



**Comunidad  
de Madrid**

CONSEJERÍA DE TRANSPORTES,  
MOVILIDAD E INFRAESTRUCTURAS



## PROCEDIMIENTO EXTRAORDINARIO DE COMPENSACIÓN PARCIAL A LOS USUARIOS DEL ABONO TRANSPORTES AFECTADOS POR EL ESTADO DE ALARMA DECRETADO CON MOTIVO DE LA CRISIS SANITARIA DEL CORONAVIRUS COVID19

**Objeto:** El Consejo de Administración del Consorcio Regional de Transportes, en su reunión del día 17 de junio del presente año, ha aprobado el procedimiento extraordinario de compensación parcial a los usuarios de Abono Transportes 30 días y anuales en los términos y condiciones descritos a continuación:

### 1. Beneficiarios

Se podrán acoger a esta medida usuarios con tarjetas transporte público personales cargadas con títulos de Abono Transportes 30 días o anuales, adquiridos hasta el día 30 de marzo, cuya utilización se haya visto afectada por las limitaciones de la movilidad aplicadas para combatir la crisis sanitaria a partir de la entrada en vigor del estado de alarma.

Quedan excluidos de las presentes condiciones los títulos de Abono Transportes adquiridos por entidades o centros de trabajo que gestionan directamente con el CRTM los títulos para sus empleados.

### 2. Naturaleza de la compensación.

#### Usuarios con título de Abono Transporte 30 días

La compensación consistirá en una carga, sin coste, de un título de compensación del mismo número de días que no se pudieron utilizar, acorde al perfil del usuario, que permita el desplazamiento de este por la misma zona tarifaria que el cargado previamente.

#### Usuarios con título de Abono Transporte Anual

La compensación consistirá en la prórroga de la fecha de vencimiento del título anual hasta el 31/3/2021 siempre que este haya sido adquirido hasta el 30/3/2020.

### 3. Determinación de días de compensación

#### 3.1. Criterios generales

Los días no utilizados se contabilizan, siempre, desde el día siguiente a la última validación efectuada por el usuario.

No se compensan los días no utilizados con anterioridad a la entrada en vigor del Real Decreto 463/2020 de estado de alarma, 15 de marzo de 2020.



Comunidad  
de Madrid

CONSEJERÍA DE TRANSPORTES,  
MOVILIDAD E INFRAESTRUCTURAS



Para el cálculo de los días de compensación de los títulos no utilizados se tendrá en cuenta que, transcurridos 10 días después de efectuar la carga, si el título no ha sido validado, comenzará a contar el plazo de 30 días.

### **3.1.1. Usuarios con carga de título 30 días**

Se compensará a los usuarios afectados por las restricciones de movilidad que se produjeron a partir del 15 de marzo como consecuencia del RD Estado de Alarma y de la posterior limitación de la movilidad a actividades esenciales a partir del 30 de marzo.

Todos los usuarios que hayan adquirido un abono 30 días hasta el 30 de marzo serán compensados por los días no consumidos a partir de la última validación efectuada. En el caso de que esta fuera anterior al 15 de marzo se compensarán por los días restantes a partir de esta fecha.

### **3.1.2. Usuarios con título de Abono Transportes Anual**

Los títulos de Abono Transportes Anual adquiridos hasta el 30 de marzo se compensarán mediante ampliación de la fecha de validez del título hasta el 31/03/2021.

## **4. Solicitud de compensación**

La petición de compensación deberá ser, obligatoriamente, solicitada a través de los medios establecidos por el Consorcio Regional de Transportes, y dentro de los plazos previstos.

La fecha límite para realizar la solicitud de compensación es el día 20 de octubre de 2020. Las solicitudes no efectuadas en el plazo previsto pierden automáticamente el derecho a compensación.

La solicitud de compensación se podrá realizar a través de la web del CRTM [www.crtm.es](http://www.crtm.es), o contactando con el Servicio 012 de la Comunidad de Madrid a través de cualquiera de sus canales: Chat 012, correo electrónico [atencionalciudadano@012.madrid.org](mailto:atencionalciudadano@012.madrid.org) o teléfono 012.

La solicitud se ha de realizar cumplimentando un formulario web en el que deberá registrar el nº serie de la tarjeta transporte público personal en la que estaba cargado el título de Abono Transportes 30 días o anual por el que se solicita la compensación.

El sistema devolverá la información del título de compensación que corresponde, con indicación del número de días y zona tarifaria, en el caso del abono 30 días y con la confirmación de la ampliación del plazo de validez en el caso del título anual.

Se podrá obtener justificante de haber realizado la solicitud de compensación mediante descarga del mismo o a través del correo electrónico que se facilite.



Comunidad  
de Madrid

CONSEJERÍA DE TRANSPORTES,  
MOVILIDAD E INFRAESTRUCTURAS



En el caso de haber extraviado la tarjeta transporte público personal, la solicitud de compensación sólo se podrá realizar presencialmente, acudiendo a una de las oficinas de gestión del CRTM, mediante cita previa.

## 5. Carga del título de compensación

### 5.1. Usuarios de títulos de Abono 30 días.

Una vez aceptada por el CRTM la solicitud de compensación, se podrá realizar la carga del título de compensación a través de:

- La Aplicación de Compensación para Móvil disponible a través de la APP Play Store de Google, y desarrollado por el CRTM exclusivamente con este fin.
- Puntos de venta autorizados de la red de venta asistida, que pueden consultarse en este enlace:

[https://www.crtm.es/media/239997/estancosttp\\_comunidad\\_de\\_madrid.pdf](https://www.crtm.es/media/239997/estancosttp_comunidad_de_madrid.pdf)

El título de compensación no se puede cargar en las máquinas de autoventa (Metro de Madrid, Renfe, MLO) ni en cajeros de Bankia.

La obtención de la carga requiere, obligatoriamente, la solicitud de compensación a través de los medios establecidos.

La fecha límite para efectuar la carga del título de compensación será el día 20 de noviembre de 2020. Los usuarios que no carguen su título de compensación dentro de los plazos previstos y anunciados, perderán su derecho a compensación, aún en los casos en los que la solicitud de compensación se hubiese realizado dentro del plazo previsto.

Antes de efectuar la carga del título de compensación tiene que haber agotado cualquier otro título personal que tuviera en uso.

Se podrá consultar el saldo del título en la red de venta existente y en la propia app de compensación.

### 5.2. Particularidad usuarios de título de Abono Anual

Una vez aceptada por el CRTM la solicitud de compensación del abono anual, la prórroga del abono anual de los usuarios que lo hayan solicitado se hará automáticamente y se podrá disponer de ella desde el 1 de enero de 2021 hasta el 31 de marzo de 2021. Si no realiza la solicitud de compensación en el plazo establecido se perderá el derecho a la compensación y el título anual caducará el 31/12/2020, salvo que se renueve el abono anual para el año 2021 por el procedimiento habitual.

El usuario de abono anual que desee seguir utilizando su título el resto del año 2021 deberá abonar la cantidad correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de abril y el 31 de diciembre de 2021.



Comunidad  
de Madrid

CONSEJERÍA DE TRANSPORTES,  
MOVILIDAD E INFRAESTRUCTURAS



## 6. Condiciones de uso de los títulos de compensación

- El título de compensación se cargará en la Tarjeta Transporte Público personal del usuario beneficiario de la compensación, dado que es un título personal e intransferible.
- El titular de la Tarjeta Transporte Público, durante el uso de su título de compensación, se someterá a las mismas condiciones de control de uso, procedimiento de inspección y utilización incorrecta del Sistema Universal de Billetaje Electrónico para el Transporte que el resto de titulares de tarjetas de transporte público del Consorcio Regional de Transportes de Madrid.
- La zona de validez del título de compensación será idéntica a la del título que el usuario tenía cargado en el momento de decretarse el estado de alarma y que ha sido objeto de compensación.
- Los títulos de compensación tienen coste gratuito para los usuarios beneficiarios de la medida. Los viajes realizados con este título están amparados por las coberturas del Seguro Obligatorio de Viajeros.
- El beneficiario del título de compensación será responsable de la custodia y conservación de la Tarjeta Transporte Público. La pérdida o sustracción de la misma con el título de compensación cargado no dará derecho a la restauración de este. De igual forma se procederá en el caso de deterioro de la tarjeta, sin perjuicio del derecho de reposición gratuita de ésta cuando se encuentre en período de garantía.
- El título de compensación no podrá ser cedido o transferido, en ningún caso, a terceras personas. Asimismo, no está permitido el canje del título por otro de distinta zona de validez.
- El usuario podrá realizar viajes que excedan su límite zonal abonando la tarifa que corresponda al trayecto que se prolonga.
- Los cambios de perfil o de modalidad de descuento (familia numerosa y/o personas con discapacidad) experimentados por el usuario respecto al título original adquirido no afectan al título de compensación. Una vez agotado el título de compensación, el usuario podrá cargar el título que le corresponda según su nueva situación personal.
- No se puede hacer uso del título de compensación de forma simultánea a otros abonos de 30 días, si dispone de un abono en uso deberá agotarlo antes de cargar el título de compensación. Asimismo, deberá finalizar este antes de realizar una nueva carga de abono 30 días.
- El usuario que decida no disponer de la compensación prevista a través de la carga de un título de compensación, no tendrá derecho a una compensación por el importe económico equivalente.
- El derecho de uso del título de compensación y del título anual prorrogado está sujeto



**Comunidad  
de Madrid**

CONSEJERÍA DE TRANSPORTES,  
MOVILIDAD E INFRAESTRUCTURAS



a la aceptación de las condiciones generales de contratación y utilización del sistema universal de billeteaje electrónico para el transporte, con carácter general, y en especial, al cumplimiento de las presentes condiciones, que prevalecerán sobre las normas generales en caso de discrepancia

## 7. Vigencia de los títulos de compensación

El título de compensación deberá ser consumido en su totalidad antes del 1 de enero de 2021.

El usuario dispone de un periodo máximo de cuarenta días para la utilización del título. Se exceptúan los usuarios con una compensación superior a treinta días que dispondrán de un máximo de 10 días, desde la fecha de carga, para empezar su utilización. El título perderá validez una vez consumidos los días.

El título anual prorrogado se podrá utilizar hasta el 31/3/2021.

## 8. Incidencias del procedimiento extraordinario de compensación

Las incidencias que se puedan presentar en el proceso de obtención de la compensación, serán atendidas, **siempre mediante cita previa**, en las Oficinas de Gestión del Consorcio Regional de Transportes.

Se podrá obtener información en la página web del CRTM [www.crtm.es](http://www.crtm.es), o contactando con el Servicio 012 de la Comunidad de Madrid a través de cualquiera de sus canales: Chat 012, correo electrónico [atencionalciudadano@012.madrid.org](mailto:atencionalciudadano@012.madrid.org) o teléfono 012.