



Nadie discute la necesidad de que los usuarios recurran cada vez más al transporte público urbano y dejen el vehículo privado para menesteres distintos de los desplazamientos en la ciudad. Los argumentos sobran: se reduce la contaminación atmosférica y acústica, disminuye el consumo de carburante, mejora el tráfico en las ciudades e incluso su propia habitabilidad...

Pero, ¿tenemos un transporte público a la altura de las exigencias de los usuarios de hoy? CONSUMER ha intentado responder a esta pregunta, concretándola en lo que afecta al bus urbano, sin que ello signifique cuestionar la conveniencia y necesidad de este sistema de transporte ni, mucho menos, dar argumento a quienes recurren en exceso al coche privado en la ciudad.

Técnicos de esta revista han analizado el servicio que presta el autobús urbano en Madrid, Barcelona, Valencia, Bilbao, Málaga, Zaragoza, San Sebastián, Cádiz, A Coruña, Vitoria, Pamplona, Murcia y Logroño, a partir de la observación *in situ* de 140 líneas de bus, que representan el 26% del total de las que existen en las 13 ciudades.



Un servicio tan necesario como mejorable

LO PEOR DE LOS BUSES URBANOS ES EL MODO EN QUE SON CONDUCIDOS Y LA ADAPTACIÓN PARA LOS USUARIOS DISCAPACITADOS

Y se solicitó información a los responsables del servicio en cada ayuntamiento. La prueba se realizó los días 5, 8 y 9 de setiembre (viernes, lunes y martes), en dos franjas horarias, de 10 a 14 horas y de 16 a 20 horas.

La primera conclusión es que el bus urbano es un servicio tan conveniente como mejorable. Sólo el de Madrid ha aprobado (y holgadamente) el examen global de CONSUMER, mientras que 9 ciudades han suspendido. Pamplona, Valencia y Vitoria han merecido un "regular". Y sólo 68 de las 140 líneas estudiadas han superado el examen.

La gran asignatura pendiente del bus urbano es la accesibilidad para discapacitados. Se ha analizado la adaptación para personas que se desplazan en silla de ruedas, para invidentes y sordos: únicamente aprueban el bus de Vitoria, Madrid y Valencia.

Lo mejor es lo relacionado con los instantes previos a tomar el bus: las marquesinas (conservación y limpieza, existencia de banco y de información sobre horarios y trayectos) y la puntualidad del bus al llegar a las paradas. Las calificaciones son buenas;

la excepción la encarnan Pamplona, Bilbao y Valencia, sólo "regular".

Todo lo vinculado al viaje y al confort y seguridad del bus, ha conseguido calificaciones medias, cuando no negativas: sólo han aprobado las líneas de bus de Madrid (muy bien) y Pamplona (aceptable). Lo peor fue la conducción: el escaso respeto a las normas de tráfico, la costumbre de arrancar el vehículo antes de que los pasajeros hayan conseguido sentarse o asirse si viajan de pie, la conducción brusca con frenazos o acelerones excesivos y con bandazos en las curvas; y, también, los hábitos de abrir las puertas antes de detener el vehículo y de ponerlo nuevamente en marcha antes de que se hayan cerrado las puertas.

Antes de subir al autobús...

Cuando uno llega a la parada, agradece que se le informe de las líneas que llegan a esa parada, de sus rutas y de la frecuencia de las mismas, porque le permite saber cuál es la línea que ha de tomar, dónde debe apearse y cuánto tiempo habrá de esperar hasta que llegue el autobús. La situación al respecto es buena, pero mejorable: en el 6% de las

paradas no había información sobre la ruta de las líneas y en el 8% no la había sobre su frecuencia.

Por otro lado, la existencia de una **marquesina** donde protegerse de la lluvia o el sol, y dotada de un banco en el que sentarse, hace más soportable la espera. Estas marquesinas se encontraron en el 82% de las paradas, y todas disponían de banco. La peor situación se anotó en A Coruña (marquesina en sólo dos de las 8 paradas analizadas) y Vitoria (en dos de las 7 estudiadas). El estado de conservación y limpieza de las marquesinas fue en general bueno.

Otra cuestión esencial en la calidad de servicio del bus urbano es **la puntualidad** de los buses. Se ha considerado aceptable que el bus llegue hasta tres minutos antes de lo previsto y hasta cinco minutos después, porque la variabilidad de las condiciones del tráfico urbano exige al usuario una cierta adaptación a esta circunstancia. Los buses son bastante puntuales: sólo fallaron el 20% de las líneas, y ninguna ciudad suspende, abundando la calificación de "excelente", si bien los buses de Madrid, Barcelona, ▶



CUADRO GLOBAL

	Antes de subir al bus	La calidad del trayecto	Accesibilidad	PROMEDIO
Madrid	Muy bien	Muy bien	Bien	Muy bien
Pamplona	Regular	Aceptable	Muy mal	Regular
Valencia	Regular	Mal	Bien	Regular
Vitoria	Bien	Muy mal	Muy bien	Regular
Zaragoza	Excelente	Mal	Muy mal	Mal
Málaga	Muy bien	Mal	Muy mal	Mal
Murcia	Muy bien	Mal	Muy mal	Mal
San Sebastián	Muy bien	Mal	Muy mal	Mal
Cádiz	Bien	Mal	Muy mal	Mal
Bilbao	Regular	Mal	Muy mal	Mal
A Coruña	Muy bien	Muy mal	Muy mal	Muy mal
Barcelona	Aceptable	Muy mal	Muy mal	Muy mal
Logroño	Aceptable	Muy mal	Muy mal	Muy mal
TOTAL	Bien	Muy mal	Muy mal	Muy mal

Ponderación: bloque "Antes de subir al autobús", supone el 35% de la nota final; el apartado "La calidad del trayecto", el 45% y la parte de "Accesibilidad", el 20% restante.

San Sebastián, Vitoria y Pamplona sólo consiguen un "regular" en puntuación, debido en la mayor parte de los casos a retrasos importantes pero poco frecuentes.

Algunas paradas de Vitoria, Bilbao, Málaga, Murcia, A Coruña, Madrid y Zaragoza cuentan con una pantalla que mediante GPS avisa a usuario el tiempo que falta para la llegada del siguiente autobús. Todo un avance tecnológico.

A vueltas con la "fracción máxima" admitida

Al acceder al autobús, el cliente debe pagar el trayecto. Para ello (a no ser que posea un bono o tarjeta específicos), echará mano de la cartera y abonará el importe en efectivo. Pero los buses sólo aceptan importes inferiores a una cantidad concreta, la "fracción máxima". Es una medida que aporta seguridad y rapidez y, por ello, está asumida, pero no por ello resulta me-

nos incómoda para el usuario. Cabe exigir que, al menos, exista información bien visible al respecto para evitar sorpresas desagradables al viajero no habitual. Pues bien, en la mitad de los casos no se vio –ni en la marquesina ni dentro del autobús– cartel alguno informando de la cantidad máxima admitida. Que, por cierto, varía mucho: entre los 5 euros (Vitoria, Cádiz, Zaragoza, La Coruña, Murcia, Málaga y Madrid) y los 20 euros de Pamplona, San Sebastián y Barcelona.

Si el conductor no dispone de cambio suficiente para dar las vueltas cuando el usuario le entrega la fracción máxima, debe expender un recibo por el importe que adeuda al usuario y que será canjeado por éste o ésta en las oficinas de la empresa.

Pero la prueba práctica demuestra que no siempre se admite al viajero que, fracción máxima en mano, trata de montar al bus. Esto ha ocurrido sólo en el 14 % de los casos, pero en el 80% de los buses de San Sebastián, el 40% de los barceloneses y el 30% de los bilbaínos el conductor se mostró dispuesto a dejar en tierra al usuario.

La conducción del bus

Una vez iniciado el viaje, la comodidad del usuario durante el trayecto está en buena medida en manos del conductor o conductora del bus. Se observó si el autobús se **acercaba adecuadamente a la acera para recoger o descargar el pasaje**. Se ha diferenciado entre los buses que no se acercan a la acera por la presencia de vehículos estacionados en la parada, y aquellos que lo hacen sin motivo justificado.

Uno de cada tres conductores no se acercaron de forma adecuada a la acera, y uno de cada diez no podía aducir razón alguna que justificara ese proceder.

El peor comportamiento al respecto se anotó en los buses de Bilbao y Murcia. También es exigi-



ble que el bus inicie la marcha sólo una vez se cierren las puertas y cuando todos los viajeros se hayan ubicado en sus sitios, sentados, o de pie convenientemente asidos. Pues también en esto se puede mejorar: en uno de cada cinco casos, el bus inició su marcha antes de cerrar las puertas y en una proporción similar de casos lo hicieron sin que los usuarios terminaran de acomodarse. El primero es un hábito frecuente en Zaragoza, Vitoria, Bilbao y San Sebastián, y el segundo en Vitoria, Logroño, Pamplona, A Coruña y Barcelona. En el resto de las ciudades, el comportamiento de los conductores al respecto fue prudente y correcto.

Se comprobó, asimismo, si los conductores realizaban **maniobras demasiado bruscas** o frenazos y acelerones excesivos, que podrían propiciar una caída de quienes viajan de pie y la incomodidad de quienes lo hacen sentados. La prueba reveló que casi en uno de cada cinco trayectos la conducción fue excesivamente brusca. La peor calificación correspondió a los buses de Zaragoza, A Coruña, Murcia, Logroño, Bilbao y Barcelona. Y la conducción más moderada y amable con el usuario se vio en los de Pamplona, San Sebastián y Madrid.

El respeto a las señales de tráfico, por su parte, guarda una estrecha relación con la conducción brusca. Así, muchas de las líneas de bus en las que menos se respetaban las señales de tráfico destacaban también en la brusquedad de la conducción.

Aunque pueda sorprender, saltarse semáforos en rojo, acelerar cuando se hallan en ámbar, no respetar los pasos de cebra cuando hay peatones intentando cruzar y otras diversas irregularidades, no son extrañas en los buses urbanos. Los datos lo demuestran: en uno de cada cinco viajes se anotó incumplimiento de estos y otros aspectos de la normativa de tráfico.

Los conductores menos respetuosos con las normas de tráfico se vieron en Vitoria (en el 57% de los casos, incumplían reiteradamente uno o varios aspectos de la norma), Bilbao (50%), Barcelona (40%), Murcia (33%), Zaragoza (30%) y A Coruña (el 25%). En ▶

EN UNO DE CADA SIETE CASOS NO SE PERMITIO VIAJAR A USUARIOS QUE PAGABAN CON LA "FRACCIÓN MÁXIMA"



LA CALIDAD DEL TRAYECTO

	Fracción máxima (1)	La conducción (2)	Información dentro del autobús(3)	Seguridad (4)	Aire acondic. (5)	Estado de conserv. y limpieza (6)	PROMEDIO
Madrid	Aceptable	Excelente	Excelente	Aceptable	Excelente	Excelente	Muy bien
Pamplona	Muy bien	Regular	Muy mal	Aceptable	Mal	Aceptable	Aceptable
Cádiz	Muy bien	Muy bien	Muy mal	Mal	ND*	Aceptable	Mal
Bilbao	Mal	Muy mal	Excelente	Aceptable	Regular	Muy bien	Mal
Valencia	Excelente	Excelente	Muy bien	Muy mal	Excelente	Mal	Mal
S. Sebastián	Muy mal	Excelente	Muy bien	Muy mal	Regular	Bien	Mal
Murcia	Aceptable	Muy mal	Muy mal	Excelente	ND*	Muy bien	Mal
Zaragoza	Excelente	Muy mal	Excelente	Mal	ND*	Aceptable	Mal
Málaga	Bien	Muy bien	Muy mal	Muy mal	Excelente	Mal	Mal
A Coruña	Muy bien	Mal	Regular	Bien	Muy mal	Mal	Muy mal
Barcelona	Muy mal	Mal	Muy mal	Muy mal	Muy bien	Regular	Muy mal
Logroño	Aceptable	Muy mal	Muy mal	Mal	Muy bien	Mal	Muy mal
Vitoria	Aceptable	Muy mal	Muy bien	Muy mal	Mal	Mal	Muy mal
PROMEDIO	Bien	Muy mal	Muy mal	Mal	Mal	Regular	Muy mal

* Se ha penalizado a las compañías que no han proporcionado la información. (1) Se ha tenido en cuenta cuál era la cantidad máxima con la que se permitía abonar el trayecto, si se indicaba con carteles, si realmente permitían pagar el viaje con ese importe máximo y cuál era la reacción del conductor. (2) Se ha estudiado si el conductor iniciaba la marcha del bus con las puertas abiertas y/o antes de que los usuarios se ubicaran en sus sitios, si mantenía conversaciones con los pasajeros mientras conducía, si sobrepasaba dentro de una vía urbana los 50km/h, si la conducción era brusca, si respetaba las señales de tráfico (semáforos, pasos de cebra...), si abría las puertas antes de detenerse y si se acercaba a la acera para bajar/recoger a los pasajeros, siempre y cuando fuera posible hacerlo. (3) Se anotó si había un cartel con la capacidad del vehículo, si se indicaba la próxima parada mediante cualquier sistema. (4) Se ha valorado la existencia de martillos junto a las ventanas de emergencia. (5) Se ha solicitado la información a las entidades gestoras del servicio de autobuses. (6) Conservación y limpieza de asientos, suelo, etc. **Ponderación para el promedio:** "Fracción máxima", el 10% del total; "La conducción", 40%; "Información dentro del bus", 10%; "Seguridad", 20%; "Confort", 10% y "Conservación y limpieza", 10%.

LOS BONOS REDUCEN EL PRECIO POR VIAJE A CASI LA MITAD

Un billete ordinario para un viaje cuesta en Madrid o Barcelona más de un euro, el doble que en Logroño y un 35% más que la media de las trece ciudades, que es de 0,80 euros. En Valencia cuesta 0,90 euros y en San Sebastián, 0,85. Cerca del precio medio están los de Bilbao, Málaga, A Coruña y Cádiz. Y son más baratos los de Pamplona (0,75 euros), Murcia (0,70 euros), Zaragoza y Vitoria (ambas, 0,65 euros). El bus más barato para un viaje único (0,51 euros) lo tienen en Logroño.

El tamaño de la ciudad es, en casi todos los casos, directamente proporcional al precio del bus urbano, lo que es lógico ya que los recursos a utilizar crecen de forma exponencial a medida que se proporciona servicio a un mayor número de personas y que se cubre una superficie urbana mayor.

En cuanto al **bono por varios viajes** (o, en su caso, tarjeta), con alguna excepción, es en las urbes con billete más caro para un único viaje donde mayor ahorro supone la compra del bono. Si se adquiere en Madrid y Barcelona, el coste de cada viaje se acerca al de un billete de viaje único en Logroño. Si se comparan los precios de cada viaje utilizando un bono, las ciudades con bus más barato son Vitoria (0,34 euros), Logroño (0,39 euros), Pamplona (0,40) y Zaragoza (0,41). Y las más caras, Barcelona (0,58 euros), Málaga, Murcia y A Coruña (las tres, 0,55 euros), y Cádiz (0,54 euros). El ahorro que supone la adquisición de un bono es muy importante: un viaje con billete unitario sale, de media, a 0,80 euros, mientras que con el bono sólo cuesta 0,48 euros.



los buses de Madrid, Valencia, Pamplona y Cádiz el respeto a las señales fue prácticamente absoluto.

Por otro lado, los buses urbanos **no deben superar los 50 km/hora** dentro de la ciudad. En la mayoría de las ciudades se respeta esta norma, pero en Vitoria el 43% de los buses superaron esa velocidad en varias ocasiones y lo mismo ocurrió en uno de cada tres de Murcia.

La **prohibición de hablar con el conductor** se debe a que la charla puede despistarlo y reducir así la seguridad de los pasajeros e incluso del tráfico en general. Sin embargo, todavía hay pasajeros y conductores escasamente concienciados sobre el particular. Esto se comprobó en más del 20% de los buses estudiados en Bilbao, Logroño, A Coruña y Pamplona. Además, con frecuencia, la persona que hablaba con el conductor era otro empleado de la empresa del bus.

Tras el viaje, lo que procede es **abandonar el bus**. Se ha comprobado si se espera, en una medida elemental de seguridad, a que el bus se detenga por completo para proceder a la apertura de puertas. Pues bien, el 13% de los conductores abrió las puertas al

menos alguna vez cuando el bus no estaba aún detenido.

Cómo está el autobús

La **información más útil**, una vez dentro del autobús, es la de cuál es la próxima parada. Destacaron positivamente los buses de Bilbao, Madrid y Zaragoza: en la capital vizcaína, la totalidad de los buses avisaba de la próxima parada, mientras que en las otras dos ciudades rondaban el 90%. Tras éstas aparecen Vitoria y Valencia con porcentajes cercanos al 70%, y Málaga (33%). En el resto, la información al respecto era nula.

Otra cuestión es la **comodidad y la seguridad**. Se comprobó la correcta indicación de las ventanillas que se deben romper en caso de emergencia, así como la existencia de martillos o dispositivos a tal efecto, y su ubicación. En casi seis de cada diez buses, los martillos no eran todos los requeridos y en uno de cada tres, no se vio ninguno. Destacan negativamente los buses de Vitoria y San Sebastián, ya que no se observaron martillos en ningún bus. Y, positivamente, los de Murcia, por poseerlos en todos los estudiados.

En un medio de transporte de masas se entiende hoy necesario un adecua-



LOS BUSES DE DIEZ DE LAS TRECE CIUDADES SUSPENDEN EN ADAPTACIÓN PARA DISCAPACITADOS

do sistema de calefacción y aire acondicionado. Todos tienen calefacción, pero no **aire acondicionado**. Cuentan con él todos los buses de Málaga y Valencia, más del 90% de los de Barcelona y Logroño, casi la mitad de los de Bilbao y San Sebastián, y un tercio de los de Vitoria y Pamplona. En el resto de ciudades, o carecen de aire acondicionado o los responsables del servicio no han facilitado esta información.

El estado de conservación y limpieza del interior de los vehículos dejaba que desear en uno de cada tres buses. La mayor proporción de buses sucios o mal cuidados se vio en Valencia, Málaga, A Coruña, Logroño y Vitoria. Destacaron los de Madrid: en todos ellos el estado de conservación y limpieza era excelente.

También es importante que los asientos se encuentren en buen estado. En general, estaban bien, y aunque se observaron algunos con suciedad, la mayor parte de las deficiencias eran asientos rotos o quemados. Los usuarios que, al parecer, menos cuidan los asientos de los buses son los vitorianos (14% en mal estado y otro 14% sólo aceptable), los coruñeses (63% en un estado sólo aceptable) y los malagueños (8% mal, y 42% sólo aceptable).

Discapacitados, marginados en el bus

Sólo los buses de Vitoria (muy bien) y los de Valencia y Madrid (ambos, bien) superaron estas pruebas de accesibilidad, mientras que todas las demás obtuvieron una calificación de "muy mal", fundamentalmente por el olvido de las necesidades de los usuarios invidentes y sordos.

Tres de cada diez buses no contaban con rampa para las **sillas de ruedas** y con los anclajes necesarios para su sujeción en el interior, lo que significa que los usuarios que las necesitan para desplazarse no pueden acceder a ellos. De todos modos, más de la mitad de las ciudades superan con nota la adaptación a estos usuarios especiales. El apartado consistía en tres variables: existencia de rampa, lugares específicos en el interior del bus y, en ellos, de anclajes para las sillas de ruedas. En Vitoria, Murcia y Logroño los había en todos los buses, en Madrid en el 95%, en Barcelona en el 85%, en el 80% en San Sebastián, y en tres de cada cuatro en Málaga. El resto de ciu-

dades presenta datos desde el 60% de Valencia hasta el 0% de los estudiados en A Coruña.

En cuanto a los **invidentes y sordos**, los buses adaptados no llegan siquiera a la mitad. Para los primeros, los buses deben dotarse de un sistema acústico de aviso, además de dispositivos para que se orienten en el autobús. Tan sólo los de Vitoria y Valencia aprueban en esta variable. En San Sebastián, el 10% de los analizados contaban con este aviso sonoro. En el resto de ciudades, los buses no tenían dispositivo alguno para los invidentes.

Y no es mejor la adaptación para los usuarios que no pueden oír las llamadas de megafonía, porque se requeriría un cartel u otro elemento visible que informara de la próxima parada. Que se echó en falta en todos los buses de Cádiz, Pamplona, A Coruña, San Sebastián, Murcia, Logroño y Barcelona. En Valencia el 67% contaban con él, en Vitoria el 71%; en Zaragoza el 90%, en Madrid el 95%. Y en Bilbao lo ofrecían todos los estudiados. ◀

LA CONDUCCIÓN

	Arranca con las puertas abiertas	Arranca antes de que todos los usuarios se ubiquen en sus sitios	Respeto de la prohibición de hablar con el conductor	Circula a más de 50 km/h	Conducción brusca	Respeto a las señales de tráfico	Abre las puertas antes de detenerse	Se acerca a la acera para bajar/recoger a los pasajeros	PROMEDIO
Madrid	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Muy bien	Excelente
Pamplona	Bien	Muy mal	Aceptable	Bien	Excelente	Excelente	Mal	Excelente	Regular
Cádiz	Bien	Bien	Excelente	Excelente	Aceptable	Excelente	Bien	Excelente	Muy bien
Bilbao	Regular	Mal	Muy mal	Excelente	Regular	Muy mal	Muy mal	Muy mal	Muy mal
A Coruña	Excelente	Aceptable	Mal	Bien	Muy mal	Mal	Excelente	Regular	Mal
Logroño	Muy mal	Muy mal	Muy mal	Bien	Muy mal	Aceptable	Muy mal	Muy bien	Muy mal
Málaga	Excelente	Excelente	Bien	Excelente	Muy bien	Bien	Excelente	Aceptable	Muy bien
Murcia	Excelente	Excelente	Bien	Muy mal	Muy mal	Muy mal	Excelente	Muy mal	Muy mal
Zaragoza	Muy Mal	Mal	Aceptable	Excelente	Muy mal	Muy mal	Muy mal	Regular	Muy mal
Valencia	Excelente	Excelente	Bien	Muy bien	Muy bien	Excelente	Excelente	Muy bien	Excelente
San Sebastián	Bien	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Bien	Muy bien	Excelente	Excelente
Barcelona	Muy bien	Aceptable	Muy bien	Excelente	Mal	Muy mal	Muy bien	Regular	Mal
Vitoria	Muy mal	Muy mal	Bien	Muy mal	Muy mal	Muy mal	Excelente	Muy bien	Muy mal
Promedio	Regular	Regular	Regular	Muy bien	Regular	Muy mal	Regular	Regular	Muy mal

Ponderación: las variables que afectan directamente a la seguridad (arrancar con las puertas abiertas, arrancar antes de que los pasajeros se ubiquen, abrir las puertas antes de detenerse, circular a más de 50 km/h, no respetar las señales de tráfico) suponen el 85% de la puntuación total. Las variables "menos graves" o que afectan a la comodidad del trayecto (prohibición de hablar con el conductor, una conducción brusca y acercarse o no a la acera), el 15% restante.