

**I. COMUNIDAD DE MADRID****C) Otras Disposiciones****Consejería de Vivienda, Transportes e Infraestructuras****O. A. CONSORCIO REGIONAL DE TRANSPORTES PÚBLICOS REGULARES DE MADRID**

- 20** *RESOLUCIÓN de 19 de enero de 2026, de publicación de las “Condiciones generales de contratación y utilización de las tarjetas de transporte público personales” aprobadas por el Consejo de Administración del Consorcio Regional de Transportes en su reunión del 28 de octubre de 2025.*

El Consejo de Administración del Consorcio Regional de Transportes, como superior autoridad del organismo y en ejercicio de la competencia de elaboración de las directrices de la política de transporte de viajeros, en su reunión del día 28 de octubre del presente año, aprobó las condiciones generales de contratación y utilización de las tarjetas de transporte público personales, que quedan redactadas como se refleja a continuación:

- 1. Naturaleza de las tarjetas de transporte público personales y otros elementos accesorios necesarios para su funcionamiento*

La tarjeta de transporte público personal es un soporte tecnológico de títulos de transporte que podrá ser de naturaleza física o virtual.

El soporte físico es una tarjeta identificativa (Tarjeta de Transporte Público personal), propiedad del Consorcio Regional de Transportes de Madrid, sobre la que figuran impresos el nombre y fotografía de la persona a cuyo favor está expedida y un número de serie. Cualquier tarjeta en la que figuren estos datos y sirva para hacer uso de los servicios de transporte público, con independencia de cuál sea su formato o apariencia externa, se considera una tarjeta de transporte público personal a todos los efectos, incluida la denominada tarjeta azul.

El soporte virtual consiste en la reproducción digital de la tarjeta física en un dispositivo electrónico, que generalmente será el teléfono móvil del usuario, conservando todos sus atributos y funcionalidades. El usuario será responsable de que el dispositivo que aloje la tarjeta virtual se encuentre plenamente operativo.

Son elementos accesorios necesarios para el funcionamiento de la tarjeta de transporte público personal las máquinas y aplicaciones de recarga, los equipos de validación y control, los terminales de inspección de títulos de transporte, así como los ficheros automatizados del Consorcio Regional de Transportes de Madrid, en los que se recogen los datos necesarios para llevar a cabo la actividad propia de este organismo.

- 2. Características del soporte tecnológico necesario para utilizar los servicios de transporte (Tarjeta de Transporte Público personal)*

La tarjeta identificativa (soporte de títulos de transporte) es personal e intransferible.

Si la tarjeta incorporase una fecha de caducidad, llegada esta no podrá ser cargada con títulos de transporte, ni permitirá el acceso al servicio, por lo que debe ser renovada con anterioridad a dicha fecha, pagando los costes de emisión correspondientes. La fecha de caducidad de la tarjeta no está impresa en el soporte físico, pero puede obtenerse la información al respecto, mediante los elementos accesorios (máquinas de carga, validadoras, etc.)

Asimismo, deberá ser renovada cuando su estado de conservación no permita el control de su utilización o cuando lo indique el Consorcio Regional de Transportes de Madrid, o los empleados de las empresas operadoras del transporte, por razón de las circunstancias que lo exijan.

La renovación de la tarjeta de transporte público en el supuesto de deterioro se realizará sin coste para el usuario dentro del período de garantía, salvo cuando este sea imputable al mismo, en cuyo caso deberá abonar los costes de emisión de aquella. Se considerará que el deterioro es imputable al usuario, cuando no quepa atribuirlo al desgaste natural.

El período de garantía de la tarjeta se corresponderá con el establecido en la normativa de consumidores y usuarios.

La tarjeta de transporte público personal es el soporte material y tecnológico de los títulos de transporte y como tal no es propiamente un título de transporte. Por ello, para poder realizar los desplazamientos, es necesario que contenga en su memoria interior un título de transporte válido, que se corresponda con el viaje que se pretende realizar y que deberá ser validado o cancelado al acceder a los vehículos o instalaciones de transporte.

Las tarjetas de transporte público virtuales no utilizadas durante once meses serán dadas de baja con todo su contenido y sin derecho a compensación alguna. La aplicación de esta medida, no impedirá al usuario virtualizar de nuevo su tarjeta de transporte público personal cuando lo deseé, siguiendo el procedimiento establecido.

Salvo lo dispuesto en el párrafo precedente para las tarjetas virtuales no utilizadas durante once meses, la renovación de la tarjeta del transporte público personal, ya sea por caducidad o deterioro, conllevará la restitución de los títulos de transporte que contuviera la anterior tarjeta, siempre que se pueda comprobar el contenido de la misma.

### 3. *Títulos de transporte que se pueden cargar en la tarjeta de transporte público personal*

La Tarjeta de Transporte Público personal, física o virtual, tiene la capacidad de integrar la totalidad del sistema tarifario establecido por el Consorcio Regional de Transportes de Madrid, pudiendo almacenarse en ella, hasta un máximo de tres títulos de transporte distintos.

Sin perjuicio de la inclusión en el sistema tarifario de los títulos de transporte que en el futuro se considere oportuno, la tarjeta de transporte público personal, actualmente, puede contener los siguientes tipos de títulos de transporte:

- Títulos de transporte personales y multimodales (abonos), en sus distintas variantes, que permiten a su titular efectuar un número ilimitado de viajes en el conjunto de los servicios de transporte regular de viajeros competencia del Consorcio Regional de Transportes de Madrid, dentro de su zona y período de validez, de conformidad con las respectivas condiciones de utilización.
- Títulos multiviaje de utilización indistinta que permiten la realización de los viajes correspondientes en los servicios regulares de más de un operador de transporte.
- Títulos multiviaje de utilización exclusiva que permiten efectuar los pertinentes viajes, únicamente, en los servicios que presta un determinado operador de transporte.
- Títulos sencillos de utilización exclusiva que permiten efectuar un viaje, en el servicio prestado por un determinado operador de transporte. Las excepciones a la carga simultánea de títulos en función de su ámbito de validez, establecidas por la Dirección Gerencia del Consorcio Regional de Transportes, pueden consultarse en la página web del Consorcio Regional de Transportes de Madrid.

### 4. *Obtención de la Tarjeta de Transporte Público personal y aceptación de condiciones de contratación La Tarjeta de Transporte Público personal se podrá solicitar en los puntos de venta de tarjetas establecidos al efecto o por cualquier otro medio que se habilite en el futuro, abonando los costes de emisión correspondientes*

El solicitante de la Tarjeta de Transporte Público personal deberá facilitar los datos necesarios para su expedición, aportar una fotografía tamaño pasaporte, reciente y en color, y acreditar las condiciones de edad, familia numerosa y/o discapacidad que le dan derecho a obtener descuentos en los títulos que vaya a cargar en dicha Tarjeta de Transporte Público. Si realiza su solicitud de forma presencial no precisará aportar fotografía, si acepta que la tome el agente que le atiende.

En particular, al solicitar la tarjeta de transporte público personal o cuando se requiera al usuario que ya disponga de aquella, se deberá indicar un medio de contacto a efectos de notificaciones o comunicaciones electrónicas (dirección de correo electrónico o número de teléfono móvil) que pueda efectuar el Consorcio Regional de Transportes de Madrid, relativas al uso de esta tarjeta o de los títulos contenidos en ella.

El Consorcio Regional de Transportes de Madrid verificará por medios electrónicos que la información proporcionada en la solicitud es exacta y actualizada, salvo que el interesado se opusiera a ello. En el supuesto de oposición a la consulta o cuando no pueda realizarse esta, el solicitante deberá aportar los documentos originales acreditativos necesarios, que serán digitalizados y adjuntados al expediente.

Los datos concretos que serán objeto de consulta, para comprobar la edad, son los que figuran el documento acreditativo de identidad (DNI o NIE) o en el Registro Civil, en el

caso solicitudes de menores que no dispongan de dicho documento; y para verificar la condición de personas con discapacidad o miembro de familia numerosa, se recabarán los datos de las Administraciones competentes para el reconocimiento y acreditación de dicha condición.

El usuario acepta plenamente las Condiciones Generales de Contratación y Utilización de las tarjetas de transporte público personales al solicitar la obtención de la tarjeta o, si estas se modificaran, desde el momento de ser informado, de forma efectiva, del clausulado predispuesto en cada momento.

Así, en prueba de conformidad con las referidas condiciones, el usuario, con carácter previo a la recepción de la tarjeta, deberá firmar el impreso adecuado y en el caso de presentación telemática de la solicitud, manifestará la aceptación de las mismas a través del procedimiento que se establezca.

En el caso de que las Condiciones Generales de Contratación y Utilización se actualicen o modifiquen el usuario será informado de los cambios, con carácter previo a que comiencen a aplicarse. A fin de proveer del oportuno conocimiento de las condiciones modificadas, se facilitará a los usuarios un enlace a estas y se habilitarán las fórmulas precisas para garantizar el acceso a las mismas.

Adicionalmente y con el fin de disfrutar de una mejor experiencia en la utilización de la tarjeta de transporte público personal, el usuario procurará mantenerse informado y guardará observancia de las normas de desarrollo de las presentes Condiciones Generales de Contratación, que regulen distintos aspectos de detalle, relacionados con el funcionamiento de la tarjeta, aprobadas por el Director-Gerente del Consorcio Regional de Transportes de Madrid, que sean publicados en la página web [www.crtm.es](http://www.crtm.es) o en las aplicaciones correspondientes.

Asimismo, el usuario asume el compromiso de colaborar en las inspecciones para verificar el correcto uso de la tarjeta de transporte público personal, identificándose mediante la exhibición de un documento acreditativo de identidad cuando sea requerido para ello. La obligación de identificarse, ante los empleados de las empresas operadoras del transporte, deriva del carácter personal e intransferible de la tarjeta. Esta obligación es complementaria a la de conservar el título de transporte durante todo el trayecto, debiendo estar disponible para su presentación ante los agentes que así lo requieran.

En la medida en que la tarjeta está diseñada para contener, específicamente, los títulos de transporte que, de acuerdo con sus circunstancias, puedan ser utilizados por el solicitante, cada usuario podrá obtener una sola tarjeta personal, sin perjuicio de lo establecido para los casos de pérdida o sustracción, o cuando proceda su renovación.

Tampoco se podrá disponer de una tarjeta de transporte público personal en soporte físico, simultáneamente, con la tarjeta de transporte virtual. Se deberá elegir si se prefiere poseer la tarjeta en soporte físico o virtual. Esta elección no es permanente e inamovible, sino que podrá variarse a voluntad del usuario.

##### 5. *Protección de los datos de carácter personal*

Los datos de carácter personal proporcionados por los usuarios de la tarjeta de transporte público personal se tratarán informáticamente para garantizar el correcto desarrollo de la relación jurídica que el usuario establece al solicitar la tarjeta de transporte público. Dicho tratamiento se realizará de conformidad con lo dispuesto en la normativa de protección de datos personales, siendo responsable el Consorcio Regional de Transportes de Madrid, ante el que podrán ejercitarse los derechos reconocidos, en su sede corporativa, sita en la Avenida de Asturias número 4, 28029 Madrid, y en la dirección de correo electrónico: [crtm\\_protecciondatos@madrid.org](mailto:crtm_protecciondatos@madrid.org). En cumplimiento de la vigente legislación sobre la materia, se informa que quien aporte los datos de carácter personal puede ejercer el derecho de acceso a los mismos y a la información relacionada, así como los derechos de rectificación, supresión y portabilidad de sus datos y, también, los derechos de limitación u oposición al tratamiento, en las condiciones legalmente previstas para el ejercicio de cada uno de ellos. En el caso de que el usuario aportase, de forma voluntaria, datos que no fuesen estrictamente necesarios para el desarrollo de la relación contractual, tiene derecho a retirar el consentimiento para el tratamiento de dichos datos en cualquier momento. Los datos aportados por los solicitantes de la tarjeta de transporte público serán utilizados para la gestión y seguimiento de la expedición y uso de las tarjetas de transporte público de la Comunidad de Madrid y el control de carga de títulos y validaciones. El anterior tratamiento lleva la elaboración de perfiles de usuario y la toma de decisiones automatizadas. Los datos también podrán ser empleados para realizar estudios y encuestas de movilidad o de satis-

facción con los servicios prestados, así como para informar de incidencias que afecten a la red de transportes. No están previstas las cesiones de datos, ni las transferencias internacionales de los mismos, salvo las legalmente establecidas o aquellas que se indiquen en el correspondiente Registro de Actividades de Tratamiento, recabando el oportuno consentimiento del interesado. Los datos personales de los interesados se tratarán y conservarán mientras dure la relación contractual. Una vez concluida esta, se conservarán debidamente bloqueados, durante el plazo de tres años, para atender las posibles responsabilidades nacidas del tratamiento de los datos. Igualmente, se podrán tratar con fines estadísticos por tiempo indefinido de modo disociado, de manera que no sea posible la identificación de los interesados. Durante el tratamiento y conservación de dichos datos se aplicarán las medidas de seguridad necesarias para garantizar y proteger los derechos y libertades de los interesados.

En todo caso, y para cualquier cuestión relacionada con esta materia, el interesado puede recabar la tutela de la Agencia Española de Protección de Datos.

#### *6. Carga de títulos de transporte en la Tarjeta de Transporte Público*

La carga de títulos de transporte en la tarjeta, física o virtual, se podrá realizar en los lugares autorizados y con las aplicaciones oficiales establecidas a tal fin por el Consorcio Regional de Transportes de Madrid.

El Consorcio Regional de Transportes de Madrid no se hará responsable de las cargas efectuadas en puntos de venta no autorizados. La relación de puntos de venta autorizados podrá consultarse en la página web del organismo.

#### *7. Precios*

El importe de los gastos de emisión y gestión de la Tarjeta de Transporte Público, así como los precios de los distintos títulos, que incluyen el Seguro Obligatorio de Viajeros y el Impuesto sobre el Valor Añadido, serán aprobados por el Consorcio Regional de Transportes, de acuerdo con la normativa aplicable, con la debida antelación a la fecha de entrada en vigor de estos.

#### *8. Utilización de la tarjeta de transporte público personal*

La Tarjeta de Transporte Público, física o virtual, una vez cargada con los títulos adecuados, permite el acceso a los distintos modos de transporte, a través de los equipos de validación de títulos, sin necesidad de que se produzca contacto físico entre aquella y estos. El sistema validará automáticamente el título de transporte cuya tarifa sea más económica.

El uso de los diferentes títulos de transporte contenidos en la tarjeta se regirá por sus respectivas condiciones de utilización. Sin perjuicio de ello y en todo caso, el usuario deberá realizar la correspondiente validación o cancelación del título de transporte necesario antes del inicio de cada viaje.

La tarjeta no es transferible, pero permite la utilización de los títulos de transporte no personales cargados en la misma por personas distintas de aquella a cuyo nombre está expedida, cuando se proceda a la oportuna validación de los títulos precisos y el origen y el destino de todos los viajeros sean los mismos, siendo el titular de la tarjeta uno de los viajeros. No está autorizado el uso de la tarjeta de este modo cuando el perfil de usuario suponga una bonificación en el precio de los títulos no personales, como ocurre en el caso de los miembros de familia numerosa y de las personas con discapacidad.

En el supuesto de que, al intentar franquear los controles de acceso o salida, el sistema no facilitara el paso o marcará alguna indicación de rechazo, el usuario deberá dirigirse a los empleados de las empresas operadoras de transporte, quienes, atendiendo a las circunstancias del caso, adoptarán las medidas que procedan.

Según las condiciones de uso, los títulos almacenados en la memoria interna de la tarjeta de transporte público personal pueden utilizarse para realizar trayectos que excedan su ámbito de validez, abonando la tarifa correspondiente al tramo no incluido. Esta posibilidad no será aplicable cuando la tarifa correspondiente al tramo adicional coincida con la tarifa del trayecto completo, en cuyo caso se aplicará la tarifa íntegra.

#### *9. Derechos y obligaciones en caso de pérdida o sustracción de la Tarjeta de Transporte Público*

En el caso de pérdida o sustracción de la tarjeta de transporte público, los usuarios, a cuyo nombre estén expedidas, deberán comunicar tal circunstancia al Consorcio Regional

de Transportes de Madrid, propietario de la mencionada tarjeta, a través de los canales habilitados al efecto.

Una vez recibida la comunicación formal de la incidencia, el Consorcio Regional de Transportes de Madrid, bloqueará el uso de la tarjeta.

Los usuarios de la tarjeta de transporte público tendrán derecho a obtener un duplicado de la tarjeta perdida o sustraída, a la cual se transferirán, a instancia del interesado, los títulos de transporte contenidos en aquella tarjeta, en idénticas circunstancias de utilización a las registradas en el momento del bloqueo.

La emisión de una nueva tarjeta, por causa de pérdida o sustracción, conllevará el pago por el solicitante del importe de los costes correspondientes, aprobados por el Consorcio Regional de Transportes de Madrid.

**10. *Responsabilidad de uso correcto, custodia y conservación de la Tarjeta de Transporte Público***

La persona a cuyo favor esté expedida la tarjeta de transporte público será responsable de su custodia y conservación, debiendo velar de forma diligente por que su uso se ajuste a lo establecido en el punto 8 y cumplir las obligaciones establecidas en el punto 9 de las presentes Condiciones de Contratación y Utilización.

El incumplimiento de la obligación de comunicar la pérdida o sustracción de la tarjeta, cuando ésta se halle en posesión de terceros y sea utilizada de manera irregular, tendrá las consecuencias que se señalan en el punto 11 siguiente.

**11. *Consecuencias del uso incorrecto y del incumplimiento de los deberes de custodia de la tarjeta***

Se procederá al bloqueo de las tarjetas de transporte público personales usadas incorrectamente o que se encuentren en situación irregular y particularmente las que estén siendo utilizadas, para viajar, por personas distintas de aquellas a cuyo nombre estén expedidas.

Las conductas llevadas a cabo por el propio usuario, a cuyo nombre esté expedida la tarjeta, que supongan un uso incorrecto o constituyan una situación irregular, comportarán el pago de la cuantía fijada por el Consorcio Regional de Transportes de Madrid, en compensación por el quebranto económico provocado al sistema de transportes.

También, procederá el pago de esta compensación, por parte la persona que ha faltado a los deberes de custodia diligente, cuando se produzca la utilización por terceros de una tarjeta, de la que no se haya comunicado su pérdida o sustracción, salvo que su uso se deba a una confusión. Para poder apreciar esta confusión, será condición indispensable que quien haya utilizado la tarjeta de otra persona tenga expedida a su nombre otra tarjeta de transporte público, en la que consten cargados títulos personales de tarifa igual o superior y válidos para el mismo período y zona tarifaria en que se produjo el uso irregular.

Adicionalmente, en los casos de alteración o falsificación de la tarjeta y en el supuesto de que los títulos de transporte contenidos en la tarjeta utilizada por terceros tengan una tarifa inferior a la que le correspondería abonar al viajero que hubiera accedido con la misma a los servicios de transporte, se aplicará una penalización temporal que impedirá el uso de la tarjeta de transporte público personal durante el período que establezca el Consorcio Regional de Transportes de Madrid.

Salvo en aquellos casos en que se acredite que la utilización irregular de la tarjeta por terceros responde a una confusión, solo se podrá efectuar el desbloqueo de tarjetas, una vez satisfecha la compensación fijada y transcurrido, en su caso, el período de penalización temporal establecido.

Si el usuario que deseé desbloquear su tarjeta, para volver a utilizarla, hubiese dejado de poseer aquella deberá solicitar otra, que se emitirá conforme a las condiciones previstas.

**12. *Compensación por fallos de funcionamiento de la Tarjeta de Transporte Público personal***

La modificación de los itinerarios u horarios o la suspensión de los servicios prestados por los distintos operadores del transporte, siempre que sea por fuerza mayor o por una causa imputable a dichos operadores, no dará derecho a la devolución del importe de los títulos de transporte cargados en la tarjeta de transporte público, ni a ningún otro tipo de indemnización a cargo del Consorcio Regional de Transportes de Madrid. Las restricciones generalizadas a la movilidad impuestas por la autoridad competente y derivadas de una si-

tuación excepcional de fuerza mayor podrán originar derecho a indemnización a cargo del Consorcio Regional de Transportes de Madrid.

Tampoco se admitirá la devolución de los títulos de transporte contenidos en la tarjeta de transporte público, ni procederá reembolso alguno, en caso de que el usuario decida no utilizarlos.

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. Esta compensación se regirá por las condiciones, forma y procedimientos establecidos en la correspondiente Resolución de la Dirección-Gerencia del Consorcio Regional de Transportes que contemple los distintos supuestos en que proceda.

#### 13. *Control de uso de la tarjeta de transporte público personal y procedimiento de inspección*

La tarjeta de transporte público personal, física o virtual, deberá presentarse a requerimiento de los agentes de inspección del Consorcio Regional de Transportes o de los empleados de las empresas operadoras del transporte en cuyas instalaciones o vehículos se encuentre el viajero, junto con alguno de los documentos que sirven para acreditar la identidad.

Los agentes de los servicios de inspección del Consorcio o de las empresas operadoras realizarán las intervenciones de acuerdo con el procedimiento que a continuación se establece:

1. Informarán al viajero que están llevando a cabo una inspección de títulos y, con objeto de proceder a la misma, solicitarán a este que les facilite la tarjeta de transporte público personal.
2. Comprobarán que la identidad del viajero que porta la tarjeta se corresponde con la de la persona que consta en la misma, si fuera preciso requiriendo la presentación de algún documento idóneo a estos efectos.  
Si detectaran alguna irregularidad o, por causas imputables al viajero, no fuese posible comprobar la correspondencia entre la identidad de la persona a cuyo favor está expedida la tarjeta y la del portador de esta, actuarán de la forma prevista para cada caso concreto.
3. Verificarán, a través del terminal de inspección, la correspondencia entre los viajes que se están realizando y los títulos validados. Si detectaran alguna irregularidad en la verificación anterior, llevarán a cabo las actuaciones que procedan.

#### 14. *Utilización incorrecta de la tarjeta de transporte público personal*

Se produce una situación irregular cuando se utiliza la tarjeta de transporte público personal de manera incorrecta.

Atendiendo al tipo de irregularidad detectado, la situación del viajero podrá ser clasificada en uno de los siguientes grupos:

- A) Irregularidades en las que la causa pueda haber sido ajena al viajero.
- B) Irregularidades en las que proceda considerar al viajero como “viajero sin billete”.
- C) Irregularidades con presunción de fraude.

Se considerarán comprendidas en el grupo A) las irregularidades que se describen a continuación:

- A.1) Tarjeta de transporte público en la que figure información incorrecta impresa sobre la misma.
- A.2) Tarjeta de transporte público con signos de deterioro que afecten a la información impresa sobre la misma, aun cuando la que aparezca sea correcta y se pueda comprobar la identidad del usuario.
- A.3) Tarjeta de transporte público con información, relativa a los viajes, contenida en la memoria interior, a la cual no puedan acceder los equipos de validación y control o los terminales inspección de los títulos de transporte.

Se incurrirá en una situación irregular clasificada en el grupo B) y, en consecuencia, procederá la consideración del usuario como viajero sin billete cuando:

- B) La tarjeta de transporte público no contenga, en su memoria interior, convenientemente validado o cancelado, un título de transporte válido para la persona que lo utiliza y que se corresponda con el viaje que se está llevando a cabo.

Constituyen irregularidades del grupo C, con presunción de fraude, las siguientes situaciones:

- C.1) La utilización de la tarjeta de transporte público por persona distinta de aquella cuya identidad figura reflejada en la misma.
- C.2) El incumplimiento, por parte del portador de la tarjeta de transporte público, de la obligación de mostrar a los servicios de inspección el documento necesario para acreditar su identidad.
- C.3) La desatención, por parte de la persona a cuyo nombre está expedida la tarjeta, a los requerimientos, efectuados por el Consorcio Regional de Transportes de facilitar un medio de contacto a efectos de notificaciones o comunicaciones electrónicas o de acreditar la veracidad de los datos contenidos en la correspondiente solicitud, en el plazo que se señale.  
En particular, se considerará que se ha cometido esta irregularidad, cuando se desatiendan los requerimientos de acreditar la condición que da derecho a la obtención de títulos de transporte personales con bonificación especial, así como los referentes a la fe de vida de la persona cuya identidad figura en la tarjeta y, en su caso, los relativos a la residencia del interesado.
- C.4) Servirse de la tarjeta de transporte público para facilitar a otra persona el acceso, a través de los equipos de validación de títulos, a las instalaciones o los vehículos de cualquier empresa operadora del transporte, sin cancelar el viaje correspondiente.
- C.5) La alteración de la información contenida o impresa en la tarjeta, incluida la que hubiera sido provocada por el usuario, en el momento de la solicitud, mediante la aportación de documentación falseada o desnaturalizada, para obtener una tarjeta en la que cargar títulos de transporte a los que no tenga derecho, por sus circunstancias personales o sociales.
- C.6) La falsificación de la tarjeta de transporte público.

15. *Actuaciones previstas frente a la utilización incorrecta de la tarjeta de transporte público*

Según el tipo de irregularidad detectada se actuará en cada caso de la siguiente forma:

- A) En los supuestos descritos en las letras A1 y A2 del apartado anterior, el viajero será advertido de las irregularidades detectadas, indicándole el modo de subsanar las mismas, así como de la conveniencia de hacerlo en el menor tiempo posible para evitarle perjuicios innecesarios, abriéndose una “ficha de incidencias”, que será remitida telemáticamente al Consorcio Regional de Transportes de Madrid. Asimismo, se bloqueará la tarjeta, para impedir su uso a partir del quinto día natural, a contar desde el siguiente a aquel en que se haya realizado el viaje, entregando al viajero un documento en el que constará el día a partir del cual la tarjeta quedará bloqueada.

En la irregularidad A3, cuando sean los equipos de validación los que no puedan acceder a la información sobre viajes contenida en la memoria interior de la tarjeta, el usuario deberá adquirir un título de transporte adicional que ampare el viaje a realizar. Posteriormente, podrá obtener la compensación correspondiente, con arreglo a lo establecido, en caso de que proceda.

En la irregularidad A3, en el supuesto de que sean los terminales de inspección, los que no puedan acceder a la información sobre viajes de la tarjeta de transporte público, los servicios de inspección de las distintas empresas operadoras del transporte efectuarán la retirada de la tarjeta, que remitirán al Consorcio, y el usuario deberá acudir a una oficina de gestión, con el resguardo de retirada para obtener otra. El resguardo de retirada constituirá título de transporte suficiente para viajar exclusivamente en las veinticuatro horas siguientes a la retirada de la tarjeta.

Y, finalmente, en la irregularidad A3 cuando sean los equipos de control de salida, los que no puedan acceder a la información sobre viajes de la tarjeta de transporte público, los empleados de las empresas operadoras que faciliten la salida del viajero, efectuarán la retirada de la tarjeta, que remitirán al Consorcio y el usuario deberá acudir a una oficina de gestión, con el resguardo de retirada para obtener otra. El resguardo de retirada constituirá título de transporte suficiente para viajar exclusivamente en las veinticuatro horas siguientes a la retirada de la tarjeta.

En ningún caso, procederá indemnización por los perjuicios que puedan suponer las actuaciones anteriores, distinta de la compensación por no haber podido validar el título que se posea y tener que adquirir un título de transporte adicional para realizar el viaje, cuando esto conste acreditado.

- B) Cuando se produzcan irregularidades, en las que resulte pertinente considerar al usuario como viajero sin billete, este deberá pagar a la empresa operadora un recargo extraordinario en la forma y cuantía previstas reglamentariamente.

Si el pago del recargo extraordinario se realiza en el acto, se entregará al viajero un “resguardo de pago de recargo extraordinario”, que servirá para completar el viaje únicamente en los servicios prestados por la empresa transportista, en la que se detectó la carencia de título de transportes válido.

En caso de que no se efectúe el pago del recargo extraordinario en el acto, se bloqueará la tarjeta de transporte público que porte el viajero, entregando a éste una notificación de recargo extraordinario, que servirá para completar el viaje únicamente en los servicios prestados por la empresa transportista, en la que se detectó la carencia de título de transportes válido.

Una vez que se haya pagado el recargo extraordinario, en los plazos previstos, y el Consorcio haya verificado este hecho, el usuario podrá desbloquear la tarjeta.

Tampoco procederá ningún tipo de indemnización por perjuicios derivados de llevar a cabo las actuaciones previstas frente a los viajeros sin billete.

- C) En las irregularidades con presunción de fraude, se efectuará el bloqueo de la tarjeta, haciendo llegar a la persona a cuyo nombre está expedida la misma, la oportuna información al respecto, a través de los canales apropiados disponibles.

Asimismo, los viajeros que se hallen cometiendo la irregularidad, consistente en utilizar la tarjeta expedida a nombre de otra persona, en tanto que habrán validado un título de transporte personal de un tercero, serán considerados viajeros sin billete a los efectos descritos en la letra B) anterior.

De igual forma, los viajeros a los que el titular de una tarjeta de transporte les haya facilitado el acceso al servicio de transporte, sin cancelar el viaje correspondiente, en tanto que no habrán validado título de transporte suficiente para el viaje que realizan o pretenden realizar, serán considerados viajeros sin billete a los efectos descritos en la letra B) anterior.

Por consiguiente, a los viajeros que se encuentren en las situaciones descritas en los dos párrafos precedentes, se les hará entrega del correspondiente resguardo de pago del recargo extraordinario o de la notificación de recargo extraordinario, en función de si realizan el pago en el acto u optan por abonarlo posteriormente.

El Consorcio exigirá, según corresponda, la responsabilidad, en vía civil (contractual), administrativa o penal. Esta última en los supuestos de falsificación. En todos los casos, no se contempla indemnización alguna por los perjuicios a los usuarios derivados del bloqueo de la tarjeta.

#### Actuaciones comunes

En todas las irregularidades en las que, con arreglo a lo indicado anteriormente, proceda el bloqueo de la tarjeta y ello no sea posible, por causas técnicas u de otro tipo, los agentes de los servicios de inspección del Consorcio o los empleados de las empresas operadoras procederán a la retirada de la tarjeta física o la anotación de los datos de la tarjeta virtual, para su posterior bloqueo, haciendo llegar a la persona a cuyo nombre está expedida, la oportuna información al respecto.

En los supuestos descritos en el párrafo anterior, se procederá a la apertura de un parte de intervención, en el que se consignarán las circunstancias y motivos que dieron lugar a la misma. Este documento será remitido, junto con la tarjeta retirada, en el caso de que se haya producido esta circunstancia, al Consorcio Regional de Transportes de Madrid.

#### 16. *Efectos del bloqueo de la tarjeta*

El usuario cuya tarjeta haya sido bloqueada no podrá hacer uso de la tarjeta de transporte público personal, ni de los elementos accesorios necesarios para el funcionamiento de la misma, en tanto no se haya resuelto la irregularidad de tipo A detectada, abonado el recargo extraordinario, aclarado la situación que motivó el bloqueo, o satisfecho la compensación correspondiente y transcurrido, en su caso, el período de penalización temporal de uso al que se hace referencia el punto 11 de estas condiciones.

Las solicitudes de duplicado de una tarjeta que haya sido bloqueada por su utilización incorrecta no serán tramitadas hasta que se haya dado cumplimiento a lo dispuesto en el párrafo anterior y, por consiguiente, se procederá al bloqueo de cualquier tarjeta de transporte público que la persona responsable de la utilización incorrecta, en su caso, pudiera obtener.

17. *Forma de desbloquear la tarjeta*

Una vez se haya dado cumplimiento a las medidas aplicables para cada caso, el desbloqueo de la tarjeta deberá realizarse por los usuarios en máquinas de carga de títulos de transporte dispuestas en las instalaciones de los distintos operadores de transporte o a través de la app que se habilite al efecto.

En Madrid, a 19 de enero de 2026.—El Director-Gerente del Consorcio Regional de Transportes de Madrid, Pablo Rodríguez Sardinero.

(03/747/26)

