

INFORME Transporte público en Europa

Poca información y precios altos, principales críticas de los usuarios en el Informe RACE sobre transporte público europeo



18 de febrero 2010. El RACE, junto al resto de clubes europeos, ha analizado la calidad del transporte público en 23 ciudades europeas, estudiando desde la Duración del viaje, los trasbordos, la accesibilidad, la Información o la oferta de billetes. Los resultados muestran grandes diferencias entre las ciudades europeas, destacando Munich (Alemania) como la mejor del test, y Zagreb (Croacia) la peor. En España, se han analizado los sistemas de transporte en Madrid y Barcelona, con un resultado desigual: Madrid obtiene el resultado de aceptable, mientras que Barcelona la supera con un Satisfactorio.

SUMARIO

1. INTRODUCCIÓN

2. METODOLOGÍA: CÓMO REALIZAMOS EL ESTUDIO, Y RESULTADOS GENERALES

2.1 Criterios

2.2 Resultados y tabla general

3. Análisis de los resultados: falta información

3.1 RESULTADOS EN LAS CIUDADES ESPAÑOLAS ANALIZADAS

- Barcelona
- Madrid

3.2 EL MEJOR DEL TEST EN EUROPA

3.3 EL PEOR DEL TEST EN EUROPA

4. RECOMENDACIONES PARA LOS USUARIOS

5. DEMANDAS A LOS OPERADORES

1. INTRODUCCIÓN AL ESTUDIO DE LOS SISTEMAS LOCALES DE TRANSPORTE PÚBLICO EN IMPORTANTES CIUDADES EUROPEAS

Sin el transporte público local, los sistemas de tráfico se colapsarían en nuestras ciudades, se reduciría la movilidad y empeoraría la calidad del medio ambiente. Esto se debe a que el transporte público local resulta vital para el flujo completo de la circulación, ya que puede transportar con eficiencia a un gran número de personas.

Si tenemos en cuenta los datos ofrecidos por el Consorcio Regional de Transporte de Madrid, de los 951 millones de viajeros transportados en 1986 se ha pasado a 1.598,2 millones en 2008, lo que refleja la importancia que tiene la red de transportes para los ciudadanos. Sin embargo, para conseguir un servicio de calidad, el transporte público tiene que ser suficientemente atractivo como para que las personas lo utilicen. Con demasiada frecuencia los pasajeros europeos están enfadados con “su” sistema local de transporte público, demandando mejoras en el servicio.

Como se viene haciendo con otros temas, tanto para estudiar la situación en cada una de las localidades sujetas a estudio, así como para establecer criterios objetivos que permitan comparar las redes de transporte entre las distintas ciudades europeas, el programa EuroTEST ha estudiado la calidad del transporte público local, dentro del marco europeo de estudios sobre la protección de los consumidores. Para ello, el RACE y otros 15 clubes europeos de 14 países, participan en el estudio con el fin de conocer mejor esta cuestión desde la perspectiva del pasajero.

Para el análisis, y dentro de la metodología aprobada en las fases previas, se sometieron a estudio diferentes modalidades de transporte en cada uno de los sistemas locales de transporte público en 23 ciudades europeas importantes:

Amsterdam / Países Bajos, Berna / Suiza, Bruselas / Bélgica, Budapest / Hungría, Helsinki / Finlandia, Copenhague / Dinamarca, Lisboa / Portugal, Ljubljana / Eslovenia, Londres / RU, Oslo / Noruega, París / Francia, Praga / República Checa, Roma / Italia, Varsovia / Polonia, Viena / Austria, Zagreb / Croacia, Francfort, Hamburgo, Colonia, Leipzig y Múnich / todas en Alemania, así como Barcelona y Madrid, las dos en España.

En cada una de estas ciudades, y con unas rutas previas establecidas siguiendo unos criterios homogéneos, se estudiaron y analizaron tanto el transporte rodado en superficie (autobuses), como el Metro y la red de cercanías o trenes locales.

El trabajo, dirigido por expertos independientes de la Universidad de Stuttgart, ha sido realizado en colaboración con los organismos competentes de cada ciudad, y tras la finalización de los mismos, las principales conclusiones y recomendaciones han sido enviadas a los responsables municipales como propuestas de mejora.

Como en otras ocasiones, y para su mayor comprensión, los resultados se han dividido en cinco categorías, visualizada en colores, que permiten conocer el resultado en cada una de las categorías analizadas.

2. METODOLOGÍA: CÓMO REALIZAMOS EL ESTUDIO, Y RESULTADOS GENERALES

El análisis se realizó en varias etapas comprendidas entre el 24 de octubre y el 11 de diciembre de 2009, e incluyó el análisis de las siguientes categorías:

- Duración del viaje, como duración del trayecto, número de trasbordos, pasos subterráneos, horarios de apertura (ponderación 35 %).
- Traslados, como la distancia que se ha de recorrer, la señalización e indicaciones, accesibilidad, enlace con turismos y bicicletas (15 %).
- Información antes y después del viaje, p. ej., noticias, visualizaciones y avisos en paradas y en vehículos, posibilidades de comprar billetes, información online (25 %).
- Oferta de billetes y costo de los viajes (25 %).

Para su desarrollo, los miembros de EuroTEST delegaron en el Departamento de Planificación del Transporte e Ingeniería de Tráfico de la Universidad de Stuttgart, dirigido por el Prof. Dr.-Ing. Markus Friedrich, el desarrollo de los trabajos. El Departamento centró su atención principalmente en el sistema de transporte y en el análisis de modelos para la planificación y la modelación multimodal del transporte.

En cada ciudad, se realizaron estudios prácticos sobre la base de un esquema uniforme. En cada caso, se seleccionaron doce paradas, que se distinguieron de acuerdo con el número de pasajeros, la función de traslado y el número de sistemas de transporte. Los inspectores viajaron entre estas paradas y se procuró garantizar que la proporción de diferentes sistemas de transporte

coincidiera con su uso real, así como que en cada ciudad se estudiase al menos un modo de transporte afectado por el tráfico vial, como el autobús, y una forma no afectada por el tráfico vial, como el ferrocarril regional.

El siguiente paso consistió en recoger datos sobre otras conexiones, por ejemplo, mediante el sistema de información de pasajeros. Utilizando una plantilla normalizada para todas las ciudades, se determinaron las zonas sometidas a inspección, que se dividieron entre:

- centro urbano,
- núcleo urbano,
- extrarradios
- gran área metropolitana.

Se seleccionaron siete paradas de prueba en cada una de estas zonas, una vez más utilizando el sistema normalizado. Las otras paradas de prueba fueron el aeropuerto más grande, la estación central de ferrocarriles y una parada importante en el centro urbano. Esto dio como resultado un total de 31 paradas para cada ciudad, entre las cuales se sometieron a estudio 85 conexiones durante el jueves 10 de diciembre de 2009, durante las horas pico, normales y de baja intensidad que son típicas de cualquier ciudad.

La página Web del respectivo sistema de transporte o de la empresa de transporte urbano se utilizó para obtener información online. Se concedieron puntos a la facilidad para hallar la página web, el sistema de información sobre horarios, la oferta de mapas de la red para su descarga, junto con la información sobre el precio y los billetes. En ciudades con monedas distintas del euro, se calcularon los precios según el tipo oficial de cambio en vigor al 26 de noviembre de 2009.

Se recogieron y evaluaron más de 30.000 registros de datos. No se consideraron los cambios resultantes de una modificación en el programa después de finalizado el estudio con fecha 11 de diciembre de 2009.

La evaluación dio lugar a estas clasificaciones, utilizadas en otros programas de análisis de Eurotest y EurtoTAP:

- Muy satisfactorio,
- Satisfactorio,
- Aceptable,
- Insatisfactorio
- Muy insatisfactorio.

RESULTADOS DEL TEST SOBRE TRANSPORTE PÚBLICO EN EUROPA

		Transporte Publico 2010: Test de 23 Ciudades Europeas				
	City	Duración del viaje 35%	Trasbordos 15%	Información 25%	Billetes y costes 25%	Resultado general
1	Munich (D)	++	++	++	○	++
2	Helsinki (FIN)	+	++	+	++	+
3	Vienna (A)	+	++	+	+	+
4	Prague (CZ)	○	○	○	++	+
5	Hamburg (D)	+	++	++	○	+
6	Copenhagen (DK)	++	+	○	++	+
7	Frankfurt (D)	++	++	+	–	+
8	Barcelona (E)	○	++	○	++	+
9	Leipzig (D)	+	++	○	++	+
10	Cologne (D)	+	++	+	○	+
11	Rome (I)	○	+	--	++	+
12	Bern (CH)	+	+	○	+	+
13	Paris (F)	++	–	–	○	○
14	Brussels (B)	○	○	○	++	○
15	Amsterdam (NL)	+	○	+	○	○
16	Warsaw (PL)	–	○	–	++	○
17	Oslo (N)	+	○	+	--	○
18	Lisbon (P)	–	○	○	++	○
19	Madrid (E)	○	–	–	++	○
20	London (GB)	+	+	++	--	○
21	Budapest (H)	○	--	--	++	○
22	Ljubljana (SLO)	○	--	--	+	–
23	Zagreb (HR)	--	--	--	++	--

3. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS: FALTA INFORMACIÓN

Los resultados son buenos, pero podrían ser mucho mejores, y queda mucho recorrido por hacer. Este podría ser un breve resumen de los resultados del EuroTest realizado en sistemas locales de transporte público en 23 ciudades europeas importantes. Sólo dos ciudades no se clasificaron y recibieron la nota de Insatisfactorio (Ljubljana , Eslovenia) y Muy insatisfactorio (Zagreb, Croacia), en tanto que todas las demás obtuvieron puntuaciones positivas.

En el lado opuesto, las que aprobaron el test, se recogen nueve clasificaciones como Aceptable, otras 11 como Satisfactorio e incluso una ciudad recibió la nota de Muy satisfactorio, convirtiéndose así en la ganadora, de modo que Munich, en Alemania, conquistó el primer lugar. Conexiones rápidas, especialmente dentro del núcleo urbano, abundante información en las paradas y los vehículos, una página web extraordinariamente impresionante y puntos adicionales por accesibilidad catapultaron a esta ciudad junto al río Isar hasta el primer puesto. En cuanto a los precios, Munich pierde puntos.

Zagreb, que quedó en el último lugar, causó la impresión contraria. Todo comenzó con la conexión desde el aeropuerto, que se realiza sólo mediante autobuses que no paran cerca del centro urbano ni en la estación central de ferrocarriles. Nuestros inspectores tuvieron también que mostrar paciencia en la mayoría de las demás conexiones. En el centro de la ciudad, por ejemplo, los trayectos en tranvía alcanzan una velocidad media de sólo 13 km/h, muy lentos para lo que debe ser un transporte ágil. La información es también escasa. En muchos lugares faltan elementos básicos, como horarios y nombres claros de las paradas; algunas veces, brillan completamente por su ausencia y

otras, son confusos porque hay paradas de tranvía y de autobús con el mismo nombre, pero en emplazamientos diferentes. Las visualizaciones dinámicas en los vehículos se utilizan a veces para otros propósitos, por ejemplo, para informar sobre eventos. Además de todo esto, la capital de Croacia, junto con Ljubljana en Eslovenia, fueron las únicas ciudades del estudio que no ofrecían información sobre los horarios en Internet con una función de búsqueda de ruta. A pesar de estas críticas, hay que mencionar que Zagreb está mejorando actualmente su sistema local de transporte público con vehículos modernos. La ciudad está participando también en el proyecto europeo Civitas con vista a mejorar el transporte público local en las ciudades europeas, en tanto que la ciudad eslovena de Ljubljana, cuyo sistema de transporte público local ocupó el penúltimo lugar, obtuvo una clasificación de Insatisfactorio en este estudio.

Sin embargo, no sólo las ciudades que se han quedado en la cola deberían echar una mirada más detallada a su política de **información**. Otras ciudades sometidas a estudio tienen también mucho margen para mejorar. En escasas ocasiones, la información estaba completa, claramente estructurada y también era comprensible. Nuestros inspectores descubrieron que alrededor de una tercera parte de los vehículos sometidos a estudio no contaban con visualizadores prácticos, es decir, dinámicos. Tampoco en Internet cada clic equivalía a un buen resultado y algunas páginas Web desesperaban a los usuarios debido a las dificultades para entrar datos o visualizar resultados. En algunas ciudades, como Lisboa, por ejemplo, los diferentes operadores de transporte no tienen una página web común, lo que hace que la vida sea más difícil para usuarios que tienen que buscar a través de diferentes medios de transporte. La página web muy informativa de Londres puede servir aquí como modelo. Incluso la versión reducida en 16 (!) idiomas ofrece información sobre

horarios y tarifas traducida íntegramente. Un breve comentario sobre Viena demuestra que todo esto es una cuestión de dar y recibir: en la capital de Austria, los pasajeros rinden honores a sus líneas en Viena, a las que llaman brevemente "Wili", dedicándoles una página de sus seguidores en Internet. También merece alabanzas Praga y su página Web, que ofrece una línea de asistencia telefónica gratuita en tres idiomas.

Cuando se llega a la **accesibilidad**, hay que reconocer que todavía queda mucho por mejorar. Sólo una tercera parte de las paradas sometidas a estudio estaban equipadas con sistemas para guiar a ciegos y en sólo una quinta parte de las paradas podían entrar sin dificultades con sus vehículos los usuarios de sillas de ruedas. Queda todavía un buen trecho por recorrer antes de que las paradas accesibles se identifiquen como tales en los mapas de la red. La accesibilidad es vital también en Internet. Helsinki fue un buen ejemplo evidente de ello. Los usuarios pueden conseguir que se les lean las muchas páginas web que se les ofrece allí, incluso en varios idiomas, simplemente haciendo clic en el icono correspondiente.

Comprar un **billete** puede ponernos a prueba, especialmente si se es un pasajero ocasional o se está de visita y no se conoce el funcionamiento del sistema. La variedad de billetes diferentes puede ser algo positivo. Pero no cuando no sabemos qué es lo que necesitamos, especialmente si estos billetes se combinan con otros adicionales para trasbordar a otras líneas. Incluso uno de nuestros inspectores se convirtió sin darse cuenta en un pasajero ilegal.

En sólo una tercera parte de las ciudades sometidas a estudio es posible pagar el transporte público local con una tarjeta inteligente, lo que significa que los

pasajeros no tienen que preocuparse por tener el billete correcto ni por el número correcto de zonas. Esta clase de tarjeta está disponible, por ejemplo, en Amsterdam. La OV-chipkaart es válida en muchas formas de transporte a través de los Países Bajos, aunque se ha difundido poco. Este servicio será incluso mejor si la tarjeta tiene la capacidad “Mejor Precio”. Londres fue donde nuestros inspectores descubrieron con precisión cómo funciona. Si después de realizar varios viajes a lo largo de un día se alcanza el precio de un billete diario, la llamada OysterCard no acumula, es decir, no carga por más viajes realizados en el mismo día. Sin embargo, el transporte público en Londres es también costoso, más costoso que en ninguna otra ciudad sometida a estudio.

Hablando de precios: los precios difieren enormemente de una ciudad a otra. Un aspecto clave aquí es la medida en la que el transporte público local está subvencionado, aunque este aspecto no se examinó en el estudio. Praga está a la vanguardia entre las ciudades con precios más bajos. Aquí un billete mensual cuesta el equivalente de sólo 20 euros y ya se amortiza por sí solo después de 22 viajes. Muchas ciudades con precios económicos para un solo viaje o para varios compensan esto con los precios de los billetes mensuales. Por ejemplo, tomemos *Madrid*, donde un billete mensual utilizado para dos viajes por día laboral es más caro que un billete para 10 viajes. Pero el estudio también demostró claramente que un servicio local de transporte público realmente atractivo tiene un precio que hay que pagar.

Conclusión: Aun cuando se dispone de un buen servicio básico en la mayoría de las ciudades sometidas a estudio, todavía hay que seguir haciendo esfuerzos múltiples para que el transporte público local sea una alternativa atractiva a los coches privados.

3.1 RESULTADOS EN LAS CIUDADES ESPAÑOLAS ANALIZADAS

Barcelona

Clasificación: **Satisfactorio**

Sistema / Empresa de transportes combinados:

Transports Metropolitans de Barcelona (TMB)

Información: www.tmb.cat

Modos de transporte estudiados:

Cercanías/Rodalies (tren regional), metro, tranvía, autobús

Período de estudio:

del 24 de octubre al 11 de diciembre de 2009



Puntos fuertes y puntos débiles

- 😊 Las conexiones en el centro urbano son alrededor de un 10 % más rápidas que la media europea; la conexión con el aeropuerto es también muy rápida.
- 😊 Muchos tipos diferentes de billete; una gran cantidad de máquinas expendedoras de billetes; se ofrece información en varios idiomas en las máquinas expendedoras.
- 😊 El billete de 10 viajes vale lo que se paga por él: un trayecto único a través de toda la ciudad por 77 céntimos en las fechas del estudio.
- 😊 Atención competente y agradable en las taquillas de venta de billetes, en la mayoría de los casos, también en inglés; personal muy amable.
- 😊 Las paradas sometidas a estudio ofrecían una disposición clara y eran accesibles en la mayoría de los casos; los mapas de la red de líneas eran fáciles de entender y había mapas de la zona en todas las paradas estudiadas; visualizadores dinámicos en el tren, el metro y las paradas de tranvía.
- 😊 En los vehículos sometidos a estudio, había con frecuencia asientos destinados a pasajeros incapaces de permanecer en pie durante períodos de tiempo prolongados (por ejemplo, discapacitados, personas mayores, embarazadas).
- 😊 Horarios en Internet con función de búsqueda de rutas accesibles, optimizada para motores de búsqueda de teléfonos móviles

(<http://www.tmb.cat/mobile>); las salidas de autobuses estaban disponibles también en forma de mensajes de texto; mapa de la red con información sobre la accesibilidad disponible para descargas.

- ☺ Las bicicletas se transportan gratuitamente en los trenes; sistema de alquiler de bicicletas.
- ☹ Las conexiones en el extrarradio son más lentas que la media europea.
- ☹ El billete mensual en la ciudad compensa sólo si se realizan más de 60 trayectos.
- ☹ Líneas de guía para ciegos, sólo en unas pocas de las paradas estudiadas.
- ☹ No siempre se mostraba la duración del trayecto entre las paradas en las estaciones sometidas a estudio; sólo muy pocas paradas de autobuses cuentan con visualizadores dinámicos.
- ☹ La tabla de horarios en Internet no ofrece detalles sobre precios.

Rutas de los inspectores en Barcelona

Viaje No	De > hasta	
F 1-1	H > D	Pg de Colom-Moll de la Fusta > Ciutadella - Vila Olímpica
F 2-1	D > I	Ciutadella - Vila Olímpica > Passeig de Gràcia
F 4-1	B > C	Plç. Catalunya > Sagrera
F 5-1	C > A	Sagrera > Estació de Sants
F 6-1	A > F	Estació de Sants > Viladecans
F 7-1	F > E	Viladecans > Castelldefels
F 8-1	E > A	Castelldefels > Estació de Sants
F 8-2	A > J	Estació de Sants > Palau Real
F 9-1	J > K	Palau Real > L'Illa
F 10-1	K > L	L'Illa > Av Diagonal-Buenos Aires
F 11-1	L > G	Av Diagonal-Buenos Aires > Muntaner-Mallorca
F 12-1	G > B	Muntaner-Mallorca > Plç. Catalunya

Sistema / Empresa de transportes combinados:

Consorcio Regional de Transportes de Madrid (CMT)

Información: www.ctm-madrid.es

Modos de transporte estudiados:

Cercanías (tren local), metro, autobús

Período de estudio:

del 24 de octubre al 11 de diciembre de 2009

**Puntos fuertes y puntos débiles**

- 😊 Las conexiones con el centro urbano son un tercio más rápidas que la media europea y las conexiones en el extrarradio son aproximadamente una cuarta parte más rápidas; las conexiones entre el centro y el núcleo urbano son también muy rápidas.
- 😊 Muchos tipos diferentes de billetes; abundan las máquinas expendedoras de billetes; se ofrece información en varios idiomas en las máquinas expendedoras.
- 😊 Durante el período del estudio, los viajes en la ciudad con un billete de 10 viajes eran muy económicos: 74 céntimos (sólo era posible realizar trasbordo entre líneas de metro).
- 😊 Atención competente y agradable en las taquillas expendedoras de billetes.
- 😊 Se sometieron a estudio los visualizadores dinámicos y los anuncios específicos del trayecto en la mayoría de las paradas de trenes y metro.
- 😊 Visualizadores dinámicos y anuncios específicos del trayecto en muchos de los vehículos estudiados; en la mayoría de los casos, se ofrecen asientos especiales para pasajeros que no pueden estar en pie durante períodos de tiempo prolongados (por ejemplo, discapacitados, personas mayores, embarazadas).
- 😊 Hay mapas de la red con información sobre accesibilidad y facilidades de aparcamiento que están disponibles para su descarga en Internet; las salidas de autobuses están disponibles también en forma de mensajes de texto.
- 😊 Se pueden transportar gratuitamente las bicicletas en el metro en algunos horarios, pero sólo plegadas en los autobuses.

- ☹ La conexión con el aeropuerto es más lenta que la media europea.
- ☹ Con frecuencia, se necesita un nuevo billete para cambiar de transporte; el billete mensual sin trasbordos sólo vale su precio si se utiliza para más de 60 trayectos.
- ☹ En raras ocasiones es posible recibir asesoramiento en inglés en las taquillas expendedoras de billetes.
- ☹ A veces, las distancias de trasbordo son muy largas; algunas paradas sometidas a estudio no eran accesibles; hay líneas de guía para ciegos sólo en unas pocas paradas.
- ☹ En las paradas estudiadas, no siempre se muestra el tiempo del trayecto entre las paradas; no hay señales que indiquen el nombre de la parada de autobús; sólo hay visualizadores dinámicos y anuncios específicos del trayecto en unas pocas paradas.
- ☹ No hay mapas de la línea en los autobuses.
- ☹ La información sobre horarios en Internet no resulta fácil para el usuario y no detalla las tarifas; cuando se cambia de transporte, no queda clara la validez del billete.
- ☹ Pocas facilidades para aparcar bicicletas en las paradas estudiadas; no existe un sistema de alquiler de bicicletas.

Rutas de los inspectores en Madrid

Viaje No	De > hasta	
F 1-1	C > G	Puerta de Toledo > Jaime El Conquistador-Embajadores
F 2-1	G > L	Jaime El Conquistador-Embajadores > Chopera-Pza. Gral. Maroto
F 3-1	L > H	Chopera-Pza. Gral. Maroto > Gargantilla-Esperanza
F 4-1	H > K	Gargantilla-Esperanza > Pirámides (Metro&Bus)
F 5-1	K > J	Pirámides (Metro&Bus) > Casa de Campo
F 6-1	J > E	Casa de Campo > Estación de Joaquín Vilumbrales
F 7-1	E >	Estación de Joaquín Vilumbrales > Alonso Martínez
F 7-2	> I	Alonso Martinez > Chamartín
F 8-1	I > D	Chamartín > Banco de España
F 9-1	D > B	Banco de España > Puerta del sol
F 10-1	B > A	Puerta del sol > ATOCHA Estación
F 11-1	A > F	ATOCHA Estación > San José de Valderas
F 12-1	F > A	San Jose de Valderas > ATOCHA Estación

RESULTADOS EN EUROPA. EL MEJOR DEL TEST

Múnich

Clasificación: **Muy satisfactorio**

Ganadora del test

Sistema / Empresa de transportes combinados:

Münchner Verkehrs- und Tarifverbund (MVV)

Información: www.mvv-muenchen.de

Modos de transporte estudiados:

Tren de cercanías, metro, tranvía, autobús

Período de estudio:

del 24 de octubre al 11 de diciembre de 2009



Puntos fuertes y puntos débiles

- 😊 Casi todas las conexiones son significativamente más rápidas que la media europea: la conexión al aeropuerto y las conexiones entre el centro y el núcleo urbano, así como dentro del centro mismo, son muy rápidas; conexiones rápidas entre la gran área metropolitana y el centro urbano, así como entre el extrarradio y el centro de la ciudad.
- 😊 Muchos tipos diferentes de billetes; se ofrece información en varios idiomas en las máquinas expendedoras de billetes en las paradas estudiadas.
- 😊 Un viaje corto costaba sólo 1,10 euro en las fechas del estudio; el billete mensual vale su precio después de menos de 30 viajes en la zona del núcleo urbano.
- 😊 En la mayor parte de las ocasiones, atención competente y agradable en las taquillas expendedoras de billetes, también en inglés.
- 😊 Existen escaleras mecánicas y ascensores en la mayoría de los casos; casi todas las paradas estudiadas eran accesibles.
- 😊 Las paradas estudiadas ofrecían una disposición clara, las líneas estaban muy bien señalizadas; había mapas de la zona, mapas de la red de líneas e información sobre tarifas en todas las paradas sometidas a estudio; visualizadores dinámicos en muchas paradas.

- 😊 Había visualizadores dinámicos y anuncios específicos del trayecto en muchos de los vehículos estudiados; con frecuencia, se ofrecía un espacio específico para sillas de ruedas, así como asientos para pasajeros que no pueden estar en pie durante períodos de tiempo prolongados (por ejemplo, discapacitados, personas mayores, embarazadas).
- 😊 Se ofrecen horarios fáciles de usar en Internet, en cinco idiomas, con información detallada y mapas de las paradas, información sobre precios y rutas accesibles, optimizada para motores de búsqueda de teléfonos móviles (www.efa.mobi); las salidas están disponibles también en forma de mensajes de texto; está disponible para su descarga el mapa de la red con información sobre accesibilidad y facilidades para aparcar coches y bicicletas.
- 😊 Instalaciones para aparcar bicicletas en la mayoría de las paradas estudiadas; es posible transportar bicicletas en los trenes de cercanías, el metro y, algunas veces, en los trenes regionales; sistema de alquiler de bicicletas.
- 😞 Un precio elevado para casi todos los viajes; en el período del estudio, un trayecto urbano único costaba 2,20 euro, incluso utilizando una tarjeta multiviajes.
- 😞 La información que se ofrecía en las máquinas expendedoras de billetes en los vehículos estudiados estaba usualmente en un solo idioma.

Nota

- En este estudio, no se consideraron los cambios resultantes de los nuevos horarios que se introdujeron el 13 de diciembre de 2009.
- A mediados de 2010, se introducirán modernas máquinas expendedoras de billetes con tecnología táctil, que guiarán paso a paso a los pasajeros hasta el billete correcto; se devolverá el cambio cuando se pague con billetes y se aceptarán tarjetas de débito.

RESULTADOS EN EUROPA. EL PEOR DEL TEST

Zagreb

Clasificación: **Muy insatisfactorio**

Peor clasificación del test

Sistema / Empresa de transportes combinados:

Zagrebački Holding / Zagrebački električni tramvaj (ZET)

Información: www.zet.hr

Modos de transporte estudiados:

Tren regional, tranvía, autobús

Período de estudio:

del 24 de octubre al 11 de diciembre de 2009



Puntos fuertes y puntos débiles

- 😊 En las máquinas expendedoras de billetes, se ofrece información también en inglés; es posible adquirir billetes utilizando un teléfono móvil.
- 😊 Los trayectos en tranvía son gratuitos en el núcleo urbano; los trayectos de 90 minutos a través de toda la ciudad costaban aproximadamente 1,10 euro durante el período del estudio; los viajes fuera de Zagreb tienen un precio muy razonable.
- 😊 Atención amable en las taquillas expendedoras de billetes, algunas veces, también en inglés.
- 😊 Las distancias de trasbordo son cortas.
- 😊 Visualizadores dinámicos en muchas paradas de tranvía.
- 😊 A veces, tranvías de suelo bajo muy avanzados.
- 😞 Todas las conexiones son más lentas que la media europea: la conexión con el aeropuerto es sólo con autobuses, que tienen destino únicamente en la estación final de autobuses y no se detienen en la estación central de ferrocarriles; conexiones lentas entre la gran área metropolitana y el centro urbano, entre las zonas de extrarradio y el centro urbano, dentro del centro urbano y en las conexiones fuera de la ciudad.
- 😞 No existe un billete para varios días; en el caso de que haya que hacer varios trasbordos, un billete mensual valdrá su precio sólo después de unos 35 trayectos.

- ☹ Con frecuencia, los enlaces entre tranvías y autobuses son difíciles de hallar, porque las paradas de tranvía y de autobús tienen el mismo nombre, pero están situadas en emplazamientos diferentes.
- ☹ Muy pocos ascensores y escaleras mecánicas; con frecuencia, no era posible acceder por completo a las paradas estudiadas; sólo muy pocas líneas de guía para ciegos.
- ☹ En las paradas estudiadas, no siempre se muestra claramente la próxima salida; no siempre se muestra la duración del trayecto entre las paradas; rara vez se ofrecen mapas de la zona y anuncios específicos del trayecto; sólo hay visualizadores dinámicos en unas pocas paradas de trenes regionales.
- ☹ Las paradas de autobús son muy diferentes: algunas están bien señalizadas y equipadas con visualizadores dinámicos y protección contra las inclemencias del tiempo; otras apenas tienen un símbolo de autobús sin ningún nombre ni información sobre las líneas en servicio o los horarios.
- ☹ No se ofrece en todas partes un mapa de la red de autobuses, sólo hay mapas de las líneas, sin incluir la red, en las grandes estaciones finales de autobuses; con frecuencia, sólo se ofrecen mapas de la línea de tranvías en las paradas de autobuses.
- ☹ Los horarios de autobuses proporcionan información únicamente sobre la última parada y los pasos subterráneos, pero ninguna información sobre las paradas intermedias del autobús.
- ☹ Rara vez había visualizadores dinámicos y anuncios específicos del trayecto en los antiguos vehículos sometidos a estudio; sólo había una pocas asientos destinados a pasajeros que no pueden permanecer en pie durante un período de tiempo prolongado (por ejemplo, discapacitados, personas mayores, embarazadas).
- ☹ Algunas veces, los visualizadores dinámicos en los vehículos estudiados se utilizaban para visualizar información sobre eventos.
- ☹ No se ofrece información online sobre horarios con una búsqueda de ruta.
- ☹ No hay suficiente espacio disponible para aparcar bicicletas en las paradas estudiadas; no se permite transportar bicicletas; no existe un sistema de alquiler de bicicletas.

Nota

- Actualmente se está introduciendo una tarjeta inteligente para el transporte público local.
- La ciudad tiene previsto mejorar su servicio de transporte público, especialmente en lo que a servicio e información se refiere. Por eso, está participando en el proyecto europeo Civitas (www.civitas-initiative.org).

4. RECOMENDACIONES PARA LOS USUARIOS: LA INFORMACIÓN ES LO QUE IMPORTA

- Acceda a Internet para obtener la información más importante sobre el transporte público local en la ciudad en cuestión:
 - Usualmente las páginas Web de las respectivas asociaciones de transportes combinados informan a los visitantes sobre los billetes que se ofrecen, así como dónde y cuándo comprarlos. Algunas veces, los billetes se pueden comprar directamente en la página Web o utilizando un teléfono móvil.
 - Normalmente es posible introducir las estaciones de salida y llegada o una dirección por medio de la información online sobre horarios para hallar las horas de salida, las opciones de trayecto y las distancias que hay que recorrer a pie entre las paradas.
 - También puede ser posible saber cuál es el billete que se necesita para un trayecto y cuánto cuesta.
- Si tiene dudas sobre si el billete es el correcto, quizás sea mejor elegir un billete diario que correr el riesgo de convertirse por descuido en un pasajero ilegal.
- Cuando se compra un billete diario, conviene comprobar si el billete es válido durante 24 horas a partir del momento en que se compró o selló, o sólo hasta que el servicio termine en la fecha de compra.
- Cuando se viaja con un grupo, habrá que verificar si algunos billetes permiten un trayecto con varias personas.
- Se deben utilizar las instalaciones de aparcamiento disuasorio para vehículos de motor y para bicicletas.
- Aun cuando viaje normalmente al trabajo en coche, compruebe las opciones alternativas en el transporte público local. Puede ser que el

cambio al transporte público local no resulte tan inconveniente, implique tanta pérdida de tiempo ni resulte tan costoso como se piensa.

- Cuando se está de viaje, conviene preguntar en el hotel o en el centro de información turística sobre material de información y billetes. Con frecuencia, hay billetes especiales para turistas para uno o más días, combinados con billetes de entrada a bajo precio para museos y otras atracciones. Antes de realizar su primer trayecto, compruebe cómo puede pagar el billete y, si es necesario, tenga preparado el importe en monedas de curso nacional.

5. DEMANDAS A LOS OPERADORES LOCALES DE TRANSPORTE PÚBLICO: LA ATENCIÓN TIENE QUE CONCENTRARSE EN LOS USUARIOS

- Proporcionar información por Internet, un medio que resulta accesible a los usuarios, es decir, facilidad para encontrar una información completa y clara; la información proveniente de diferentes empresas de transporte debería combinarse bajo el paraguas de la asociación de transportes que actúa como punto de contacto de los usuarios para todas las formas de transporte.
- Visualización clara de la red, las líneas y el sistema de tarifas, también para forasteros, en todos los medios de transportes y en las principales paradas.
- Proporcionar toda información importante en las principales paradas y en Internet, así como también al menos en inglés para los visitantes extranjeros.
- Proporcionar una información fiable sobre horarios de salida en las paradas, posibilidades de trasbordo, así como sobre las próximas paradas, en forma de visualizaciones y anuncios dinámicos a bordo del medio de transporte.

- Simplificar el sistema de tarifas; un billete para un trayecto por la ciudad, con independencia de si el pasajero realiza trasbordos o del tipo de transporte que utiliza.
- Los billetes diarios deberían ser válidos, por regla general, durante 24 horas, que comenzarían a contar a partir de la compra o la validación.
- Los precios deberían promover y motivar a las personas a usar el transporte público en lugar de sus propios vehículos, coches de alquiler o taxis.
- Proporcionar incentivos especiales a los billetes de abonados, por ejemplo, no cobrar por bicicletas, ofrecer aparcamientos disuasorios gratuitos para vehículos de motor y bicicletas.
- Facilitar la compra de billetes ofreciendo un número suficiente de taquillas y máquinas para la venta de billetes, además de aceptar el pago en efectivo, con tarjetas de débito y tarjetas de crédito.
- Creación de pasos subterráneos atractivos.
- Coordinar los horarios de las diferentes formas de transporte para que coincidan.
- Proporcionar más instalaciones de aparcamiento disuasorio, así como instalaciones para aparcar bicicletas.
- Considerar las necesidades especiales de los discapacitados, garantizándoles el acceso a paradas y medios de transporte, junto con una información avanzada sobre servicios accesibles.
- Aprender de las experiencias obtenidas en otras ciudades y adoptar buenas soluciones, como sistemas de tarjetas inteligentes en la compra de billetes.

Real Automóvil Club de España

Departamento de Comunicación Corporativa

Tel. 0034 91 5947702