

Ramón Palau / GERENTE DE TCC PAMPLONA

La empresa encargada del Transporte Urbano en Pamplona y su Comarca ha alcanzado en 2018 la cifra récord de 39 millones de viajeros. En la actualidad, asume nuevos retos tecnológicos para satisfacer las demandas de sus usuarios

“TCC, tras diez años de gestión, ha sido reconocido por los usuarios con el mejor índice de satisfacción de la historia de las villavesas”

Diario de Noticias

Tras casi una década de servicio en la Comarca de Pamplona, TCC, con su trabajo y

esfuerzo diario, ha logrado una integración total con la ciudad y ha sido un agente clave en la evolución creciente, año tras año, en los índices de satisfacción de los

viajeros del Transporte Urbano Comarcal (TUC) y ha alcanzado en 2018 una cifra récord de 39 millones de viajeros.

Para conocer las causas que han

llevado a esta mejora continua, hablamos con Ramón Palau, gerente de TCC Pamplona.

► **¿Qué aspectos han sido clave para lograr esta evolución posi-**

va?

► Sin duda, el trabajo en equipo. Todos los buenos resultados que se han producido en esta última década, en la que desde TCC



Palau destaca la labor de todo el equipo que integra la compañía y los proyectos desarrollados para el buen funcionamiento del servicio. OSKAR MONTERO

hemos gestionado el Transporte Urbano Comarcal (TUC), han sido gracias al gran equipo humano de más de 500 personas y a una excelente labor de coordinación. Además, al saber hacer de TCC, empresa del grupo MOVENTIA, quienes somos expertos en movilidad sostenible desde el año 1923, apostando por tecnologías innovadoras.

Gracias a este trabajo en equipo, los viajeros nos han valorado positivamente. En 2018, el índice de satisfacción del cliente fue una nota del 7,8. Por ello, TCC, tras diez años de gestión, ha sido reconocido por los usuarios con el mejor índice de satisfacción de la historia de las villavesas.

► **Este dato viene respaldado con otros estudios estatales, como es el caso de la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU), que tras analizar 21 ciudades estatales nos designó como el transporte urbano mejor valorado del Estado.**

► Del mismo modo que en el II Barómetro de Satisfacción de los Servicios Públicos impulsado por el Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR) en una encuesta realizada a residentes de las 30 ciudades más pobladas del Estado, que nos sitúa entre las mejores del país, destacando entre los aspectos más valorados por los ciudadanos de Pamplona el estado de limpieza y conservación de los vehículos, con un elevado 83% de satisfacción.

► **Para obtener estos altos índices de satisfacción, ¿qué medidas y acciones se han llevado a cabo desde TCC en las villavesas?**

► Desde TCC tenemos claro que es básico adaptarnos a los nuevos tiempos y buscamos dar solución a las nuevas necesidades de los viajeros como, por ejemplo, la app "Tu villavesa" que fue la aplicación pionera en el Estado. Así, desde TCC estamos llevando a cabo en estos momentos una renovación tecnológica de la mano de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona (MCP) con la implantación de las últimas tecnologías que existen en el mercado en validación y venta y en el sistema de gestión e información al cliente.

Pero, además, este año también estamos incorporando wifi en toda la flota. Gran parte de la misma ya dispone de salidas USB en su interior y todos los vehículos cuentan con avisos sonoros para personas invidentes.

Consideramos que el tema de la seguridad es muy importante, por lo que se han instalado cámaras en 120 autobuses con el objetivo marcado de alcanzar el 100% de la flota y mamparas en más de 30 vehículos.

► **¿Qué acciones a nivel medioambiental están desarrollando para hacer una ciudad más sostenible?**

► Contamos, en TCC Pamplona, con experiencias pioneras en Euro-

pa en materia medioambiental. Podríamos recordar la prueba de un bus totalmente eléctrico que bautizamos con el nombre de *La Pilavesa* que duró más de un año. Y las pruebas con autobuses de biogás obtenido de la planta de residuos de MCP. Actualmente, disponemos de una flota cercana a los 150 vehículos y, de ellos, más del 30% tiene una tecnología híbrida, teniendo en cuenta que los primeros vehículos de estas características los incorporamos en la flota en 2015. La renovación de la flota es continua y siempre pensando en el beneficio de la Comarca y su vecinos.

En este sentido, en marzo la Línea 9 (Renfe – Universidad Pública de Navarra) se convirtió en la primera línea del TUC que opera en modo 100% eléctrico, una energía renovable con cero emisiones. Y, al contar con seis vehículos, la Línea 9 es la línea eléctrica con más autobuses a nivel estatal.

Y también nos esforzamos para reducir la contaminación acústica en las paradas incorporando a los vehículos el Sistema Start Stop, que la disminuye en un 15%.

► **A lo largo de la década de gestión de TCC, ¿cómo se han relacionado con el entramado social?**

► Desde un inicio nuestro objetivo ha sido lograr una integración total con la ciudad y con todos sus agentes institucionales y sociales, para

formar parte activa en el desarrollo cotidiano de la misma. Por ello, hemos trabajado estrechamente con la MCP, Gobierno de Navarra, ayuntamientos, policías locales...

También, colaboramos y trabajamos codo con codo con agentes sociales para conocer sus inquietudes y analizar sus demandas. Así, en colaboración con el Comité de Entidades Representantes de Personas con Discapacidad de Navarra (CERMIN) y con la ONCE hemos colaborado en el desarrollo de nuevas tecnologías, hemos llevado a cabo auditorías conjuntas y alcanzado acuerdos pioneros a nivel estatal, como la formación al personal de conducción sobre cómo deben actuar con clientes con discapacidad. Y apoyamos a distintos colectivos que realizan una función social para dar visibilidad a su causa como pueden ser Cáritas, el comedor solidario París 365, GERNA, Médicus Mundi...

Además, contamos con el *Teaming* de TCC Pamplona, una iniciativa social entre los trabajadores y la empresa que en los últimos tres años ha donado 12.000 euros a ocho proyectos navarros centrados en la salud.

TCC, también, participa en eventos sostenibles como el *Día de la Bicicleta* o la *Semana Europea de la Movilidad*; y hemos participado activamente en iniciativas culturales como KulturBus.

“El índice de satisfacción del cliente fue el pasado año el más alto de la historia del TUC, con una nota del 7,8”

“TCC, empresa del grupo MOVENTIA, quienes somos expertos en movilidad sostenible desde el año 1923”

“TCC trabaja de manera constante en su apuesta por tecnologías innovadoras y sostenibles”



transporte urbano comarcal
eskualdeko hirri garraioa

39 millones de viajes en Villavesa contigo

Durante el 2018 hicimos muchos viajes juntos. Nos hemos ganado tu confianza con el rigor del trabajo bien hecho de cada día.

Seguiremos mejorando tu movilidad en Pamplona.

Mejor transporte urbano de España

Encuestas OCU 2018

TCC Pamplona

Mejor conservación y limpieza de vehículos de España

Barómetro Nacional OSUR 2018

Índice de satisfacción más alto de la historia del Transporte Urbano Comarcal

Último índice MCP publicado

