

Carta de serveis de Metro Barcelona 2020



Transports
Metropolitans
de Barcelona



TMB Qualitat

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, respectivament, les xarxes de metro i d'autobusos per compte de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB). També inclou l'empresa **Projectes de Servei i Mobilitat, SA**, que gestiona el telefèric de Montjuïc i **Transports Metropolitans de Barcelona, SL** que gestiona productes tarifaris per mitjà de la plataforma de comerç electrònic holabarcelona.cat i altres serveis de transport, i la societat associada consolidada per posada en equivalència **Transports Cuitat Comtal, SA**.

TMB compta també amb la **Fundació TMB**, que vetlla per patrimoni històric de TMB i promou els valors del transport públic a través d'activitats socials i culturals.

TMB dóna 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.

El servei de metro i de bus que presta TMB té per objectiu garantir el dret a la mobilitat dels ciutadans 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 Barcelona fa més d'una dècada que treballa en polítiques de qualitat del servei adreçades a la millora de la seva gestió i a donar resposta a les expectatives cada cop més exigents dels usuaris. 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 Barcelona** vol donar a conèixer amb més detall els compromisos que aquesta organització té amb la ciutadania i amb els seus clients.

Metro Barcelona

L'**objectiu de Metro** és continuar liderant la mobilitat a Catalunya: l'any 2019 va transportar més de 400 milions d'usuaris. És un referent en termes de satisfacció de les expectatives dels ciutadans de l'àrea metropolitana de Barcelona, com va indicar-ho la darrera Enquesta de serveis municipals, que el posiciona, juntament amb les biblioteques, com el servei públic més valorat de Catalunya.

Metro 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 què valors com la participació i la motivació són ben presents.

El factor clau de Metro per tal de garantir una experiència de viatge satisfactòria ha estat l'adaptar els processos a les necessitats canviants de la ciutadania. El client de Metro ha esdevingut un client actiu, amb iniciatives i expectatives que van més enllà del sol fet de ser transportat.

Metro Barcelona sap 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 afegir per als nostres clients i millorar la seva experiència de viatge.

D'altra banda, Metro de Barcelona té molt en consideració el context sociocultural en el qual ens emmarquem. Formem part d'una ciutat moderna i cosmopolita com és Barcelona i les nostres instal·lacions i equipaments han de reflectir aquesta realitat.

Per tant, tenim especial cura d'estar a la avantguarda dels avenços tecnològics i les últimes tendències, per tal d'aconseguir l'excel·lència en la nostra 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.

Metro Barcelona

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



Missió, visió i valors de TMB

Missió de TMB (per què existim)

Oferir una xarxa de transport públic:

- que contribueixi a la millora de la mobilitat ciutadana i al desenvolupament sostenible de l'àrea metropolitana,
- garantint la prestació del millor servei al client,
- desenvolupant polítiques de responsabilitat social,
- en un marc de viabilitat i eficiència econòmica

Missió, visió i valors de TMB

Visió de TMB (què volem ser)

Ser empresa de transport i mobilitat ciutadana que sigui competitiva i referent a Europa:

- per la seva contribució a la millora de la mobilitat a l'àrea metropolitana, i a la sostenibilitat urbana i al medi ambient;
- per la qualitat tècnica oferta i per la qualitat percebuda pel ciutadà;
- per l'eficiència dels seus processos i l'optimització de recursos;
- per l'ús eficient de la tecnologia com a palanca de millora del servei i de l'eficiència;
- per l'excel·lència dels seus treballadors;
- pel seu compromís amb la societat i els ciutadans;
- per la seva presència internacional.

Missió, visió i valors de TMB

Valors de TMB

1. Compromís i vocació de servei públic
2. Servei excel·lent, gestió eficient
3. Comportament socialment responsable
4. Obertura a la innovació
5. Relacions “guanyar-guanyar”
6. Reconeixement i equitat
7. Treball en equip i companyonia
8. Integritat i honestedat
9. Compromís amb el creixement personal i professional
10. Respecte



Món TMB

TMB a més de voler convertir-se en un referent europeu com a empresa que gestiona la mobilitat, també vol ser un referent en altres aspectes de la gestió d'una organització i en la seva relació amb la societat que ens envolta.

És per aquest motiu que treballem per convertir-nos en un referent de millora no solament del transport urbà, sinó també de molts més aspectes de la nostra societat.

En aquest camp és important destacar els projectes i col·laboracions que du a terme TMB en aspectes tant importants, com poden ser:

Medi ambient

A TMB apostem pel futur. Per això, el nostre compromís amb tu és oferir-te el millor servei de transport perquè guanyis temps i qualitat de vida. Ho fem tenint cura del medi ambient, construint una ciutat més sostenible per a tots i més respectuosa amb el nostre entorn. I ho fem, a més, seguint una política de qualitat que promou, principalment, una gestió eficient i la satisfacció de les expectatives dels ciutadans.

Accessibilitat

TMB principal operador de transport en l'Àrea Metropolitana, assumeix com a propi el compromís i el repte de millorar les condicions de vida de les persones amb discapacitat.

En el marc d'aquest compromís TMB disposa del Pla Director d'Accessibilitat on es defineixen les línies d'actuació que es treballen amb el fi últim d'aconseguir la plena accessibilitat en tots els vessants del Serveis que ofereix TMB. Per aconseguir-ho TMB, ha implementat un sistema de gestió denominat Codi Operatiu, que garanteix treballar de manera transversal l'accessibilitat universal a tots els àmbits de TMB.

Món TMB

TMB Cultura

TMB Cultura engloba totes les actuacions i col·laboracions que es fan des de TMB amb el clar propòsit de fer costat a la cultura i l'art, apropant-la a tots els nostres viatgers durant els seus desplaçaments.

TMB Educa

TMB Educa és el projecte educatiu de TMB que obre les nostres portes a les escoles i promou, entre els escolars, 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 del transport un mitjà d'educació..

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 diferents orientats a estendre la cultura de la cooperació i la solidaritat dins la companyia.

Vocació de servei i serveis prestats per Metro Barcelona

Xarxa de metro

El metro de Barcelona disposa de vuit línies (cinc línies convencionals i tres d'automàtiques) i també integra en el seu servei el funicular de Montjuïc.

En total, són 160 estacions i més de 157 trens funcionant en hora punta. (Dades a 31-12-2019)

Metro	Longitud (km)	Nombre estacions	Trens en hora punta	Interval de pas en hora punta
	20,2	30	31	3'14"
	12,8	18	20	3'15"
	17,8	26	26	3'23"
	16,5	22	20	3'51"
	18,6	26	33	2'44"
	10,4	12	6/4	6'04"*
	22,1	19	9/4	7'21"***
	2,3	5	2	7'30"
	0,7	2	2	10'00"
Total xarxa	121,4	160	157	

* En el tram comú, l'interval és de 3'02" (simètric)

** En el tram comú, l'interval és de 2'06" i 5'15" (asimètric)

Nota: Actualment hi ha 161 estacions després de la inauguració el 1/2/2020 de l'estació de Zona Franca a la L10S.

Vocació de servei i serveis prestats per Metro Barcelona

Servei de metro

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

Horaris de servei del metro

Feiners (de dilluns a dijous), diumenges i festius entre setmana	de 5.00 a 24.00 h
Divendres i vigílies de festiu	de 5.00 a 2.00 h
Dissabtes i vigílies de l'1 de gener, 24 de juny, 15 d'agost i 24 de setembre	servei continuat
24 de desembre	tanca a les 23.00 h

Vocació de servei i serveis prestats per Metro Barcelona

Dades bàsiques el 31/12/2019

Places-km (milions)	17.627,00
Cotxes-km útils (milers)	95.100,50
Viatges (en milions)	411,95
Viatgers / cotxe-km útil	4,33
Viatgers-km (places-km/1.000)	116,85
Recorregut mitjà per viatge (km)	5,00

Centre Integrador de l'Operació (CIO)

Funciona tot l'any, les 24 hores del dia, i fa servir la tecnologia més avançada per 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).

El CIO gestiona de manera integrada tots els recursos que intervenen en l'explotació de la xarxa de metro:

- Circulació de trens
- Assistència a les estacions
- Operació d'energia
- Informació a clients

Vocació de servei i serveis prestats per Metro Barcelona

Seguretat de la Xarxa de Metro (SXM)

Per a Ferrocarril Metropolità de Barcelona la seguretat constitueix un dels pilars bàsics sobre els quals descansa la fiabilitat i la confiança que els ciutadans de l'Àrea Metropolitana de Barcelona exigeixen a un servei públic de mobilitat, i que la Llei Ferroviària 4/2006 reconeix al seu article 31.1 com d' "interès general i essencial per a la ciutadania".

SXM vetlla per aquesta seguretat en les seves tres vessants:

- Seguretat relacionada amb la causalitat humana (Seguretat i Protecció Civil)
- Seguretat tècnica o ferroviària (Seguretat Ferroviària)
- Seguretat dels empleats (Prevenició de riscos laborals)

Seguretat i Protecció Civil

La Unitat de Seguretat i Protecció Civil té la missió de gestionar, de forma 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. Es compona dels següents departaments:

- Departament d'Intervenció
- Departament de Protecció Civil
- Departament de Seguretat, del qual depèn el Centre de Seguretat i Protecció Civil, que presta servei 24 hores els 365 dies de l'any.

Vocació de servei i serveis prestats per Metro Barcelona

Seguretat Ferroviària

La Unitat de Seguretat Ferroviària s'orienta 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 així, garantir la integritat d'empleats, clients i seguretat del servei en general; conscienciant tota l'Organització en una Cultura de Seguretat Ferroviària on tots els recursos humans s'involucrin d'acord amb les seves responsabilitats en aquesta matèria.

Prevenió de riscos laborals

Des de la DSXM s'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 realitzar les activitats o prendre les mesures necessàries en totes les fases productives de Metro Barcelona amb la finalitat d'evitar o disminuir els riscos per a la salut derivats del treball incrementant la seguretat i la salut laborals.

Informació de contacte amb l'empresa

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

www.tmb.cat



Drets i obligacions

Treballem per garantir el bon funcionament, la qualitat, la seguretat i l'accessibilitat dels nostres serveis de transport públic, i demanem als viatgers que respectin les normes que regulen l'ús dels transports i la convivència entre les persones que diàriament utilitzen el metro.

En aquest link us convidem a veure amb més detall els drets i obligacions del usuaris del Metro.

<https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client/guia-usuari/com-es-viatja-en-metro>



Compromís de qualitat i indicadors

Metro de Barcelona, conscient de la importància d'oferir un alt nivell de qualitat en la prestació del servei de metro, ja fa més d'una dècada que va començar a treballar en polítiques de qualitat adreçades a la millora de la gestió del servei i d'aquesta manera poder donar resposta a les cada vegada més exigents expectatives dels nostres usuaris.

La implantació d'aquestes polítiques decididament orientades a satisfer les necessitats dels nostres usuaris, tenen el seu fruit final en l'obtenció de les certificacions ISO 9001 i UNE 13816 en tots les activitats i serveis referents a la prestació del servei de Metro.

Amb l'obtenció d'aquestes certificacions queda palès el clar compromís que Metro Barcelona té amb els seus usuaris i amb l'entorn on opera. Aquest compromís, com no podia ser d'una altra manera, es centra en satisfer les necessitats dels nostres usuaris, així com la utilització dels recursos d'una forma eficaç i eficient.

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

La totalitat dels indicadors associats als compromisos definits a continuació formen part dels Indicadors de Gestió de Metro Barcelona i son anualment auditats per entitat certificadora en les auditories d' ISO 9001 i UNE 13816

Compromís de qualitat i indicadors

La pandèmia provocada pel virus COVID-19 ha suposat l'adopció d'una sèrie de mesures inèdites fins avui, com la necessitat de restringir els desplaçaments de les persones, que ha afectat directament a la prestació del servei de les xarxes de transport públic.

TMB ha anat adaptant la seva oferta a les disposicions per garantir la mobilitat essencial i donar el millor servei segons el grau de restricció de cada situació de l'estat d'alarma, sempre procurant la seguretat d'usuaris i treballadors.

En aquest sentit, el servei de TMB segueix també les directrius i recomanacions d'organismes nacionals i internacionals, desenvolupant protocols i recomanacions per a l'ús del transport públic amb les màximes garanties de seguretat.

Mesures de prevenció i seguretat pel coronavirus:

<https://www.tmb.cat/ca/-/avis-recomanacions-coronavirus-sars-cov-1>

Entenem que els atributs i indicadors de qualitat de servei que s'exposen en la present carta reflecteixen l'alt compromís que TMB té amb la ciutadania i que persegueixen un model de mobilitat de qualitat, segura i sostenible, però a causa d'aquesta excepcionalitat, els compromisos establerts poden veure's notablement afectats.

Compromís de qualitat i indicadors

Acompliment de l'oferta (servei ofert)

Metro es compromet a complir amb l'oferta programada del servei per tal de facilitar al màxim la mobilitat dels nostres usuaris/ciudadans.

Compromís adquirit:

- Metro Barcelona es compromet a realitzar 98.50 % dels serveis programats.

Temps total atur (servei ofert)

Metro Barcelona realitza i es compromet a fer seguiment continu del servei programat diari per tal d'evitar incidències en el servei que provoquin aturades i retards en el mateix, minimitzant així els efectes en els desplaçaments dels nostres usuaris.

Compromís adquirit:

- Metro Barcelona és compromet a tenir un màxim de 29 minuts y 52 segons d'aturada per cada milió de KM recorregut.

Regularitat (Temps)

Metro Barcelona, amb la finalitat d'oferir un servei ràpid i fiable, és compromet a complir amb les taules d'interval de pas programades.

Compromís adquirit:

- Metro Barcelona és compromet a què el 90,31 % (sense L9 i 10) dels serveis compleixen amb la freqüència de pas programada.

Compromís de qualitat i indicadors

Accessibilitat

Amb la finalitat que tothom pugui gaudir del servei, Metro Barcelona es compromet a fer les accions necessàries per garantir la mobilitat a tots els usuaris a les instal·lacions de la xarxa de metro.

Compromís adquirit:

Accessibilitat interna i externa

- Metro de Barcelona és compromet a què els usuaris disposin del 99,20% dels ascensors en funcionament.
- Metro de Barcelona és compromet a què els usuaris disposin del 99,06% de les escales mecàniques en funcionament.

Expedició i validació de tiquets

- Metro de Barcelona és compromet a que els usuaris disposin del 97,08% de les distribuïdores en funcionament
- Metro de Barcelona és compromet a què els usuaris disposin del 95,18% dels passos de peatge en funcionament.

Compromís de qualitat i indicadors

Atenció al client

Metro Barcelona es compromet, en tot moment, a oferir el millor tracte possible als seus usuaris, tant pel que fa referència a la qualitat de l'atenció prestada com a l'eficiència en la resposta de les seves demandes.

Compromís adquirit:

- Metro Barcelona és compromet a què el 90% de les queixes i reclamacions es responen en un termini màxim de 28 dies naturals.

Metro Barcelona es compromet a respondre el 95% de les trucades rebudes de clients.

Informació

Metro Barcelona, conscient de la importància que l'usuari disposi de la màxima informació sobre el servei i que aquesta estigui actualitzada, es compromet a què estigui el màxim d'actualitzada, visible i en format accessible, per tal de facilitar l'ús del servei als usuaris.

Compromís adquirit:

- Metro Barcelona es compromet a què l'índex de qualitat d'informació en trens sigui superior a 85%
- Metro Barcelona es compromet a que l'índex de qualitat de informació en estacions sigui superior a 85%

Compromís de qualitat i indicadors

Seguretat

Metro Barcelona, conscient que la seguretat és un dels factors més rellevants en la qualitat del servei, es compromet a vetllar en tot moment per la seguretat dels nostres usuaris.

Compromís adquirit:

- El 100% dels nostres trens estan equipats amb sistemes de protecció automàtica de la marxa.
- Metro Barcelona garanteix l'atenció i el suport de la totalitat (100%) de les incidències de seguretat comunicades al Departament de Seguretat.

Neteja i conservació

Metro Barcelona es compromet a oferir als seus usuaris un servei amb un nivell elevat, tant respecte de la neteja com de la conservació dels trens i de les estacions de la xarxa.

Compromís adquirit:

- Metro Barcelona es compromet a què l'índex de qualitat de neteja i conservació de trens i estacions sigui superior al 72,58%.

Compromís de qualitat i indicadors

Impacte Ambiental

Metro Barcelona vol 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. Metro Barcelona es compromet a oferir un servei de transport públic eficient i de qualitat, que eviti la utilització per part dels ciutadans del seu vehicle privat en els seus desplaçaments i, per tant, les emissions contaminants associades, permetent millorar significativament la qualitat de l'aire a l'àrea Metropolitana de Barcelona.

- Metro Barcelona es compromet a que les emissions de diòxid de carboni no generades pel vehicle privat siguin superiors¹ a 273.651 t/any.
- Metro Barcelona es compromet a que les emissions d'òxids de nitrogen no generades pel vehicle privat siguin superiors¹ a 1.122 t/any.
- Metro Barcelona es compromet a que les emissions de partícules (PM10) no generades pel vehicle privat siguin superiors¹ a 54 t/any.

¹Cal considerar que a major demanda de transport públic, més emissions no generades pel vehicle privat. Per tant, quan major és el valor de l'indicador, major el benefici pel medi ambient.



Mecanismes de compensació

En el moment en què es produeixi una interrupció del servei, i el temps per a la represa del mateix sigui superior a 15 minuts, Metro Barcelona es compromet a:

1. Proporcionar a l'usuari que no ha pogut completar el viatge un bescanvi vàlid per a tota la xarxa de metro.
2. Quan sigui possible i la situació ho requereixi, posar a disposició de l'usuari els serveis de transport alternatius per realitzar la resta del trajecte que no se ha pogut fer amb Metro a causa de la incidència.

Perquè l'usuari tingui dret a aquests mecanismes de compensació, és d'obligat compliment que disposi d'un títol de viatge degudament validat i que no s'hagin abandonat les instal·lacions de Metro Barcelona.

Formes de participació a metro

TMB és una organització clarament orientada a satisfer les necessitats dels clients.

Per tal de disposar del màxim d'informació, i com no podia ser d'una altra manera, TMB necessita les teves opinions per millorar el servei prestat. És per aquesta raó que escoltem els teus comentaris i analitzem quines són les accions que ens permeten millorar el servei arran de les teves aportacions.

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 ho fa la nostra societat.

A TMB, com a empresa referent en mobilitat, no podem viure d'esquena a aquests canvis, i és per aquesta raó que cada dia anem ampliant les maneres de comunicar-nos amb els nostres usuaris.

També impulsarem i fomentarem processos participatius en matèria d'accessibilitat amb els principals agents institucionals i socials del sector.

Formes de participació a metro

Internet i xarxes socials

Telèfon

Pots contactar amb TMB a través del telèfon 902 07 50 27 (de dilluns a diumenge, de 8.00 a 21.00 h) per a qualsevol tipus de consulta.

Als Punts TMB rebràs l'atenció personalitzada que necessitis.

Pots trobar-nos a les estacions de Diagonal, La Sagrera i Universitat de dilluns a divendres i els caps de setmana i festius, t'atendrem al Punt TMB Universitat. Consulta tots els horaris al nostre web <https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client/punts-atencio/punts-tmb>

Per altra banda, estem treballant per impulsar noves mesures d'accessibilitat per garantir l'accés al servei a tots els nostres usuaris.

Internet i xarxes socials

A TMB, 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 dels nostres clients, estem immersos en un procés continu per obrir-nos a aquests nous canals i així establir nous mecanismes de comunicació més àgils i dinàmics amb els nostres clients.

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

Per facilitar aquest contacte, disposem de comptes a les xarxes socials, de l'aplicació TMB App per a iOS i Android, del JoTMBé i de la secció «Atenció al client» del nostre web. TMB compromesa amb la plena accessibilitat, ha

Formes de participació a metro

desenvolupat el seu web seguint la norma vigent UNE 139803:2012 i s'ajusta a les pautes definides pel grup de treball permanent Iniciativa per l'Accessibilitat Web (WAI) del Consorci World Wide Web (W3C) pel nivell AA.

Pots consultar les xarxes socials on som presents i què t'ofereix en cadascuna a <https://www.tmb.cat/ca/sobre-tmb/xarxes-socials>. Entre elles, tenim dos perfils a Twitter, @TMB_Barcelona (d'informació corporativa) i @TMBinfo (d'atenció i informació de servei sobre els transports que gestionem), i una pàgina de Facebook: <https://www.facebook.com/TransportsMetropolitansdeBarcelona> on també pots contactar-nos via Facebook Messenger.

TMB App t'ofereix informació sobre el servei de bus i de metro i hi pots conèixer l'estat del transport públic de TMB, planificar el teu viatge o ser atès si tens cap dubte. Més informació a: <https://www.tmb.cat/ca/barcelona/aplicacionsdescarregues/tmb-app>.

Amb JoTMBé, pots gaudir de promocions i descomptes, participar en concursos i obtenir informació personalitzada de les afectacions planificades que afectin les teves línies de bus de TMB i de metro de Barcelona. T'hi pots registrar, gratuïtament, des del web <https://jotmbe.tmb.cat/ca/>.

Finalment, a la secció «Atenció al client» del nostre web (<https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client>), trobaràs tota la informació al teu abast dels canals de comunicació disponibles, les gestions en línia que pots realitzar, la compra de bitllets de transport, i la guia de l'usuari amb informació de normatives i consells d'ús del transport públic. A la secció de l'Oficina virtual podràs realitzar tràmits com enviar una queixa, preguntar-nos per l'objecte que hagi perdut, presentar una al·legació o enviar-nos una consulta. Consulta totes les possibilitats a <https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client/gestions>

Queixes, reclamacions i suggeriments

A TMB donem especial importància a les comunicacions dels nostres usuaris. Diques què no fem bé, si no hem acomplert amb les teves expectatives, i què podem millorar.

Per facilitar aquestes comunicacions posem a la teva disposició els següents canals perquè ens facis arribar les teves opinions, queixes reclamacions o suggeriments:

- Formulari al web (www.tmb.cat/ca/atencio-al-client/gestions/queixes-reclamacions-suggeriments)
- Telèfon: 900 70 11 49, de dilluns a divendres laborables de 8:00 a 21:00 hores
Telèfon 900 70 11 49, de dilluns a divendres feiners, de 8.00 a 21.00 h.
- Formulari en paper: disponible als Punts TMB d'atenció
- Correu ordinari:
TMB Gestió de QRS
C/ 60, núm. 21-23 Sector A Polígon industrial de la Zona Franca
08040 Barcelona

Legislació vigent

En el següent link es troben identificades les principals lleis i normatives aplicables a Metro de Barcelona:

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



ISO 9001 Servei del transport de viatgers a la totalitat de la xarxa de Metro de Barcelona, incloent-hi:
L' Estratègia i Planificació de l'operació, pel que fa a les activitats de:

- Planificació del servei de l'operació,
- Organització del treball i de les persones,
- Estacions i infraestructures,
- Circulació,
- Seguretat i prevenció
- Relació amb el client

L'execució del servei de:

Línies convencionals:

L1, L2, L3, L4 i L5

Línies automàtiques:

L9N, L9S, L10 i L11

Projectes i Oficina Tècnica de Línies

Automàtiques

Gestió de Manteniment

Gestió de Manteniment de Línies Automàtiques

Centre Integrador de l'Operació:

Centre de Control de Metro

Informació i comunicació

Oficina Administrativa i control

de bescanvis



UNE 13816 per el servei de transport de viatgers a la xarxa de metro:
Línies convencionals:
L1, L2, L3, L4 i L5
Línies automàtiques:
L9N, L9S, L10 i L11
Centre Integrador de l'Operació



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