



Compliment de compromisos de la carta de serveis de Metro de Barcelona 2025

Compliment de compromisos
Carta de serveis de Metro de Barcelona
(Desembre 2025)

Qualitat i gestió mediambiental
Direcció Finançament, Programació i Auditoria



		Compromís adquirit	Resultat 2025
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 de la ciutadania.	A Metro de Barcelona ens comprometem a dur a terme el 99,35% dels serveis programats.	99,52%
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-hi incidències que provoquin aturades i retards, minimitzant així els efectes en els desplaçaments de les persones usuàries.	A Metro de Barcelona ens comprometem a tenir un màxim de 38 minuts i 36 segons d'aturada per cada milió de quilòmetres recorregut.	35'49"
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 de pas programades.	A Metro de Barcelona ens comprometem perquè el 90,10% dels serveis (excepte les línies L9 i L10) compleixin amb la freqüència de pas programada.	91,20%
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.	<u>Accessibilitat interna i externa</u>	
		A Metro de Barcelona ens comprometem perquè les persones usuàries disposin del 99,37% dels ascensors en funcionament.	99,17%
		A Metro de Barcelona ens comprometem perquè les persones usuàries disposin del 99,07% de les escales mecàniques en funcionament.	99,18%
		<u>Expedició i validació de tiquets</u>	
		A Metro de Barcelona ens comprometem perquè les persones usuàries disposin del	98,30%



Compliment de compromisos
Carta de serveis de Metro de Barcelona
 (Desembre 2025)

Qualitat i gestió mediambiental
 Direcció Finançament, Programació i Auditoria

		Compromís adquirit	Resultat 2025
		96,00% de les distribuïdores en funcionament.	
		A Metro de Barcelona ens comprometem perquè les persones usuàries disposin del 95,90% dels passos de peatge en funcionament.	98,59%
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 de les seves demandes.	A Metro de Barcelona ens comprometem perquè el 90% de les queixes i reclamacions es responguin en un termini màxim de 28 dies naturals.	40.62%
		A TMB ens comprometem a respondre el 95% de les trucades rebudes, en horari de servei, al telèfon d'informació i atenció corporatiu.	89.96%
		A TMB ens comprometem a respondre el 95% de les consultes rebudes via web i app en 48 hores laborables.	97.85%
Informació	A Metro de Barcelona som conscients de la importància que té la informació per a la ciutadania i, per això, ens comprometem perquè estigui tan actualitzada com sigui possible, visible i en format accessible, per tal de facilitar l'ús del servei a les persones usuàries.	A Metro de Barcelona ens comprometem perquè l'índex de qualitat d'informació en trens sigui superior al 90%.	99,24%
		A Metro de Barcelona ens comprometem perquè l'índex de qualitat d'informació en estacions sigui superior al 90%.	99,43%
Seguretat	A Metro Barcelona som conscients que la seguretat és un dels factors més rellevants en la qualitat del servei i,	El 100 % dels nostres trens estan equipats amb sistemes de protecció automàtica de la marxa.	100%



Compliment de compromisos
Carta de serveis de Metro de Barcelona
(Desembre 2025)

Qualitat i gestió mediambiental
Direcció Finançament, Programació i Auditoria

	Compromís adquirit	Resultat 2025
per això, ens comprometem a vetllar en tot moment per la seguretat de les persones usuàries.	A Metro de Barcelona garantim l'atenció i el suport necessaris per a totes (100 %) les incidències de seguretat comunicades al Departament de Seguretat.	100%



Compliment de compromisos
Carta de serveis de Metro de Barcelona
 (Desembre 2025)

Qualitat i gestió mediambiental
 Direcció Finançament, Programació i Auditoria

		Compromís adquirit	Resultat 2025
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.	A Metro de Barcelona ens comprometem perquè l'índex de qualitat de neteja i conservació de trens i estacions sigui superior al 89,95% .	94,78%
		Passatgers/eres que viatgen en trens amb una conservació adequada.	98,90%
		Passatgers/eres que viatgen en trens amb una neteja adequada.	89,97%
		Passatgers/eres que passen per estacions amb una conservació adequada.	95,92%
		Passatgers/eres que passen per estacions amb una neteja adequada.	94,11%
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 del vehicle privat per part de la ciutadania 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.	A Metro de Barcelona ens comprometem perquè les emissions de diòxid de carboni no generades pel vehicle privat siguin superiors ¹ a 337.521 t/any .	387.716 t/any
		A Metro de Barcelona ens comprometem perquè les emissions d'òxids de nitrogen no generades pel vehicle privat siguin superiors ¹ a 1.320 t/any .	1.484 t/any
		A Metro de Barcelona ens comprometem perquè les emissions de partícules (PM10) no generades pel vehicle privat siguin superiors ¹ a 63 t/any .	71 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.



Compliment de compromisos

Carta de serveis de Metro de Barcelona

(Desembre 2025)

Qualitat i gestió mediambiental
Direcció Finançament, Programació i Auditoria

Observacions i comentaris

L'any 2025 tornar a estar marcat pels records històrics de demanda a la Xarxa de Metro. Al tancament de l'any s'assoleixen gairebé 480 milions de validacions que suposa un increment del 2,4% respecte al màxim anterior que es va assolir l'any 2024. Tanmateix, al mes d'octubre també s'assoleix el record mensual amb 45,8 milions de viatgers, un 3,2% més que a l'octubre de l'any anterior. Per altra banda, el dia de Sant Jordi amb 1,88 milions de viatgers es converteix en la jornada amb més validacions de la història de la xarxa de Metro. Pel que fa a l'àmbit del material mòbil, al juny del 2025 finalitza l'important procés de renovació de la flota de les línies 1 i 3 amb l'arribada de la última unitat dels 50 nous trens de L1 i L3 per substituir les antigues sèries 3000 i 4000. En aquest context d'alta demanda i nova flota, s'ha assolit l'excel·lència en tots els indicadors de servei; temps d'aturada, compliment d'oferta i regularitat. Durant el 2025 s'observa una clara tendència de millora respecte el 2024 en tots els indicadors de servei gràcies als diferents plans d'acció que s'han impulsat internament. Pel que fa al transport vertical, tot i els alts nivells de disponibilitat assolits per sobre del 99%, les fortes pluges d'aquest any han generat una lleugera desviació a l'àmbit dels ascensors. S'està treballant en diferents accions amb l'objectiu de millorar els resultats d'aquest àmbit.

A l'àmbit de l'atenció a la nostra clientela, cal tenir en compte l'afectació de la implementació de la T-mobilitat amb la incorporació de la pràctica totalitat dels títols de transport; actualment hi ha un 99% de penetració al sistema tarifari. Aquest augment va generar un gran volum de peticions relacionades amb la T-mobilitat a través d'aquests canals, sobretot peticions per incidències en les càrregues i recàrregues de títols i per la inestabilitat del sistema, que sovint provocava increments puntuals i intermitents en les peticions dels nostres clients i clientes, durant tot l'any 2024.

Aquest any 2025 les incidències han disminuït i el sistema ha estat més estable. Tot i això, l'acumulació d'expedients generada al 2024 al BackOffice (fins al mes de setembre vam tenir un equip de reforç per atendre només comunicacions de la clientela de T-mobilitat), ens ha provocat dilacions al registre superiors a les que voldríem i en conseqüència l'incompliment dels compromisos adquirits.

Per tal de gestionar aquests expedients que hem acumulat, hem reforçat l'equip de gestió, hem aplicat novetats tecnològiques a la gestió dels expedients QRS i hem creat grups de treball que analitzen diferents grups de comunicacions recurrents. Amb aquestes actuacions intentarem que els temps mitjans de resposta s'adeqüin a la normativa vigent (aplicació de la nova Llei d'Atenció a la Clientela a finals d'any).

Respecte al canal telefònic ens ha passat un fet similar, de manera que la suma de les trucades de T-mobilitat a les trucades que ja atenia el proveïdor extern per atendre d'altres àmbits, ens ha implicat haver de proveir de més personal als equips d'atenció del canal telefònic. Actualment amb les dades extretes periòdicament, es confirma que els nivells de servei del canal telefònic ja es troben en valors superiors al compromís del 2025, i al BackOffice s'ha reduït considerablement la bossa dels expedients acumulats. Des de l'Àrea de Clients i Clientes continuem treballant per a millorar els resultats en els indicadors d'atenció a la nostra clientela.

Finalment, Metro de Barcelona ha continuat treballant en diferents accions i projectes que contribueixen a millorar el servei per a les persones usuàries:

- Al juny del 2025, amb l'arribada de la última unitat de la sèrie 7000, ha finalitzat el procés d'entrada dels 50 nous trens de les noves sèries 7000 i 8000 a les línies 1 i 3 per substituir les antigues sèries 2000, 3000 i 4000 afectades per l'amiant.



Compliment de compromisos

Carta de serveis de Metro de Barcelona

(Desembre 2025)

Qualitat i gestió mediambiental
Direcció Finançament, Programació i Auditoria

- S'ha adjudicat la remodelació 3 últimes unitats de la sèrie 2100 per finalitzar la totalitat de la flota d'aquesta sèrie de línia 4. La primera unitat ha iniciat el procés de remodelació al desembre de 2025. Tanmateix, s'ha adjudicat la remodelació de 3 trens de la sèrie 500 de L11 i s'ha iniciat la licitació per la remodelació de 34 trens de la sèrie 5000 de L5.
- S'han executat les obres de renovació de 3.200 metres de via doble a la línia 4 entre Maragall i Trinitat Nova, renovació de diferents aparells de via (dos diagonals, un escapament i una bretelle), muntatge d'un nou aparell de via, renovació del sistema de lubricació del carril i renovació del cable de 25 kV a la zona afectada. Aquesta actuació s'ha executat amb un tall de servei als mesos de juliol i agost.
- Al juliol del 2025, ha finalitzat el desplegament massiu dels nous dispositius d'informació al passatge, un total de 770 unitats, a totes les estacions de la Xarxa Convencional de Metro. S'han instal·lat a les andanes, vestíbuls, i passadissos d'enllaç.
- S'han executat treballs de renovació i millora imatge a diferents estacions de la Xarxa de Metro (Entença, Besós, Plaça de Sants L5, Virrei Amat, Torrassa, Espanya L3, Congrés, Diagonal L3, Navas, Urgell, Poble Nou, Camp de l'Arpa, Rocafort, Girona, Glòries, Clot L1, Torras i Bages, Barceloneta, Verdguer L4 i Sants Estació L5).
- A l'àmbit de la seguretat, el 31 de gener ha entrat en vigor el nou contracte de seguretat de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, amb una duració inicial de 4 anys. Per altra banda, el tractament transversal contra el vandalisme ferroviari, treballant des de totes les variants de la organització, ha presentat molt bons resultats durant aquest any 2025.
- Pel que fa a les mesures d'estalvi energètic, durant el 2024 s'ha activat la regulació amb marxes d'eficiència energètica a la línia 1 des de setembre del 2025, tal i com s'havia fet amb anterioritat a les línies 2, 3 i 5.
- Per altra banda, FMB/TMB continua treballant per millorar l'accessibilitat universal. Durant el 2025 s'han finalitzat les obres d'adequació de les estacions de Espanya L1-L3, Passeig de Gràcia L2-L3-L4, Sants Estació L3-L5, Catalunya L1-L3, Ciutadella-Vila Olímpica L4. Actualment, el 95% de les estacions ja disposen d'ascensors, 3 estacions més es troben en obres per la seva adequació (Clot L1-L2, Plaça de Sants L5, 1a fase de Verdguer L4-L5) i la resta en fase de redacció de projecte (Plaça de Sants L1, Urquinaona L1-L4, 2a fase Verdguer L4-L5).
- Finalment, també és important destacar que la valoració del servei de metro per part de les persones usuàries ha assolit un nou màxim històric el 2025 amb una puntuació de 8,21 sobre 10 en l'estudi anual de percepció del client.

