

Madrid, 13 de noviembre de 2025

Con esta iniciativa, EMT Madrid potencia la eficiencia de la red de bicicletas públicas

El Ayuntamiento aprueba la Carta de Servicios de bicimad para garantizar la calidad del servicio

- Este documento contiene los compromisos y responsabilidades asumidos para asegurar el servicio con unos estándares de calidad determinados
- Incluye compromisos como garantizar que las estaciones estén a una distancia de menos de 800 metros entre sí
- El servicio de autobús y el de grúa municipal también tienen sus propias cartas de servicios

El servicio de bicicleta pública eléctrica de Madrid, bicimad, da un paso más en el compromiso de calidad con sus clientes: el Ayuntamiento de Madrid, en la reunión de este jueves de la Junta de Gobierno, ha aprobado por primera vez la Carta de Servicios con la que EMT Madrid se compromete a garantizar la eficacia en la prestación del servicio.

El propósito de esta Carta de Servicios, en línea con el compromiso del Ayuntamiento de ofrecer servicios de calidad y fomentar la movilidad sostenible en Madrid, es brindar una información accesible y transparente sobre el funcionamiento de bicimad, así como sobre los derechos y deberes de sus usuarios, según ha explicado la vicealcaldesa y portavoz municipal, Inma Sanz. Además, aspira a reforzar el compromiso de bicimad con un servicio de calidad y a impulsar una movilidad sostenible en la capital. Asimismo, el documento busca reflejar los valores y la misión de bicimad y, en última instancia, trata de consolidar un modelo de movilidad más sostenible y respetuosa con el medio ambiente, así como una ciudad más habitable para todos.

Entre otros deberes, bicimad se compromete en esta Carta de Servicios a garantizar que las estaciones estén a una distancia entre sí de menos de 800 metros, a asegurar información en tiempo real a los clientes de la disponibilidad y del estado del servicio a través de la aplicación de bicimad, de Mobility 360 y de la web de bicimad y a contestar a las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en el Servicio de Atención al Cliente de EMT Madrid.

Bicimad, en sus más de once años de trayectoria, se ha consolidado como una alternativa de movilidad sostenible en Madrid al ofrecer a los madrileños y a

quienes visitan la capital un servicio de alquiler de bicicletas públicas que promueve un transporte limpio. 632 estaciones y 7.755 bicicletas se ponen a diario a disposición de la ciudadanía con el doble objetivo de contribuir a un transporte urbano más seguro, eficiente y respetuoso con el medio ambiente y de impulsar hábitos de transporte más equilibrados y saludables.

En este sentido, bicimad se erige como una pieza esencial para lograr un Madrid más limpio y descarbonizado; no en vano, el sistema ciclista conforma un elemento clave dentro de la Estrategia de Sostenibilidad Ambiental Madrid 360, la hoja de ruta del Ayuntamiento para reducir la contaminación y las emisiones de gases nocivos en la ciudad.

Responsabilidad institucional

Las cartas de servicios son documentos públicos mediante los que el Ayuntamiento de Madrid establece y comunica los servicios que presta y las condiciones en que lo hace. En ellas, se detallan los compromisos y responsabilidades asumidos para asegurar los servicios con unos estándares de calidad determinados, así como los derechos de los usuarios de estos servicios. Además, recogen las obligaciones que se adquieren al utilizarlos y los mecanismos de participación ciudadana disponibles, todo ello con el propósito de impulsar la mejora continua de los servicios públicos.

Además de la recién publicada Carta de Servicios de bicimad, EMT Madrid cuenta con otras dos cartas de servicios, la del Transporte en Autobús Urbano y la de la Grúa Municipal, que fueron aprobadas en 2018, certificadas en 2022 y que son sometidas a evaluaciones periódicas, la última de ellas en febrero del 2025. /