75	22,15	25,34	•

■ Destaca positivamente.

■ Destaca negativamente.

n.d.: información no disponible.

(1) Ninguna línea tiene el 100% de sus autobuses adaptados a personas con problemas de movilidad.

(2) No se informa al usuario para que conozca con antelación si el autobús es o no adaptado.

(3) Limitado a una serie de líneas de autobuses, a un periodo de tiempo, a un determinado tipo de título de transporte, etc. (varía según la ciudad).

En Orense y Málaga, las peores paradas

Un lugar con asientos, accesible, limpio, protegido de las inclemencias del tiempo y que ofrezca suficiente información es lo que cabe esperar de una buena parada. De las 298 analizadas: el 85% tenía asientos; el 79% contaba con una marquesina dotada de techo, cubierta trasera y protección en, al menos, uno de los laterales; el 78% poseía paneles informativos, casi siempre con publicidad; y el 32%, también papeleras. Bilbao, Alicante y Ciudad Real son las ciudades que obtienen los mejores resultados en la "estructura" de la parada. Orense es la peor valorada en este aspecto. Esperemos que mejore con el cambio de empresa realizado tras nuestro estudio.

La información más habitual es el detalle del recorrido de las líneas que pasan por la parada o de toda la ciudad. También suele aparecer la frecuencia de paso. Pero aún sería mejor si se indicase la hora exacta de llegada o el tiempo de espera hasta el próximo autobús, lo cual apenas se ofrece. ¿Qué más hemos encontrado? Tarifas, planos... Sevilla, Orense, Huelva y Ciudad Real son las que menos información incluyen en sus paradas; las que más, Bilbao y Alicante. También nuestros colaboradores evaluaron la limpieza y el estado de conservación de las paradas. Las "notas" más bajas son las de Málaga, Burgos y Huelva. Si combinamos todas las valoraciones de las paradas, las ciudades con mejores resultados son las de Bilbao y Alicante; las peores son Málaga y Orense.

Puntuales en Bilbao y San Sebastián

Para averiguar el horario de los autobuses consultamos la información disponible en algunas paradas y en las páginas web de los ayuntamientos o empresas concesionarias. Hemos encontrado municipios que indican la hora exacta de paso. Otros señalan sólo la frecuencia, con una cifra exacta o con un intervalo de tiempo. Hemos considerado que un autobús que se adelanta o retrasa en más de 3 min. sobre la hora prevista de llegada no la está cumpliendo. Las mayores variaciones sobre el horario establecido son las de los autobuses de Huelva (el 80% no cumple), Albacete y Ciudad Real (cerca del 50%). Bilbao, San Sebastián y Zaragoza destacan justo por lo contrario: su grado de incumplimiento es inferior al 18%.

Faltan indicadores acústicos

Dentro de los autobuses urbanos hay carteles que informan, casi siempre, sobre de la prohibición de fumar y, en muchos casos, de los derechos y obligaciones de los viajeros. Cerca de la mitad, anuncian hasta qué importe cambian dinero y cuál es el reglamento vigente. Y son casi el 30% los que señalan cómo reclamar o si existen hojas de reclamaciones. Lo que apenas se ven son las tarifas vigentes o las indicaciones de cómo actuar en caso de emergencia. Las ciudades en las que los carteles ofrecen más información son las de Madrid y San Sebastián. Cualquier pasajero y, más si tiene problemas visuales o de audición, agradece la existencia de señales acústicas o luminosas que avisen si se ha solicitado la parada, cuál va a ser la próxima o cuándo se abren o cierran las puertas. Los dispositivos que más escasean son los sonoros. En 4 ciudades están especialmente ausentes o apenas se perciben: San Sebastián, Bilbao, Valladolid y Vigo.

EVALUACIÓN DE LOS AUTOBUSES URBANOS SOBRE EL TERRENO

Ciudad	Autobús												CALIFICACIÓN GLOBAL
	Análisis de la parada				Puntualidad	información en interior			seguridad		Total		
	estructura	información	conservación	Total		carteles	dispositivos sonoros	dispositivos visuales	conservación	subida y bajada de pasajeros		suavidad de la conducción	
Bilbao	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
San Sebastián	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Valencia	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Zaragoza	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Alicante	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Orense	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Barcelona	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Gerona	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Madrid	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Murcia	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Pamplona	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Sevilla	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Vigo	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Cáceres	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Valladolid	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Burgos	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Gijón	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Albacete	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Ciudad Real	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Málaga	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Huelva	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+

En Albacete, ruido y poca limpieza

En la valoración de la conservación hemos tenido en cuenta: el estado de los asientos, la limpieza de los autobuses y su insonorización frente al ruido del motor.

Albacete, la ciudad que tiene una flota más envejecida, con una edad media de 13 años, es la que obtiene la calificación más baja en este aspecto. ¿Responsables? Los ruidos y la escasa limpieza de sus autobuses urbanos. Por esos dos problemas también flojean vehículos de los municipios de Gijón y Alicante. En Málaga, asimismo, la limpieza de este medio de transporte urbano deja mucho que desear.

La mejor calificación en la columna de la conservación ha sido para los autobuses de Bilbao.

¡Conductor! Suavecito, por favor

No es correcto que un conductor abra o cierre las puertas con el autobús en marcha, antes de que hayan entrado o salido los viajeros, empiece a arrancar mientras bajan los últimos pasajeros... La seguridad de los usuarios también puede peligrar si la velocidad es elevada y la conducción, brusca. En Ciudad Real, Gerona, Madrid y Murcia es donde ha habido más casos de conductores que arriesgan la seguridad de los viajeros durante su subida o bajada del autobús. Los frenazos bruscos al llegar a la parada han sido la tónica en el 23% de los trayectos analizados. Y dos han sido los municipios que han acumulado un mayor número de recorridos calificados como bruscos: Cáceres y Burgos.

¿ADAPTADOS? POCOS AL 100%

Un autobús lo consideramos adaptado para personas discapacitadas o con movilidad reducida si tiene: piso bajo, anclajes para las sillas de ruedas y, además, un sistema que permita salvar el hueco entre el autobús y la acera. Por ejemplo, hay autobuses que bajo la puerta tienen un conjunto de rampas extraíbles, otros disponen de un sistema de "arrodillamiento", que le ayuda al vehículo a inclinarse por el lado en el que están las puertas para nivelar la altura de su piso con la acera. Sólo así un usuario en silla de ruedas podrá subir o bajar de forma autónoma al autobús. En las 28 ciudades que han contestado a nuestro cuestionario, la media de autobuses adaptados es del 78%. Los municipios en los que los niveles de adaptación son menores son Ceuta (22%), Gerona (36%), Huelva (38%), y Valladolid

(23%). Además, hay 5 ciudades en las que las personas con problemas de movilidad no cuentan ni siquiera con una línea adaptada al 100%. Lo que consideramos esencial, cuando la flota no esté adaptada totalmente, es que los usuarios puedan conocer con antelación dónde y cuándo van a estar disponibles esos autobuses: en qué líneas los hay, en qué momento van a pasar... En 8 ciudades, de las 22 que nos han ofrecido datos sobre esta cuestión, no se ha previsto ningún medio para dar a conocer esta información. En el resto, se puede encontrar en Internet o llamando a los números de información telefónica de los ayuntamientos. En algunas ciudades hay incluso números de teléfonos especiales para atender cualquier tipo de consulta de los discapacitados.

líneas de autobús o a un periodo de tiempo máximo (entre 30 y 75 min).

Pero, ¿cuál es el precio más económico en cada ciudad para un usuario que hace 50 viajes en autobús al mes? ¿y para otro que realiza 90? Para responder a esas dos preguntas hemos tenido en cuenta todas las opciones que hay en cada municipio de uso más general. Hemos dejado de lado, por tanto, la gratuidad del trasbordo, las tarifas especiales en días festivos, en horario nocturno o para ciertos colectivos (discapacitados, jóvenes, mayores, etc.).

En el supuesto del pasajero que realiza 50 viajes, por ejemplo, 2 diarios entre semana y alguno más los fines de semana, destacan como ciudades más económicas: Albacete, Burgos, Salamanca, Santander, Castellón y Palencia. En las seis, el coste mensual de los 50 trayectos no pasa de los 17 euros. En las capitales de provincia más caras, el gasto supera los 30 euros (Gerona, Oviedo, Vigo) o llega a los 40 (Palma de Mallorca).

En el caso de una persona que efectúa 90 viajes, por ejemplo, 4 diarios de lunes a viernes y alguno más el resto de días, vuelven a salir como ciudades más baratas Salamanca, Santander y Castellón donde no se paga más de 16 euros. ¿La más cara? Palma de Mallorca. Allí se llega a los 72 euros.

LA OCU PIDE

El autobús urbano es un elemento esencial para la movilidad en las ciudades, por ello los gestores de este servicio deberían cuidar al máximo su cantidad, calidad y precio. A la vista de los resultados de este estudio, la OCU plantea a las empresas y ayuntamientos responsables algunas demandas:

- Que adecuen la oferta a las necesidades reales de los vecinos, tanto en recorridos y número de líneas de autobuses y vehículos, como en frecuencias de paso.
- Que creen y protejan los carriles bus para facilitar un transporte ágil y rápido.
- Que hagan de las paradas un lugar cómodo, limpio y accesible, con toda la información necesaria para que los viajeros puedan desplazarse por la ciudad con facilidad (recorridos, tiempos, planos, etc.).

- Que se cumplan los horarios.
- Que adapten y renueven la flota, entre otras cosas para que pueda ser usada por personas en sillas de ruedas, con sillas de niños o con algún tipo de discapacidad visual o auditiva.
- Que pongan los medios para que la conducción se haga sin poner en peligro la seguridad de los pasajeros.
- Que revisen las tarifas, para que éstas no sean un freno para el uso del autobús. Por ejemplo, sería interesante que en todas las ciudades se permitiese el trasbordo gratuito entre líneas o hubiera abonos temporales.
- Que hagan públicas las estadísticas que permitan evaluar su gestión, así como las relativas a la velocidad media, al cumplimiento del horario previsto, etc.

Mejor reclamar que quejarse

La experiencia y este estudio nos muestran cómo no siempre los autobuses urbanos funcionan como deberían hacerlo. Pero si nuestras protestas no las convertimos en reclamaciones formales, no pondremos nuestro grano de arena para que mejore el servicio.

Si usted está dispuesto a plasmar su insatisfacción con el servicio por escrito, tenga en cuenta que no en todas las ciudades los autobuses llevan sus propias hojas de reclamaciones. ¿Qué hacer entonces? Acuda al ayuntamiento o a las oficinas de la empresa concesionaria, a las taquillas donde se emiten los billetes, etc.

El contar con el billete que justifique el viaje, así como tomar nota de la línea, hora del incidente y número o matrícula del autobús, pueden ser elementos importantes para que la queja o reclamación tenga éxito. ■



Atención Global al consumidor mucho más que unas revistas



Asesoría jurídica de consumo, fiscal y sobre Compras Maestras

Un equipo de más de 70 profesionales responden a sus preguntas. Casi 200.000 casos tratados cada año y más de 5.000 llamadas al día.

Para darle una respuesta rápida a sus dudas y ayudarle a solucionar sus problemas, ¡llame siempre que lo desee!

Contacte con nuestros asesores en el 902 119 479, de lunes a viernes, de 9h a 14h y de 15h a 18h



Descuentos en Guías Prácticas

Como socio, se beneficia automáticamente de un 20% de descuento en la compra de cualquiera de las guías prácticas editadas por la OCU.



Internet

La página web www.ocu.org y el boletín electrónico mensual «OCU Al Día». Interactividad, rapidez y facilidad de manejo a su servicio. El archivos de las revistas, aplicaciones, módulos interactivos, noticias, informes...

¡Una fuente de información inagotable para el consumidor a un sólo clic!



Servicios exclusivos

Ser socio de la OCU es mucho más que recibir unas revistas. Es disfrutar de servicios exclusivos, ventajas, descuentos, asesoramiento, información on-line...

- Tarjeta de crédito VISA OCU
- Línea OCU Bolsa
- Supermercado de Fondos OCU
- Descuentos en alojamientos rurales y tiendas de electrodomésticos...

Productos y servicios negociados para los socios de la OCU en las mejores condiciones y con total imparcialidad.

Puede ampliar información sobre los servicios exclusivos en el 902 300 188 (de lunes a viernes, de 9h a 16h) o en la zona de servicios en www.ocu.org

Su tarjeta de socio es su pasaporte a la Atención Global de la OCU.
¡Téngala siempre a mano!

