

Reparar la coberta: 40.000 euros
Adequar la instal·lació elèctrica: 13.000 euros
Substituir la caldera: 12.000 euros

Andorra la Vella, 9 de novembre del 2022

Víctor Filloy Franco
Ministre de Territori i Habitatge

Edicte

La síndica general, d'acord amb les previsions de l'article 90 del Reglament del Consell General,

Disposa

Publicar la resposta del Govern a les preguntes formulades pel M. I. Sr. Carles Sánchez Rodríguez, conseller general del Grup Parlamentari Socialdemòcrata, per escrit de data 30 de setembre del 2022, relatives **amb l'eficàcia de les línies nacionals del servei públic de transport de viatgers**, i publicada en el Butlletí del Consell General número 119/2022, del 5 d'octubre.

Tot el que es fa públic per a general coneixement i efectes.

Casa de la Vall, 14 de novembre del 2022

Roser Suñé Pascuet
Síndica General

Ministeri de Presidència, Economia i Empresa Resposta a la pregunta escrita amb Reg. núm. E-736-2022

Resposta del Govern a les preguntes amb resposta escrita, amb referència reg. núm. E-736-2022, presentades per el M. I. Sr. Carles Sánchez Rodríguez, conseller general del Grup Parlamentari Socialdemòcrata, de data 5 d'octubre del 2022, relatives amb l'eficàcia de les línies nacionals del servei públic de transport de viatgers.

Preguntes que es formulen amb relació amb l'eficàcia de les línies nacionals del servei públic de transport de viatgers.

1. Quin és el càlcul realitzat pel Govern per estimar el nombre de passatgers a assumir durant el mes setembre de 2022?

Des de l'inici de la concessió (setembre del 2019), el Govern disposa de totes les dades d'explotació dels viatgers. El monitoratge a temps real del servei i el registre de totes les dades permeten dur un control i fer un seguiment de les possibles necessitats del servei. A

més a més, disposar d'aquesta informació permet estudiar el comportament dels usuaris, i que el Departament estableixi unes previsions a partir de modelitzacions.

Amb la incertesa existent enguany pel comportament real dels usuaris degut a la gratuïtat de l'abonament mensual i del bus jove, aquest nou curs escolar s'han dut a terme reunions amb tots els actors implicats (Transport Escolar, Joventut, companyies concessionàries i Transports), amb la voluntat de conèixer el nombre d'alumnes que podien fer ús del bus jove (nous usuaris a partir de setembre), els horaris d'entrada i sortida dels centres d'escolars, així com l'origen i el destí dels usuaris per tal de cobrir al màxim les necessitats i preveure els reforços de les línies necessaris. Val a dir que, un cop iniciat el curs, l'Àrea de Transports ha estat en contacte amb els diferents ministeris i les companyies per anar ajustant les necessitats a la realitat.

2. Amb quins mecanismes d'inspecció i d'avaluació compta el Govern per poder comprovar que les estimacions són correctes i s'adeqüen a la demanda?

Tots els vehicles adscrits a les línies nacionals estan equipats amb màquines de validació. Aquests aparells permeten registrar totes les dades dels viatgers i així monitorar el servei.

A partir d'aquestes dades, i mitjançant la plataforma de gestió de flotes de transport públic, es pot disposar de la capacitat de cada servei per parada, vehicle, línia, etc. Periòdicament, s'avalua que els serveis compleixin amb la capacitat de cada vehicle.

Amb aquestes dades s'avaluen els elements distorsionadors del servei públic, es diferencien els elements i s'apliquen les mesures de correcció més adients.

Quan es comprova que la capacitat s'aproxima al límit o que en certs moments uns serveis determinats registren una alta afluència, s'estudien mesures de correcció, com pot ser afegir un vehicle de reforç, augmentar les freqüències dels autobusos o disposar d'un vehicle amb més capacitat.

3. Quin és el temps mitjà de resposta entre un episodi d'incidències i les modificacions en el servei?

El temps de resposta depèn en gran mesura de l'element distorsionador observat.

En els casos en què la distorsió és un problema en la mobilitat o la sortida d'alumnes a una hora no prevista, entre altres situacions, es comunica a la companyia la necessitat d'afegir un reforç al servei per donar resposta a una demanda més gran en aquell moment concret.

En altres casos, quan es detecta que la problemàtica perdura, s'efectuen un control i un seguiment de l'episodi per obtenir dades i avaluar l'existència d'un patró, i així aplicar una mesura correctora que la resolgui, com pot ser augmentar un servei (recorregut, freqüències, etc.). Aquests casos triguen més a corregir-se, ja que cal una organització prèvia de l'operadora (programació dels serveis, canvi d'horaris dels conductors, etc.).

4. Com es comprova la fidelitat dels horaris efectius als horaris previstos en l'aplicació MOU-T-B?

La fidelitat dels horaris teòrics amb els horaris de pas per parada real es comproven mitjançant l'aplicació de gestió de flotes de transport públic.

Aquesta aplicació permet disposar d'un seguit d'informació relativa a les línies, com per exemple els diferents horaris de pas per parada de cadascun dels vehicles en servei.

L'aplicació Mou-T-B recupera a cada minut la posició dels vehicles i la seva programació, i transmet si cada autobús va amb retard o abans d'hora en relació amb la programació establerta per les companyies, per la qual cosa és cabdal que les companyies introdueixin correctament al sistema la seva programació.

5. Compten els vehicles amb sistemes de seguiment en temps real? Se n'ha avaluat el seu funcionament i la seva eficàcia? Amb quin marge d'error compten?

Els vehicles compten amb sistemes de seguiment real, tant del seu posicionament mitjançant un GPS, com del seguiment d'usuaris mitjançant les validacions d'accés als vehicles. A més a més, els vehicles disposen de sensors de comptatge d'usuaris tant a l'entrada com a la sortida, per així conèixer en tot moment el nombre d'usuaris que viatgen per tal de garantir l'aforament màxim de cada vehicle.

Pel que respecta al sistema GPS i els lectors de targetes, no hi ha marge d'error, sempre que hi hagi cobertura (tant de GPS com de telefonia mòbil). Pel que fa al comptatge d'usuaris (sensors), en els diferents controls efectuats s'ha comprovat que és efectiu en un 95%.

6. Per què l'aplicació no garanteix els horaris (tal i com ho anuncia la mateixa aplicació en la seva interface relativa als horaris)?

L'aplicació Mou-T-B treballa amb les dades dels sistemes de geolocalització de myBus, que identifica el vehicle, si va amb retard o abans d'hora en relació amb la programació teòrica introduïda al sistema per les companyies.

En el cas que un vehicle no respecti la seva programació, que hi hagi retencions, avaries mecàniques o problemes amb el sistema de geolocalització, l'aplicació no pot informar correctament dels horaris teòrics i/o reals dels serveis. Val a dir que l'Àrea de Transports, conjuntament amb Feda Solucions, treballen per millorar aquest sistema.

7. Es registren disfuncions respecte el solapament de busos en línies de trajecte similar? Si és així, quina és la causa d'aquests solapaments?

Sí que se'n registren.

Hi ha dos factors que poden provocar aquesta situació i que són incontrolables: la concentració de viatgers en un moment puntual i problemes en la mobilitat.

Hi ha altres casos que tenen solució, com per exemple amb les línies L2 (Encamp) i L4 (Pas de la Casa). En aquest cas es va constatar que en certes ocasions la línia L4 passava davant de la línia L2, i aquest fet provocava un solapament de vehicles en direcció a Encamp i una saturació de la línia L4 amb la consegüent afectació per als viatgers amb destí el Pas de la Casa.

Per resoldre aquesta situació, es va establir un protocol amb la companyia per tal que la línia L2 sortís uns minuts abans i així evitar un possible solapament i la saturació de la línia L4. També es va demanar als conductors d'aquestes línies que evitessin tant com poguessin que l'L4 passés davant de l'L2.

En els casos en què és inevitable que un vehicle avanci l'altre, els conductors ho han de comunicar a la companyia per tal que valori la necessitat d'un reforç.

8. Es registren incompliments dels horaris previstos a l'aplicació (autobusos que no passen en un horari previst)?

Com s'ha explicat en la resposta a la pregunta 6, l'aplicació Mou-T-B agafa les dades del sistema de geolocalització de myBus. Aquest sistema identifica el bus i si va amb retard o abans d'hora en relació amb la programació teòrica.

El Departament porta un registre dels incompliments d'horaris de les operadores, però ho fa des de la plataforma de gestió de flotes de transport públic (myBus), no mitjançant l'aplicació Mou-T-B.

En tot cas, les disfuncions i els incidents que es constaten de l'aplicació es registren i es tracten entre els diferents actors, Feda Solucions i les companyies, per cercar solucions i millores.

9. Quan es comptarà amb panells informatius dels horaris a les parades d'autobús?

Abans d'iniciar aquest desplegament tecnològic, el Departament ha encomanat a Feda Solucions una prova pilot amb el propòsit de definir la tecnologia més idònia segons l'emplaçament i l'alimentació elèctrica disponible a les marquesines. Inicialment es preveu equipar un mínim de set parades distribuïdes pel país amb diferents tecnologies. Amb aquesta prova pilot se cerca no fer una inversió que a posteriori no fos funcional.

El mes de setembre del 2022, es va contactar amb les diferents corporacions comunals de les parròquies on es troben ubicades les parades seleccionades en relació amb la prova pilot per sol·licitar autorització per dur a terme les obres necessàries per instal·lar els equips.

Amb les conclusions de la prova pilot, es preveu que l'any 2023 s'iniciï una primera fase per equipar les parades més importants i l'any 2024, una segona fase que permeti equipar la majoria de parades del Principat.

D'altra banda, tal com hem comentat anteriorment, s'està treballant perquè la informació sigui el més real possible per satisfer les expectatives dels usuaris.

10. Quin és el nombre de retards registrats pel Govern des que s'inicià la venda de l'abonament general de 30€ i des de la sortida de l'abonament gratuït per a residents?

En primer lloc volem dir que els retards estan subjectes a factors no controlables. Uns dels indicadors emprats per controlar el compliment dels horaris fixats és la puntualitat de la línia en percentatge. Els retards en les sortides són deguts majoritàriament a problemes en la mobilitat i en menys ocasions es deuen a factors humans o avaries dels vehicles. Pel que fa als errors humans, incidències en la programació o avaries, les empreses presenten mensualment al Departament un informe d'expedicions perdudes.

A continuació us adjuntem un quadre amb percentatges:

	Puntualitat arribada servei al final de línia en %
Set-21*	69%
Oct-21	66%
Nov-21	65%
Des-21	55%
Gener-22	63%
Febrer-22	60%
Març-22	59%
Abril-22	57%
Maig-22	54%
Juny-22	60%
Juliol-22**	64%
Agost-22	61%

* Inici rebaixa tarifaria

** Inici abonament gratuït

11. Quines són les previsions, en cas d'avaria d'un vehicle o d'altres incidències, per mantenir la mateixa freqüència? S'acompleixen?

Les operadores disposen d'un nombre de vehicles titulars per efectuar els serveis, així com d'un seguit de vehicles de reserva d'acord amb la seva oferta al concurs per a l'adjudicació de la concessió de les línies nacionals regulars. El Departament disposa d'una llista de vehicles adscrits al contracte, tant dels titulars, vehicles que fan el servei diari, com dels de reserva i reforços. Aquesta llista la facilita la companyia i el Departament verifica el nombre i el compliment dels requisits d'acord amb el contracte de concessió.

D'altra banda, el mateix plec de bases del concurs exigia que en totes les ofertes es presentés, entre altra documentació, un pla de gestió dels incidents.

Ara bé, segons el tipus d'incidència, el protocol d'actuació és diferent. En tot cas, sempre hi ha recursos disponibles de vehicles i conductors de reserva que s'activen en constatar qualsevol incidència que requereixi un vehicle de reforç. L'objectiu principal de l'actuació és restablir la normalitat del servei en el menor temps possible. Ara bé, segons la casuística de l'incident, el lloc dels fets o la temporalitat de quan succeeix, el restabliment de la normalitat pot oscil·lar de forma notòria. Per posar un exemple, en temporada alta, si hi ha un incident en parròquies altes i hi ha problemes en la mobilitat, per molts vehicles de reserva que actuïn per mantenir el servei, el servei es veurà afectat i no es restablirà fins que cessin els factors que han provocat l'anomalia.

12. Pel que fa a l'accessibilitat als vehicles, en el cas de persones discapacitades amb cadira de rodes: quants vehicles compten amb mecanismes d'accessibilitat que possibilitin i facilitin el seu accés? (Detallar per cada línia nacional)

D'acord amb el plec de bases del concurs, tots els vehicles de les línies regulars han d'estar adaptats per a persones amb mobilitat reduïda. Ara bé, a l'inici de la concessió només era obligatori disposar del 50% dels vehicles adscrits adaptats per a persones amb mobilitat reduïda i les companyies disposaven d'un termini de sis mesos perquè tots els vehicles estiguessin adaptats. Així doncs, des del mes de març del 2020, tots els vehicles adscrits a les línies nacionals estan adaptats per a persones amb mobilitat reduïda.

Els vehicles disposen d'un pulsador senyalitzat que avisa el conductor perquè accioni la rampa d'accés, i d'un espai específic a l'interior del vehicle amb anclatges de seguretat per a persones amb mobilitat reduïda que fan ús de cadira de rodes.

13. Pel que fa a l'accessibilitat als vehicles, en el cas de persones amb un carro de bebè: quin és el protocol a seguir? Compten els vehicles amb l'equip i l'espai per facilitar el seu accés i la convivència amb la resta d'usuaris?

El protocol és idèntic al previst per a persones amb mobilitat reduïda. L'usuari que vol accedir al vehicle amb un cotxet per a nadons i considera necessari l'accés mitjançant la rampa ha de pitjar el botó disponible a la porta que avisa el conductor perquè accioni la rampa.

Tots els vehicles del servei són aptes per destinar-los al transport col·lectiu urbà i interurbà, per tant, disposen dels espais de convivència entre usuaris.

El conductor té l'obligació d'ajudar a pujar al vehicle les persones grans, les dones embarassades, les dones amb cotxets de nens i les persones amb mobilitat reduïda i així ho estableix el Reglament d'utilització del servei de transport públic nacional de viatgers, aprovat pel Govern el 18 d'agost del 2021 amb la voluntat de garantir els drets dels usuaris del servei de transport públic nacional.

14. Quins mecanismes ha desenvolupat el Govern per fer acomplir la normativa de circulació pel que fa a l'exclusiva disposició de l'espai de la parada d'autobús per a l'entrada i sortida de passatgers d'aquests vehicles?

El Govern, mitjançant el ministeri competent en matèria de transport, treballa per modificar les parades de bus que no faciliten l'accés als vehicles de persones amb mobilitat reduïda.

Per tal que els sistemes inclosos en els vehicles siguin efectius al 100%, cal garantir que el vehicle pugui aturar-se en paral·lel a la parada i la parada ha d'estar a una alçària concreta i ha de disposar de rampa d'accés.

Es treballa conjuntament amb les corporacions comunals per tal que cada cop que es fa una intervenció en zones on estan ubicades les parades es corregeixin d'acord amb els criteris esmentats.

15. Es registren queixes o informació dels treballadors de les companyies concessionàries respecte problemes de circulació en les seves rutes? Si és així, quines són aquestes queixes o informacions?

Les empreses lliuren mensualment un informe de seguiment al Departament en què, entre altres aspectes, fan constar els problemes i punts negres dels recorreguts per tipologia. Aquesta informació és fruit de les observacions tant dels conductors i operadors com dels usuaris.

Les tipologies d'aquests problemes fan referència a la congestió de les carreteres en certs moments del dia, mancances en les parades, problemes d'aproximació dels vehicles a les parades o dificultats per maniobrar.

A mode d'exemple, s'adjunta la llista de l'informe del mes de setembre:

2. PROBLEMES I PUNTS NEGRES DELS RECORREGUTS

Id.	Data_Alta	Descripció	Tipus	Línies	Sentit	Lloc	Id_Parada	Horari	Prioritat	Estat	Data_Informe	Proposta_Solució
1	31/3/2020	Des de 08:00 am fins 09:30 am aproximadament (lloc La Massana)	Congestió	L5-L6	Tots	La Massana	N/A	8 am a 9:30 am 08/20 major part del dia	Alta	1- Obert	5/4/2020	
2	31/3/2020	Des de 12:00 am fins 13:30 pm aproximadament (lloc Pont de Paris - ENA)	Congestió		2	Esc-And	N/A	12:00 am fins 13:30 pm	Alta	1- Obert	5/4/2020	
3	31/3/2020	Des de 16:30 pm fins 17:30 pm aproximadament (lloc Pont de Paris - ENA)	Congestió		2	Esc-And	N/A	16:30 pm fins 17:30 pm	Alta	1- Obert	5/4/2020	
4	31/3/2020	Des de 16:30 pm fins 20:00 pm aproximadament (lloc La Massana)	Congestió	L5-L6	Tots	La Massana	N/A	16:30 pm fins 20:00 pm	Alta	1- Obert	5/4/2020	
5	31/3/2020	Central Feda Nº 727 // Nº 728 s'agafen en contra ma, (Problemàtica)	Parada	L2-L3-L4		CG2 Encamp. FEDA	727	N/A	Mitja	1- Obert	5/4/2020	
6	31/3/2020	Central Feda Nº 727 // Nº 728 s'agafen en contra ma, (Problemàtica)	Parada	L2-L3-L4		CG2 Encamp. FEDA	728	N/A	Mitja	1- Obert	5/4/2020	
7	31/3/2020	Els Pílassos Nº 215 // Nº 216 Tirader Mal Ubicades, tant el pujar com baixar	Parada	L2-L3-L4		CG2 Encamp	215	N/A	Baixa	1- Obert	5/4/2020	

Id.	Data_Alta	Descripció	Tipus	Línies	Sentit	Lloc	Id_Parada	Horari	Prioritat	Estat	Data_Informe	Proposta_Solució
8	31/3/2020	Els Pílassos Nº 215 // Nº 216 Tirader Mal Ubicades , tant el pujar com baixar	Parada	L2-L3-L4		CG2 Encamp	216	N/A	Baixa	1- Obert	5/4/2020	
9	31/3/2020	Ertz Nº 455 (Problemàtica)	Parada	L5		CG4 Ertz	455	N/A	Mitja	1- Obert	5/4/2020	
10	31/3/2020	Davant Poliesportiu d'Ordino (Mig carretera, mal ubicada)	Parada	L6		CG3 Ordino	303	N/A	Mitja	1- Obert	5/4/2020	
11	31/3/2020	Les vorades de les voreres son perilloses per les rodes dels busos	Aproximació_Parada	L2-L3-L4-L5-L6	2	Andorra la Vella	ENA	N/A	Alta	1- Obert	5/4/2020	Axamflinar cantonades. Extensible a altres parades
12	31/3/2020	Aparcament problemàtic, aparquen molts vehicles foranes, tant busos com cotxes particulars	Parada	L2-L3-L4-L5-L6	2	Andorra la Vella	ENA	N/A	Alta	1- Obert	5/4/2020	Vigilància del Comú
13	31/3/2020	Mobiliari urbà (jardineria ciment amb arbre) dificulta aproximació bus a la parada	Aproximació_Parada	L2-L3-L4-L5-L6	1	Andorra la Vella	5201	N/A	Alta	1- Obert	5/4/2020	Treure jardineria i arbre facilitat la maniobra
14	31/3/2020	En les marquesines / i al terra no està informada la línia a la que pertany	Parada	L2-L3-L4-L5-L6	Tots	Andorra la Vella	ENA	N/A	Baixa	1- Obert	5/4/2020	Posar la informació al terra
15	31/3/2020	Rotonda molt petita maniobritat busos, desviació per girar a la propera Rotonda	Dificultat_Maniobra	L6	2	Ordino Poliesportiu	303	N/A	Alta	1- Obert	5/4/2020	
16	31/3/2020	Vehicles fent càrrega i descàrrega particulars estacionats en les parades	Seguretat_Usuaris	L2-L3-L4-L5-L6	Tots	-	-	N/A	Alta	1- Obert	5/4/2020	Adequar més zones de càrrega i descàrrega
18	31/3/2020	Informació de les línies en les parades, en general, obsoleta	Parada	L2-L3-L4-L5-L6	Tots	-	-	N/A	Alta	1- Obert	5/4/2020	Manteniment de les parades
19	31/3/2020	En les parades que disposen de marquesines no hi ha informació, esquemes de línies, horaris, ...	Informació	L2-L3-L4-L5-L6	Tots	-	-	N/A	Alta	1- Obert	5/4/2020	Manteniment de les parades
20	31/3/2020	Manca d'informació dinàmica en les parades importants	Informació	L2-L3-L4-L5-L6	Tots	-	-	N/A	Alta	1- Obert	5/4/2020	Instal·lar i aplicació FEDA
22	31/5/2020	Prada de Moles Nº 217 No hi ha marquesina	Parada	L2-L4	1	CG2 Encamp	217	N/A	Mitja	1- Obert	5/6/2020	Instal·lar marquesina
23	31/5/2020	Riu Blanc Nº 207 No hi ha marquesina	Parada	L2-L4	1	CG2 Encamp	207	N/A	Mitja	1- Obert	5/6/2020	Instal·lar marquesina

16. Quins canals de queixa o tramesa d'informació de la ciutadania existeixen més enllà dels generalistes que preveu el Departament de Comerç?

El canal oficial per lliurar una queixa al Departament és mitjançant el formulari de reclamacions de consum, d'acord amb el que preveuen la Llei 13/2013, del 13 de juny, de competència efectiva i protecció del consumidor i el Reglament regulador dels fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia en matèria de consum.

A banda d'aquest circuit oficial, l'Àrea de Transport disposa d'un formulari de contacte ubicat a la pàgina web de Transports. Mitjançant aquest formulari, els usuaris poden fer propostes de millora, consultes i queixes. D'altra banda, també es disposa dels telèfons de contacte de l'Àrea de Transport.

L'Estació Nacional d'Autobusos, el punt d'inici i fi de totes les línies regulars nacionals, també disposa de formularis de queixa.

Pel que fa a les operadores, aquestes empreses també porten un registre de les queixes i reclamacions que els arriben.

17. Amb quants tècnics compta el Departament de Transport per inspeccionar la qualitat del servei de transport públic de les línies nacionals?

Actualment està en procés la cobertura d'una plaça vacant de tècnic de transports.

L'Àrea de Transport Terrestre, Aeri i per Cable disposava de tres tècnics que desenvolupaven totes els tasques relacionades amb el transport terrestre fins al mes de juliol, data en què un dels tècnics, mitjançant un concurs intern, ha guanyat la plaça de cap d'Àrea.

Les tasques de control de les línies nacionals eren dutes a terme per un tècnic, l'actual cap d'Àrea, i pel director del Departament.

Val a dir que quan es fa necessari tots els efectius de l'Àrea actuen en col·laboració.

Actualment està en procés la cobertura d'una plaça vacant de tècnic de Transports.

Andorra la Vella, 14 de novembre del 2022

Jordi Gallardo Fernández
Ministre de Presidència, Economia i Empresa