



Carta de serveis de Metro Barcelona 2024



Transports
Metropolitans
de Barcelona



Presentació de TMB

Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) és la denominació comuna de les empreses **Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA**, i **Transports de Barcelona, SA**, que gestionen les xarxes de metro i d'autobusos de l'Àrea Metropolitana de Barcelona.

També inclou l'empresa **Projectes i Serveis de Mobilitat, SA**, que gestiona el telefèric de Montjuïc; l'empresa **Transports Metropolitans de Barcelona, SL**, que gestiona productes tarifaris, i altres serveis de transport, així com la Fundació TMB, que vetlla pel patrimoni històric de TMB i promou els valors del transport públic a través d'activitats socials i culturals.

TMB dona servei a la ciutat de Barcelona i a deu municipis més de l'Àrea Metropolitana. És el principal operador de transport públic de Catalunya, i una empresa de transport i de mobilitat ciutadana referent a Europa i a tot el món.





Presentació de TMB

El servei de metro i de bus que presta TMB té com a objectiu garantir el dret a la mobilitat de la ciutadania i fer-lo compatible amb els principis de desenvolupament sostenible, de protecció del medi ambient, de millora de la qualitat de vida i de contribució a l'equitat social. En definitiva, TMB vol oferir un transport públic excel·lent, segur i modern. Un compromís que es fonamenta en la vocació de servei, en el desenvolupament d'uns estàndards de qualitat exigents i en la voluntat permanent de millora.

En aquesta línia, **Metro de Barcelona** treballa en polítiques de qualitat del servei adreçades a millorar la seva gestió i a donar resposta a les expectatives i necessitats de les persones usuàries. El resultat d'aquest compromís és l'obtenció de les certificacions en totes les seves activitats i serveis. La publicació de la carta de serveis de Metro de Barcelona vol donar a conèixer amb més detall els compromisos que aquesta organització té amb la ciutadania i amb la seva clientela.

Aquest document ha estat elaborat per la Direcció de la Xarxa de Metro i per les àrees de Qualitat i Medi Ambient i de Clients, i Clientes i ha estat aprovat per la direcció de Metro.



Presentació Metro

La **Xarxa de Metro de Barcelona**, que disposa de vuit línies (cinc de convencionals i tres d'automàtiques) i integra el servei del Funicular de Montjuïc, vol continuar liderant la mobilitat a Catalunya. Som un referent en termes de satisfacció de les expectatives de la ciutadania de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, com es pot extreure de la darrera enquesta de serveis municipals, que ens posiciona com un dels serveis públics més ben valorats.

L'estudi anual de percepció del client (EPC) desenvolupat l'any 2023 va atorgar una nota de 7,94 sobre 10 al servei de metro, xifra que suposa el valor més elevat de tota la trajectòria. Els aspectes més ben valorats han estat la rapidesa, la connexió amb altres línies i transports, la informació general i la freqüència de pas.

Metro de Barcelona és reconegut internacionalment com un model d'eficiència, que cerca l'optimització i la millora contínua dels seus processos. Tot això, gràcies a un equip de persones compromès i implicat i una organització en la qual els valors com la participació i la motivació són ben presents.

A **Metro de Barcelona** sabem que no només cal satisfer aquesta necessitat de transport amb seguretat, fiabilitat, accessibilitat i confort, sinó que, a més, cal potenciar els serveis de valor afegit per a la nostra clientela i millorar l'experiència de viatge.



Presentació Metro

Així mateix, des de **Metro de Barcelona** tenim en gran consideració el context sociocultural en què ens emmarquem. Formem part d'una ciutat moderna i cosmopolita com és Barcelona, i els nostres equipaments i instal·lacions han de reflectir aquesta realitat.

Per tant, procurem especialment d'estar a l'avantguarda dels avenços tecnològics i les últimes tendències, per tal d'aconseguir l'excel·lència en la prestació del servei, així com en la resta d'aspectes relacionats amb la qualitat del manteniment, que ens permetrà guanyar el reconeixement que el metro d'una ciutat com la nostra ha de tenir.

Per acabar, cal esmentar que la nostra activitat empresarial es desenvolupa de manera respectuosa amb el medi ambient, seguint polítiques estrictes d'estalvi energètic i contribuint al desenvolupament sostenible, tant a escala social com econòmica.



Missió, visió i valors de TMB

La missió de TMB és oferir serveis integrals de mobilitat, incloent-hi metro i autobusos, que:

- Contribueixin a la millora de la mobilitat ciutadana i al desenvolupament sostenible.
- Garanteixin la prestació d'un servei excel·lent a la ciutadania.
- Potenciïn les polítiques d'igualtat d'oportunitats i responsabilitat social.
- Utilitzin de manera eficient els recursos públics.

Missió, visió i valors de TMB

TMB vol ser una empresa de mobilitat ciutadana referent al món:

- Per la seva gestió integrada de serveis a la ciutadania, de metro i autobusos i altres modes i serveis de mobilitat.
- Pel seu compromís amb la sostenibilitat urbana i el medi ambient.
- Per la qualitat tècnica que ofereix i per la qualitat percebuda per la ciutadania i els grups d'interès.
- Per l'eficiència dels seus processos i l'optimització en l'ús dels recursos.
- Per la innovació i l'aplicació eficient de la tecnologia com a palanca de millora del servei.
- Pels valors que projecten els empleats i empleades amb el seu comportament i l'excel·lència de la seva feina.
- Pel seu compromís amb la societat, amb la ciutadania, amb els grups d'interès i amb la mateixa plantilla.



Missió, visió i valors de TMB

Valors de TMB

Els valors que guien l'activitat de TMB són essencials per complir el seu compromís amb la societat (treballadors i treballadores, ciutadania i grups d'interès):

- Vocació de servei públic i servei excel·lent.
- Gestió eficient.
- Comportament socialment responsable.
- Valors d'igualtat d'oportunitats, diversitat, integritat, honestedat i respecte.
- Transparència.
- Compromís.
- Lideratge i treball en equip.
- Reconeixement, equitat i creixement personal i professional.
- Ambició innovadora, d'avantguarda tecnològica i millora constant.



Món TMB

TMB promou la millora contínua en la prestació d'un servei essencial per a la ciutadania assumint els reptes de futur que generen els canvis. Són criteris fonamentals de la gestió **la cultura de la innovació, la millora constant, el rigor i la transparència.**

El nostre objectiu principal és esdevenir una empresa pública de referència. Amb aquest objectiu, TMB impulsa tots els seus programes d'actuació, la protecció del medi ambient, l'estalvi d'energia, la promoció de la inclusió social i l'impuls de les polítiques d'accessibilitat, vectors d'una mobilitat sostenible i inclusiva.

En aquest camp, és important destacar els projectes i col·laboracions que duem a terme en aspectes tan importants com els que es presenten tot seguit.

Medi ambient

TMB desenvolupa la seva activitat tenint cura del medi ambient i aposta per construir una ciutat més sostenible i respectuosa amb l'entorn per a tota la ciutadania.

En el marc d'aquest compromís, disposem d'unes polítiques ambientals, energètiques i de compra verda que ens serveixen de base per a la definició i la realització d'accions i projectes encaminats a reduir els impactes ambientals que generem, per fer compatible el desenvolupament de les nostres activitats amb el nivell de compromís ambiental que la societat demana i, més concretament, que demana la ciutadania de l'àrea de Barcelona.





Món TMB

Accessibilitat

A TMB, a través del *Pla director d'accessibilitat*, hem definit les línies estratègiques i operatives d'actuació per aconseguir la plena accessibilitat en tots els vessants dels serveis oferts. Per tal d'aconseguir-ho, hem implementat un **sistema de gestió denominat *codi operatiu***, que garanteix treballar de manera transversal l'accessibilitat del servei de transport i l'eliminació de les barreres físiques, de comunicació i d'actitud a tota la xarxa de TMB.

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

Equitat de gènere

TMB té el compromís d'avançar en l'equitat de gènere, promovent i fent visible la lluita contra les discriminacions de gènere i inspirant-se en els patrons de mobilitat sostenible de les dones, que a més representen la major part de les persones usuàries de TMB. A més, volem respondre a la mobilitat quotidiana de les persones, tenint en compte la seva mobilitat, millorant la connectivitat i el transport, canviant l'enfocament històricament androcèntric de les polítiques de mobilitat, centrant la mirada per respondre a la mobilitat quotidiana en la seva complexitat i entenent la diversitat d'activitats de la vida quotidiana de les persones, més enllà de la seva mobilitat laboral. El nostre compromís amb l'equitat de gènere també requereix incrementar la participació de les dones en les polítiques de TMB, tant la de les usuàries com la de les treballadores.

Món TMB

Seguretat

TMB es compromet a adreçar la seguretat ampliant aquest concepte des d'una perspectiva de gènere interseccional. Això implica anar més enllà de l'actual concepte de seguretat en la mobilitat i analitzar com les violències contra les dones i altres agressions racistes, contra persones del col·lectiu LGTBI o contra persones amb discapacitat condicionen les percepcions de seguretat de les persones en funció de la seva identitat de gènere, i limiten el dret de les dones i persones amb identitat no binària a una mobilitat lliure i autònoma.

Fundació TMB

La Fundació TMB és una entitat sense ànim de lucre, creada l'any 2010, que vetlla per la conservació i la difusió del patrimoni històric i cultural de TMB. També promou accions de caràcter social que fomenten la inclusió, l'accessibilitat, la sostenibilitat, la cooperació, la solidaritat i els valors del transport públic com a opció sostenible.

Els objectius que persegueix la Fundació TMB a través de les seves actuacions s'engloben en diferents programes:

- L'impuls d'accions que afavoreixin la inclusió de tots els col·lectius i garanteixin l'accessibilitat universal al transport públic.
- El desenvolupament de projectes socials, culturals, educatius i cívics, així com de promoció i preservació del patrimoni històric i documental de TMB.





Món TMB

TMB Cultura

TMB Cultura engloba totes les actuacions i col·laboracions que fem a TMB amb el propòsit clar de fer costat a la cultura i l'art, a fi d'apropar-los a totes les persones usuàries durant els desplaçaments.

TMB Educa

TMB Educa és el projecte educatiu de TMB que obre les nostres portes a les escoles i promou, entre els nens i nenes, els valors socials, culturals i mediambientals del transport públic. Dissenyem activitats perquè escoles i grups específics puguin conèixer com funciona el transport públic i fem que el transport de persones sigui un mitjà educatiu.

Cooperació i solidaritat

El *Pla director de cooperació i solidaritat* és el document que expressa el compromís de TMB de treballar en el camp de l'acció social, a partir de diversos programes d'actuació orientats a estendre la cultura de la cooperació i la solidaritat dins la companyia.

Món TMB

Patrimoni històric

El patrimoni històric i cultural de Metro de Barcelona és una finestra oberta a la història del transport públic de Barcelona. Aquest patrimoni permet conèixer l'evolució de la ciutat al ritme del seu transport públic. Treballem per la restauració i la conservació dels nostres vehicles, les instal·lacions i l'arxiu gràfic i documental.

Informació i atenció a la Clientela

A TMB treballem per obtenir una visió 360° de tots els aspectes que influeixen en l'experiència dels nostres clients i clientes, tenint en compte totes les interaccions possibles que puguin trobar al servei que els oferim, és a dir, a través del personal, dels canals de comunicació, dels missatges i de les experiències viscudes. Analitzem quin impacte tenen i com podem gestionar aquestes experiències. Mitjançant una metodologia i unes eines adients per tenir en compte la seva veu, procurem ser una organització centrada i bolcada en les persones usuàries, amb l'objectiu d'identificar les seves necessitats i orientar el servei de transport a la majoria dels nostres clients i clientes.

També treballem per oferir una informació útil i veraç que proporcioni als clients i clientes l'estat actual del funcionament de les xarxes, i que els permeti escollir, d'aquesta manera, la millor opció per al seu viatge. Així mateix, en cas d'incidència, oferim un ampli ventall de canals d'atenció presencials i remots que ofereixen l'assistència necessària dins el termini i en la forma escaient (quan sigui i on sigui).



Vocació de servei i serveis prestats per Metro Barcelona

Xarxa de Metro

A Metro de Barcelona disposem de vuit línies (cinc línies convencionals i tres d'automàtiques), i també incorporem al nostre servei el Funicular de Montjuïc. En total, són **165 estacions** i més de **167 trens** en funcionament a hora punta (dades bàsiques del 31/12/2023).

Metro	Longitud (km)	Nombre d'estacions	Trens en hora punta	Interval de pas en hora punta
L1	20,2	30	36	2'55"
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" **
Funicular de Montjuïc	0,7	2	2	10'00"
Total xarxa	125,4	165	167	

* L'interval de 6'04" és el vàlid per al tram individual de la L9 Nord i L10 Nord; en el tram comú és de 3'02".

** L'interval de 7'22" és el vàlid per al tram individual de la L9 Sud i L10 Sud; en el tram comú és de 2'06" i 5'16" (asimètric)

Vocació de servei i serveis prestats per Metro Barcelona

Servei de metro

El metro funciona cada dia en un horari de servei ampli i connecta Barcelona i vuit municipis més de la seva àrea metropolitana.

Xarxa de Metro de Barcelona

Horaris de servei de metro

Feiners (de dilluns a dijous), diumenges i festius intersetmanals	De 5 h a 24 h
Divendres i vigílies de festiu intersetmanals	De 5 h a 2 h
Dissabte	Inici: a les 5 h; servei continu tota la nit de dissabte a diumenge
Diumenge	Servei continu tota la nit de dissabte a diumenge; finalització: a les 24 h del diumenge
24 de desembre	De 5 h a 23 h



Vocació de servei i serveis prestats per Metro Barcelona

Dades bàsiques a 31/12/2023

Places-km (milions)	18.603,58
Cotxes-km útils (milers)	98.342,78
Viatges (en milions)	440,07
Viatgers / cotxe-km útil	4,47
Viatgers-km (places-km/1.000)	118,28
Recorregut mitjà per viatge (km)	5,00



Vocació de servei i serveis prestats per Metro Barcelona

Centre de Control de Metro (CCM)

Funcionem tot l'any, les 24 hores del dia, i fem servir la tecnologia més avançada per a garantir el funcionament correcte de la xarxa de metro, tant de les línies convencionals actuals (L1, L2, L3, L4 i L5) com de les línies automàtiques sense conductor (L9/10 Nord, L9/10 Sud i L11).

Al CCM gestionem de manera integrada tots els recursos que intervenen en l'exploració de la xarxa de metro:

- Circulació de trens.
- Assistència a les estacions.
- Operació d'energia.
- Informació a les persones usuàries.

Seguretat de la Xarxa de Metro

Per a Metro de Barcelona, la seguretat constitueix un dels pilars bàsics sobre els quals descansa la fiabilitat i la confiança que la ciutadania de l'Àrea Metropolitana de Barcelona exigeix a un servei públic de mobilitat, i que la Llei 4/2006, de 31 de març, ferroviària, reconeix en l'article 31.1 com "d'interès general i essencial per a la ciutadania".

A Metro de Barcelona vetllem per aquesta seguretat en els seus tres vessants:

- Seguretat relacionada amb la causalitat humana (Seguretat i Protecció Civil).
- Seguretat tècnica o ferroviària (Seguretat Ferroviària).
- Seguretat dels empleats i les empleades (Prevenió de Riscos Laborals).





Vocació de servei i serveis prestats per Metro Barcelona

Unitat de Seguretat i Protecció Civil

A la Unitat de Seguretat i Protecció Civil tenim la missió de gestionar, de manera centralitzada i amb visió de xarxa, els sistemes tècnics i els recursos humans assignats, amb la finalitat de protegir les persones i béns en l'àmbit de la seguretat i la protecció civil, en coordinació amb el Centre de Control de Metro. Dins la nostra estructura trobem els departaments següents:

- Departament d'Intervenció.
- Departament de Protecció Civil.
- Departament de Seguretat, del qual depèn la Unitat de Seguretat i Protecció Civil, en què prestem servei 24 hores al dia, 365 dies a l'any.

Unitat de Seguretat Ferroviària

A la Unitat de Seguretat Ferroviària ens orientem a identificar i controlar els riscos lligats a l'activitat i als serveis prestats per Metro Barcelona, amb la finalitat de pal·liar-los i minimitzar-los per garantir la integritat dels empleats i les empleades, les persones usuàries i la seguretat del servei en general.

També procurem conscienciar l'organització en una cultura de seguretat ferroviària en què tots els recursos humans s'involucrin, d'acord amb les seves responsabilitats en aquesta matèria.

Vocació de servei i serveis prestats per Metro Barcelona

Unitat de Prevenció de Riscos Laborals

La Unitat de Prevenció de Riscos Laborals de Metro de Barcelona impulsa la coordinació interna en matèria de prevenció de riscos laborals, d'acord amb el Servei de Salut, Seguretat i Benestar Laboral, amb l'objectiu de dur a terme les activitats o prendre les mesures necessàries en totes les fases productives de Metro de Barcelona, i amb la finalitat d'evitar o disminuir els riscos per a la salut derivats del treball i, així, incrementar la seguretat i la salut laborals.



Vocació de servei i serveis prestats per Metro Barcelona

Atenció a la Clientela

Els clients i clientes tenen diverses opcions disponibles per contactar amb TMB:

- **Web de TMB i TMB App:** s'ofereix un ampli ventall de tràmits i formularis fàcils i accessibles per poder tramitar un títol bonificat, presentar una queixa o una al·legació, gestionar el compte de la T-mobilitat, preguntar per un objecte perdut, o simplement fer una consulta.

<https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client>

- **Al telèfon 900 70 11 49**, de dilluns a diumenge de 7 h a 21 h.
- Mitjançant els **agents d'atenció** de les estacions de metro i els **conductors d'autobús**, que ofereixen atenció presencial en cas de dubte.
- Als **Punts TMB (4 oficines d'atenció presencial)**, en què oferim atenció als nostres clients i clientes de 8 h a 20 h els dies feiners, de 9 h a 17.30 h els dissabtes, i de 9 h a 14 h els diumenges i festius.

<https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client/punts-atencio/punts-tmb>

- Al nostre **perfil d'X** (abans Twitter), **@TMBinfo**, i a través de **Facebook Messenger**, en què oferim atenció cada dia feiner de 7 h a 20 h.

Per a emergències, tots els vestíbuls i andanes de les estacions de metro disposen d'intèrfons.

Adquisició de títols de transport i validació:

Els darrers anys, el sistema de transport públic de Barcelona i l'Àrea Metropolitana ha experimentat una transformació significativa en la manera com les persones usuàries accedeixen als serveis i els utilitzen. L'evolució dels títols de transport ha estat un component clau d'aquesta modernització, i ha marcat el pas d'un sistema basat en targetes magnètiques a una tecnologia avançada sense contacte.

La introducció de la **T-mobilitat** ha marcat l'inici d'una nova era. Aquest sistema utilitza targetes sense contacte que permeten una validació més ràpida i eficient. La **T-mobilitat** es va estrenar el 2021 i ràpidament va guanyar popularitat, amb més d'un milió de viatges diaris fets mitjançant aquesta tecnologia.

Les targetes sense contacte ofereixen nombrosos avantatges sobre les magnètiques. Són més duradores i segures, i permeten més flexibilitat en la gestió dels títols. Les persones usuàries poden recarregar les seves targetes en màquines expenedores o a través d'una aplicació mòbil, la qual cosa facilita la personalització i el control de la despesa en transport.

La transició de la tecnologia magnètica a la tecnologia sense contacte en els títols de transport de Barcelona i l'Àrea Metropolitana representa un avenç significatiu cap a un sistema de transport públic més àgil, segur i adaptat a les necessitats de la ciutadania. Amb la implementació completa de la **T-mobilitat**, els usuaris i usuàries gaudiran d'una experiència de viatge millorada i més integrada.





El sistema T-mobilitat ha introduït evolucions en els **canals de pagament** i les característiques generals del sistema de transport públic de Barcelona:

1. Compra i recàrrega a través del mòbil:

- Si el mòbil disposa de tecnologia NFC, els títols de transport es poden comprar i recarregar directament des del telèfon.
- La versió Android permet l'accés al transport directament amb el telèfon gràcies al sistema NFC, una funcionalitat que té un petit cost. Es preveu que aquesta funcionalitat també estarà disponible per a dispositius Apple en el futur.

2. Punts de venda físics i màquines expenedores:

- A més de la compra digital, les persones usuàries poden adquirir i recarregar la targeta T-mobilitat en punts de venda físics i màquines expenedores distribuïdes per l'Àrea Metropolitana de Barcelona.

3. Àrea personal en línia:

- Les persones usuàries poden gestionar els títols de transport i fer operacions com la compra o la recàrrega a través de l'àrea personal de la pàgina web oficial de TMB.

Aquesta tecnologia també ha modificat la manera de validar els títols de transport, de manera que no cal introduir-los dins cap màquina: només cal acostar-los i iniciar el trajecte. Aquest canvi contribueix a la sostenibilitat del sistema, que esdevé més àgil i eficient.

Queixes, reclamacions i suggeriments

A TMB donem una importància especial a les comunicacions de les persones usuàries. Escoltem què no fem bé, en quins aspectes no hem complert les seves expectatives i què podem millorar.

Per facilitar aquestes comunicacions, i perquè ens facin arribar queixes, reclamacions o suggeriments, posem a la disposició de les persones usuàries els canals següents:

– **Formulari al web:**

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

– **Telèfon: 900 70 11 49**, de dilluns a divendres laborables de 7 h a 21 h.

– **Formulari en paper:** disponible a totes les estacions de Metro de TMB, i als Punts TMB.

– **Correu postal:**

TMB Gestió de QRS

C/ 60, núm. 21-23, sector A (polígon industrial de la Zona Franca)

08040 Barcelona



Drets i obligacions

Treballem, focalitzant els nostres esforços en la visió dels clients i clientes, per garantir el bon funcionament, la qualitat, la seguretat i l'accessibilitat dels nostres serveis a les persones usuàries de transport públic, i els demanem que respectin les normes que regulen l'ús dels transports i la convivència entre les persones que diàriament utilitzen els nostres serveis.

Es pot accedir a informació més detallada dels drets i obligacions de les persones usuàries fent clic a l'enllaç següent:
<https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client/guia-usuari>.



Compromís de qualitat i indicadors

A **Metro de Barcelona** som conscients de la importància d'oferir un alt nivell de qualitat en la prestació del servei. Per això, treballem en polítiques de qualitat adreçades a millorar la gestió del servei i, d'aquesta manera, donar resposta a les expectatives de les persones usuàries, cada vegada més exigents.

La implantació d'aquestes polítiques, decididament orientades a satisfer les necessitats de les persones usuàries, té el fruit final en l'obtenció de les certificacions ISO 9001, UNE 13816 (en totes les activitats i els serveis referents a la prestació del servei de Metro i ISO 14001 i ISO 50001, per al sistema de gestió ambiental i energètic en les activitats i serveis de la línia 3 de Metro.

Amb l'obtenció d'aquestes certificacions queda palès el compromís clar que a Metro de Barcelona tenim amb la ciutadania i amb l'entorn en què operem, el qual se centra a satisfer les necessitats de les persones usuàries, així com a utilitzar els recursos d'una manera eficaç i eficient.

En línia amb aquests compromisos adquirits, publiquem, en un exercici d'informació i transparència, els nivells de qualitat del servei que Metro de Barcelona ofereix amb la finalitat de complir les expectatives de les persones usuàries.



Compromís de qualitat i indicadors

La totalitat dels indicadors associats als compromisos definits a continuació formen part dels indicadors de gestió de Metro de Barcelona, i són auditats anualment per una entitat certificadora en les auditories d'ISO 9001, 14001, 50001 i UNE 13816.

Compliment de l'oferta (servei ofert)

A Metro de Barcelona ens comprometem a complir amb l'oferta programada del servei per tal de facilitar al màxim la mobilitat de les persones usuàries i, en general, de tota la ciutadania.

Compromís adquirit:

- A Metro Barcelona ens comprometem a realitzar el **99,31%** dels serveis programats.

Temps total d'aturada (servei ofert)

A Metro de Barcelona fem i ens comprometem a fer un seguiment continu del servei programat diari per tal d'evitar incidències que provoquin aturades i retards, a fi de minimitzar els efectes en els desplaçaments dels usuaris i usuàries.

Compromís adquirit:

- A Metro de Barcelona ens comprometem a tenir un màxim de **34 minuts** i **43 segons** d'aturada per cada milió de quilòmetres recorregut.





Compromís de qualitat i indicadors

Regularitat (temps)

A Metro de Barcelona, amb la finalitat d'oferir un servei ràpid i fiable, ens comprometem a complir amb les taules d'interval·ls de pas programades.

Compromís adquirit:

- A Metro de Barcelona ens comprometem que el **90,38%** (excepte la L9 i la L10) dels serveis compleixen la freqüència de pas programada.

Accessibilitat

Amb la finalitat que tothom pugui gaudir del servei, a Metro de Barcelona ens comprometem a fer les accions necessàries per garantir la mobilitat de totes les persones usuàries a les instal·lacions de la xarxa. A TMB, com a empresa compromesa amb la plena accessibilitat, hem desenvolupat el web corporatiu seguint la norma vigent UNE 139803:2012, i l'hem ajustat a les pautes definides pel grup de treball permanent Iniciativa per l'Accessibilitat Web (WAI) del World Wide Web Consortium (W3C) per al nivell AA.

Compromís adquirit:

- A Metro de Barcelona ens comprometem que les persones usuàries disposin del **99,37%** dels ascensors en funcionament.
- A Metro de Barcelona ens comprometem que les persones usuàries disposin del **99,07%** de les escales mecàniques en funcionament.

Compromís de qualitat i indicadors



Adquisició i validació de títols

Amb la finalitat de facilitar l'accés al servei de Metro de Barcelona, ens comprometem a fer les accions necessàries per mantenir uns alts nivells de servei als processos d'adquisició i validació de títols.

Compromís adquirit:

- A Metro de Barcelona ens comprometem que les persones usuàries disposin del **96,00%** de les distribuïdores en funcionament.
- A Metro de Barcelona ens comprometem que les persones usuàries disposin del **95,48%** dels passos de peatge en funcionament.

Atenció a la clientela

A Metro de Barcelona ens comprometem en tot moment a oferir el millor tracte possible a les persones usuàries, tant en la qualitat de l'atenció prestada com en l'eficiència en la resposta a les seves demandes.

Compromís adquirit:

- A Metro de Barcelona ens comprometem a posar tots els mitjans possibles per a garantir que el **90%** de les queixes i reclamacions es responguin de manera adequada en un termini màxim de **28 dies** naturals.
- A TMB ens comprometem a respondre el **95%** de les trucades rebudes en horari de servei, al telèfon d'informació i atenció corporatiu.
- A TMB ens comprometem a respondre de manera adequada el **95%** de les consultes rebudes via web i aplicació en un termini màxim de **48 hores** laborables.

Compromís de qualitat i indicadors

Informació

A Metro de Barcelona som conscients de la importància que té la informació per a la ciutadania. Per això, ens comprometem que la informació estàtica estigui ben actualitzada, visible i en format accessible, per tal de facilitar l'ús del servei a les persones usuàries.

Compromís adquirit:

- A Metro de Barcelona ens comprometem que l'índex de qualitat de la informació en trens sigui superior al **90%**.
- A Metro de Barcelona ens comprometem que l'índex de qualitat de la informació en estacions sigui superior al **90%**.

Seguretat

A Metro de Barcelona som conscients que la seguretat és un dels factors més rellevants en la qualitat del servei. Per això, ens comprometem a vetllar en tot moment per la seguretat de les persones usuàries.

Compromís adquirit:

- El **100%** dels nostres trens estan equipats amb sistemes de protecció automàtica de la marxa.
- A Metro de Barcelona garantim l'atenció i suport del **100%** de les incidències de seguretat comunicades al Departament de Seguretat.

Compromís de qualitat i indicadors

Neteja i conservació

A Metro de Barcelona ens comprometem a oferir a les persones usuàries un servei amb un alt nivell de qualitat, tant de la neteja com de la conservació dels trens i de les estacions de la xarxa.

Compromís adquirit:

- A Metro de Barcelona ens comprometem que l'índex de qualitat de neteja i conservació de trens i estacions sigui superior al **89,95%**.

Impacte ambiental

A Metro de Barcelona volem ser una empresa de transport i mobilitat ciutadana que sigui referent per la seva contribució a la millora de la mobilitat a Barcelona i la seva àrea metropolitana, a la sostenibilitat urbana i al medi ambient. A Metro de Barcelona ens comprometem a oferir un servei de transport públic eficient i de qualitat, que eviti l'ús per part de la ciutadania del vehicle privat en els seus desplaçaments i, per tant, les emissions contaminants associades, fet que permet millorar significativament la qualitat de l'aire a l'Àrea Metropolitana de Barcelona.

Compromís adquirit:

- A Metro de Barcelona ens comprometem que les emissions de diòxid de carboni no generades pel vehicle privat siguin superiors¹ a **271.833 t/any**.
- A Metro de Barcelona ens comprometem que les emissions d'òxids de nitrogen no generades pel vehicle privat siguin superiors¹ a **1.123 t/any**.
- A Metro de Barcelona ens comprometem que les emissions de partícules (PM10) no generades pel vehicle privat siguin superiors¹ a **54 t/any**.

(1) Cal considerar que com més demanda de transport públic hi ha, més alt és el nivell d'emissions no generades pel vehicle privat. Per tant, com més alt és el valor de l'indicador, més gran és el benefici per al medi ambient

Formes de participació amb Metro de Barcelona

TMB és una organització clarament orientada a satisfer les necessitats de les persones usuàries.

Per obtenir la quantitat d'informació més gran possible sobre la percepció del servei que tenen les persones usuàries, necessitem les seves opinions per a la millora del servei. És per aquesta raó que escoltem els seus comentaris i analitzem quines són les accions que ens permeten millorar el servei.

Aquesta filosofia d'escolta contínua, juntament amb l'evolució constant dels sistemes d'informació que ens envolten, ens obliga a evolucionar a la mateixa velocitat que evoluciona la societat. Com a empresa referent en mobilitat, no podem viure d'esquena a aquests canvis, i és per aquesta raó que cada dia ampliem les maneres de comunicar-nos amb els nostres clients i clientes.

Com a empresa pionera en l'ús de les noves tecnologies i coneixedora dels canvis d'hàbits en l'ús dels canals de comunicació per part de les persones usuàries, estem immersos en un procés continu per obrir-nos a aquests nous canals i, d'aquesta manera, establir nous mecanismes de comunicació més àgils i dinàmics.

Aprofitem internet, amb tot el seu entorn, i els dispositius mòbils per donar-los la informació quan la necessiten i per conèixer-los millor, així com per escoltar les seves opinions.

Així mateix, impulsem i fomentem processos participatius en matèria d'accessibilitat amb els principals agents institucionals i socials del sector.



Formes de participació amb Metro de Barcelona

Contacte amb l'empresa

Per a contactar amb TMB, hi ha diferents opcions disponibles per al client:

- **Canals digitals:** web de TMB i TMB App, X (abans Twitter) de @TMBInfo, Facebook Messenger i TMB Bot.
- **Canal telefònic:** 900 70 11 49.
- **Canals presencials:** agents d'atenció de les estacions de Metro i Punts TMB.

Les oficines centrals estan ubicades al polígon de la Zona Franca

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

Legislació vigent

En l'enllaç següent hi ha identificades les principals lleis i normatives aplicables a Metro de Barcelona:

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



Certificacions i acords



Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA
 Serveis de transport de viatgers a la xarxa de Metro.
ISO 9001 i UNE 13816



Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA
 Servei de transport de viatgers a la xarxa de Metro (L3).
ISO 14001 i ISO 50001



Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA
 Està adherit a la iniciativa voluntària de reducció d'emissions de gasos amb efecte d'hivernacle que impulsa l'Oficina Catalana del Canvi Climàtic.