



Carta de servicios de Metro de Barcelona 2026



Transports
Metropolitans
de Barcelona



Presentación de TMB

Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) es la denominación común de las empresas **Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA** y **Transports de Barcelona, SA**, que gestionan las redes de metro y autobuses del Área Metropolitana de Barcelona.

También incluye la empresa **Projectes de Servei i Mobilitat, SA**, que gestiona el Teleférico de Montjuïc; **Transports Metropolitans de Barcelona, SL**, que gestiona productos tarifarios y otros servicios de transporte, y la Fundación TMB, que vela por el patrimonio histórico de TMB y promueve los valores del transporte público mediante actividades sociales y culturales.

TMB presta servicio a la ciudad de Barcelona y a otros diez municipios del Área Metropolitana. Es el principal operador de transporte público de Cataluña y una empresa de transporte y movilidad ciudadana de referencia en Europa y en todo el mundo.





Presentación de TMB

El servicio de metro y autobús que presta TMB tiene por objeto garantizar el derecho universal a la movilidad de la ciudadanía y hacerlo compatible con los principios de desarrollo sostenible, protección del medio ambiente, mejora de la calidad de vida y contribución a la equidad social. En definitiva, TMB quiere ofrecer un transporte público excelente, seguro y moderno. Un compromiso que se fundamenta en la vocación de servicio, en el desarrollo de unos estándares de calidad exigentes y en la voluntad permanente de mejora.

En esta línea, **Metro de Barcelona** trabaja en políticas de calidad del servicio orientadas a mejorar su gestión y a dar respuesta a las expectativas y necesidades de las personas usuarias. El resultado de este compromiso es la obtención de certificaciones en todas sus actividades y servicios.

La publicación de la **carta de servicios de Metro de Barcelona** pretende dar a conocer con mayor detalle los compromisos que esta organización mantiene con la ciudadanía y con su clientela.

El presente documento ha sido elaborado por las áreas de la Dirección de la Red de Metro, Calidad y Medio Ambiente, y Clientes y Clientas, y aprobado por la Dirección de Metro.

Ferrocarril Metropolità de Barcelona

La **Red de Metro de Barcelona**, que cuenta con 8 líneas (5 convencionales y 3 automáticas) e integra el servicio del Funicular de Montjuïc, quiere seguir liderando la movilidad en Cataluña. Somos un referente en cuanto a la satisfacción de las expectativas de la ciudadanía del área metropolitana de Barcelona, como se desprende de la última encuesta de servicios municipales, que nos sitúa como uno de los servicios públicos mejor valorados.

El estudio anual de percepción del cliente (EPC) desarrollado en el año 2025 otorgó una nota de 8,21 sobre 10 al servicio de metro, lo que supone el valor más elevado de toda la trayectoria. Los atributos mejor valorados fueron la rapidez, la conexión con otras líneas y transportes, la información general, la frecuencia de paso y la atención a las personas usuarias.

Metro de Barcelona es reconocido internacionalmente como un modelo de eficiencia, que busca la optimización y la mejora continua de sus procesos. Todo ello, gracias a un equipo de personas comprometido e implicado y a una organización en la que valores como la participación y la motivación están muy presentes.

En **Metro de Barcelona** sabemos que no solo debemos satisfacer esta necesidad de transporte con seguridad, fiabilidad, accesibilidad y confort, sino que además debemos potenciar los servicios de valor añadido para nuestra clientela y mejorar su experiencia de viaje.





Ferrocarril Metropolità de Barcelona

Asimismo, en **Metro de Barcelona** tenemos muy en cuenta el contexto sociocultural en el que nos enmarcamos. Formamos parte de una ciudad moderna y cosmopolita como Barcelona, y nuestras instalaciones y equipamientos deben reflejar esta realidad.

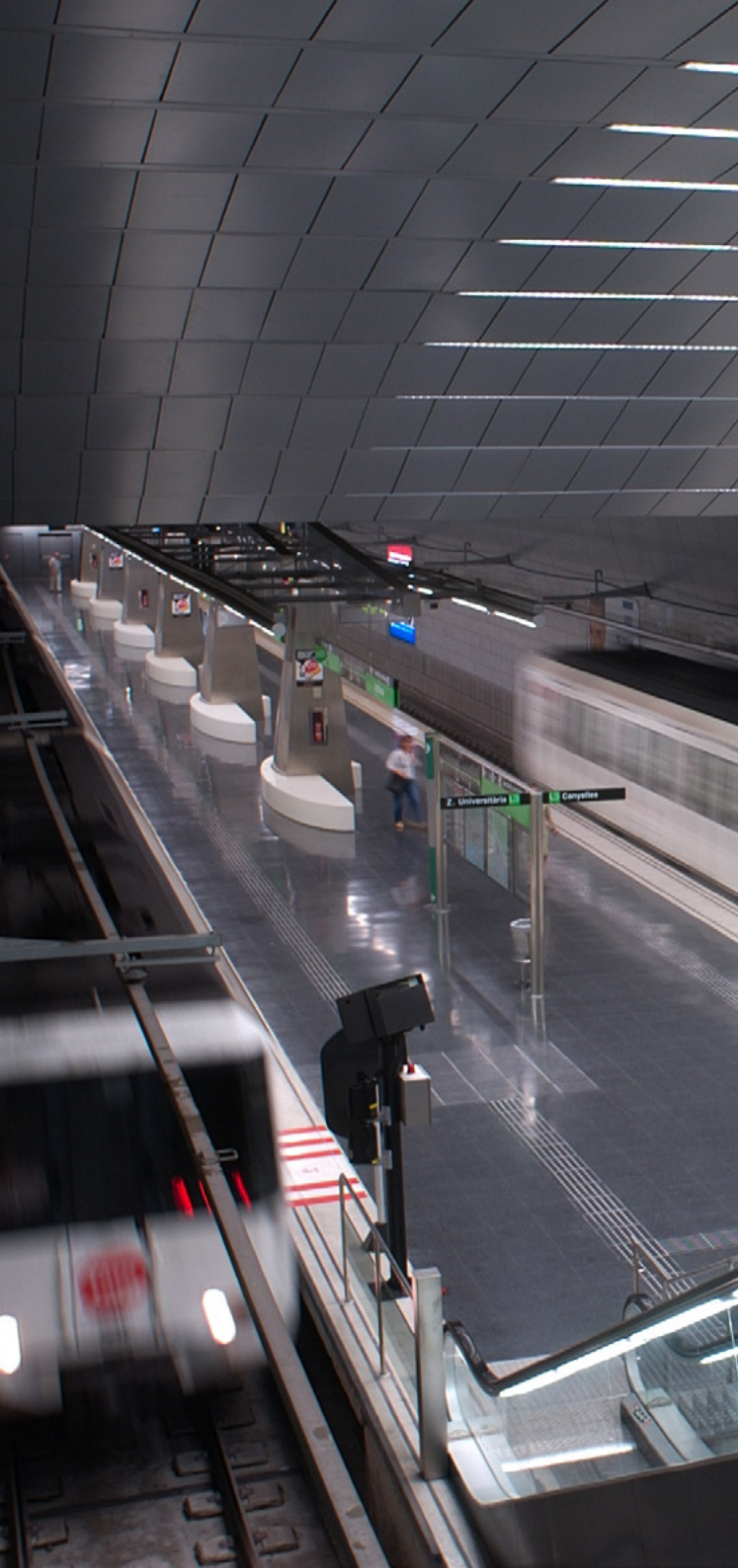
Por tanto, procuramos especialmente situarnos a la vanguardia de los avances tecnológicos y de las últimas tendencias, con el fin de alcanzar la excelencia en la prestación del servicio, así como en el resto de aspectos relacionados con la calidad del mantenimiento, lo que nos permitirá obtener el reconocimiento que el metro de una ciudad como la nuestra debe tener.

Por último, nuestra actividad empresarial se desarrolla de manera respetuosa con el medio ambiente, siguiendo políticas estrictas de ahorro energético y contribuyendo al desarrollo sostenible, tanto a escala social como económica.

Misión, visión y valores de TMB

La misión de TMB es ofrecer servicios integrales de movilidad, incluidos el metro y los autobuses, que:

- contribuyan a la mejora de la movilidad ciudadana y al desarrollo sostenible;
- garanticen la prestación de un servicio excelente a la ciudadanía;
- potencien las políticas de igualdad de oportunidades y responsabilidad social; y
- utilicen de manera eficiente los recursos públicos.





Misión, visión y valores de TMB

TMB quiere ser una empresa de movilidad ciudadana de referencia en el mundo:

- Por su gestión integrada de servicios a la ciudadanía, de metro y autobuses y de otros modos y servicios de movilidad.
- Por su compromiso con la sostenibilidad urbana y el medio ambiente.
- Por la calidad técnica que ofrece y por la calidad percibida por la ciudadanía y sus grupos de interés.
- Por la eficiencia de sus procesos y la optimización en el uso de los recursos.
- Por la innovación y la aplicación eficiente de la tecnología como palanca de mejora del servicio.
- Por los valores que proyectan las empleadas y los empleados con su comportamiento y la excelencia de su trabajo.
- Por su compromiso con la sociedad, con la ciudadanía, con los grupos de interés y con la propia plantilla.

Misión, visión y valores de TMB

Valores de TMB

Los valores que guían la actividad de TMB son esenciales para cumplir su compromiso con la sociedad: trabajadores y trabajadoras, ciudadanía y grupos de interés:

- Vocación de servicio público y servicio excelente.
- Gestión eficiente.
- Comportamiento socialmente responsable.
- Valores de igualdad de oportunidades, diversidad, integridad, honestidad y respeto.
- Transparencia.
- Compromiso.
- Liderazgo y trabajo en equipo.
- Reconocimiento, equidad y crecimiento personal y profesional.
- Ambición innovadora, de vanguardia tecnológica y mejora constante.





Mundo TMB

TMB promueve la mejora continua en la prestación de un servicio esencial y universal para la ciudadanía, asumiendo los retos de futuro que generan los cambios. Son criterios fundamentales de la gestión **la cultura de la innovación, la mejora constante, el rigor y la transparencia.**

Nuestro objetivo principal es convertirnos en una empresa pública de referencia. Con este objetivo, TMB impulsa todos sus programas de actuación, la protección del medio ambiente, el ahorro de energía, la promoción de la inclusión social y el impulso de las políticas de accesibilidad, vectores de una movilidad sostenible e inclusiva.

En este ámbito cabe destacar los proyectos y colaboraciones que llevamos a cabo en aspectos tan importantes como los siguientes:

Medio ambiente

TMB desarrolla su actividad cuidando el medio ambiente y apuesta por construir una ciudad más sostenible y respetuosa con el entorno para toda la ciudadanía.

En el marco de este compromiso, disponemos de unas políticas ambientales, energéticas y de compra verde que nos sirven de base para la definición y realización de acciones y proyectos encaminados a reducir los impactos ambientales que generamos, para hacer compatible el desarrollo de nuestras actividades con el nivel de compromiso ambiental que la sociedad demanda y, más concretamente, que demanda la ciudadanía del área de Barcelona.



Mundo TMB

Accesibilidad

En TMB, a través del *Plan director de accesibilidad*, hemos definido las líneas estratégicas y operativas de actuación para la mejora continua de la accesibilidad en todos los ámbitos de los servicios ofrecidos. Para conseguirlo, hemos implementado **un sistema de gestión denominado Código Operativo**, que garantiza trabajar de manera transversal la accesibilidad del servicio de transporte y la eliminación de las barreras físicas, de comunicación y de actitud en toda la red de TMB.

<https://www.tmb.cat/ca/coneix-tmb/accessibilitat-universal>

Equidad de género y diversidad

TMB tiene el compromiso de avanzar en la equidad de género, promoviendo y visibilizando la lucha contra las discriminaciones de género e inspirándose en los patrones de movilidad sostenible de las mujeres, que además representan la mayor parte de las personas usuarias de TMB. Asimismo, queremos responder a la movilidad cotidiana de las personas, atendiendo a su movilidad; mejorando la conectividad y el transporte de las personas; cambiando el enfoque históricamente androcéntrico de las políticas de movilidad; y centrando la mirada en responder a la movilidad cotidiana en toda su complejidad, entendiendo la diversidad de actividades de la vida diaria de las personas, más allá de su movilidad laboral. Nuestro compromiso con la equidad de género también requiere incrementar la participación de las mujeres en las políticas de TMB, tanto la de las usuarias como la de las trabajadoras.

Mundo TMB

TMB se compromete a abordar la seguridad ampliando este concepto desde una perspectiva de género interseccional. Esto implica ir más allá del concepto actual de seguridad en la movilidad y analizar cómo las violencias contra las mujeres y otras agresiones racistas, contra personas del colectivo LGTBI o contra personas con diversidad funcional condicionan las percepciones de seguridad de las personas en función de su identidad de género y limitan el derecho de las mujeres y de las personas con identidad no binaria a una movilidad libre y autónoma.

Fundación TMB

La Fundación TMB es una entidad sin ánimo de lucro creada en 2010 que vela por la conservación y la difusión del patrimonio histórico y cultural de TMB. También promueve acciones de carácter social que fomentan la inclusión, la accesibilidad, la sostenibilidad, la cooperación, la solidaridad y los valores del transporte público como opción sostenible.

Los objetivos que persigue la Fundación TMB a través de sus actuaciones se engloban en diferentes programas:

- El impulso de acciones que favorezcan la inclusión de todos los colectivos y garanticen la accesibilidad universal al transporte público.
- El desarrollo de proyectos sociales, culturales, educativos y cívicos, así como de promoción y preservación del patrimonio histórico y documental de TMB.



Mundo TMB

TMB Cultura

TMB Cultura engloba todas las actuaciones y colaboraciones que realizamos en TMB con el claro propósito de apoyar la cultura y el arte, acercándolos a todas las personas usuarias durante sus desplazamientos.

TMB Educa

TMB Educa es el proyecto educativo de TMB que abre nuestras puertas a las escuelas y promueve, entre los niños y niñas, los valores sociales, culturales y medioambientales del transporte público.

Diseñamos actividades para que escuelas y grupos específicos puedan conocer cómo funciona el transporte público y hacemos que el transporte de personas sea un medio educativo.

Cooperación y solidaridad

El *Plan director de cooperación y solidaridad* es el documento que expresa el compromiso de TMB de trabajar en el ámbito de la acción social, a partir de diversos programas de actuación orientados a extender la cultura de la cooperación y la solidaridad dentro de la compañía.

Mundo TMB

Patrimonio histórico

El patrimonio histórico y cultural de Metro de Barcelona es una ventana abierta a la historia del transporte público de Barcelona. Este patrimonio permite conocer la evolución de la ciudad al ritmo de su transporte público. Trabajamos por la restauración y la conservación de nuestros vehículos, las instalaciones y el archivo gráfico y documental.

Información y Atención a la Clientela

En TMB trabajamos para obtener una visión 360° de todos los aspectos que influyen en la experiencia de nuestros clientes y clientas, teniendo en cuenta todas las interacciones posibles que pueden encontrar en el servicio que les ofrecemos, es decir, a través del personal, de los canales de comunicación, de los mensajes y de las experiencias vividas. Analizamos qué impacto tienen y cómo podemos gestionarlas.

Mediante una metodología y herramientas adecuadas para escuchar la voz del cliente, procuramos ser una organización centrada y volcada en las personas usuarias, con el objetivo de identificar sus necesidades y orientar el servicio de transporte a la mayoría de nuestros clientes y clientas.

También trabajamos para ofrecer una información útil y veraz que proporcione al cliente el estado actual del funcionamiento de sus redes y permita así que pueda escoger la mejor opción para su viaje. Asimismo, en caso de incidencia, el cliente encontrará disponible un amplio abanico de canales de atención presenciales y remotos que ofrecen la asistencia necesaria en tiempo y forma, cuando y donde sea preciso.



Vocación de servicio y servicios prestados por Ferrocarril Metropolità de Barcelona

Red de metro

En Metro de Barcelona disponemos de ocho líneas (cinco líneas convencionales y tres automáticas) y también incorporamos a nuestro servicio el Funicular de Montjuïc.

En total, son **165** estaciones y **165** trenes en funcionamiento en hora punta. (Datos básicos a 31/12/2025)

Metro	Longitud (km)	Número de estaciones	Trenes en hora punta	Intervalo de paso en hora punta
L1	20,2	30	34	3'05"
L2	12,8	18	20	3'15"
L3	17,8	26	26	3'28"
L4	16,5	22	20	3'57"
L5	18,6	27	37	2'29"
L9 Nord L10 Nord	10,4	12	6/4	6'04"
L9 Sud L10 Sud	26,1	23	9/5	7'22" *
L11	2,3	5	2	7'55" **
	0,7	2	2	10'00"
Total red	125,4	165	165	

* El intervalo de 6'04" es el válido para el tramo individual de la L9 Norte y L10 Norte; en el tramo común es de 3'02".

** El intervalo de 7'22" es el válido para el tramo individual de la L9 Sur y L10 Sur; en el tramo común es de 2'06" y 5'16" (asimétrico).

Vocación de servicio y servicios prestados por Ferrocarril Metropolità de Barcelona

Servicio de metro

El Metro funciona todos los días en un amplio horario de servicio y conecta Barcelona con otros ocho municipios de su área metropolitana.

Red de Metro de Barcelona

Horarios de servicio de metro

Días laborables (de lunes a jueves), domingos y festivos intersemanales	de 5.00 a 24.00 h
Viernes y vísperas de festivo	de 5.00 a 2.00 h
Sábado	inicio: a las 5.00 h; servicio continuo toda la noche del sábado al domingo
Domingo	servicio continuo toda la noche del sábado al domingo; finalización: a las 24.00 h del domingo
24 de diciembre	de 5.00 a 23.00 h





Vocación de servicio y servicios prestados por Ferrocarril Metropolità de Barcelona

Datos básicos a 31/12/2025

Plazas-km (millones)	26.961,52
Coches-km útiles (miles)	97.398,98
Viajes (en millones)	479,91
Viajeros / coche-km útil	4,93
Viajeros-km (plazas-km/1.000)	104,50
Recorrido medio por viaje (km)	5,00

Vocación de servicio y servicios prestados por Ferrocarril Metropolità de Barcelona

Centro de Control de Metro (CCM)

Funcionamos durante todo el año, las 24 horas del día, y utilizamos la tecnología más avanzada para garantizar el correcto funcionamiento de la Red de Metro, tanto de las líneas convencionales actuales (L1, L2, L3, L4 y L5) como de las líneas automáticas sin conductor (L9/10 Norte, L9/10 Sur y L11).

En el CCM gestionamos de manera integrada todos los recursos que intervienen en la explotación de la Red de Metro:

- circulación de trenes
- asistencia en las estaciones
- operación de energía
- información a las personas usuarias

Seguridad en la Red de Metro

Para Metro de Barcelona, la seguridad constituye uno de los pilares básicos sobre los que descansa la fiabilidad y la confianza que la ciudadanía del Área Metropolitana de Barcelona exige a un servicio público de movilidad, y que la Ley ferroviaria 4/2006 reconoce, en su artículo 31.1, como “de interés general y esencial para la ciudadanía”.

En Metro velamos por esta seguridad en sus tres vertientes:

- seguridad relacionada con la causalidad humana (Seguridad y Protección Civil)
- seguridad técnica o ferroviaria (Seguridad Ferroviaria)
- seguridad de los empleados y empleadas (Prevención de Riesgos Laborales)



Vocación de servicio y servicios prestados por Ferrocarril Metropolità de Barcelona

Seguridad y Protección Civil

En la Unidad de Seguridad y Protección Civil tenemos la misión de gestionar, de manera centralizada y con visión de red, los sistemas técnicos y los recursos humanos asignados, con la finalidad de proteger a las personas y los bienes en el ámbito de la seguridad y la protección civil, en coordinación con el Centro de Control de Metro. Dentro de nuestra estructura se encuentran los siguientes departamentos:

- Departamento de Intervención
- Departamento de Protección Civil
- Departamento de Seguridad, del que depende la Unidad de Seguridad y Protección Civil, en la que prestamos servicio 24 horas al día, 365 días al año.

Seguridad Ferroviaria

En la Unidad de Seguridad Ferroviaria nos orientamos a identificar y controlar los riesgos vinculados a la actividad y a los servicios prestados por Metro de Barcelona, con la finalidad de paliarlos y minimizarlos para garantizar la integridad de los empleados y empleadas, de las personas usuarias y la seguridad del servicio en general.

También procuramos concienciar a la organización en una cultura de seguridad ferroviaria en la que todos los recursos humanos se involucren, de acuerdo con sus responsabilidades en esta materia.



Vocación de servicio y servicios prestados por Ferrocarril Metropolità de Barcelona

Prevención de Riesgos Laborales en Metro

Prevención Laboral de Metro impulsa la coordinación interna en materia de prevención de riesgos laborales, de acuerdo con el Servicio de Salud, Seguridad y Bienestar Laboral, con el objetivo de llevar a cabo las actividades o adoptar las medidas necesarias en todas las fases productivas de Metro de Barcelona, y con la finalidad de evitar o disminuir los riesgos para la salud derivados del trabajo y, de este modo, incrementar la seguridad y la salud laborales.



Vocación de servicio y servicios prestados por Ferrocarril Metropolità de Barcelona

Atención a la Clientela

Para contactar con TMB, existen diferentes opciones disponibles para los clientes y clientas:

- **Web de TMB y TMB App:** un amplio abanico de trámites y formularios fáciles y accesibles para poder tramitar un título bonificado, presentar una queja o una alegación, gestionar su cuenta de la T-mobilitat, preguntar por un objeto perdido o simplemente realizar una consulta.
<https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client>
- **En el teléfono 900 70 11 49**, atendemos de lunes a domingo, de 7 a 21 h.
- **Los agentes de atención de las estaciones de metro** y los conductores de autobús ofrecen atención presencial cuando tengan alguna duda.
- En los **Punts TMB (4 oficinas de atención presencial)** ofrecemos atención a nuestros clientes y clientas de 8 a 20 h los días laborables, de 9 a 17.30 h los sábados y de 9 a 14 h los domingos y festivos.
<https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client/punts-atencio/punts-tmb>
- En nuestro **perfil de X** (antes Twitter) **de @TMBinfo** y a través de **Facebook Messenger**, atendemos todos los días laborables de 7 a 20 h.

Para emergencias, en las estaciones de Metro disponen de interfonos en todos los vestíbulos y andenes de las estaciones.



Adquisición de títulos de transporte y validación - Tecnología sin contacto

En los últimos años, el sistema de transporte público de Barcelona ha experimentado una transformación significativa en la forma en que los usuarios acceden y utilizan los servicios. La evolución de los títulos de transporte ha sido un componente clave de esta modernización, marcando el paso de un sistema basado en tarjetas magnéticas a una tecnología avanzada sin contacto.

La introducción de la T-mobilitat marcó el inicio de una nueva era. Este sistema utiliza tarjetas sin contacto que permiten una validación más rápida y eficiente. La T-mobilitat se estrenó en 2021 y rápidamente ganó popularidad, con más de un millón de viajes diarios realizados utilizando esta tecnología.

Las tarjetas sin contacto disponen de diferentes tipos de soporte: tarjeta de PVC, tarjeta de cartón y soporte móvil (monedero electrónico), y ofrecen numerosas ventajas respecto a las magnéticas. Son más duraderas, seguras y permiten una mayor flexibilidad en la gestión de los títulos. Los usuarios pueden recargar sus tarjetas en máquinas expendedoras o a través de una aplicación móvil, lo que facilita la personalización y el control del gasto en transporte.

La transición de la tecnología magnética a la tecnología sin contacto en los títulos de transporte de Barcelona representa un avance significativo hacia un sistema de transporte público más ágil, seguro y adaptado a las necesidades de la ciudadanía. Con la implementación completa de la T-mobilitat, los usuarios y usuarias disfrutarán de una experiencia de viaje mejorada y más integrada.





El sistema T-mobilitat ha introducido cambios significativos en los **canales de pago** y en las características generales del sistema de transporte público de Barcelona:

1. Compra y recarga a través del móvil:

- Si el móvil dispone de tecnología NFC, pueden comprar, recargar y validar títulos de transporte directamente desde el teléfono.

2. Puntos de venta físicos y máquinas expendedoras:

- Además de la compra digital, pueden adquirir y recargar su tarjeta T-mobilitat en puntos de venta físicos y máquinas expendedoras distribuidas por el área metropolitana.

3. Área personal en línea:

- Pueden gestionar los títulos de transporte y realizar operaciones como la compra o la recarga a través del área personal en la página web oficial de TMB.

Esta tecnología también ha modificado la forma de validar los títulos de transporte, de modo que no es necesario introducirlos en ninguna máquina: basta con acercarlos e iniciar el trayecto. Este cambio también contribuye a la sostenibilidad del sistema, que resulta más ágil y eficiente.

Quejas, reclamaciones y sugerencias

En TMB damos especial importancia a las comunicaciones de las personas usuarias. Escuchamos qué no hacemos bien, si no hemos cumplido sus expectativas y qué podemos mejorar.

Para facilitar estas comunicaciones, y para que nos hagan llegar sus quejas, reclamaciones o sugerencias, ponemos a su disposición los siguientes canales:

– **Formulario en la web:**

<https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client/gestions/queixes-reclamacions-suggestiments>

- **Teléfono: 900 70 11 49**, de lunes a viernes laborables de 7.00 a 21.00 horas.
- **Formulario en papel:** disponible en todas las estaciones de Metro de TMB y en los Puntos TMB.
- **Correo postal:** TMB Gestión de QRS, C/ 60, núm. 21-23, sector A (polígono industrial de la Zona Franca), 08040 Barcelona.



Derechos y obligaciones

Trabajamos, focalizando nuestros esfuerzos en la visión de los clientes y clientas, para garantizar el buen funcionamiento, la calidad, la seguridad y la accesibilidad de nuestros servicios a las personas usuarias de transporte público, y les pedimos que respeten las normas que regulan el uso de los transportes y la convivencia entre las personas que diariamente utilizan nuestros servicios.

Pueden consultar más información y con mayor detalle sobre los derechos y obligaciones de las personas usuarias en el siguiente enlace:
<https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client/guia-usuari>

Compromiso de calidad e indicadores

En Metro de Barcelona somos conscientes de la importancia de ofrecer un alto nivel de calidad en la prestación del servicio, y por ello trabajamos en políticas de calidad orientadas a mejorar la gestión del servicio y, de esta manera, dar respuesta a las expectativas de las personas usuarias, cada vez más exigentes.

La implantación de estas políticas, decididamente orientadas a satisfacer las necesidades de las personas usuarias, tiene como resultado final la obtención de las certificaciones ISO 9001, UNE 13816 e ISO 45001 (en todas las actividades y servicios referentes a la prestación del servicio de Metro), ISO 14001 (en las líneas 3, 4, 11, 9N y 9S) e ISO 50001 (en las líneas 3, 4 y 11).

Con la obtención de estas certificaciones queda patente el claro compromiso que en Metro de Barcelona tenemos con la ciudadanía y con el entorno en el que operamos, centrado en satisfacer las necesidades de las personas usuarias, así como en utilizar los recursos de manera eficaz y eficiente.

En línea con estos compromisos adquiridos, publicamos, en un ejercicio de información y transparencia, los niveles de calidad del servicio que Metro de Barcelona ofrece con la finalidad de cumplir las expectativas de las personas usuarias.

La totalidad de los indicadores asociados a los compromisos definidos a continuación forman parte de los indicadores de gestión de Metro de Barcelona y son auditados anualmente por una entidad certificadora en las auditorías de ISO 9001, 14001, 50001 y UNE 13816.



Compromiso de calidad e indicadores

Cumplimiento de la oferta (servicio ofrecido)

En Metro de Barcelona nos comprometemos a cumplir la oferta programada del servicio para facilitar al máximo la movilidad de las personas usuarias y, en general, de toda la ciudadanía.

En Metro de Barcelona nos comprometemos a realizar el **99,40%** de los servicios programados.

Tiempo total de parada (servicio ofrecido)

En Metro de Barcelona realizamos y nos comprometemos a realizar un seguimiento continuo del servicio programado diario para evitar incidencias que provoquen paradas y retrasos, minimizando así los efectos en los desplazamientos de nuestros usuarios.

- En Metro de Barcelona nos comprometemos a tener un máximo de **34 minutos y 48 segundos** de parada por cada millón de kilómetros recorridos.

Regularidad (tiempo)

En Metro de Barcelona, con la finalidad de ofrecer un servicio rápido y fiable, nos comprometemos a cumplir las tablas de intervalos de paso programadas.

- **En Metro de Barcelona nos comprometemos a que el 90,44%** (excepto L9 y L10) de los servicios cumplan la frecuencia de paso programada.



Compromiso de calidad e indicadores

Accesibilidad

Con la finalidad de que todo el mundo pueda disfrutar del servicio, en Metro de Barcelona nos comprometemos a llevar a cabo las acciones necesarias para garantizar la movilidad de todas las personas usuarias en las instalaciones de la red. En TMB, como empresa comprometida con la plena accesibilidad, hemos desarrollado la web corporativa siguiendo la norma vigente UNE 139803:2012 y la hemos ajustado a las pautas definidas por el grupo de trabajo permanente “Iniciativa para la Accesibilidad Web” (WAI) del World Wide Web Consortium (W3C) para el nivel AA.

- En Metro de Barcelona nos comprometemos a que las personas usuarias dispongan del **99,37%** de los ascensores en funcionamiento.
- En Metro de Barcelona nos comprometemos a que las personas usuarias dispongan del **99,07%** de las escaleras mecánicas en funcionamiento.

Adquisición y validación de títulos

Con la finalidad de facilitar el acceso al servicio de Metro de Barcelona, nos comprometemos a llevar a cabo las acciones necesarias para mantener unos altos niveles de servicio en los procesos de adquisición y validación de títulos.

- En Metro de Barcelona nos comprometemos a que las personas usuarias dispongan del **96,00%** de las distribuidoras en funcionamiento.
- En Metro de Barcelona nos comprometemos a que las personas usuarias dispongan del **96,50%** de los pasos de peaje en funcionamiento.



Compromiso de calidad e indicadores

Atención a la clientela

En Metro de Barcelona nos comprometemos en todo momento a ofrecer el mejor trato posible a las personas usuarias, tanto en la calidad de la atención prestada como en la eficiencia en la respuesta a sus demandas.

- En Metro de Barcelona nos comprometemos a poner todos los medios posibles para garantizar que el **90%** de las quejas y reclamaciones se respondan de manera adecuada en un plazo máximo de **28 días naturales**.
- En TMB nos comprometemos a responder el **95%** de las llamadas recibidas en horario de servicio, en el teléfono de información y atención corporativo.
- En TMB nos comprometemos a responder de manera adecuada el **95%** de las consultas recibidas vía web y app en un plazo máximo de 48 horas laborables.

Información

En Metro de Barcelona somos conscientes de la importancia que tiene la información para la ciudadanía, y por ello nos comprometemos a que la información estática esté correctamente actualizada, sea visible y esté en formato accesible, con el fin de facilitar el uso del servicio a las personas usuarias.

- En Metro de Barcelona nos comprometemos a que el índice de calidad de la información en trenes sea superior al **90%**.
- En Metro de Barcelona nos comprometemos a que el índice de calidad de la información en estaciones sea superior al **90%**.



Compromiso de calidad e indicadores

Seguridad

En Metro de Barcelona somos conscientes de que la seguridad es uno de los factores más relevantes en la calidad del servicio, y por ello nos comprometemos a velar en todo momento por la seguridad de las personas usuarias.

- El 100% de nuestros trenes están equipados con sistemas de protección automática de la marcha.
- En Metro de Barcelona garantizamos la atención y el apoyo del **100%** de las incidencias de seguridad comunicadas al Departamento de Seguridad.

Limpieza y conservación

En Metro de Barcelona nos comprometemos a ofrecer a los usuarios un servicio con un alto nivel de calidad, tanto de la limpieza como de la conservación de los trenes y de las estaciones de la red.

- En Metro de Barcelona nos comprometemos a que el índice de calidad de limpieza y conservación de trenes y estaciones sea superior al **89,95%**.

Compromiso de calidad e indicadores

Impacto ambiental

En Metro de Barcelona queremos ser una empresa de transporte y movilidad ciudadana que sea referente por su contribución a la mejora de la movilidad en Barcelona y su área metropolitana, a la sostenibilidad urbana y al medio ambiente. En Metro de Barcelona nos comprometemos a ofrecer un servicio de transporte público eficiente y de calidad, que evite la utilización del vehículo privado por parte de la ciudadanía en sus desplazamientos y, por tanto, las emisiones contaminantes asociadas, lo que permite mejorar significativamente la calidad del aire en el área metropolitana de Barcelona.

- En Metro de Barcelona nos comprometemos a que las emisiones de dióxido de carbono no generadas por el vehículo privado sean superiores¹ a **373.982 t/año**.
- En Metro de Barcelona nos comprometemos a que las emisiones de óxidos de nitrógeno no generadas por el vehículo privado sean superiores¹ a **1.431 t/año**.
- En Metro de Barcelona nos comprometemos a que las emisiones de partículas (PM10) no generadas por el vehículo privado sean superiores¹ a **69 t/año**.

¹ Debe considerarse que, cuanto mayor es la demanda de transporte público, mayor es el nivel de emisiones no generadas por el vehículo privado. Por tanto, cuanto más alto es el valor del indicador, mayor es el beneficio para el medio ambiente.



Formas de participación con Metro

TMB es una organización claramente orientada a satisfacer las necesidades de las personas usuarias.

Para obtener la mayor cantidad posible de información sobre la percepción del servicio que tienen las personas usuarias, necesitamos sus opiniones para mejorar el servicio. Por esta razón escuchamos sus comentarios y analizamos cuáles son las acciones que nos permiten mejorar el servicio.

Esta filosofía de escucha continua, junto con la evolución constante de los sistemas de información que nos rodean, nos obliga a evolucionar a la misma velocidad que evoluciona nuestra sociedad. Como empresa referente en movilidad, no podemos vivir de espaldas a estos cambios, y por esta razón cada día ampliamos las formas de comunicarnos con nuestra clientela.

Como empresa pionera en el uso de las nuevas tecnologías y conocedora de los cambios de hábitos en el uso de los canales de comunicación por parte de las personas usuarias, estamos inmersos en un proceso continuo para abrirnos a estos nuevos canales y, de esta manera, establecer nuevos mecanismos de comunicación más ágiles y dinámicos.

Aprovechamos internet, con todo su entorno, y los dispositivos móviles para proporcionarles la información cuando la necesitan y para conocerlos mejor, así como para escuchar sus opiniones.

Asimismo, impulsamos y fomentamos procesos participativos en materia de accesibilidad con los principales agentes institucionales y sociales del sector.



Formas de participación con Metro

Contacto con la empresa

Para contactar con TMB, existen diferentes opciones disponibles para el cliente:

- **Canales digitales:** web de TMB y TMBapp, X (antes Twitter) de @TMBinfo, Facebook Messenger y el TMB Bot.
- **Canal telefónico:** 900 70 11 49.
- **Canales presenciales:** los agentes de atención de las estaciones de metro y los Puntos TMB.

Las oficinas centrales están ubicadas en el Polígono de la Zona Franca:

Calle 60, 21-23, sector A
Polígono industrial de la Zona Franca
08040 Barcelona
Tel.: 93 298 70 00
www.tmb.cat

Legislación vigente

En el siguiente enlace se encuentran identificadas las principales leyes y normativas aplicables a Metro de Barcelona:

<https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client/guia-usuari/normativa-us-transport>



Certificaciones y acuerdos



Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA

Serveis de transport de viatgers
a la xarxa de Metro.
ISO 9001 y UNE 13816



Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA

Servei de transport de viatgers
a la xarxa de Metro.
ISO 45001



Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA

Servei de transport de viatgers
a la xarxa de Metro (L3, L4 i L11).
ISO 14001 e ISO 50001



Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA

Està adherido a la iniciativa
voluntaria de reducció de
emisiones de gases de efecto
invernadero que impulsa la Oficina
Catalana del Cambio Climático