

## I. COMUNIDAD DE MADRID

### C) Otras Disposiciones

#### Consejería de Transportes, Movilidad e Infraestructuras

#### O. A. CONSORCIO REGIONAL DE TRANSPORTES PÚBLICOS REGULARES DE MADRID

- 11 *RESOLUCIÓN de 21 de enero de 2021, de la Dirección-Gerencia del Consorcio Regional de Transportes de Madrid, por la que se aprueban las instrucciones sobre las condiciones, forma y procedimientos de compensación y regularización relativos a los títulos de transporte.*

Por Acuerdo del Consejo de Administración de 19 de junio de 2018 (BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID del 18 de julio), se modificó el apartado 10 de las Condiciones Generales de Contratación y Utilización del Sistema Universal de Billetaje Electrónico para el Transporte, y el apartado 9 de las Condiciones Generales de Contratación y Utilización de las Tarjetas de Transporte Público No Personales, añadiendo el siguiente párrafo en ambos casos para recoger los supuestos susceptibles de compensación:

“Procederá la compensación al usuario cuando se produzcan incidencias o errores que afecten a los títulos de transporte; debidos a cargas erróneas o no efectivas de los títulos, así como los derivados de validaciones defectuosas. Mediante Resolución del Director-Gerente del Consorcio Regional de Transportes de Madrid, se establecerán las condiciones, forma y procedimientos para llevar a cabo tales compensaciones”.

En virtud de tal mandato, procede pues establecer las condiciones, forma y procedimiento de compensación relativos a los títulos de transporte propios del Consorcio Regional de Transportes de Madrid, en desarrollo y aplicación de lo establecido en:

- Las condiciones generales de contratación y utilización del sistema universal de billetaje electrónico para el transporte.
- Las condiciones generales de contratación y utilización de las Tarjetas de Transporte Público No Personales.
- Ley 40/2003 de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas.

Por todo lo anterior, esta Dirección-Gerencia

#### RESUELVE

##### Primero

Aprobar las Instrucciones sobre las condiciones, forma y procedimientos de compensación y regularización relativos a los títulos de transporte del Consorcio Regional de Transportes de Madrid.

##### Segundo

Ordenar su publicación, así como su traslado a todos los operadores del transporte público madrileño y a aquellas entidades con relación con este Organismo y que deban ver adecuada su actuación a lo dispuesto en las Instrucciones que se aprueban.

La presente Resolución entrará en vigor el día siguiente de su publicación en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

Contra la presente Resolución, que pone fin a la vía administrativa, podrá interponerse recurso de reposición potestativo ante este mismo órgano en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente a su notificación, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 123 y 124 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, o bien recurso contencioso-administrativo en el plazo de dos meses, también a contar desde el día siguiente a su notificación, ante los Juzgados de lo Contencioso-Administrativo de Madrid, conforme a lo dispuesto por los artículos 8, 25.1 y 46.1 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

En todo caso, podrá interponerse cualquier otro recurso que se estime pertinente.

Madrid, a 21 de enero de 2021.—El Director-Gerente, Luis Miguel Martínez Palencia.

**Instrucción sobre las condiciones, forma y procedimientos  
de compensación y regularización relativos a los títulos de transporte  
del Consorcio Regional de Transportes de Madrid**

1. *Introducción*

Por Acuerdo del Consejo de Administración de 19 de junio de 2018 (BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID del 18 de julio), se modificó el apartado 10 de las condiciones generales de contratación y utilización del sistema universal de billeteaje electrónico para el transporte, y el apartado 9 de las condiciones generales de contratación y utilización de las Tarjetas de Transporte Público No Personales, añadiendo el siguiente párrafo en ambos casos para recoger los supuestos susceptibles de compensación:

“Procederá la compensación al usuario cuando se produzcan incidencias o errores que afecten a los títulos de transporte; debidos a cargas erróneas o no efectivas de los títulos, así como los derivados de validaciones defectuosas. Mediante resolución del Director-Gerente del Consorcio Regional de Transportes de Madrid, se establecerán las condiciones, forma y procedimientos para llevar a cabo tales compensaciones”.

Por otra parte, la Ley 40/2003 de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas, en su artículo 7.1 indica que los beneficios concedidos a las familias numerosas surtirán efectos desde la fecha de la presentación de la solicitud de reconocimiento o renovación del título oficial. Dado que el usuario solo puede acreditar la condición de beneficiario una vez que dispone del correspondiente título, procede la regularización de los importes pagados de más durante el período transcurrido entre la solicitud de reconocimiento o renovación del título oficial de familia numerosa y el momento en el que puede acreditar dicha condición.

2. *Objeto*

El presente documento establece las condiciones, forma y procedimiento de compensación relativos a los títulos de transporte propios del Consorcio Regional de Transportes de Madrid (en adelante CRTM), en desarrollo y aplicación de lo establecido en:

- Las condiciones generales de contratación y utilización del sistema universal de billeteaje electrónico para el transporte.
- Las condiciones generales de contratación y utilización de las Tarjetas de Transporte Público No Personales.
- Ley 40/2003 de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas.

3. *Alcance*

El presente documento se refiere exclusivamente a la compensación a los usuarios por incidencias o errores que afecten a los títulos propios del CRTM, cargados en las tarjetas de transporte público. Quedan excluidos los títulos propios de cualquier operador de transporte. Las compensaciones establecidas comprenderán los perjuicios ocasionados al usuario, que tengan su origen en incidencias o errores en las operaciones de carga o validación, incluyendo la regularización de importes en la adquisición de títulos de transporte con tarifa bonificada por familia numerosa, cuando ello proceda.

Son susceptibles de compensación los siguientes supuestos por incidencias o errores:

- Compra errónea de títulos: El usuario carga en su tarjeta un título distinto al deseado (carga errónea) como consecuencia de algún error del distribuidor, o del propio usuario, en la interpretación del dispositivo de expedición de títulos de transporte (interface) y/o del marco tarifario.
- Incoherencias entre cobros y cargas: cargas cobradas al usuario pero que no llegan a reflejarse en la tarjeta (carga no efectiva), o multiplicidad de cobros sobre una misma carga.
- Imposibilidad de validar: el usuario se ve obligado a comprar un billete sencillo para viajar cuando la tarjeta y la validadora no interaccionan.
- Multivaldación involuntaria: validación de más viajes que usuarios viajan con la misma tarjeta.

Son susceptibles de regularización de importes en la adquisición de títulos con tarifa bonificada por familia numerosa los siguientes casos:

- Cuando el usuario no puede acreditar su condición de beneficiario por familia numerosa debido a que su solicitud de tal condición se encuentra en trámite.

#### 4. Condiciones y procedimiento de aplicación

##### 4.1. Compra errónea de títulos (carga errónea):

4.1.1. Descripción: La compra errónea de títulos se produce en el momento de cargar la tarjeta con un título (carga errónea). Dicho error puede deberse al distribuidor, o al propio usuario, en la interpretación del dispositivo de expedición de títulos de transporte (interface) y/o del marco tarifario y tiene como consecuencia la obtención de un título distinto del que el usuario pretendía adquirir.

4.1.2. Forma y procedimiento de compensación: En este caso, procede la compensación al usuario de la siguiente forma:

- Anulación del título obtenido erróneamente. En el caso del abono anual particular adquirido en la OO. GG., se realizará una eliminación del título, no anulación.
- Emisión de la correspondiente factura rectificativa. Dicha factura se entregará al usuario si lo solicita.
- Devolución del importe de dicho título erróneo.

Dependiendo de dónde se obtuvo el título, el procedimiento de compensación se efectuará en los siguientes lugares:

- Si la incidencia se ha producido en los puntos de venta de Metro, el usuario deberá dirigirse a un agente comercial de Metro, excepto si la operación es un cambio de zona, en cuyo caso deberá dirigirse a una oficina de gestión del CRTM.
- Si la incidencia se ha producido en una oficina de gestión del CRTM, el usuario deberá dirigirse a la misma oficina de gestión.
- Si la incidencia se ha producido en un cajero de Bankia, el usuario deberá dirigirse a cualquier oficina de gestión del CRTM.
- Si la incidencia se ha producido utilizando la App “Tarjeta Transporte”, el usuario deberá acudir a una oficina de gestión del CRTM.
- Si la incidencia se ha producido en cualquier otro distribuidor, podrá consultar a dicho distribuidor si puede ser solucionado in situ. En caso de que no sea posible, deberá acudir a una oficina de gestión del CRTM.

4.1.3. Condiciones de aplicación: Para que pueda aplicarse la compensación deberán cumplirse las siguientes condiciones, dependiendo del título obtenido:

- Títulos no personales (10 viajes): Deberá solicitarse la resolución de la incidencia antes de 24 horas desde la adquisición del título y no podrá haber sido validado (utilizado).
- Títulos personales (Abonos 30 días, Abonos turísticos y Abonos anuales): Deberá solicitarse la resolución de la incidencia antes de 24 horas desde la adquisición del título, pudiendo haber sido validado (utilizado) durante dichas 24 horas a excepción del abono turístico de 1 día, que no puede haberse validado (utilizado).

##### 4.2. Incoherencia entre cobros y cargas:

4.2.1. Descripción: La incoherencia entre el cobro del título y la carga se da cuando al realizar una carga se produce el cobro, pero el título no queda reflejado en la Tarjeta de Transporte (carga no efectiva). También se da incoherencia cuando se producen más cobros que cargas de títulos realizadas (multiplicidad de cobros).

4.2.2. Forma y procedimiento de compensación: En caso de carga no efectiva, procede la compensación al usuario de la siguiente forma:

- Comprobación del cobro realizado. En el caso de que no se pueda comprobar el cobro en el momento, el usuario deberá presentar la factura simplificada que adquirió en el momento de la compra.
- Comprobación de que el título no está cargado en la tarjeta.
- Carga del título cobrado en la tarjeta sin coste para el usuario, completando así el proceso de carga.

Dependiendo de dónde se obtuvo el título, el procedimiento de compensación se dará en los siguientes lugares:

- Si la incidencia se ha producido en los puntos de venta de Metro o Renfe, el usuario podrá consultar a dicho distribuidor si puede ser solucionado in situ. En caso de que no sea posible, deberá acudir a una oficina de gestión del CRTM.
- Si la incidencia se ha producido utilizando la App “Tarjeta Transporte”, el usuario deberá dirigirse al correo electrónico [crtm\\_appcargatp@madrid.org](mailto:crtm_appcargatp@madrid.org) o acudir a una oficina de gestión del CRTM.
- Si la incidencia se ha producido en cualquier otro distribuidor, el usuario deberá dirigirse a cualquier oficina de gestión del CRTM.

En caso de multiplicidad de cobros, será el distribuidor quien deba solventar dicha incidencia. Por tanto, el usuario deberá acudir al lugar dónde hizo la compra. Si la incidencia se ha producido utilizando la App “Tarjeta Transporte”, el usuario deberá dirigirse al correo electrónico [crtm\\_appcargatp@madrid.org](mailto:crtm_appcargatp@madrid.org) o acudir a una oficina de gestión del CRTM.

4.2.3. Condiciones de aplicación: En el caso de carga no efectiva, el usuario deberá solicitar la compensación antes de pasado un año desde que realizó el pago.

En el caso de multiplicidad de cobros, quedará sometido a las condiciones particulares del distribuidor a este respecto.

#### 4.3. Imposibilidad de validar:

4.3.1. Descripción: La imposibilidad de validar se produce cuando, pese a disponer de títulos vigentes y válidos cargados, la Tarjeta de Transporte y la validadora no interactúan correctamente, produciendo un error que impide el acceso del usuario con dicho título. Como consecuencia de ello, el usuario tiene que adquirir un título adicional (sencillo habitualmente) para poder acceder a la Red.

4.3.2. Forma y procedimiento de compensación: El usuario deberá dirigirse a una oficina de gestión del CRTM para solicitar la compensación, aportando el título sencillo adicional adquirido y, en su caso, otras pruebas de las que disponga.

En la oficina de gestión del CRTM se procederá de la siguiente forma:

- Comprobación de que el título cargado en la tarjeta era válido para el modo de transporte elegido y estaba vigente en el momento de la incidencia.
- Comprobación del buen estado de la tarjeta.
- Comprobación del error de validación que ha impedido al usuario acceder a la Red y, en su caso, verificación de las pruebas que aporta el usuario.

Si de las comprobaciones anteriores se infiere la correspondencia de la compensación, se actuará de la siguiente forma:

- Carga de compensación al usuario sobre el título vigente por cada título adicional adquirido:
  - En caso de tener cargado un título no personal: 3 viajes.
  - En caso de tener cargado un abono 30 días: 3 viajes o 1 día adicional, a elección del usuario.
  - Cuando el título cargado en origen es un abono anual, turístico, o cualquier título gratuito, la compensación se realizará mediante la devolución del importe del título adicional adquirido. Esta devolución conlleva un procedimiento de pago diferido en el tiempo que se realizará mediante transferencia bancaria. En la oficina de gestión del CRTM se abrirá el expediente correspondiente.

Si las comprobaciones no se pueden realizar en el momento por no disponer de toda la información, la oficina de gestión abrirá un expediente para su posterior estudio y resolución.

4.3.3. Condiciones de aplicación: El usuario tiene un plazo de quince días naturales para notificar la incidencia, debiendo dirigirse a una oficina de gestión del CRTM con el justificante del título adicional adquirido.

#### 4.4. Multivalidación involuntaria:

4.4.1. Descripción: La multivalidación se produce cuando la máquina validadora descuenta de un título no personal (diez viajes o varios sencillos), más viajes que usuarios viajan con la misma tarjeta.

4.4.2. Forma y procedimiento de compensación: En este caso, procede la compensación al usuario de la siguiente forma:

- Comprobación de la existencia de la multivalidación.

- Reposición en la tarjeta del número de viajes validados indebidamente.

Dependiendo de dónde se produjo la multivaldación, el procedimiento de compensación se dará en los siguientes lugares:

- Si la multivaldación se produce en la Red de Metro, el usuario deberá notificar la incidencia en el momento al agente comercial de la estación, quien resolverá la incidencia in situ.
- Si la multivaldación se produce en un autobús (EMT o interurbanos), el usuario notificará la incidencia al conductor, quien deberá confirmar que la incidencia se ha producido realmente y entregar un justificante al usuario. Con este justificante el usuario deberá acudir a una oficina de gestión del CRTM, donde se realizará la compensación. Sin ese justificante, no se podrá realizar compensación alguna.

4.4.3. Condiciones de aplicación: El usuario tiene un plazo de quince días naturales para acudir a una oficina de gestión del CRTM con el justificante entregado por el conductor.

- 4.5. Regularización de colectivos por tarifas bonificadas:

4.5.1. Descripción: Los efectos respecto de la condición de familia numerosa, se producen desde el momento de la presentación de la solicitud del reconocimiento, ante la autoridad competente de tal reconocimiento. Sin embargo, la bonificación de los títulos de transporte solo es posible aportando al CRTM la documentación justificativa en vigor. Por ello, una vez presentada dicha documentación justificativa procede regularizar los importes abonados desde la fecha de solicitud del reconocimiento de familia numerosa al momento de la justificación ante el CRTM.

4.5.2. Forma y procedimiento de regularización: En caso de primera solicitud, procede la regularización al usuario de la siguiente forma:

- Comprobación de la validez del título de familia numerosa presentado por el usuario.
- Comprobación de la fecha de solicitud y fecha de expedición.
- Devolución de importe, resultante de la diferencia entre la tarifa sin bonificar y la tarifa bonificada. Esta devolución conlleva un procedimiento de abono diferido en el tiempo que se realizará mediante transferencia bancaria. En la oficina de gestión del CRTM se abrirá el expediente para su posterior estudio y resolución del mismo.

En el caso de renovaciones del título de familia numerosa, el CRTM ampliará la bonificación durante cuatro meses desde la caducidad del título actual; tiempo que se considera suficiente para la tramitación de dicha renovación. Para ello el usuario se dirigirá a una oficina de gestión del CRTM, donde presentará la solicitud de renovación del título de familia numerosa. En el caso de que la tramitación de la renovación exceda de los cuatro meses señalados, se realizará la compensación como se ha indicado para el caso de primera solicitud.

Si en el transcurso de los cuatro meses de ampliación, el usuario recibe el título renovado, deberá acudir a una oficina de gestión para notificar su nueva fecha de caducidad del título de familia numerosa.

4.5.3. Condiciones de aplicación: El usuario dispone de un mes, a partir de la fecha de resolución del reconocimiento o renovación del título oficial de familia numerosa, para acudir a una oficina de gestión del CRTM y realizar los trámites de regularización. Transcurrido dicho plazo se entiende que el usuario ha desistido del derecho de regularización. En todo caso el derecho de bonificación podrá ejercerlo en todo momento mientras mantenga su condición de beneficiario.

## 5. *Facultades de comprobación previa*

Antes de hacer efectivas las compensaciones reguladas en esta Resolución, el CRTM comprobará que no se ha producido una utilización incorrecta de los títulos de Transporte, denegando la compensación cuando se acredite alguna irregularidad, sin perjuicio de la adopción de las medidas que procedan legalmente, en caso de infracción.

(03/2.476/21)

