

El sistema permite a los viajeros contactar en tiempo real con un agente especializado para resolver dudas o recibir orientación personalizada

La Comunidad de Madrid activa hoy las máquinas de Metro con teleasistencia por videollamada

- El servicio estará disponible inicialmente en 214 equipos instalados en 47 estaciones de la red en un total de 72 vestíbulos
- La Línea 6 permanecerá abierta las 24 horas durante los fines de semana una vez culmine su automatización integral

21 de octubre de 2026.- La Comunidad de Madrid pone en funcionamiento desde hoy un servicio de teleasistencia por videollamada en las nuevas máquinas expendedoras de Metro. Así, los usuarios podrán contactar en tiempo real con un agente especializado para resolver dudas, recibir orientación personalizada o realizar la compra de títulos de transporte con asistencia remota.

Para garantizar la correcta prestación de este servicio, un total de 24 profesionales ya han recibido formación específica. Lo llevará a cabo personal de estaciones, que guiarán al usuario durante todo el proceso de adquisición de los billetes.

Esta función estará disponible inicialmente en 214 equipos distribuidos en 47 estaciones. De ellos, 72 permitirán establecer la conexión por vídeo, uno por vestíbulo. La instalación forma parte del plan *Estación 4.0*, que contempla la renovación de los dispositivos de venta del suburbano con una inversión de 9 millones de euros, financiada con fondos del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia de la Unión Europea.

Por otro lado, La Línea 6 de Metro abrirá las 24 horas los fines de semana una vez finalice su automatización integral. *La Circular*, utilizada diariamente por más de 430.000 viajeros, funcionará de forma ininterrumpida desde el inicio del servicio del viernes hasta su finalización el domingo.

El horario incluirá los desplazamientos nocturnos por ocio, trabajo o asistencia a grandes eventos en la capital. Este trazado conecta con otras diez líneas del suburbano, cinco intercambiadores de transporte, Cercanías y la Estación Sur de Autobuses.

La automatización permitirá aumentar la capacidad de los trenes y ajustar la oferta a la demanda en tiempo real. Los trabajos de conservación y mantenimiento que actualmente se realizan durante las madrugadas del viernes y del sábado se concentrarán principalmente en la noche del domingo al lunes.