

NOTA INFORMATIVA

ASUNTO: IMPOSIBILIDAD DE VALIDAR Y MULTIVALIDACIÓN

PARA: CONDUCTORES PERCEPTORES

Próximamente se publicará la “Instrucción sobre las condiciones, forma y procedimientos de compensación y regularización relativos a los títulos de transporte del Consorcio Regional de Transportes de Madrid” que tendrá efectos a partir del 1 de febrero de 2021.

Mientras tanto, les adelanto aquellos aspectos que les afectan particularmente y que tienen que ver con los fallos de validación. En términos generales, es el mismo procedimiento que hasta ahora se ha seguido pero es muy importante que se tengan en cuenta los plazos que se han de transmitir a los usuarios para poder obtener la compensación, en su caso, por los errores de validación.

Caso: Imposibilidad de validar

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.

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.

Condiciones de aplicación

- El usuario tiene un plazo de **15 días naturales** para notificar la incidencia, debiendo dirigirse a una oficina de gestión del CRTM con el justificante del título adicional adquirido.

Caso: Multivalidación involuntaria

Descripción

La multivaldación se produce cuando la máquina validadora descuenta de un título no personal (10 viajes o varios sencillos), más viajes que usuarios viajan con la misma tarjeta.

Forma y procedimiento de compensación

En este caso, procede la compensación al usuario de la siguiente forma:

- Comprobación de la existencia de la multivaldación.
- 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, quién 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.

Condiciones de aplicación

El usuario tiene un plazo de **15 días naturales** para acudir a una oficina de gestión del CRTM con el justificante entregado por el conductor.

Gora Ferrer Mesa
Jefa de Área Comercial



Consorcio Regional de Transportes de Madrid
Pza. Descubridor Diego de Ordás, 3
28003 Madrid
www.crtm.es

Leganés, a 2 de Diciembre de 2020

NOTA INFORMATIVA

ASUNTO: IMPOSIBILIDAD DE VALIDAR Y MULTIVALIDACIÓN

PARA: CONDUCTORES PERCEPTORES

Próximamente se publicará la “Instrucción sobre las condiciones, forma y procedimientos de compensación y regularización relativos a los títulos de transporte del Consorcio Regional de Transportes de Madrid” que tendrá efectos a partir del 1 de febrero de 2021.

Mientras tanto, les adelanto aquellos aspectos que les afectan particularmente y que tienen que ver con los fallos de validación. En términos generales, es el mismo procedimiento que hasta ahora se ha seguido pero es muy importante que se tengan en cuenta los plazos que se han de transmitir a los usuarios para poder obtener la compensación, en su caso, por los errores de validación.

Caso: Imposibilidad de validar

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.

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.

Condiciones de aplicación

- El usuario tiene un plazo de **15 días naturales** para notificar la incidencia, debiendo dirigirse a una oficina de gestión del CRTM con el justificante del título adicional adquirido.

Caso: Multivalidación involuntaria

Descripción

La multivaldación se produce cuando la máquina validadora descuenta de un título no personal (10 viajes o varios sencillos), más viajes que usuarios viajan con la misma tarjeta.

Forma y procedimiento de compensación

En este caso, procede la compensación al usuario de la siguiente forma:

- Comprobación de la existencia de la multivaldación.
- 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, quién 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.

Condiciones de aplicación

El usuario tiene un plazo de **15 días naturales** para acudir a una oficina de gestión del CRTM con el justificante entregado por el conductor.

Gora Ferrer Mesa

Jefa de Área Comercial



Consorcio Regional de Transportes de Madrid
Pza. Descubridor Diego de Ordás, 3
28003 Madrid
www.crtm.es

Leganés, a 2 de Diciembre de 2020