



Carta de servicios de Bus Barcelona 2026



Transports
Metropolitans
de Barcelona



Presentación 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 de autobuses del Área Metropolitana de Barcelona.

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

TMB presta servicio a la ciudad de Barcelona y a diez municipios más 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 TMB

El servicio de metro y de bus que presta TMB tiene como objetivo garantizar el derecho a la movilidad de la ciudadanía de forma universal 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. Este compromiso 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, **Autobuses de Barcelona** trabaja en políticas de calidad del servicio orientadas a mejorar su gestión y a dar respuesta a las expectativas 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 Autobuses de Barcelona tiene como finalidad 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 Bus, Calidad y Medio Ambiente y Clientes y Clientas, y aprobado por la Dirección de Bus.

Transports de Barcelona

Transports de Barcelona quiere ser un transporte público de superficie de referencia para la ciudadanía de Barcelona y del Área Metropolitana, e influir en su movilidad diaria mediante la oferta de un servicio sostenible, accesible y eficiente, que llevan a cabo con profesionalidad todos nuestros trabajadores y trabajadoras.

El servicio de Transports de Barcelona es un referente europeo en cuanto a proyectos innovadores con visión de ciudad, como la transformación de la red de bus, con la creación de una red sencilla y de altas prestaciones, y la innovación de la flota y de la tecnología, apostando por energías sostenibles.

La Red de Bus comparte espacio con otros medios de transporte, y trabajamos diariamente para garantizar una buena experiencia de viaje a las personas usuarias. Los procesos clave para garantizar un servicio de calidad son:

- Planificar la red de acuerdo con la demanda y las necesidades del territorio.
- Gestionar la regulación y las incidencias de la red para garantizar, diariamente, los intervalos definidos.
- Garantizar una buena atención a las personas usuarias por parte del personal a través de todos los canales disponibles.
- Aportar información de servicio fiable a la ciudadanía.
- Garantizar un mantenimiento excelente de los autobuses para asegurar su máxima fiabilidad y disponibilidad.
- Garantizar la máxima seguridad en los trayectos.

Estos procesos se llevan a cabo siempre respetando el medio ambiente y contribuyendo al desarrollo sostenible a escala social, medioambiental y 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 forma eficiente los recursos públicos.





Misión, visión y valores de TMB

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

- Por su gestión integrada de servicios a la ciudadanía, de metro y autobuses y 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 principal objetivo 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 es importante destacar los proyectos y colaboraciones que llevamos a cabo en aspectos tan relevantes como:

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, contamos con políticas ambientales, energéticas y de compra verde que nos sirven de base para definir y realizar acciones y proyectos encaminados a reducir los impactos ambientales que generamos, con el fin de hacer compatible el desarrollo de nuestras actividades con el nivel de compromiso ambiental que demanda la sociedad y, más concretamente, 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 conseguir la mejora continua de la accesibilidad en todos los ámbitos de los servicios ofrecidos. Para lograrlo, hemos implementado un **sistema de gestión denominado Código Operativo**, que garantiza trabajar de forma 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 haciendo visible 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, centrando la mirada en responder a la movilidad cotidiana en toda su complejidad y 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.

Fundació TMB

La Fundació TMB es una entidad sin ánimo de lucro creada en el año 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 Fundació TMB a través de sus actuaciones se engloban en distintos 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 propósito claro 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 Autobuses de TMB 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 grados 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 información útil y veraz que proporcione al cliente el estado actual del funcionamiento de sus redes y permita así 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 necesario.

Vocación de servicio y servicios prestados por Transports de Barcelona

Red de bus

La red de autobús de TMB está formada por distintas líneas de transporte regular, agrupadas en líneas de altas prestaciones, líneas convencionales y líneas de proximidad. Con todas estas líneas damos cobertura a la ciudad y a muchos municipios del Área Metropolitana. Además, también gestionamos dos líneas turísticas.

La flota está formada por distintos modelos de vehículos, pero el 100% incorpora ya los últimos avances técnicos, de confort, calidad y accesibilidad. Toda la flota es accesible para personas con movilidad reducida (PMR).

La tipología de los vehículos de nuestra flota es:

- 54,62% autobuses estándar, 32,20% autobuses articulados, 2,27% autobuses midis, 5,24% autobuses minis y 5,67% autobuses de doble piso.
- 27,37% autobuses GNC, 17,64% autobuses de tracción eléctrica, 35,97% híbridos, 4% pila de hidrógeno y 15,02% autobuses diésel.

La regulación del servicio se realiza mediante la localización y el seguimiento de los vehículos vía satélite, lo que permite ajustar los carruseles planificados en función de las incidencias en la vía pública y realizar previsiones, en tiempo real, del horario de paso de los vehículos por la parada, para poder informar a la clientela.





Vocación de servicio y servicios prestados por Transports de Barcelona

Datos básicos a 31/12/2025

Número de líneas	104
Número de paradas	2.635
Marquesinas	1.435
Postes de parada	1.200
Carril bus	221,80 km
Longitud de la red (semisuma ida y vuelta)	820 km

Velocidad comercial

Hora punta	10,8 km/h
Media a lo largo del día	11,64 km/h
Autobuses adaptados a personas con movilidad reducida (PMR)	1.146
Número máximo de vehículos en línea en hora punta (no incluye el Bus Turístico)	907
Edad media de la flota	8,06

Demanda (millones)

Viajes red Bus (millones)	220,45
Total Transports de Barcelona, SA	223,19



Vocación de servicio y servicios prestados por Transports de Barcelona

Servicio de bus

En TMB ofrecemos a la ciudadanía un servicio diurno de bus urbano en Barcelona y de bus interurbano para algunos municipios de su área metropolitana.

El servicio de bus se planifica a partir de estudios de demanda y del conocimiento del territorio. Según estos parámetros y los condicionantes de las vías (velocidad y orografía), se construye la oferta para cada tipología de día (laborable, sábado y festivo) y para cada época del año.

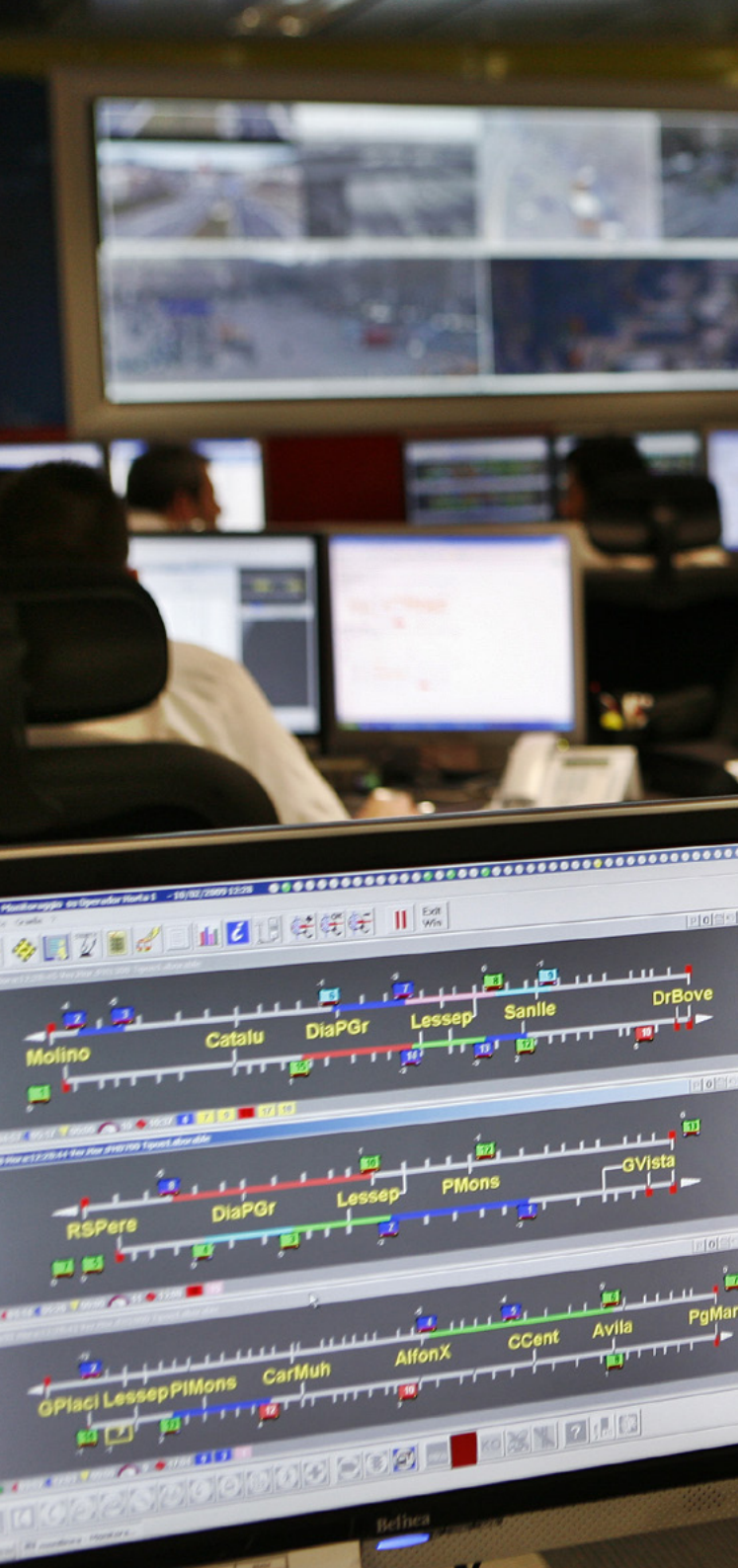
En la web corporativa y en la TMBApp, sección “Bus Barcelona”, se puede acceder a los horarios de cada una de las líneas y, por tanto, al servicio planificado. En cada parada de autobús se dispone de la información accesible —en pantallas digitales o señalización estática, y en etiquetas inteligentes para todas las personas usuarias— de los horarios de las líneas que se detienen en ella y también de otra información.

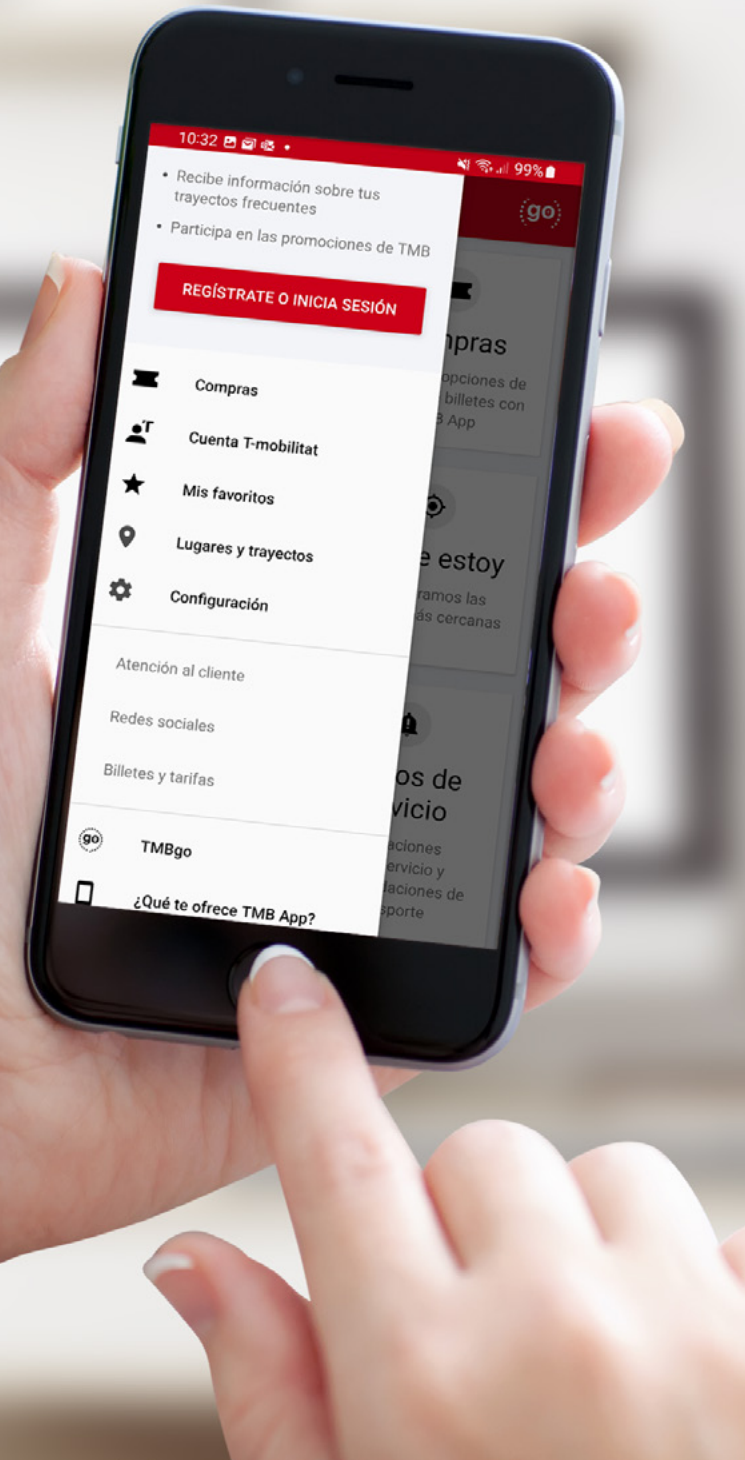
A través de la TMBApp se puede consultar el tiempo real de paso por la parada, una información que actualmente también está disponible en unas 961 paradas de toda la red. La app permite el encaminamiento de las rutas planificadas mediante “Quiero ir”, así como de las alteraciones planificadas; también permite conocer la llegada de los vehículos de cada línea de bus.

Vocación de servicio y servicios prestados por Transports de Barcelona

Centro de Control de Bus (CCB)

El control de todo el servicio se realiza desde el **Centro de Control de Bus (CCB)**, conjuntamente con los trabajadores y las trabajadoras que desarrollan su labor en la propia red de bus, gestionando la regulación de las líneas para garantizar al máximo los intervalos de paso de los vehículos prometidos. El servicio de bus comparte espacio con otros medios de transporte y con eventos de la ciudad, lo que obliga a gestionar de forma importante las incidencias sobre los recorridos y los horarios, con el fin de intentar minimizar la afectación sobre las personas usuarias.





Vocación de servicio y servicios prestados por Transports de Barcelona

Atención al Cliente

Para contactar con TMB, existen distintas 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 se tenga alguna duda.
- En los **Puntos 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) **@TMBinfo** y a través de **Facebook Messenger**, atendemos todos los días laborables de 7 a 20 h.



Adquisición de títulos de transporte y validación - Tecnología sin contacto

En los últimos años, el sistema de transporte público de Barcelona y del Área Metropolitana ha experimentado una transformación significativa en la forma en que las personas usuarias acceden a los servicios y los utilizan. 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 ha marcado 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 ganó rápidamente 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 frente a las magnéticas. Son más duraderas y seguras, y permiten una mayor flexibilidad en la gestión de los títulos. Las personas usuarias 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 y del Área Metropolitana 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 las usuarias disfrutarán de una experiencia de viaje mejorada y más integrada.



El sistema T-Mobilitat ha introducido evoluciones 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; solo hay que acercarlos e iniciar el trayecto. Este cambio también contribuye a la sostenibilidad del sistema, haciéndolo más ágil y eficiente.

Quejas, reclamaciones y sugerencias

En TMB damos una importancia especial 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 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-suggeriments>
- **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 para garantizar el buen funcionamiento, la calidad, la seguridad y la accesibilidad de nuestros servicios a las personas usuarias del transporte público, y les pedimos que respeten las normas que regulan el uso de los transportes y la convivencia entre las personas que utilizan diariamente nuestros servicios.

Disponemos de información más detallada 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

Autobuses de TMB 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 este modo, 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, culmina con la obtención de las certificaciones ISO 9001, UNE 13816, ISO 45001 (en todas las actividades y servicios referentes a la prestación del servicio de bus) e ISO 14001 e ISO 50001 para el Sistema de Gestión Ambiental y Energético.

Con la obtención de estas certificaciones queda patente el claro compromiso que en Autobuses TMB 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 forma eficaz y eficiente.

En línea con estos compromisos adquiridos, publicamos, en un ejercicio de información y transparencia, los niveles de calidad de servicio que Autobuses TMB ofrece, con el fin 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 Autobuses de TMB y son auditados anualmente por la entidad certificadora en las auditorías de ISO 9001, 45001, 14001, 50001 y UNE 13816.

Compromiso de calidad e indicadores

Cumplimiento de la oferta (servicio ofrecido)

En Autobuses de TMB nos comprometemos a cumplir la oferta de servicio programada para facilitar al máximo la movilidad de las personas usuarias y la ciudadanía.

- En Autobuses de TMB nos comprometemos a poner todos los medios posibles para garantizar el **96,85%** de los servicios programados.

Regularidad (tiempo)

En Autobuses de TMB, con la finalidad de ofrecer un servicio fiable, nos comprometemos a cumplir las tablas de intervalo de paso programadas.

- En Autobuses de TMB nos comprometemos a poner todos los medios posibles para que el **81,88%** de los servicios cumplan el intervalo de paso programado (intervalo teórico).

Puntualidad (tiempo)

En Autobuses de TMB, con la finalidad de ofrecer un servicio fiable, nos comprometemos a cumplir las horas de paso previstas por las líneas que tienen publicado el horario de paso por la parada.

- En Autobuses de TMB nos comprometemos a poner todos los medios posibles para garantizar que el **78,87%** de los servicios cumplan las horas de paso previstas.



Compromiso de calidad e indicadores

Accesibilidad

Con la finalidad de que todo el mundo pueda disfrutar del servicio, en Transports de Barcelona nos comprometemos a realizar las acciones necesarias para garantizar la movilidad de todas las personas usuarias en los vehículos y paradas de la red. En TMB, como empresa comprometida con la mejora continua de la 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 Autobuses de TMB nos comprometemos a poner todos los medios posibles para garantizar que el **100%** de la flota sea accesible para personas con movilidad reducida.
- En Autobuses de TMB nos comprometemos a poner todos los medios posibles para garantizar que el **99%** de las rampas de los vehículos de la flota estén disponibles para facilitar el acceso a las personas con movilidad reducida.





Compromiso de calidad e indicadores

Atención a la clientela

En Autobuses de TMB 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 Autobuses de TMB nos comprometemos a poner todos los medios posibles para garantizar que el **100%** de las personas usuarias que viajan en nuestros autobuses reciban un trato adecuado.
- En Autobuses de TMB nos comprometemos a poner todos los medios posibles para garantizar que el **90%** de las quejas y reclamaciones se respondan de forma adecuada en un plazo máximo de **28 días naturales**.
- En Autobuses de TMB nos comprometemos a responder el **95%** de las llamadas recibidas en horario de servicio en el teléfono corporativo de información y atención.
- En Autobuses de TMB nos comprometemos a responder de forma adecuada el **95%** de las consultas recibidas vía web y app, en un plazo máximo de **48 horas laborables**.

Compromiso de calidad e indicadores

Información

En Transports 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, visible y en formato accesible, con el fin de facilitar el uso del servicio a las personas usuarias.

- En Autobuses de TMB nos comprometemos a poner todos los medios posibles para garantizar que el índice de calidad de la información en el interior de los vehículos sea del **98%**.
- En Autobuses de TMB nos comprometemos a poner todos los medios posibles para garantizar que el índice de calidad de la información mostrada en las paradas sea como mínimo del **97%**.



Compromiso de calidad e indicadores

Seguridad

En Autobuses de TMB 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.

- En Autobuses de TMB nos comprometemos a poner todos los medios posibles para garantizar la formación y el reciclaje periódicos del **100%** de los conductores en medidas preventivas en el puesto de trabajo, de acuerdo con el programa de prevención de accidentes (PPA) definido.
- En Autobuses de TMB nos comprometemos a poner todos los medios posibles para garantizar que la nota obtenida en los estudios de percepción del cliente, en el atributo de seguridad en la conducción, sea como mínimo de **8** sobre 10.

Conservación y confort

En Autobuses de TMB nos comprometemos a ofrecer a las personas usuarias un servicio con un alto nivel de conservación de los vehículos.

- En Autobuses de TMB nos comprometemos a poner todos los medios posibles para garantizar que el índice de calidad de conservación de los vehículos sea superior al **92%**, atendiendo a una flota de más de 1.000 autobuses con distintas antigüedades.



Compromiso de calidad e indicadores

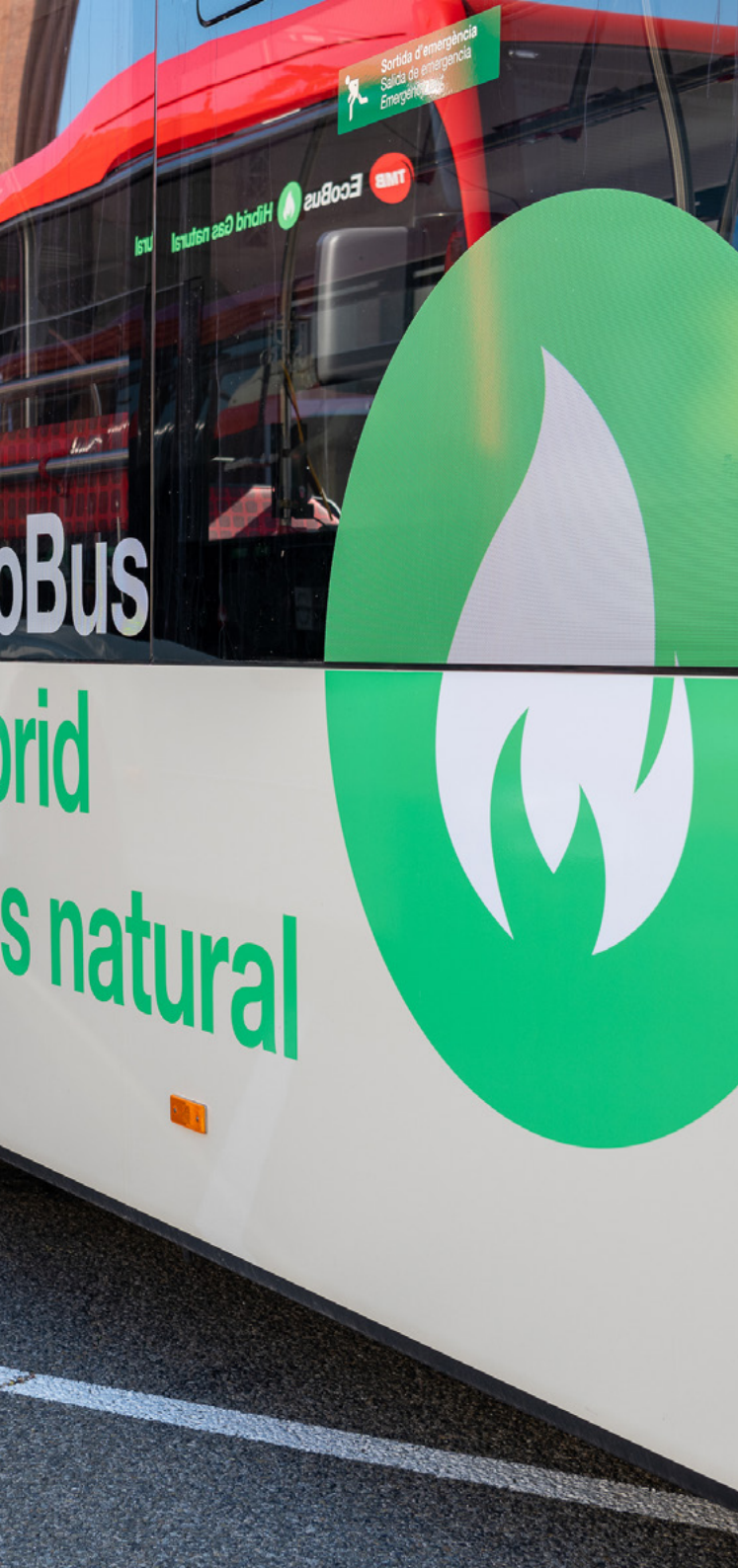
Medio ambiente

En Autobuses de TMB queremos ser una empresa de transporte y movilidad ciudadana 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 Autobuses de TMB 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 Autobuses de TMB nos comprometemos a que las emisiones de dióxido de carbono no generadas por el vehículo privado sean superiores¹ a **96.498 t/año**.
- En Autobuses de TMB nos comprometemos a que las emisiones de óxidos de nitrógeno no generadas por el vehículo privado sean superiores¹ a **369 t/año**.
- En Autobuses de TMB nos comprometemos a que las emisiones de partículas (PM10) no generadas por el vehículo privado sean superiores¹ a **18 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.

Debe tenerse en cuenta que el transporte público de superficie comparte el espacio con otros medios de transporte, eventos de la ciudad en la vía pública e incidencias que se producen durante el servicio.



Formas de participación con Transports de Barcelona

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 la mejora del 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 este modo, establecer nuevos mecanismos de comunicación más ágiles y dinámicos.

Aprovechamos internet, con todo su entorno, y los dispositivos móviles para darles 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.



Formes de participació amb Transports de Barcelona

Contacto con la empresa

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

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

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

Carrer 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 identifican las principales leyes y normativas aplicables a Autobuses de Barcelona:

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



Certificaciones y acuerdos



Transports de Barcelona, SA
 Servicio de transporte de viajeros
 en la red de Bus.
ISO 9001 y UNE 13816.



Transports de Barcelona, SA
 Servicio de transporte de
 viajeros en la red de Bus.
ISO 45001.



Transports de Barcelona, SA
 Servicio de transporte
 de viajeros en la red de Bus.
ISO 14001 e ISO 50001.



Transports de Barcelona, SA
 Está adherida a la iniciativa
 voluntaria de reducción de
 emisiones de gases de efecto
 invernadero que impulsa la
 Oficina Catalana del Cambio
 Climático.