



Transports
Metropolitans
de Barcelona

Gabinet de Premsa

Nota informativa

25 d'abril del 2025

TMB inicia el procés de renovació de les màquines de venda de bitllets del metro a les línies convencionals

Les noves màquines permetran l'emissió directa del suport T-mobilitat en format PVC i incorporaran nous mètodes de pagament com Bizum

La licitació, que s'inicia avui, preveu una inversió mínima de 19 milions d'euros i que les primeres màquines s'instal·lin el 2027

El canvi de les màquines de venda busca adaptar els dispositius als nous hàbits de compra i millorar l'experiència de l'usuari

Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) ha iniciat avui el procés de licitació per **renovar les màquines de venda de bitllets de les línies convencionals de metro**. L'objectiu és substituir les actuals per **dispositius més moderns que oferiran noves funcionalitats** i milloraran l'experiència de l'usuari. Les màquines actuals es van començar a instal·lar l'any 2004 i ara **es canviaran per unes altres que permetran, entre d'altres coses, l'emissió directa del suport T-mobilitat en format PVC i altres mètodes de pagament** com targeta bancària sense contacte o Bizum. El contracte preveu que se n'instal·lin **entre 290 i 397 a les 126 estacions de les línies convencionals**.

A més de l'emissió del suport T-mobilitat en format PVC i nous mètodes de pagament, a les noves màquines de venda de bitllets **es podran fer devolucions i emissió de duplicats per als usuaris registrats**. També oferiran **informació sobre tarifes, títols o incidències i permetran enviar factures** simplifiades per correu electrònic. Els nous dispositius incorporaran també **lectors de codis de barres i de QR's** que facilitaran la recollida de títols comprats en origen. A més, disposaran d'un servei **d'atenció al client per veu de manera remota i, en una segona fase, aquesta atenció incorporarà també imatge**. Més endavant s'incorporarà també un **recomanador de bitllets en funció de les necessitats de cada persona**.

Les noves màquines oferiran servei en quatre idiomes: català, castellà, anglès i francès. La licitació també contempla que en futur s'incorpori tecnologia amb **intel·ligència artificial** que permetrà, entre altres coses, incorporar un major nombre d'idiomes.

Gabinet de Premsa

Nota informativa

Pel que fa a l'**accessibilitat**, les millores són significatives i incorporaran **ordres per veu, sortida d'àudio privada o un bucle inductiu per accessibilitat auditiva**, una tecnologia que ajuda les persones amb pròtesis auditives a escoltar millor en espais públics.

El conseller delegat de TMB, Xavier Flores, ha explicat que “aquesta renovació és necessària des del punt de vista operatiu, però també per les necessitats que té avui el nostre client al qual li hem de facilitar un pagament més àgil i adaptat als hàbits de consum actuals”. Flores ha destacat que “**el canvi ens permetrà també incorporar millores en accessibilitat per garantir el dret a la mobilitat a totes les persones**” i, en aquest sentit, ha afegit, que “**mantindrem la possibilitat de fer el pagament en efectiu a totes les estacions**”. Així, TMB seguirà complint amb el Reial Decret 24/2021 o Llei General per a la Protecció dels Consumidors i Usuaris que defensa el dret de les persones a pagar amb efectiu.

Licitació adaptativa

La licitació preveu una **inversió mínima de 19,2 milions d'euros** i està plantejada com un contracte flexible i adaptatiu perquè contempla l'**adquisició d'entre 290 i 397 màquines** que s'instal·laran **a les 126 estacions** existents en la xarxa de metro convencional. La decisió final sobre el **nombre exacte de noves màquines** que s'adquiriran estarà subjecta a l'**evolució de diversos factors durant la vigència del projecte**. Aquests inclouen variants com poden ser la **disminució progressiva de les vendes presencials en favor dels canals digitals** o la necessitat de garantir una elevada disponibilitat d'equips en determinades estacions per tal d'assegurar un **servei eficient i accessible**. Es preveu que l'adjudicació es resolgui a finals de 2025 i que durant 2026 es desenvolupi el projecte i arribi el primer prototip. **Les primeres unitats s'instal·laran a la xarxa de metro el 2027 i estaran ja a tota la xarxa a finals del 2028**. La licitació també inclou el manteniment dels equips i el servei de retirada de les màquines antigues.