



Madrid, 30 de marzo de 2023

Un plan de actuación enfocado a reforzar la información al usuario sobre el uso de las bicicletas y la rápida recuperación de los vehículos

EMT refuerza bicimad con un decálogo de medidas orientadas a afianzar el sistema

- Medio centenar de informadores en calle se situarán en otras tantas estaciones repartidas en 13 distritos para dar soporte a los ciudadanos
- En los próximos días se triplicarán los equipos de recogida de bicicletas, pasando de 21 efectivos a 60; hasta ahora se han incrementado en un 40 %
- El centenar de inspectores repartidos por la ciudad para garantizar los diferentes servicios de EMT colaborará activamente para cerrar los candados de las bicicletas dispersas que se encuentren, permitiendo su inmediata recogida
- Tal como se recogen en las condiciones de gratuidad, todos los viajes de duración superior a 30 minutos o cuyas bicis no sean ancladas en ese tiempo son facturados
- Ya han comenzado las suspensiones temporales de cuentas por el reiterado uso incorrecto del servicio
- Se reducirá el plazo de la fase de coexistencia de los dos modelos intensificando y priorizando las labores para la retirada del sistema antiguo de bicimad
- Se ha repetido un *mailing* a todos los usuarios de bicimad para recordar las instrucciones de uso y se ha puesto en marcha una campaña de refuerzo de información en redes sociales
- Se han incorporado 150 bicicletas nuevas al sistema

La Empresa Municipal de Transportes (EMT) continúa materializando su proyecto de ampliación de bicimad a los 21 distritos de Madrid –seis más que en la actualidad– y la renovación completa del sistema, un proceso que culminará en el primer semestre de 2023 con 611 estaciones operativas y 7.500 bicicletas repartidas por toda la ciudad. En este complejo proceso, en el que el Ayuntamiento de Madrid ha apostado por mantener el servicio operativo y de manera gratuita para los usuarios hasta el 31 de julio, conviven el sistema antiguo y el nuevo hasta que EMT acabe de retirar las 264 estaciones y 2.964 bicicletas originales.

El pasado 7 de marzo, EMT comenzó el despliegue del nuevo bicimad con la coexistencia del anterior. La solución de coexistencia adoptada es un reto tecnológico acometido para que los ciudadanos pudieran utilizar el sistema sin limitaciones en esta etapa. Habitualmente, los proyectos de implantación de nuevos sistemas de bicicleta compartida exigen una suspensión temporal del funcionamiento del sistema o la utilización de los dos sistemas, el nuevo y el antiguo, de forma independiente, con las importantes limitaciones que ello conlleva. Tras las incidencias iniciales, esperadas y advertidas, debidas a la

Dirección General de Comunicación

Calle Montalbán nº1 Planta 3

Código Postal 28014 Madrid

diario: diario.madrid.es

twitter: [@MADRID](https://twitter.com/MADRID)

facebook: [@ayuntamientodemadrid](https://www.facebook.com/ayuntamientodemadrid)

teléfono: +34 91 588 22 40

mail: prensa@madrid.es

web: madrid.es



complejidad del proyecto, se ha observado una altísima incidencia de usos no permitidos en el sistema (hasta un 20 %). Estos usos indebidos se caracterizan por abandonar la bicicleta fuera de las bases físicas del sistema, único punto de origen y finalización de viajes tanto en el sistema anterior como actualmente en la etapa de coexistencia. Estas bicicletas abandonadas quedan fuera del servicio y son la causa de la caída de disponibilidad de unidades en las estaciones de bicimad.

Para solventar estos problemas y afianzar el sistema, EMT activó el pasado lunes, 27 de marzo, un plan de actuación que se ha visto ampliado hasta hoy con un decálogo de medidas para, por un lado, reforzar la información a los usuarios sobre el nuevo sistema y, por otro, garantizar la presencia de bicicletas en las estaciones.

Cuatro medidas para reforzar la información al usuario

EMT ha reforzado la comunicación ya existente para los usuarios incidiendo en la obligatoriedad de estacionar las bicicletas, tanto nuevas como antiguas, únicamente en estaciones.

Desde este viernes, EMT situará a 50 informadores en calle en medio centenar de estaciones para proporcionar soporte e información al usuario sobre cómo realizar un uso correcto de la bicicleta y disfrutar de la gratuidad hasta el 31 de julio.

Contarán con dípticos para dar las instrucciones de uso a quien lo necesite.

Los operarios, uniformados con chaqueta verde oscura, ofrecerán sus servicios de 8:00 a 20:00 h. en las estaciones de bicimad con mayor demanda y donde en las tres últimas semanas se han registrado también más incidencias. Se situarán en las bases de 13 distritos: Centro, Chamberí, Moncloa-Aravaca, Retiro, Arganzuela, Carabanchel, Puente de Vallecas, San Blas-Canillejas, Ciudad Lineal, Moratalaz, Usera, Chamartín y Latina.

Además de esta importante actuación, desde hoy se realizará, de nuevo, un *mailing* a todos los usuarios de bicimad recordando las normas de uso mientras conviven los dos sistemas y, se llevará a cabo otro envío masivo a los 42.769 usuarios que aún continúan en el antiguo sistema para advertirles de que han de realizar la migración MPass (la aplicación que integra todos los servicios de movilidad de EMT).

La empresa pública también ha puesto en marcha una campaña de refuerzo de información en redes sociales.

Dirección General de Comunicación

Calle Montalbán nº1 Planta 3

Código Postal 28014 Madrid

diario: diario.madrid.es

twitter: [@MADRID](https://twitter.com/MADRID)

facebook: [@ayuntamientodemadrid](https://www.facebook.com/ayuntamientodemadrid)

teléfono: +34 91 588 22 40

mail: prensa@madrid.es

web: madrid.es



Seis actuaciones para incrementar la disponibilidad de los vehículos

EMT ha incrementado en un 40 % los equipos de recogida de bicicletas abandonadas y los triplicará en los próximos días. De 21 personas que había inicialmente se alcanzarán los 60 efectivos.

Además, a partir del viernes, el centenar de inspectores que diariamente se reparte por la ciudad para garantizar los diferentes servicios de EMT será provisto de tarjetas bicimad para cerrar los candados de las bicicletas dispersas que se encuentren, permitiendo su localización para su inmediata recogida.

Con el objetivo de minimizar los usos indebidos del sistema, EMT ya ha comenzado a suspender temporalmente las cuentas de los usuarios que reiteren en abandonos de bicicletas en ubicaciones diferentes a las estaciones de BiciMAD.

Así mismo, se está aplicando de forma estricta la facturación de viajes cuya duración sea superior a los 30 minutos, tal y como se contempla en las condiciones de la gratuidad.

Por otro lado, con el objetivo de garantizar las bicicletas en todas las estaciones ya se han incorporado al servicio 150 bicicletas adicionales y se ha iniciado la reducción de plazos de la fase de coexistencia de los dos modelos, intensificando y priorizando las labores para la retirada del sistema antiguo de bicimad, una medida que simplificará el uso.

Hasta la fecha, EMT ha habilitado diferentes sistemas de ayuda al usuario a través del teléfono gratuito 900 878 331, ha proporcionado instrucciones de uso a través de la web y su App y ha ofrecido atención individualizada mediante las redes sociales.

Uso de las bicicletas

Para utilizar una bicicleta nueva ubicada en una estación del sistema antiguo, se puede hacer de dos maneras: pasando la tarjeta por el candado o leyendo el QR de la bici a través de la aplicación. Para dejar una bicicleta nueva en una estación del sistema antiguo también existen dos opciones: cerrando el candado y esperando a que se encienda la luz verde (si se enciende en rojo es porque la ubicación no es correcta o la estación ya está llena) o notificando el fin del viaje desde la aplicación y, posteriormente, cerrando el candado hasta que la luz verde se encienda. Al igual que en el caso anterior, la bicicleta siempre deberá colocarse enfrente de un anclaje disponible de la estación, sin subir la rueda delantera a la plataforma y apoyada sobre su pata de cabra.

Dirección General de Comunicación

Calle Montalbán nº1 Planta 3

Código Postal 28014 Madrid

diario: diario.madrid.es

twitter: [@MADRID](https://twitter.com/MADRID)

facebook: [@ayuntamientodemadrid](https://www.facebook.com/ayuntamientodemadrid)

teléfono: +34 91 588 22 40

mail: prensa@madrid.es

web: madrid.es



Con el nuevo bicimad, anclar y desanclar las bicicletas es muy sencillo porque las bases cuentan con un código de luces que facilitan al usuario conocer el estado de la bicicleta: la luz roja significa que la bici no está disponible o que no se ha anclado bien, la amarilla es una luz temporal mientras el sistema ejecuta la orden dada por el usuario y la verde se enciende cuando la bicicleta está disponible para desanclarla o cuando queda correctamente anclada en la base.

Para iniciar el viaje hay dos posibilidades: con tarjeta o a través de la aplicación. El usuario puede pasar la tarjeta bicimad o la de transporte público asociada a la cuenta de MPass por el lado derecho de la base o por el lateral del candado. También puede escanear el código QR desde la aplicación y esperar a que se encienda la luz verde. En cuanto a la finalización del viaje, basta con anclar la bicicleta a la base y esperar a que se encienda la luz verde para confirmar que está bien anclada. En este caso, el usuario no debe cerrar el candado.

Más información:

www.bicimad.com

[Instrucciones de uso](#)

Dirección General de Comunicación

Calle Montalbán nº1 Planta 3

Código Postal 28014 Madrid

diario: diario.madrid.es

twitter: @MADRID

facebook: [@ayuntamientodemadrid](https://www.facebook.com/ayuntamientodemadrid)

teléfono: +34 91 588 22 40

mail: prensa@madrid.es

web: madrid.es