

2019

Carta de Servicios

Transporte en Autobús Urbano

Fecha de aprobación: 4 de abril de 2018

Fecha de última evaluación: 29 de marzo de 2019

ÍNDICE

1. Presentación.....	2
<hr/>	
2. Servicios prestados.....	4
3. Compromisos de calidad	7
Medidas de subsanación	9
Seguimiento y evaluación	10
<hr/>	
4. Derechos y responsabilidades	10
5. Participación ciudadana	12
<hr/>	
6. Datos de carácter general	14
Órgano directivo. Datos de contacto.....	14
7. Normativa.....	16

1. Presentación

EMT. Nos mueve Madrid.

El Ayuntamiento de Madrid constituyó en el año 1947 la Empresa Municipal de Transportes de Madrid (EMT) para la prestación del servicio público de transporte urbano de viajeros en autobús, en el municipio de Madrid en régimen de monopolio. En 1985 se creó el Consorcio Regional de Transportes Públicos con la finalidad de garantizar la adecuada coordinación en los transportes de la Comunidad de Madrid, adhiriéndose el Ayuntamiento de Madrid al mismo. Desde ese momento la EMT presta el servicio de transporte como un operador bajo la coordinación de dicho Consorcio, siendo este organismo el encargado de ordenar las necesidades del transporte madrileño que, junto a EMT, prestan los restantes medios de transporte de la Comunidad de Madrid, tanto urbanos como interurbanos.

La EMT, en el desarrollo de su actividad, ha ejercido de modo permanente su compromiso con los aspectos sociales y medioambientales, mostrándose como una empresa moderna y comprometida con la calidad en el servicio que presta. Como empresa socialmente responsable, la EMT mantiene un compromiso con la comunidad y el entorno donde desarrolla su actividad. Así, esta Carta de Servicios se alinea con los objetivos estratégicos de la EMT de adecuar la organización orientada al servicio a la sociedad y ofrecer un servicio con los mayores estándares de calidad (Plan Estratégico CERCA EMT 2017-2020), y dentro también de los objetivos estratégicos del Ayuntamiento de Madrid referidos a desarrollar una política de movilidad eficiente y sostenible y gestionar de forma racional, justa y transparente la administración local. Por último y no menos importante, se adecúa al Plan Estratégico de Movilidad Sostenible de la Comunidad de Madrid 2013-2025, en sus objetivos generales de mejora de la eficiencia y eficacia de los servicios de transporte público, promoción de la accesibilidad universal y el medio ambiente.

En este sentido, la EMT presta un servicio público a toda la ciudadanía y busca dar a conocer el funcionamiento de la parte del sistema de transporte que ella representa y que constituye un factor clave, ya que la posibilidad de desplazarse o trasladarse de un lugar a otro de la ciudad, determina la participación social y el acceso a los servicios comunitarios. La EMT es consciente de que uno de los valores más importantes que tiene una ciudad como Madrid son las personas que forman parte de la misma, por lo que tiene un especial interés en recoger todas las aportaciones y opiniones de la ciudadanía para mejorar la calidad del servicio de transporte público en superficie que ofrecemos, objetivo primordial de esta empresa.

La EMT, además de prestar el servicio de transporte de viajeros en superficie mediante autobuses urbanos, proporciona el Servicio de Grúa y gestiona el sistema de bicicletas públicas de Madrid (BiciMAD), el Teleférico y diversos aparcamientos de rotación, de residentes y mixtos, además de servicios de consultoría en materia de su competencia y la gestión de la publicidad en sus vehículos e instalaciones.

Con la aprobación de esta Carta de Servicios, el Ayuntamiento de Madrid pone de manifiesto su compromiso con la calidad y con la mejora continua de los servicios que presta; con ella pretende alcanzar los siguientes objetivos:

- Mantener un servicio de transporte público de superficie de calidad que responda a las expectativas de las personas usuarias en el ámbito geográfico de su competencia.
- Dar a conocer a la ciudadanía los servicios de transporte de autobús que presta la EMT y las condiciones en que se realizan.
- Dar a conocer las responsabilidades y compromisos adquiridos en la prestación de estos servicios.
- Dar a conocer a la ciudadanía los derechos y deberes que tiene en relación con esos servicios, así como las responsabilidades y obligaciones que se derivan de los mismos.
- Mejorar la calidad de los servicios prestados.
- Mostrar y aportar transparencia en el proceso de prestación del servicio.

En el ámbito de movilidad y transportes del Ayuntamiento de Madrid en la actualidad están vigentes las siguientes Cartas de Servicios:

- Agentes de Movilidad.
- Policía Municipal.
- Multas de Circulación.
- Grúa Municipal.

El transporte en autobús en cifras

2.050 autobuses	3.794,8 km de longitud de la red de líneas de autobús 10.515 paradas	212 líneas: 184 diurnas 27 nocturnas 1 Exprés Aeropuerto	420,2 millones de personas transportadas	99 millones de kilómetros recorridos
-----------------	---	--	--	--------------------------------------

Datos de 2018

2. Servicios prestados

Transporte en autobús urbano

- Transportar/trasladar a las personas de un lugar a otro de la ciudad.
- Realizar seguimiento continuo del servicio prestado desde el Centro de Control de Autobuses.

Actividades de planificación del servicio:

- Definir la oferta de servicio en función de los parámetros aprobados por el Consorcio Regional de Transportes de Madrid, contando con las aportaciones realizadas por el Ayuntamiento de Madrid.
- Trazar los itinerarios (líneas), definir los puntos de parada, elaborar los horarios y determinar la dotación de vehículos y número de conductores necesarios para cumplir con la oferta definida.
- Trazar los desvíos y elaborar los avisos para el personal la EMT y las/os viajeras/os ante los eventos e incidencias programadas en la vía pública.
- Analizar los resultados del servicio prestado para identificar carencias y plantear soluciones.

Actividades de gestión del servicio:

- Gestionar las incidencias de regulación del servicio.
- Gestionar las incidencias de indisponibilidad.
- Favorecer el buen uso del carril bus, gestionando los incidentes de seguridad que puedan surgir.
- Realizar intervenciones para evitar el fraude.

Información a la ciudadanía y a las personas usuarias:

Se presta mediante diversos medios, tales como marquesinas, paneles de mensajería variable (PMV), telefónicos, web corporativa (emtmadrid.es) con mapa interactivo, app oficial de la EMT y redes sociales (Twitter y Facebook) y en la Oficina de Atención al Cliente de EMT.

Y a través de parte de estos canales, se puede obtener la información en tiempo real sobre:

- **líneas** de autobuses, indicando qué líneas pasan por cada localización: web, app oficial de la EMT y paneles de mensajería variable.
- **tiempos de espera** del autobús en las paradas: web, app oficial de la EMT, mapa interactivo y paneles de mensajería variable.

- **itinerarios** recomendados, indicando un origen y un destino: web, mapa interactivo y app oficial de la EMT.
- **incidencias** en las líneas sobre eventos planificados: interior de los autobuses, app oficial de la EMT, web y paneles de mensajería variable.

Además en el **exterior** de los propios autobuses se indica, de forma visible, el destino y la denominación de la línea, mientras que en su **interior** se informa de la siguiente parada y posible correspondencia con otras líneas.

Atención a la ciudadanía y a las personas usuarias

Se presta en los autobuses por el personal de conducción, en la calle a través del Servicio de Atención Móvil (SAM), así como en la Oficina de Atención al Cliente (OAC).

El Servicio de Atención Móvil cuenta con más de 60 agentes, 2 vehículos móviles y 2 motos, se presta las 24 horas del día, los 365 días del año y desarrolla actividades como:

- Atender y acompañar a ciertos colectivos para formarles sobre cómo viajar en autobús. EMT ha implantado su premiado proyecto “Creemos en tu autonomía”, para que las personas con discapacidad cognitiva que lo hayan solicitado puedan realizar trayectos en los autobuses de EMT con autonomía.
- Informar a tutores de invidentes de las particularidades de cada modelo de autobús para que ellos, posteriormente, puedan formar a personas con discapacidad visual para moverse de forma autónoma por la ciudad en la red de autobuses de EMT.
- Prestar atención a personas usuarias en puntos relevantes, como los intercambiadores, el aeropuerto, o las estaciones de tren y autobuses, y en casetas de información.
- Impartir charlas en colegios, centros de mayores y centros de personas con discapacidad.
- Gestionar y acompañar a las visitas de escolares a las instalaciones de la EMT.
- Acompañar a estudiantes de colegios y a sus tutores cuando realicen excursiones por Madrid utilizando la red de autobuses de EMT.
- Realizar la entrega ‘exprés’ de los objetos encontrados a bordo de los autobuses, en colaboración con la Oficina de Atención al Cliente. Se entiende por “vía exprés” el protocolo que se activa cuando una persona comunica de forma inmediata la pérdida de un objeto en el autobús, mediante llamada al teléfono de atención al cliente. El personal de EMT, si localiza el objeto, acuerda, con quien lo solicita, la entrega en la cabecera de la línea en el mismo día.
- Prestar atención y visitar en domicilios y hospitales a lesionados en autobuses.

A su vez, la Oficina de Atención al Cliente, cuenta con unas 35 personas y entre otros servicios incluye:

- Recepcionar, registrar y custodiar (de manera previa a su entrega a sus propietarios/as) los objetos encontrados en los vehículos.
- Realizar las gestiones pertinentes para la entrega 'expres' de objetos encontrados a bordo de los autobuses, trabajando de forma conjunta con personal de SAM.
- Ofrecer información general sobre todos los servicios prestados por la EMT.
- Gestionar, entregar a la persona usuaria y realizar la primera carga de las Tarjetas de Transporte Público (TTP).
- Tramitar y resolver las peticiones, sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones, e informar sobre su estado de tramitación.

Los canales establecidos para la presentación de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones son:

- El sitio web: <http://www.emtmadrid.es/atencion-al-cliente>
- El teléfono 914 068 810.
- El fax 914 068 879.
- Las hojas de reclamaciones a disposición de los clientes en los autobuses.
- La Oficina de Atención al Cliente, sita en C/ Cerro de la Plata, 4.
- Los Puntos de Información del SAM.
- El correo postal dirigido a la Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S.A., en C/ Cerro de la Plata, 4 (Madrid 28007).

En la página web [emtmadrid.es](http://www.emtmadrid.es) se encuentra toda la **información** sobre los horarios y pasos por parada, así como las tarifas vigentes y los títulos de transporte válidos para viajar en los autobuses de EMT.

Horario de prestación del servicio de transporte en autobús: todos los días del año, durante las 24 horas del día.

El horario diurno es de 6:00 a 24:00 h. en días laborables y sábados, y de 7:00 a 24:00 h. en días festivos (salvo excepciones puntuales que comienzan antes de las 6:00 h. por condiciones del servicio). El horario nocturno es de 24:00 a 6:00 h., excepto los festivos que es hasta las 7:00 h.

Coste del servicio: tarifas establecidas por el Consorcio Regional de Transportes de Madrid. Gratuito hasta los 4 años de edad, sin derecho a ocupar asiento, y de 4 a 6 años, incluyendo la Tarjeta de Transporte Público Infantil.

Posibilidad de viajar sin abonar el importe de un billete: las personas que acompañan a invidentes acreditados.

Las tarifas están publicadas en emtmadrid.es.

3. **Compromisos de calidad**

Compromiso 1.

Garantizaremos la información de todas las líneas, con los itinerarios, frecuencias de paso, desvíos programados e incidencias programadas por los distintos medios de información. La valoración dada por las personas usuarias a la información ofrecida, será igual o superior a 6,5 en una escala de 0 a 10.

Indicador 1.1. Descargas de las aplicaciones corporativas (Indicador Informativo).

Indicador 1.2. Valoración de la información recibida por las personas usuarias.

Compromiso 2.

Realizaremos el seguimiento en tiempo real del servicio prestado por los autobuses de EMT, asegurando una regulación continua de los autobuses y comunicación con los conductores. La valoración global de las personas usuarias respecto al servicio, será igual o superior a 7 en una escala de 0 a 10.

Indicador 2.1. Valoración global del servicio prestado por los autobuses de la EMT.

Compromiso 3.

Garantizaremos que:

- Todos los autobuses sean accesibles, disponiendo de sistemas de acceso mediante rampa. La valoración dada por las personas usuarias a la accesibilidad de los autobuses será igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10.
- El número de averías en el funcionamiento de las rampas sea inferior a 25 por millón de kilómetros recorridos.
- Si por alguna incidencia relativa al funcionamiento de las rampas no se pudiera facilitar su uso, el personal de conducción comunicará a la persona interesada el tiempo de espera hasta el siguiente autobús. Si éste es superior a 15 minutos, le proporcionaremos un medio de transporte alternativo dentro del recorrido de la línea, previa facilitación de sus datos.

Indicador 3.1. Solicitudes de uso del transporte alternativo. (Indicador informativo).

Indicador 3.2. Valoración de la accesibilidad de los vehículos de la EMT.

Indicador 3.2. Averías relacionadas con el funcionamiento de rampas por millón de kilómetros recorridos mensualmente.

Compromiso 4.

Garantizaremos que más del 85 % de los viajes son regulares, es decir, cumplen con el horario publicado en las paradas, con una variación inferior al 20%.

Indicador 4.1. Porcentaje de viajes regulares.

Compromiso 5.

Garantizaremos que en más del 80 % de los viajes en la hora punta de cada línea de los días laborables (es decir, en situaciones de máxima demanda), las condiciones de confort se cumplen. Estas condiciones de confort, en relación a la ocupación, se han establecido en una densidad de viajeros/as de pie inferior a 3,75 viajeros/m². La valoración dada por las personas usuarias con respecto a la ocupación será igual o superior a 7 en una escala de 0 a 10.

Indicador 5.1. Porcentaje de viajes que cumplen las condiciones de confort establecidas.

Indicador 5.2. Valoración del nivel de ocupación del autobús.

Compromiso 6.

Todos los vehículos se limpian por fuera y se aspiran por dentro diariamente. Realizaremos una limpieza en profundidad con una media de 45 días por vehículo. La valoración dada por las personas usuarias de la limpieza y conservación de los autobuses será igual o superior a 7 en una escala de 0 a 10.

Indicador 6.1. Media anual en días de limpieza en profundidad de vehículos.

Indicador 6.2. Valoración de la limpieza de los autobuses.

Indicador 6.2. Valoración de la conservación de los autobuses.

Compromiso 7.

Garantizaremos la seguridad física de las personas usuarias y del personal de la empresa por medio de sistemas de vídeo vigilancia embarcada, de manera que la valoración sea igual o superior a 7,5 en una escala de 0 a 10. Para ello, mantendremos actualizados y revisados los sistemas de seguridad.

Indicador 7.1. Valoración de la seguridad física.

Compromiso 8.

Realizaremos la gestión del 100 % de los residuos generados ante todos los posibles riesgos ambientales, minimizando el consumo de recursos (agua, combustible, electricidad, etc.). Mantendremos la certificación de los sistemas de gestión medioambiental (ISO 14001 y EMAS).

Indicador 8.1. Certificados nuevos o renovados.

Compromiso 9.

Contaremos con un personal cualificado y profesional que preste el servicio con un trato amable, de manera que la valoración dada por las personas usuarias a la amabilidad del personal de conducción sea igual o superior a 7 en una escala de 0 a 10.

Indicador 9.1. Valoración de la amabilidad del personal de conducción.

Compromiso 10.

Contestaremos el 85 % de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en la Oficina de Atención al Cliente de EMT (OAC), por cualquiera de los medios disponibles, siempre que la información de contacto sea adecuada, en un plazo máximo de 15 días naturales y nunca en más de 30 días naturales.

Indicador 10.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por EMT en el servicio de transporte de autobuses (Indicador informativo).

Indicador 10.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al servicio de autobús respondidas en un plazo menor o igual a 15 días.

Indicador 10.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al servicio de autobús respondidas en un plazo menor o igual a 30 días.

Medidas de subsanación

Quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriores, pueden comunicarlo a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid (los canales establecidos para su presentación se enumeran en apartado 6 de esta Carta de Servicios). En caso de incumplimiento, se les enviará un escrito informando de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse, así como de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada, si fuera posible.

Seguimiento y evaluación

Los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos se pueden consultar en: www.madrid.es, en [Ayuntamiento/Calidad y Evaluación/Modelos de Calidad y Excelencia/Cartas de Servicios](#). Estos resultados son evaluados anualmente.

4. Derechos y responsabilidades

Derechos

- A la información sobre las características de prestación del servicio de transporte, así como de las incidencias que afecten a su desarrollo.
- A elegir el canal presencial, telefónico o electrónico a través del cual relacionarse con la Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S.A.
- Al transporte en las condiciones de oferta del servicio establecidas, en vehículos que cumplen las normas de homologación correspondientes y conducidos por personal adecuadamente formado y en posesión de la autorización administrativa que les habilite para ello.
- A que el estado de los vehículos sea el adecuado para que su utilización se realice en las debidas condiciones de comodidad, higiene y seguridad.
- Al transporte con el requisito de portar un título de transporte válido, pudiendo elegir libremente entre los diferentes títulos de transporte en vigor en cada momento y conforme a las tarifas vigentes.
- A recibir un trato correcto por parte del personal de la Empresa, que deberá atender las peticiones de ayuda e información que les sean solicitadas por los/as usuarios/as, en asuntos relacionados con el servicio.
- A ser objeto de una atención directa y personalizada.
- A que las personas invidentes o afectadas por deficiencias visuales de carácter grave o severo, acompañadas de perros guía, puedan acceder con éstos a los vehículos.
- A portar objetos o bultos de mano, siempre que no supongan molestias o peligro para otros viajeros, a juicio del conductor/a.
- A que las personas con movilidad reducida puedan descender de los vehículos por la puerta destinada al ascenso de viajeros/as, salvo que los autobuses incorporen dispositivos especiales de adaptación para ellas. Para estas personas deberán reservarse al menos dos plazas por vehículo.
- A obtener el reintegro del importe del viaje cuando se produzca la suspensión o interrupción del servicio. No se entenderá suspensión o interrupción del servicio la

desviación de una línea de su trayecto habitual por causas ajenas a la voluntad de la Empresa. Tampoco procederá la devolución cuando exista la posibilidad de continuar el viaje en el siguiente vehículo de la misma línea.

- A estar amparado por los Seguros Obligatorios afectos a la circulación de vehículos de transporte urbano.
- A efectuar cualquier reclamación o sugerencia sobre la prestación del servicio a través de cualquiera de los medios que se facilitan en esta Carta de Servicios.
- A exigir responsabilidades cuando así corresponda legalmente.

Responsabilidades

- Solicitar, con antelación suficiente, la parada del vehículo para ascender o descender del mismo, haciéndolo cuando este se encuentre detenido en la parada, respetando para subir al autobús el turno que le corresponda, según el orden de llegada a la parada, absteniéndose de ascender cuando haya sido advertido por el conductor de que el vehículo está completo.
- Acceder al autobús por las puertas destinadas al efecto, absteniéndose de hacerlo por las de descenso, salvo en los vehículos y en las horas en las que la Empresa tenga establecido lo contrario.
- Portar título de transporte válido sometido a control de entrada, debiendo conservarlo en su poder durante todo el trayecto y a disposición del personal los empleados/as de la Empresa.
- Respetar las reservas de asiento para personas de movilidad reducida.
- No obstaculizar la circulación de los demás viajeros/as en el interior de los vehículos.
- Tratar a los vehículos con el mayor cuidado, absteniéndose de manipular, sin causa justificada, cualquier dispositivo, en particular los de seguridad y socorro, instalados en el vehículo para utilizar en caso de emergencia.
- No hablar al personal de conducción mientras el vehículo esté en marcha, salvo por razones de necesidad relacionadas con el servicio.
- Abstenerse de realizar comportamientos que impliquen peligro para su integridad física, la de los/as demás viajeros/as o del personal de conducción, así como de aquellos otros comportamientos que puedan considerarse molestos u ofensivos para los viajeros/as o para el personal de la Empresa, tampoco podrán realizar acciones que puedan implicar deterioro, o causar suciedad, en los vehículos, o que perjudique el patrimonio de la Empresa.
- No llevar bultos que supongan molestias o peligro para otros viajeros/as.
- No viajar con animales, salvo perros guía en el caso de invidentes, o pequeños animales domésticos, siempre y cuando los mismos sean transportados por sus dueños

en receptáculos idóneos y no produzcan molestias por su olor o ruido, o en general al confort de los restantes viajeros y no contravengan lo dispuesto en el apartado anterior.

- No escribir, pintar, ensuciar, o dañar en cualquier forma el interior y exterior de los vehículos. No tirar o arrojar desperdicios.
- Evitar cualquier tipo de discusión o altercado con los restantes viajeros o con el personal de la Empresa.
- Abstenerse de comer dentro de los vehículos.
- No fumar, ni consumir bebidas alcohólicas, drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas.
- Abstenerse de distribuir pasquines, folletos y cualquier clase de propaganda o publicidad.
- No practicar la mendicidad dentro de los vehículos.
- No utilizar radios ni aparatos de reproducción de sonido a un volumen que pueda resultar molesto a los demás usuarios/as.
- No viajar en los sitios no habilitados para ello.
- Descender del vehículo por las puertas destinadas al efecto y en todo caso en las paradas de final de trayecto. Las personas de movilidad reducida podrán descender por la puerta destinada al ascenso de viajeros.
- Plantear sus sugerencias y reclamaciones con un contenido concreto y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.

5. Participación ciudadana

El Ayuntamiento de Madrid realiza una apuesta fuerte por el desarrollo y puesta en marcha de los procesos que garanticen el derecho de la ciudadanía a participar en la toma de decisiones, junto con los poderes públicos, de manera que el sentir de la totalidad de la población se tenga en cuenta con carácter previo a la adopción de decisiones que puedan afectar a un Distrito concreto o a la totalidad de la ciudad.

De acuerdo a la normativa de aplicación establecida por el Ayuntamiento de Madrid en el ámbito de la Participación Ciudadana, las vías de participación establecidas son:

- **Propuestas ciudadanas:** propuestas de actuación en asuntos de competencia municipal o interés local. Cuando alcanzan los apoyos requeridos, pueden someterse a debate y votación final, decidiendo entre todas y todos las que se llevan a cabo (mayoría simple del personal participante).

- **Audiencias públicas:** el Ayuntamiento invita a la ciudadanía a participar en cuestiones especialmente significativas de la acción municipal y lo que se decida mayoritariamente, definirá las actuaciones a realizar.
- **Iniciativas populares:** iniciativas normativas e iniciativas ciudadanas para promover actividades de interés público.
- **Proposiciones** al Pleno y a las Juntas de Distrito y **ruegos y preguntas** en las sesiones plenarias del Distrito correspondiente.
- **Pleno Abierto:** jornadas de puertas abiertas en las que se puede participar formulando preguntas o propuestas para la Alcaldesa y los grupos políticos del Ayuntamiento.
- **Observatorio de la Ciudad del Ayuntamiento de Madrid, Foros Locales, Consejos Sectoriales y Consejo Director de la Ciudad:** órganos y espacios colegiados de participación.
- **Sondeos de opinión, encuestas de satisfacción y paneles ciudadanos:** instrumentos a través de los cuales se conoce la opinión y grado de satisfacción ciudadana con las políticas y servicios municipales.
- **Sistema de Sugerencias y Reclamaciones:** permite a la ciudadanía ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación, o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid, reclamaciones por deficiencias, tardanzas, desatenciones, incidencias no atendidas, o cualquier otra anomalía en su funcionamiento y también felicitaciones.

A través de decide.madrid se pueden presentar propuestas, someter a audiencia pública las cuestiones más relevantes del gobierno de la ciudad y participar en la elaboración de los Presupuestos del Ayuntamiento.

Además, la ciudadanía y las personas usuarias del servicio de transporte de autobús, tienen a su disposición los canales de participación propios de la EMT para el servicio objeto de la presente Carta de Servicios:

- Atención presencial (C/Cerro de la Plata 4), telefónica (914 068 810) y por correo electrónico (Oficina de Atención al Cliente): atencioncliente@emtmadrid.es.
- Atención directa a la ciudadanía (Servicio de Atención Móvil).
- Redes sociales: Twitter [@emtmadrid](https://twitter.com/emtmadrid), Facebook [https:// www.facebook.com / EMTMadrid/](https://www.facebook.com/EMTMadrid/).
- Canal sugerencias de App EMTMadrid y de SmartMadrid (proporcionado por Connecthings en todas las paradas de la red).
- Blog de la EMT (incluye foros): [http:// blog.emtmadrid.es /](http://blog.emtmadrid.es/)
- Encuestas de satisfacción del servicio de autobuses de EMT.

6. Datos de carácter general

Órgano directivo. Datos de contacto

Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S.A.

Sede central:

C/ Cerro de la Plata, 4 – 28007 Madrid.

914 068 810

Horario de atención telefónica: de lunes a viernes no festivos, de 07:00 a 21:00 horas.

Horario de atención personalizada: de lunes a viernes no festivos, de 08:00 a 14:00 horas.



Se puede llegar a través de:

- Metro: L1 (Pacífico).
- Autobus: L8, L10, L24, L37, L54, L56, L57, L136, L141, L156, L310.

En esta sede se encuentran las dependencias administrativas, los servicios centrales y la Oficina de Atención al Cliente.

A su vez, el Servicio de Atención Móvil, tiene varios puntos de atención en la vía pública:

- Intercambiador de Plaza de Castilla.
- Plaza de Cibeles (caseta abierta las 24 horas del día).
- Aluche (caseta abierta en laborables de 8:00 a 20:00 horas, salvo en periodos de verano y diciembre).
- Autobús oficina-móvil, que recorre todos los distritos de la ciudad.

Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto

La Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S.A. dispone de Centros de Operaciones distribuidos por todo el municipio de Madrid para la prestación del servicio, siendo los siguientes:

CENTROS DE OPERACIONES	DIRECCIÓN
Fuencarral	C/Mauricio Legendre, 42 28046 Madrid
Carabanchel	C/ Ventura Díaz Bernardo, s/n (esq. Avenida de los Poblados, 118) - 28054 Madrid
Entrevías	Avenida Santa Catalina, 11 - 28053 Madrid
La Elipa	Avenida de las Trece Rosas, 3 - 28017 Madrid
Sanchinarro	Avenida Niceto Alcalá Zamora, 4 - 28050 Madrid

Otros datos de interés

No se suspenderá ni modificará ningún servicio programado, sin previo aviso, salvo por causas excepcionales, debidamente justificadas.

Toda la flota de autobuses de la Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S.A. cuenta con asientos de color diferenciado, reservados para personas de movilidad reducida.

Además, EMT de Madrid, ya tiene **Museo** tras un trabajo de recuperación, restauración y reparación del patrimonio histórico, especialmente del material móvil, mobiliario, piezas mecánicas, maquinaria y otros elementos interesantes de la actividad de la EMT en sus 70 años de historia. Las visitas son guiadas y organizadas. La información sobre horarios, tarifas y otros, puede encontrarse en la web emtmadrid.es/museo.

A través del **portal de datos abiertos** (datos.madrid.es) se ofrecen ficheros de datos detallados, en formatos reutilizables, del transporte en autobús urbano. Estos datos son muy útiles para realizar análisis, estudios, desarrollar aplicaciones o cualquier otra finalidad que interese a la ciudadanía.

7. Normativa

Normativa específica. Leyes y Reales Decretos

- Ley 16/1987 de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres.
- Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.
- Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial.
- Real Decreto Legislativo 8/2004, de 29 de octubre, texto refundido de la Ley sobre Responsabilidad Civil y Seguro en la circulación de vehículos a motor.
- Real Decreto 1507/2008, de 12 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento del Seguro Obligatorio de Responsabilidad Civil en la circulación de vehículos a motor.
- Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad.
- Real Decreto 2822/1998, de 23 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Vehículos.
- Real Decreto 772/1997, de 30 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento General de Conductores.
- Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres.
- Real Decreto 1575/1989, de 22 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Seguro Obligatorio de Viajeros.

Comunidad de Madrid

- Ley 2/2015, de 10 de marzo, de Acceso al Entorno de Personas con Discapacidad que Precisan el Acompañamiento de Perros de Asistencia.
- Ley 20/1998, de 27 de noviembre, de Ordenación y Coordinación de los Transportes Urbanos de la Comunidad de Madrid.
- Ley 8/1993, de 22 de junio, de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas de la Comunidad de Madrid.
- Ley 5/1985, de 16 de mayo, de Creación del Consorcio Regional de Transportes de Madrid.
- Decreto 13/2007, de 15 de marzo, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento Técnico de Desarrollo en Materia de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas.

- Decreto 206/2000, de 14 de septiembre, que aprueba el Reglamento de Viajeros de la Empresa Municipal de Transportes de Madrid, Sociedad Anónima.

Ayuntamiento de Madrid

- Ordenanza de Movilidad Sostenible de 5 de octubre de 2018.