

NUEVA TARJETA TRANSPORTE PÚBLICO PARA TÍTULOS DE TRANSPORTE NO PERSONALES INSTRUCCIONES FUNCIONALES Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

La nueva tarjeta transporte público no personal (MULTI) es el nuevo soporte para contener los títulos no personales del sistema tarifario, concretamente:

- Billetes sencillos de la red de metro (Metro de Madrid, MLM, TFM y MLO)
- Billeto de diez viajes metrobús
- Resto de billetes de diez viajes de la red de metro (Metro de Madrid, MLM, TFM y MLO)
- Billetes de 10 viajes de los operadores urbanos e interurbanos por carretera

Además, también se podrán cargar los billetes turísticos, que mantienen su naturaleza de título personal.

Los billetes sencillos de los operadores de superficie se seguirán adquiriendo a bordo del vehículo en el momento de la realización del viaje.

La tarjeta es recargable, multipersonal, y tiene una duración de diez años. Su imagen es única cualesquiera que sean los títulos que contenga, con la excepción de las tarjetas que carguen billetes turísticos en canales distintos de las máquinas de la red de metro (oficinas del Aeropuerto, puntos de venta de Logista). En el anexo adjunto se incorporan las imágenes de las tarjetas.

¿Cómo se adquiere?

La tarjeta se pondrá a la venta en las máquinas automáticas de Metro de Madrid, MLM, TFM y MLO, y en la red de puntos de venta de Logista (estancos y otros puntos autorizados) al precio de 2,50 euros.

Las tarjetas podrán adquirirse sin carga de títulos.

En el caso de las tarjetas cuya primera carga sea un billete turístico, el precio de la tarjeta estará incluido en el precio de venta del propio billete turístico.

Para facilitar su implantación, el CRTM realizará una operación de lanzamiento y promoción de la tarjeta mediante el envío gratuito a domicilio por correo postal, previa solicitud a través de la web www.tarjetamulti.crtm.es.

El CRTM comunicará en el momento oportuno la fecha de puesta en marcha de esta operación, que será también la de la puesta en explotación de la nueva tarjeta (venta, carga de títulos y utilización).





Las oficinas de gestión de la tarjeta transporte público no comercializarán tarjetas (con la excepción de las tarjetas destinadas a la venta de billetes turísticos).

¿Dónde se carga?

Las tarjetas se pueden cargar en todas las máquinas de la red de metro (Metro de Madrid – aunque la máquina no esté adaptada a la venta de tarjetas aún-, MLM, TFM y MLO); en los puntos de venta de la red de Logista y en los cajeros automáticos de Bankia.

Los billetes turísticos se podrán cargar además en las máquinas automáticas de Renfe.

Con carácter general, los operadores (Metro de Madrid, MLO, TFM, Renfe) venden los títulos que son de utilización en sus servicios, mientras que las redes externas (Logista, Bankia) venden todos los títulos, salvo los billetes sencillos. Concretamente, los billetes de 10 viajes de autobuses urbanos e interurbanos se pueden cargar en los puntos de venta autorizados de la red de Logista y los cajeros de Bankia. En Renfe, solo se pueden cargar los billetes turísticos, y no se venden tarjetas.

La función de consulta de saldo está disponible en todas las redes, además de en la aplicación para dispositivos móviles existente actualmente. La información ofrecida expondrá el saldo disponible de cada título cargado.

¿Cómo funciona?

La tarjeta está preparada para que coexistan hasta tres títulos de transporte diferentes, y sus correspondientes recargas. No obstante, en la primera fase que se pone en marcha, solo se permitirá la convivencia de billetes sencillos o de diez viajes de la red de metro y de los billetes de diez viajes de los servicios urbanos e interurbanos por carretera.

Ejemplos:

Un metrobús + un bonobús A-B1

Un bonobús B1 + un billete 10 viajes MetroSur

Un bonobús A-B3 + un billete sencillo de Metro de Madrid

La recarga de los títulos de diez viajes puede realizarse sin que sea preciso haber realizado validación alguna en la primera carga.

En el caso de los billetes sencillos de la red de metro, es posible cargar hasta 10 unidades, aunque en todo caso estos títulos tienen la validez limitada a la finalización del servicio del día de la adquisición.





Los usuarios de billetes sencillos y diez viajes pertenecientes a familias numerosas o que tengan un grado de discapacidad mínimo del 65%, se beneficiarán de los descuentos establecidos (20% para familias numerosas de categoría general y personas con discapacidad y 50% para familias numerosas de categoría especial).

Estos usuarios deberán disponer de una tarjeta personal, adquiriendo también esta condición los títulos que carguen en la misma, y podrán optar por cargar un abono o cualquier otro título, sencillo o diez viajes, pero no ambos simultáneamente, con las mismas condiciones de convivencia de títulos diferentes descritas anteriormente.

Los usuarios que no dispongan aún de la tarjeta personal, la podrán obtener gratuitamente durante la operación de lanzamiento de la tarjeta no personal.

En el caso de los operadores de superficie, para beneficiarse de los descuentos si se adquiere un billete sencillo, será preciso en todo caso portar una tarjeta personal y aproximarla al lector de validación. En ese momento, la expendedora emitirá un billete con el descuento que corresponda.

¿Cómo se utiliza?

La tarjeta deberá presentarse al lector, que descontará un viaje en cada validación, informando las pantallas de los equipos de validación del saldo de viajes restante, acumulando la totalidad de los títulos disponibles.

Ejemplo:

Tarjeta con carga y recarga de un bonobús de la zona A-B2, realiza la tercera validación; la pantalla informará de que quedan 17 viajes disponibles.

Se podrán realizar tantas validaciones consecutivas como viajeros utilicen el servicio con la misma tarjeta, con la sola condición –al igual que sucede en la actualidad en el caso de los billetes de diez viajes magnéticos- de que los viajeros deben permanecer con el portador de la tarjeta.

Calendario de implantación

La nueva tarjeta entrará en funcionamiento en el mes de julio y convivirá con los actuales billetes magnéticos durante un periodo de tiempo que se irá anunciando oportunamente, con el fin de gestionar adecuadamente los procesos de adaptación de equipos y programas en todos los servicios del sistema de transporte y, a la vez, la adaptación de todos los usuarios al nuevo soporte.





Las fechas estimadas del proceso de implantación son las siguientes:

1. Puesta en servicio de la expedición y validación de la nueva tarjeta sin contacto no personal: primera quincena de julio de 2017.
2. Fin de la venta de títulos en soporte magnético: 31 de octubre de 2017.
3. Fin de la utilización de títulos en soporte magnético en la red de validación: 31 de diciembre de 2017.

Solución de incidencias

Las incidencias que a continuación se relacionan se detectarán con los equipos en correcto estado de funcionamiento. Con carácter general, en el caso de que las validadoras se encuentren fuera de servicio, el vehículo deberá ser sustituido al finalizar el recorrido en el que se haya presentado la incidencia, gestionando el acceso de los viajeros de manera restringida y, en todo caso, facilitando un justificante a los portadores de tarjetas personales y no personales a efectos de garantizar la cobertura del SOV.

No se efectuará reembolso ni reedición en los casos de pérdida o sustracción de tarjetas.

1. Validaciones involuntarias

Consiste en el descuento de un viaje de forma involuntaria, al realizar validaciones consecutivas por error. Esta incidencia solo podrá atenderse en el caso de que el usuario advierta de la misma en el mismo momento en que se ha producido.

En ese caso, el conductor facilitará un justificante al viajero que permita la reposición del viaje involuntariamente realizado en las oficinas de gestión.

En el caso de Metro de Madrid, el viajero advertirá a un agente comercial de la incidencia, y este, una vez realizada la comprobación, procederá a reintegrarle el viaje indebidamente descontado a través de una función de la máquina automática.

En el caso de los metros ligeros, el viajero deberá comunicar la circunstancia en la primera estación con asistencia presencial.

2. Validación no permitida

Sucede cuando la carga disponible de la tarjeta no permite realizar el viaje (título caducado o título cargado no adecuado para el trayecto a realizar). La pantalla del validador informará de la incidencia al viajero mediante el oportuno mensaje, y asimismo el conductor podrá indicar al viajero el motivo si el equipo dispone de comunicación entre el validador y el pupitre. **El viajero deberá adquirir un billete sencillo.**





3. Tarjeta no aceptada, por deterioro u otra causa desconocida

En este caso, el conductor procederá a obtener la información que el sistema le proporcione de la tarjeta al objeto de poder analizar la incidencia mediante la función de consulta de saldo, y derivará al usuario a las oficinas de gestión, donde este sustanciará la incidencia en una reclamación, y entregará la tarjeta para su análisis por el CRTM. **El viajero deberá adquirir un billete sencillo.**

En el caso de Metro de Madrid, el usuario entregará la tarjeta en la misma red en el momento en que tenga lugar la incidencia, rellenando en el momento el impreso de reclamación que contendrá la información necesaria para analizar la incidencia por parte del CRTM. **El viajero deberá adquirir un billete sencillo.**

Actuaciones a realizar en las Oficinas de Gestión

1. Validaciones involuntarias

La oficina de gestión restituirá el viaje o viajes descontados indebidamente al viajero tras la entrega y comprobación del justificante.

2. Tarjetas no admitidas en la validación

2.1 Si la tarjeta se puede leer, y está en periodo de garantía, la oficina de gestión emitirá una nueva tarjeta sin coste para el usuario, realizando en la misma una copia del saldo disponible en la tarjeta deteriorada en ese momento.

Si la tarjeta no está en periodo de garantía, la oficina de gestión emitirá una nueva, con coste para el usuario, realizando en la misma una copia del saldo disponible en la tarjeta deteriorada en ese momento.

2.2 Si la tarjeta no se puede leer, se recogerá la misma, junto con la reclamación del usuario, para solucionar la incidencia en diferido, entregando al usuario el correspondiente resguardo justificativo.

8 de junio de 2017
AREA COMERCIAL





CONSEJERÍA DE TRANSPORTES,
INFRAESTRUCTURAS Y VIVIENDA

Comunidad de Madrid



ANEXO



ANVERSO



REVERSO



ANVERSO



REVERSO

tarjeta transporte público turística
tourist public transport card



012 www.crtm.es UTILIZACIÓN SEGÚN TARIFAS. INCLUIDO IVA - IIF Q7650003J
041E2E01B11B00 A-00030739



tarjeta transporte público turística
tourist public transport card



012 www.crtm.es UTILIZACIÓN SEGÚN TARIFAS. INCLUIDO IVA - IIF Q7650003J
041E2E01B11B00 A-00030739



tarjeta transporte público turística
tourist public transport card



012 www.crtm.es UTILIZACIÓN SEGÚN TARIFAS. INCLUIDO IVA - IIF Q7650003J
041E2E01B11B00 A-00030739