



Carta  
de Servicios  
**Metro de Madrid**



Vocación de Servicio .....	4
Nuestro compromiso con usted .....	6
Información, sugerencias y reclamaciones .....	8
Compromisos.....	10
Compensaciones .....	12



---

# Vocación de Servicio

---

Metro de Madrid comenzó en 1919 a prestar su servicio de transporte público de viajeros con la inauguración de la línea 1, entre Sol y Cuatro Caminos. Aunque muchas cosas han cambiado, hay una que ha permanecido invariable desde entonces: su vocación de procurar, a los ciudadanos de toda la región de Madrid, el mejor transporte público posible.

Metro de Madrid es hoy una de las redes más extensas del mundo, disponiendo de una gran cantidad de parámetros de primer nivel, como son entre otros, la modernidad de su material móvil o el elevado número de estaciones de su red, que permite que el 80% de los madrileños residentes en los doce municipios a los que llega Metro de Madrid dispongan de una estación a menos de 600 metros de sus domicilios o destinos habituales.

Metro de Madrid transporta en día laborable más de dos millones de viajeros que son, en definitiva, su razón de ser.

Para conseguir este objetivo global, Metro se esfuerza en todo momento para lograr que toda la organización se vuelque en la plena satisfacción de cada cliente, formando a su personal y cuidando cada proceso y procedimiento para superar las expectativas de cada persona y de la sociedad madrileña en general. Todo ello desde un prisma de eficiencia en el uso de los recursos utilizados.



---

**Nuestro  
compromiso  
con usted**

---

Metro de Madrid, S.A., consciente del nivel de calidad que sus clientes esperan, apuesta por la mejora constante del servicio y prueba de ello es la presente carta de servicios, que resume los compromisos que adquirimos públicamente con nuestros clientes a través de la certificación de calidad otorgada por AENOR.

Metro de Madrid, S.A. es la primera compañía de transporte metropolitano que ha conseguido la certificación de toda su red según la norma europea UNE-EN-13816 de calidad de servicio en el transporte público de viajeros.

Por ello hemos decidido convertir esa voluntad permanente de mejora en un compromiso formal establecido con cada uno de nuestros clientes. Este documento constituye pues, un vehículo público para comunicarnos con ustedes, de forma simple y transparente. En el mismo encontrarán los parámetros y estándares de calidad que nos comprometemos a cumplir para el servicio prestado en toda nuestra red.

Esta carta de servicios es el resultado de amplios y detallados estudios realizados entre nuestros clientes, sus necesidades, deseos y, muy especialmente, sus expectativas respecto a lo que debe ser Metro de Madrid, S.A. para cada una de las personas que utilizan nuestro servicio. Nuestra meta es su satisfacción personal y a ello nos comprometemos formalmente.



---

# Información, sugerencias y reclamaciones

---

Para seguir mejorando necesitamos su opinión.

Por favor, si no está satisfecho con nuestro servicio, díganoslo.

Si necesita cualquier información sobre el servicio ofrecido por Metro de Madrid, S.A., ha sufrido alguna desatención o cualquier anomalía, o bien ha observado deficiencias y posibles mejoras, por favor, utilice alguno de los canales disponibles.

Su opinión es un regalo pues nos permite mejorar.

- Por correo: C/ Cavanilles, 58 28007 Madrid
- En todas las estaciones de la red
- A través del Centro Interactivo de Atención al Cliente. Este centro ofrece sus servicios de 7h a 23h 365 días al año:
  - Por Teléfono: 902 444 403 - 917 796 399
- A través de nuestro sitio web: [www.metromadrid.es](http://www.metromadrid.es)
- En los Centros de Atención al Cliente. El horario de atención directa es de 7h a 22h todos los días laborables y de 10 a 22h los sábados, domingos y festivos.
- A través de las redes sociales: Twitter y Facebook.

# Compromisos



## Ocupación de los trenes

Nos comprometemos a que, al menos, el 95% de nuestros clientes que viajen en hora punta lo hagan con una ocupación igual o inferior a 4 clientes/m<sup>2</sup>.

## Accesibilidad

Nos comprometemos a mantener las instalaciones que facilitan la accesibilidad en las mejores condiciones para garantizar que, al menos, el 95% de nuestros clientes las encuentren disponibles para su uso.

## Información

Los clientes dispondrán en las estaciones de la información necesaria sobre la oferta básica del servicio: planos de red, horarios, intervalos, etc. y será permanentemente actualizada de modo que los estándares de calidad obtengan un grado de valoración de 8 o superior (en una escala de 0 a 10). El 100% de las estaciones disponen de esta información.

Nos comprometemos a que, al menos, el 95% de nuestros clientes dispongan de información actualizada, tanto en trenes como en estaciones, cuando se produzcan posibles incidencias que afecten la circulación de trenes, de forma que puedan estar convenientemente informados y poder así valorar otras alternativas de transporte.

## Tiempo

Nos comprometemos a que, al menos, el 95% de nuestros clientes esperen en andén menos tiempo del intervalo máximo ofertado.

## Atención al cliente

Nos comprometemos a que los clientes que requieren asistencia en los Centros de Atención al Cliente y en el Centro Interactivo de Atención al Cliente (C.I.A.C.) reciban un trato excelente de modo que los estándares de calidad obtengan una valoración en un grado de 8,5 o superior (en una escala de 0 a 10).

Nos comprometemos a que, al menos, el 95% de los clientes que reclaman obtengan una respuesta personalizada a las reclamaciones realizadas por nuestros clientes en un plazo no superior a 13 días hábiles.

## Confort

Nos comprometemos a que nuestros clientes encuentran los trenes y estaciones en condiciones de limpieza de modo que los estándares de calidad obtengan una valoración en un grado de 7 o superior (en una escala de 0 a 10).

## Seguridad

Nos comprometemos a que el 100% de los trenes estén equipados con sistemas de protección automática de la marcha.

Nos comprometemos a que más del 99,99% de nuestros clientes realicen su viaje en condiciones de protección frente a posibles agresiones, procurando su máxima satisfacción y tranquilidad.

## Impacto medioambiental

Nos comprometemos a minimizar el impacto medioambiental de nuestra actividad, cumpliendo con las normas y estándares establecidos al efecto, tal como los descritos en la norma ISO 14001, en la que Metro de Madrid está certificado desde el año 2005.

# Compensaciones



Nuestros clientes tendrán derecho a la devolución del importe del billete del que sean portadores, o a la entrega de un nuevo título de transporte igual o similar al que porten (excluidos en ambos casos los títulos de transporte que permitan un número ilimitado de viajes) siempre y cuando el viaje no haya sido realizado y además concorra alguna de las siguientes circunstancias:

- A) Cuando se produzca una suspensión del servicio.
- B) Cuando el intervalo entre trenes sea superior a quince minutos en los trayectos para los que el cuadro de horario de servicio prevea intervalos inferiores a ocho minutos.
- C) Cuando se produzca un intervalo superior al doble del establecido en aquellos trayectos para los que el cuadro de horario de servicio establezca intervalos entre trenes superiores a ocho minutos.







Metro de Madrid, S.A. mantiene en la mejora constante de la calidad de servicio que presta a sus clientes, un objetivo permanente.

Esta filosofía se traduce en el hecho concreto de que Metro de Madrid, S.A. sea la primera compañía de transporte metropolitano que ha conseguido la certificación de toda su red según la norma europea UNE-EN-13816 de calidad de servicio en el transporte público de viajeros, y una de las primeras del sector en Europa. Como consecuencia de esto, Metro de Madrid, S.A. adquiere una serie de compromisos cuantificables con sus clientes, que han sido resumidos en la presente Carta de Servicios.

Metro de Madrid, S.A. transporta en día laborable más de dos millones de clientes, consecuentemente, los presentes compromisos suponen una garantía de calidad de servicio que estamos dispuestos a ofrecer a nuestros clientes, objetivada a través de los índices estadísticos de referencia, a efectos de la certificación de calidad. En todo caso, y respecto de cualesquiera incidencias o circunstancias concretas que pudieran surgir en la relación entre Metro de Madrid, S.A. y sus usuarios individuales, resultará de aplicación lo ordenado en el Reglamento de Viajeros y demás disposiciones legales vigentes.



**Metro de Madrid**  
 C/ Cavanilles 58. 28007 - Madrid  
 T: 902 444 403 - 917 796 399

[www.metromadrid.es](http://www.metromadrid.es)

