

MANUAL INFORMATIVO SOBRE LA TARJETA TRANSPORTE PÚBLICO

INTRODUCCIÓN

El objetivo de las siguientes páginas es sintetizar la información relativa a la nueva tarjeta transporte público, cuya segunda fase de implantación a las zonas B y C está iniciándose, con el fin de que todos los operadores puedan disponer de una información homogénea que pueda orientarles para su difusión entre todos los agentes involucrados en la operación, así como para la elaboración de diversos soportes informativos – páginas web, etc.- de manera adecuada a los diferentes niveles de relación con los usuarios.

En definitiva, se trata de intentar que cada operador pueda actuar como un canal de comunicación en sí mismo, a través de todos los recursos que intervienen en la gestión del servicio.

¿QUÉ ES LA NUEVA TARJETA TRANSPORTE PÚBLICO?

¿Qué es?.- La nueva tarjeta transporte público es una tarjeta sin contacto que sustituye a la actual tecnología de billetes con banda magnética y sirve de soporte a los títulos de transporte emitidos por el Consorcio Regional de Transportes de Madrid para todo el sistema de transporte público de la Comunidad de Madrid.

Naturaleza y caducidad.- La tarjeta transporte público es personal e intransferible y **caduca a los 7 años** de su fecha de emisión¹. En la tarjeta figuran impresos el nombre y la fotografía del titular y un número de identificación personal.

Personalización.- Las tarjetas pueden asimismo ser personalizadas con imágenes adicionales (logotipos de instituciones locales, empresas comerciales para sus empleados, etc.).

Garantía.- La tarjeta transporte público tiene **dos años de garantía**, durante los cuales el usuario tendrá derecho a la sustitución sin coste alguno de las tarjetas defectuosas, siempre que los desperfectos no sean debidos al mal uso de la tarjeta.

Implantación progresiva.- La implantación de la nueva tarjeta se está llevando a cabo mediante un proceso gradual, habiéndose finalizado el proceso para los usuarios de la zona A y de los abonos anuales de todas las zonas.

El 15 de marzo ha dado comienzo la utilización de la tarjeta por los usuarios del Abono Joven de las zonas B y C, estando prevista la extinción de los cupones magnéticos de estas modalidades de abono el 31 de julio próximo.



¹ 4 años en el caso de las tarjetas cargadas con abonos anuales



En las fechas que se irán anunciando oportunamente, se irán incorporando los usuarios del Abono Normal de las zonas B y C, así como los usuarios del Abono Tercera Edad, para finalmente completar el proceso con los abonados de las zonas E1 y E2.

¿CÓMO SE OBTIENE LA NUEVA TARJETA TRANSPORTE PÚBLICO?

Documentación necesaria.-

- Una fotografía reciente, en color y tamaño pasaporte
- Impreso de solicitud
- Fotocopia del DNI, pasaporte o permiso de residencia
- Autorización de padres/tutores para menores sin DNI (impreso en www.crtm.es)
- Fotocopia, en su caso, del carné de Familia Numerosa y/o certificado de Discapacidad igual o superior al 65%

Para realizar la tramitación, hay que distinguir entre los usuarios actuales del Abono Transportes y los nuevos usuarios que no disponen de tarjeta magnética.

Usuarios del Abono Transportes actual (renovación).-

A la documentación anterior, estos usuarios deberán añadir la fotocopia del Abono Transportes actual.

Pueden realizar la renovación :

- A través de Internet (www.tarjetatransportepublico.es)
- En estancos y otros puntos autorizados
- Por correo postal (apartado 3.600. 28080. Madrid)

La renovación es gratuita durante un periodo de tiempo determinado (en el caso de los usuarios del Abono Joven zonas B y C que ahora se inicia la renovación gratuita se extenderá hasta el 31 de mayo), a partir del cual tiene un coste de 4 euros.

El usuario podrá disponer de su tarjeta en el plazo de **veinte días hábiles** en el mismo estanco donde la haya solicitado, o por correo si así lo indicó en su solicitud. Las tarjetas solicitadas por Internet se recibirán siempre en el domicilio del interesado, así como las que se soliciten por correo postal.

Nuevos usuarios.-

Las tarjetas solicitadas por los nuevos usuarios tendrán un coste de 4 euros.

La tramitación puede realizarse:

- A través de Internet, en cuyo caso recibirá la tarjeta en el domicilio indicado en la solicitud en el plazo de **cinco días hábiles**.





- Pidiendo cita previa en www.tarjetatransportepublico.es, por teléfono (012), en las oficinas conjuntas del 012-Ayuntamientos, o en las Oficinas de gestión de la Tarjeta Transporte Público indicadas en este documento, donde deberá acudir con la documentación señalada anteriormente (a excepción de la foto, que le será realizada en la propia oficina). La tarjeta le será entregada en el momento.

Los usuarios solamente podrán solicitar la nueva tarjeta a través de uno de los canales disponibles.

¿CÓMO SE UTILIZA?

Carga y validación.- Para utilizar la tarjeta, es preciso cargar un título de transportes válido y que se corresponda con el viaje que se pretende realizar. La validación es obligatoria en los lectores señalizados en los equipos de acceso de los diferentes operadores.

Actualmente, la red de carga se compone de las máquinas automáticas instaladas en las estaciones de Metro de Madrid, cajeros automáticos señalizados al efecto (ver www.crtm.es) y estancos y otros puntos de venta autorizados. En todos los casos es posible cargar todos los Abonos Transportes, de todas las zonas y modalidades, a medida que se vayan incorporando.

La tarjeta admite cualquier abono y su recarga. Para poder recargar el título cargado, es preciso realizar al menos una validación. Si la recarga que se va a realizar es de una zona diferente a la del título en uso, es preciso agotar este.

Aunque las nuevas tarjetas pueden contener hasta tres tipos de títulos de transporte diferentes (uno de ellos personal), con sus correspondientes recargas en las condiciones señaladas anteriormente, inicialmente solo se pueden cargar los títulos personales (Abonos Transportes), de las diferentes zonas y tipos a medida que se vayan incorporando.

Validez de la carga.- Los Abonos Transportes cargados en las nuevas tarjetas transporte público tienen un periodo de validez de **30 días naturales a partir de la primera utilización**. Transcurridos diez días después de efectuar la carga, si el título no ha sido validado, se irán descontando días de validez y, por consiguiente, en este caso los abonos cargados dejarán de ser válidos una vez transcurridos cuarenta días después de haber efectuado la carga.

Cambios de perfiles.- Con la nueva tarjeta, **el Abono Joven finaliza su periodo de validez al cumplir el usuario los 23 años de edad**. No es necesario cambiarla para adquirir el Abono Normal, y de igual modo sucede con el paso del Normal al Tercera Edad, así como si se modifican las condiciones de descuentos especiales (familia numerosa o discapacidad).

Cambios de zona.- Si a lo largo de los 30 días del periodo de validez de un abono, el usuario necesita cambiar de zona, puede hacerlo en las oficinas de gestión del Consorcio



Regional de Transportes de Madrid, Moncloa, Príncipe Pío, Sol, sustituyendo el abono que tiene cargado por un abono de precio superior, y abonando la diferencia.

Consulta de saldo.- Puede consultarse el saldo disponible en los títulos cargados en la tarjeta en las redes comerciales.

¿QUÉ DEBE HACER EL USUARIO EN CASO DE INCIDENCIA?

Tipos de incidencias y lugar de resolución.- Las incidencias con la tarjeta (errores de impresión, deterioro, no funcionamiento, extravío o robo) deben resolverse en las Oficinas de gestión de la Tarjeta Transporte Público.

En caso de extravío o robo, el usuario deberá comunicar esta circunstancia, a través del correo electrónico tarjetatransportepublico@crtm.es, o presencialmente en las Oficinas de gestión del Consorcio Regional de Transportes de Madrid, Moncloa, Príncipe Pío o Sol, adjuntando una declaración responsable (obtener impreso en [http://www.crtm.es/pdf/Hoja Extravío ttp.pdf](http://www.crtm.es/pdf/Hoja_Extravío_ttp.pdf)). En estos casos, el usuario podrá solicitar la obtención de una nueva tarjeta. El Consorcio Regional de Transportes de Madrid, a instancias del interesado y tras consultar el estado de los títulos contenidos en la tarjeta extraviada o robada, bloqueará su uso y en el plazo máximo de cinco días procederá a emitir una nueva tarjeta con los títulos contenidos en la tarjeta desaparecida.

En el caso de que el usuario renunciara a la recuperación del contenido de la tarjeta extraviada o robada, podrá acudir a cualquiera de las oficinas de gestión de la tarjeta transporte público para solicitar la emisión en el acto de una nueva tarjeta.

En el supuesto de que el usuario no reciba la tarjeta en los plazos comprometidos, deberá dirigir un correo electrónico a tarjetatransportepublico@crtm.es, si la solicitó por Internet, y, si la solicitó en un estanco o por correo postal, deberá acudir al Consorcio Regional de Transportes de Madrid, en los horarios indicados en la relación adjunta, con el resguardo de la solicitud.

La emisión de una nueva tarjeta por extravío o robo tendrá un coste de 6 euros.

En el caso de modificación de las circunstancias personales que dan derecho a la aplicación de tarifas especiales (familias numerosas o discapacidad igual o superior al 65%), el usuario deberá acudir con la documentación acreditativa de dichas circunstancias a una oficina de gestión, donde se le actualizará la memoria de la tarjeta con el fin de poder cargar los títulos con la bonificación correspondiente.

En caso de que un equipo de validación no permita el acceso con la nueva tarjeta transporte público, la empresa operadora deberá identificar la causa, remitiendo al usuario, en el supuesto de que esto no sea posible, a una oficina de gestión, donde se determinará el motivo de la incidencia y se actuará en consecuencia. En ningún caso el operador debe solicitar el justificante de carga al usuario para solucionar la incidencia.



Periodo de garantía.- El periodo de garantía de la tarjeta, dos años, da derecho a la sustitución sin coste alguno de las tarjetas defectuosas, siempre que los desperfectos no sean debidos al mal uso de la tarjeta.

Transcurrido el periodo de garantía, y en caso de deterioro, el usuario deberá solicitar una nueva tarjeta, cuya emisión tendrá un coste de 6 euros.

¿QUÉ ES LA TARJETA AZUL DE TRANSPORTE PÚBLICO?



La **Tarjeta Azul de Transporte Público** es un título de transportes contenido en una tarjeta sin contacto de características similares a la tarjeta transporte público, dirigido a ciudadanos empadronados en el municipio de Madrid que cumplan determinadas características de edad o discapacidad, y con un límite de renta. Se solicita a través del Ayuntamiento de Madrid, y es de **utilización exclusiva en los servicios de Metro de Madrid (zona A), Empresa Municipal de Transportes de Madrid y Metros Ligeros de Madrid (ML1).**

Los beneficiarios de este título de transportes no pueden disponer simultáneamente de una tarjeta transporte público, debiendo renunciar a una de ellas en el caso de disponer ya de una tarjeta transporte público y serle concedida una tarjeta azul, o viceversa.

¿DÓNDE TRAMITAR UN ABONO ANUAL?

Si un usuario desea adquirir un abono anual a título particular, deberá solicitar cita previa a través de los canales indicados anteriormente para los nuevos usuarios, para ser atendido en una de las Oficinas de gestión del Consorcio Regional de Transportes de Madrid, Moncloa, Príncipe Pío o Sol.

La tarjeta, en este caso, se entrega con la carga del Abono Transportes Anual que haya sido solicitado, lista para ser utilizada, y tiene una fecha de caducidad de 4 años.

Los usuarios de abonos anuales particulares pueden dirigirse a la dirección tarjetaanual@crtm.es para consultar las incidencias al respecto.

¿QUÉ HACER EN EL CASO DE RETIRADA DE LA TARJETA?

La tarjeta transporte público deberá presentarse en buen estado de conservación a los agentes de inspección del Consorcio Regional de Transportes de Madrid y a los empleados de las empresas operadoras que así lo soliciten, junto con alguno de los documentos acreditativos de la identidad del usuario (DNI, pasaporte o permiso de residencia).



¿QUÉ ES EL CLUB DE AMIGOS DEL TRANSPORTE PÚBLICO?

www.crtm.es/clubdeamigos





HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LAS OFICINAS DE GESTIÓN DE LA TARJETA TRANSPORTE PÚBLICO:

1. Consorcio Regional de Transportes de Madrid

Plaza Descubridor Diego de Ordás, 3. 28003 Madrid

Lunes a viernes laborables, de 7:00h a 22:00h

Sábados, de 10:00h a 14:00h

2. Intercambiadores y estaciones de Metro:

- **Avenida de América, Ciudad Universitaria, Colonia Jardín, Moncloa, Nuevos Ministerios, Plaza de Castilla, Príncipe Pío, y Sol.**

- **Móstoles Central, Leganés Central, Fuenlabrada Central y Coslada Central** (a partir del 10 de abril).

Lunes a viernes laborables, de 7:00h a 22:00h

Sábados, de 10:00h a 22:00h excepto Ciudad Universitaria (cerrado)

Domingos: sólo Nuevos Ministerios de 10:00h a 22:00h

3. Sede de EMT Madrid:

Calle Cerro de la Plata, 4

Lunes a viernes laborables, de 8:00h a 14:00h

4. Estancos

- **Calle Fuencarral, 80 – 28004**

Lunes a viernes laborables, de 9:00h a 14:00h / Sábados de 9:30 a 14:00

- **Calle Pinzón, 48 – 28022**

Lunes a viernes laborables, de 9:00h a 14:00h / Sábados de 9:00 a 14:00

- **Calle Murcia, 9 – 28045**

Lunes a viernes laborables, de 9:30h a 14:30h / Sábados de 10:00 a 14:00

- **Paseo de las Delicias, 150 – 28045**

Lunes a viernes laborables, de 8:00h a 20:30h / Sábados de 9:00 a 14:00

INFORMACIÓN RELACIONADA (www.crtm.es):

- [Tramitación a través de Internet.](#)
- [Díptico informativo nueva Tarjeta Transporte Público.](#)
- [Folleto informativo de la Tarjeta Transporte Público.](#)
- [Instrucciones de uso Tarjeta Transporte Público. Abono Anual.](#)
- [Impreso de solicitud de la Tarjeta Transporte Público.](#)
- [Declaración responsable relativa al extravío o robo de la Tarjeta Transporte Público.](#)
- [Autorización padres/tutores para menores de 14 años sin DNI](#)
- [Condiciones generales de contratación y utilización del Sistema Universal de Billetaje Electrónico para el Transporte.](#)
- [Información de acompañamiento a la tarjeta.](#)
- [Información de acompañamiento a la tarjeta \(versión en inglés\).](#)
- [Localización y horarios de apertura de las oficinas de gestión de la Tarjeta Transporte Público.](#)
- [Listado de cajeros en los que puedes recargar tu Tarjeta.](#)
- [Listado de estancos que gestionan la Tarjeta Transporte Público.](#)

