

Estará operativo en dispositivos móviles a través de WhatsApp y en el asistente virtual de la página web del suburbano madrileño

---

## La Comunidad de Madrid lanza un nuevo canal de atención al usuario de Metro que emplea la inteligencia artificial para responder a sus consultas

- Los viajeros podrán calcular sus trayectos con información en tiempo real sobre incidencias, la frecuencia de paso de los trenes y el estado de los ascensores
- La iniciativa está disponible en español e inglés, facilitando así la comunicación con los visitantes internacionales

**30 de junio de 2025.-** La Comunidad de Madrid ha lanzado un nuevo canal de atención al usuario de Metro que emplea la inteligencia artificial para responder a sus consultas. De esta forma, el Gobierno regional refuerza su compromiso con la innovación en el transporte público a través de un sistema que estará operativo tanto en WhatsApp, en el teléfono 900 444 404, como en la página web del suburbano madrileño.

Esta nueva herramienta, conocida como *chatbot*, permitirá resolver de manera inmediata, las 24 horas y los 365 días del año, dudas relacionadas con frecuencias, normas de uso, accesibilidad o ampliaciones, así como calcular trayectos con datos en tiempo real sobre incidencias, el paso de los trenes y el estado de los ascensores. Asimismo, contará con la información actualizada de las nuevas tarifas que estarán vigentes desde el 1 de julio o del servicio alternativo de autobuses que cubre en superficie el tramo afectado por el cierre de la Línea 6.

La iniciativa impulsada por el Ejecutivo autonómico está disponible en dos idiomas: español e inglés, facilitando así la comunicación con los visitantes internacionales que utilizan la red para desplazarse por la región. Además, no solo permite interactuar a través de mensajes de texto, sino que también incorpora notas de audio ofreciendo una fórmula más cómoda y rápida para los viajeros.

En caso de que el asistente virtual no consiga finalizar satisfactoriamente una consulta tras un máximo de tres intentos, informará al usuario de que puede derivar la conversación a un agente humano, que tomará el relevo desde el Centro Interactivo de Atención al Cliente para proporcionar la respuesta adecuada.

De este modo, WhatsApp se incorpora a las vías de comunicación disponibles para los usuarios de Metro de Madrid. Esta plataforma de mensajería, una de las



más utilizadas en la actualidad, se suma a los canales ya existentes del suburbano madrileño: presencial, telefónica, correo electrónico y redes sociales.

# Medios de Comunicación