

LISTADO DE SERVICIOS

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	Sin cita previa	No disponible.
Facturas de canje persona física	Sin cita previa en las oficinas de gestión de la Tarjeta de Transporte Público (TTP), excepto las oficinas de EMT y Parla. También podrás presentar la solicitud en las oficinas de registro de la Comunidad de Madrid, dirigido al Consorcio Regional de Transportes de Madrid. Para ello, es necesario cita previa, que podrás obtener en el siguiente enlace (https://www.comunidad.madrid/servicios/informacion-atencion-ciudadano/cita-previa-oficinas-registro-atencion-ciudadano). En este caso, la factura no se entregará en el acto, sino que el plazo de entrega es de 15 días hábiles. En la solicitud, tendrás que incluir, además de los datos fiscales necesarios para la emisión de la factura de canje, los datos de cada una de las facturas simplificadas a canjear: el número y la serie, la fecha de expedición y el importe. Esto es válido tanto para TTP Personal como TTP anónima (MULTI).	Podrás solicitar la factura de canje por registro electrónico, en el siguiente enlace: https://sede.comunidad.madrid/impuestos-tasas-precios-publicos/facturas-canje-crtm . La solicitud será igual que en el caso presencial. El plazo de entrega es de 15 días hábiles.



	<p>Como excepción, cuando los títulos de transporte hayan sido cargados en la TTP Personal, bastará con que indiques en la solicitud: los datos personales (documento acreditativo de identidad, nombre y apellidos), así como el periodo de cargas para el que deseas obtener la factura de canje.</p> <p>Si quieres que la factura se emita a nombre de otra persona, física o jurídica distinta, deberás presentar, en cada una de las solicitudes, una autorización de dicha persona física o jurídica permitiendo que la factura se emita a su nombre.</p>	
Facturas de canje persona jurídica	No disponible.	<p>Tienes que realizar la solicitud, bien a tu nombre, bien a nombre de terceras empresas, necesariamente, por Registro Electrónico:</p> <p>https://sede.comunidad.madrid/impuestos-tasas-precios-publicos/facturas-canje-crtm, firmada digitalmente mediante un certificado de representante válido.</p> <p>En el caso de empresas que soliciten, el canje de facturas simplificadas a nombre de terceras empresas, deberán aquéllas, presentar en cada una de las solicitudes, una autorización de dicha persona física o jurídica permitiendo que la factura se emita a su nombre. Esta autorización deberá estar firmada digitalmente mediante certificado de representante válido.</p> <p>En la solicitud, tendrás que incluir, además de los datos fiscales necesarios para la emisión de la factura de canje, los datos de cada una de las facturas simplificadas a canjear: el número y la serie, la fecha de expedición y el importe, ya no será necesario la aportación del original de las facturas simplificadas.</p> <p>El plazo de entrega es de 15 días hábiles.</p>
Incidencias en la carga y validación de la TTP personal o Multi	Sin cita previa.	<p>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, acudirá a una oficina de gestión.</p>



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	Sin cita previa. Solo disponible en la oficina del CRTM (plaza Descubridor Diego de Ordás, 3).	En el siguiente enlace: https://sede.comunidad.madrid/autorizaciones-licencias-permisos-carnes/certificados-titularidad-abono-transporte adjuntando documento de identidad, TTP a emitir certificado y tasas abonadas.
Cambio de Tarjeta Transporte Público a tarjeta azul o viceversa	Sin cita previa	No disponible
Incumplimiento del Plazo de Entrega de Tarjetas solicitadas online.	Sin cita previa	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.
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
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.

