



“HEMOS CONVERTIDO LA INNOVACIÓN DIGITAL EN UNO DE NUESTROS PILARES”

TCC está realizando una renovación tecnológica de la mano de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona con la implantación de las últimas tecnologías



Ramón Palau, gerente de TCC Pamplona.

TCC Pamplona cerró el último ejercicio con más de 39 millones de pasajeros, la cifra más alta del transporte urbano comarcal. Todo un hito. Y no solo eso. Ramón Palau, gerente de TCC Pamplona, explica que su alegría es doble gracias a las buenas valoraciones que los usuarios han dado en la encuesta sobre satisfacción. “Han sido los mejores datos de la historia”, dice Palau, quien considera que estos datos no son casuales. Explica que responden a todo el trabajo de la última década, donde la apuesta por la digitalización y la sostenibilidad han sido sus pilares. El gerente de TCC anuncia que su compañía sigue trabajando por ofrecer un mejor servicio al pasajero y adelanta que están trabajando para que el pago del transporte público sea posible a través del móvil e incluso de tarjetas de entidades financieras sin contacto. Y no solo eso. Las tarjetas de la villavesa se podrán recargar en un futuro desde cualquier lugar las 24 horas del día.

La digitalización, la sostenibilidad, y la movilidad eléctrica son tendencias imparable. ¿De qué modo está abordando este asunto TCC?

TCC ya está trabajando en este sentido. Hemos situado la innovación tecnológica como uno de nuestros pi-

lares. Ofrecemos soluciones de transporte globales, no sólo gestionando una flota de autobuses, sino, además, a través de la gestión de servicios integrales como software, infraestructuras, soluciones de ticketing, tecnología para personas discapacitadas y otros servicios adicionales que completan la oferta que está demandando la sociedad. El mercado actual tiende a plataformas “bajo demanda”, cuya movilidad se producirá través de aplicaciones móviles. En un futuro próximo las rutas no serán fijas, sino a petición de los usuarios y la movilidad se entenderá como un servicio donde se combinarán los modos de transporte y de pago para solucionar la necesidad de viajar. Cabe destacar que Moventia es uno de los operadores de transporte urbano e interurbano más reconocidos y con mayor cobertura geográfica en el sur de Europa, con experiencia internacional, no sólo gestionando una flota de autobuses. TCC también cuenta con experiencia nacional e internacional en la gestión de otros modos de transporte como son la bicicleta pública, el tranvía, el taxi, los servicios turísticos... Todo ello, nos permite estar totalmente preparados para los nuevos retos de futuro que demanda el mercado.

“En un futuro próximo las rutas no serán fijas, sino a petición de los usuarios y la movilidad se entenderá como un servicio donde se combinarán los modos de transporte y de pago para solucionar la necesidad de viajar”, comenta Ramón Palau

¿Y qué me dice de Pamplona?

En este sentido, no debemos olvidar que en TCC Pamplona contamos con experiencias pioneras en Europa en materia medioambiental. Podríamos recordar ya en 2011 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 híbridos en 2013 y de biogás obtenido de la planta de residuos de MCP en 2016. En estos momentos contamos con 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.

La evolución del número de usuarios del transporte público ha aumentado. ¿A qué atribuye este aumento?

Tenemos claro que la evolución del mercado va directamente relacionada con la necesidad de movilidad. Si bien, el incremento del servicio y la calidad de la gestión ha hecho que estos mismos clientes nos valoren con los índices más altos de satisfacción. Una pieza clave en este aumento ha sido, sin duda, el trabajo en equipo, que nos ha permitido alcanzar la cifra récord de 39 millones de viajeros en 2018. A lo que se suma el conocimiento de TCC, empresa del grupo Moventia, quienes somos expertos en movilidad sostenible desde el año 1923, apostando por tecnologías innovadoras. Y como resultado de todo este trabajo en equipo, los usuarios del Transporte Urbano Comarcal nos han valorado de manera muy positiva. Hemos obtenido en 2018 el mejor índice de satisfacción de la historia de las villavesas. Pero también respaldan nuestro trabajo otros estudios estatales, como es el caso de la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU), que nos designó como el transporte urbano mejor valorado de España; o el II Barómetro de Satisfacción de los Servicios Públicos impulsado por el Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR) que nos sitúa entre las mejores del país, con un elevado 83% de satisfacción en el estado de limpieza y conservación de los vehículos.

¿Está cambiando el perfil del usuario?

Si tomamos como referencia la encuesta de satisfacción elaborada por la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona, observamos que el perfil del usuario del Transporte Urbano Comarcal continúa siendo en mayor medida mujer en situación laboral activa, con estudios medios y cuya residencia ha estado siempre en Pamplona y la Comarca.

¿Tienen algún proyecto más en cartera para seguir mejorando su oferta?

En TCC seguimos evolucionando y adaptándonos a los nuevos tiempos, buscando soluciones a las necesidades que nos plantean los viajeros y, en este sentido, fuimos pioneros en España con la APP “Tu Villavesa”. Este año también estamos incorporando Wifi en toda la flota. Gran parte de ella ya cuenta con salidas USB en su interior y todos los vehículos cuentan con avisos sonoros para personas invidentes. Además, desde TCC estamos realizando una renovación tecnológica de la mano de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona con la implantación de las últimas tecnologías que existen en el mercado en validación y venta y en el sistema de ges-



Año de fundación: 1991. TCC, como empresa concesionario del Transporte Urbano Comarcal, opera en Pamplona desde 2009.

Actividad: transporte.

Número de trabajadores: 525.

Evolución de viajeros en los últimos años.	
2014	32.711.053
2015	34.060.583
2016	35.529.472
2017	36.989.480
2018	39.004.127



tión e información al cliente. En este sentido, en breve, el servicio podrá ser gestionado con un nuevo Sistema de Ayuda a la Explotación e Información (SAEI), los usuarios tendrán acceso a internet mediante la implantación de servicio de Wifi en todos los autobuses de transporte público y la información en tiempo real del servicio contará con gran precisión. También se podrán utilizar diferentes medios de pago como el móvil, tarjeta sin contacto, tarjeta financiera... Y se está trabajando para que en un futuro se pueda recargar la tarjeta de transporte desde cualquier lugar las 24 horas del día. Y, desde TCC, priorizamos el tema de la seguridad, por lo que ya hemos instalado cámaras en 120 autobuses con el objetivo marcado de alcanzar el 100% de la flota y mamparas en más de 30 vehículos.

Pamplona ha sido la primera ciudad española en contar con un autobús urbano completamente eléctrico, la línea 9 (UPNA-Renfe). Aunque se estrenó recientemente, ¿han hecho algún tipo de valoración?

Hasta el momento todas las valoraciones que contemplamos son muy positivas. Tanto desde el punto de vista del conductor, como del cliente, como de la fiabilidad de los vehículos, los resultados obtenidos están siendo altamente satisfactorios. Y no debemos olvidar que se trata de vehículos que operan en modo 100% eléctrico, una energía renovable con cero emisiones. ★

“Fuimos pioneros en España con la APP ‘Tu Villavesa’. También estamos incorporando Wifi en toda la flota.

Gran parte de ella ya cuenta con salidas USB en su interior y todos los vehículos cuentan con avisos sonoros para personas invidentes”