

LISTADO DE SERVICIOS OFICINAS DE GESTIÓN

SERVICIOS	PRESENCIAL	NO PRESENCIAL
Nuevas tarjetas (salvo Tarjeta Azul que son concedidas por el Ayuntamiento de Madrid)	Con cita previa (012 o tarjetatransportepublico.crtm.es)	A través de la web tarjetatransportepublico.crtm.es Los plazos de entrega se están cumpliendo, recibiendo la tarjeta en el domicilio en un plazo de entre 7 y 15 días hábiles, si la solicitud no presenta ninguna incidencia en la documentación aportada.
Duplicados por pérdida, robo o deterioro de la TTP personal	Sin cita previa.	A través de la web tarjetatransportepublico.crtm.es Los plazos de entrega se están cumpliendo, recibiendo la tarjeta en el domicilio en un plazo máximo de 5 días hábiles, si la solicitud no presenta ninguna incidencia en la documentación aportada.
Errores de Impresión de la TTP personal.	Sin cita previa.	No disponible.
Actualización de bonificación por Familia Numerosa o Discapacidad	Con cita previa (012 o tarjetatransportepublico.crtm.es)	No disponible.
Facturas de canje persona física	Con cita previa (012 o tarjetatransportepublico.crtm.es) Solo disponible en la oficina de CRTM.	Se pueden solicitar a través del Registro Telemático de la Comunidad de Madrid o a través del correo tarjetatransportepublico@madrid.org , adjuntando el documento de identidad, las facturas simplificadas que desee canjear, así como su correspondiente autorización en el caso de no ser titular y otros posibles requisitos que serán informados ante casos particulares.
Facturas de canje persona jurídica	Siempre con cita previa: https://gestion7.madrid.org/CTAC_CITA/OFIGREG . Es necesario aportar los tickets originales (en caso de que la carga se haya hecho a través del móvil es necesario imprimir los tickets), el cif de la empresa y la solicitud de registro.	Siempre se tiene que hacer de forma presencial puesto que hay que presentar la documentación original.
Incidencias en la carga y validación de la TTP personal o Multi	Sin cita previa.	Es importante que primero se traslade in-situ la incidencia en la red de carga o validación para que se pueda



		resolver en el momento. En caso de no ser posible, acudir a una oficina de gestión.
Cargas gratuitas para los desempleados que participen en acciones de formación profesional para el empleo.	Con cita previa (012 o tarjetatransportepublico.crtm.es)	No disponible.
Certificados de titularidad de la Tarjeta Transporte Público personal	Con cita previa (012 o tarjetatransportepublico.crtm.es) Solo disponible en la oficina de CRTM.	En el siguiente enlace: https://www.comunidad.madrid/servicios/administracion-electronica-punto-acceso-general adjuntando documento de identidad, TTP a emitir certificado y tasas abonadas.
Cambio de Tarjeta Transporte Público a tarjeta azul o viceversa	Con cita previa (012 o tarjetatransportepublico.crtm.es)	No disponible
Incumplimiento del Plazo de Entrega de Tarjetas solicitadas online.	Con cita previa (012 o tarjetatransportepublico.crtm.es)	No disponible
Cambio de zona del título cargado en la TTP personal	Sin cita previa.	Los cambios de zona a una zona superior (zona A a B1) se pueden realizar en la red de venta, es decir, máquinas de la red de Metro y estancos y puntos de venta autorizados. No es necesario acudir a una oficina de gestión. Si el cambio de zona se quiere realizar a una zona inferior (zona B1 a B1-B2) no se puede realizar en la red y tiene que acudir a una oficina de gestión.
Incidencias en el procedimiento de compensación de abonos no usados durante el estado de alarma.	Con cita previa (012 o tarjetatransportepublico.crtm.es)	No disponible
Información general sobre la Tarjeta Transporte Público o la red de Transporte de la Comunidad de Madrid	Sin cita previa.	Disponible a través del teléfono 012 y el correo de tarjetatransportepublico@madrid.org con plazo de respuesta de entre 24/48 horas.
Certificados de recorrido del domicilio al centro de trabajo	No disponible	Se tiene que realizar a través del Registro Presencial o Telemático de la Comunidad de Madrid



Comunidad
de Madrid

CONSEJERÍA DE TRANSPORTES,
MOVILIDAD E INFRAESTRUCTURAS



Retiradas de la TTP personal por irregularidad	No disponible	Seguir las instrucciones del expediente que les entregan en el momento.
Quejas y sugerencias	Sin cita previa.	Para evitar el uso de libros de reclamaciones en las oficinas de gestión, es recomendable que las quejas y sugerencias se pongan a través del siguiente enlace https://www.crtm.es/atencion-al-cliente/gestiones.aspx o del teléfono 012.

