

2026

Carta de Servicios

Transporte en Autobús Urbano

Fecha de aprobación: 4 de abril de 2018
Fecha de certificación: 17 de noviembre de 2025
Fecha de última evaluación: 24 de febrero de 2026



Este documento cumple las recomendaciones de Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid. Puede conocer el proyecto y enviar sus sugerencias a través de www.madrid.es/comunicacionclara

ÍNDICE

1. Presentación	2
2. Servicios prestados	4
3. Compromisos de calidad	7
Medidas de subsanación	10
Seguimiento y evaluación	10
4. Derechos y responsabilidades	10
5. Participación ciudadana	12
6. Gestión y Trámites	14
7. Datos de carácter general	14
8. 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 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 con EMT, prestan los restantes medios de transporte de la Comunidad de Madrid, tanto urbanos como interurbanos.

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, 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 EMT de adecuar la organización para estar orientada al servicio a la sociedad y ofrecer un servicio con los mayores estándares de calidad.

Por otra parte, esta Carta de Servicios se adecúa al Plan Estratégico de EMT Madrid (2021-2025), que estableció las directrices para transformar la empresa en un referente de movilidad sostenible, eficiente e innovadora. Este plan contempló una inversión durante su periodo de vigencia destinada a la adquisición de una flota de autobuses ecológicos, la modernización de infraestructuras y la implementación de tecnologías avanzadas. Asimismo, situó al cliente en el centro de todas las actuaciones con el objetivo de ofrecer unos servicios cada vez más alineados con las necesidades de la ciudadanía, garantizar la sostenibilidad financiera, promover la transformación digital de la empresa y reforzar su papel clave en el transporte público.

Asimismo, EMT avanza hacia una flota más sostenible, alineada con el objetivo del Ayuntamiento de lograr una ciudad sin emisiones para 2033. Para ello, se está acelerando el proceso de electrificación de nuestros vehículos, sentando así un fundamento sólido para alcanzar esta ambiciosa meta a largo plazo.

En este sentido, 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. 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.

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 incluidas las plataformas de movilidad, de residentes, mixtos y disuasorios, además del servicio electro EMT, servicios de **consultoría** en materia de su competencia y la gestión de la **publicidad** en sus vehículos e instalaciones.

Asimismo, EMT avanza de forma decidida hacia una flota cada vez más sostenible, apostando por la electrificación progresiva de sus vehículos con el objetivo de alcanzar una flota 100 % cero emisiones. Este proceso de transformación refuerza el compromiso de la empresa con una movilidad urbana más limpia y eficiente y sienta las bases para consolidar, a medio y largo plazo, un modelo de transporte público plenamente alineado con los principios de sostenibilidad ambiental.

Por otro lado, esta Carta de Servicios del Transporte en Autobús Urbano trabaja en línea con el **Plan de Movilidad Sostenible Madrid 360 del Ayuntamiento de Madrid**, una estrategia integral que impulsa la movilidad sostenible, la accesibilidad y la eficiencia en el transporte urbano. A través de esta iniciativa, se fomenta el uso del transporte público, la reducción de emisiones y la mejora de la calidad de vida en la ciudad, alineándose con los objetivos de sostenibilidad y modernización del sistema de transporte. Entre sus objetivos están disminuir una media de 32.5% el tiempo en los viajes en transporte público, rebajar un 65% las emisiones de CO2.

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 los clientes en el ámbito geográfico de su competencia.
- Dar a conocer a la ciudadanía los servicios de transporte de autobús que presta 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 Ayuntamiento de Madrid se encuentran **vigentes** actualmente, en el ámbito de la movilidad y transportes y relacionadas con este documento, las siguientes Cartas de Servicios:

- Agentes de Movilidad.
- Multas de Circulación.
- bicimad
- Seguridad Vial
- Policía Municipal.
- Grúa Municipal.

El transporte en autobús en cifras

2210 autobuses	4245,252 km de longitud de la red de líneas de autobús 11.283 paradas	228 líneas: 191 diurnas 30 nocturnas 6 universitarias 1 exprés aeropuerto	512.085.714 de personas transportadas	101.903.622,714 de kilómetros recorridos
--------------------------	--	--	---	---

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 clientes:

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 el Servicio de Atención al Cliente de EMT.

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 clientes:

Se presta en los autobuses por el **personal de conducción**, en la calle a través del **Departamento de Atención al Cliente en Calle (DACC)**, así como en el **Servicio de Atención al Cliente (SAC)**.

Departamento de Atención al Cliente en Calle (DACC) cuenta con 118 personas distribuidas de la siguiente manera: 1 jefe de operaciones, 1 jefe de negociado, 2 subjefes, 11 inspectores y 103 agentes además hace uso, cuando el servicio lo requiere, de los vehículos que tiene asignados que consta de 3 vehículo móvil y 2 motos. El servicio en este departamento se presta las 24 horas del día, los 365 días del año y se desarrollan **actividades** como:

- Prestar atención a clientes en las oficinas de información, Plaza Castilla, Cibeles y Aluche, que la empresa tiene instaladas en la ciudad.
- Prestar atención a clientes en puntos relevantes, como los intercambiadores, el aeropuerto, o las estaciones de tren y autobuses, etc.
- Prestar atención a clientes en paradas suprimidas del servicio por motivos programados o sobrevenidos de obras, eventos deportivos, etc.
- Colaboración con el Departamento de Construcción de infraestructuras, en el desarrollo de reparaciones, sustituciones o instalaciones de los separadores de carril-bus, actuando para atender a los clientes y velando por su seguridad en las paradas dónde se realizan estos trabajos.
- Colaboración con la Dirección de Servicios de Transporte en las líneas de Servicios Especiales sustitutorias de Metro, Cercanías, etc. atendiendo a los clientes y realizando recuento de los viajeros que acceden a estos servicios.
- Realizar la entrega 'exprés' de los objetos encontrados a bordo de los autobuses, en colaboración con el Servicio 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.

Por otra parte, el **Servicio de Atención al Cliente (SAC)**, cuenta con 77 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 autobuses.
- Realizar las gestiones pertinentes para la entrega 'expres' por parte del DACC de objetos encontrados a bordo de los autobuses, trabajando de forma conjunta con personal del SAE (Sistema de Ayuda a la Explotación) y Secretaría.
- Ofrecer información general sobre todos los servicios prestados por la EMT.
- Gestionar las Tarjetas de Transporte Público (TTP),(excepto TTP anuales y turísticas).
- Tramitar y resolver las peticiones, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, e informar sobre su estado de tramitación.
- Cobro y gestión de los recargos extraordinarios (impuestos a los clientes por incumplimientos del Reglamento de Viajeros).

Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones:

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

- El sitio web: <http://www.emtmadrid.es/atencion-al-cliente>
- El teléfono 900 878 331 (gratuito) y 914 068 810.
- Las hojas de reclamaciones a disposición de los clientes en los autobuses.
- La Oficina del Servicio de Atención al Cliente (SAC), sita en C/ Cerro de la Plata, 4.
- Los Puntos de Información del Departamento de Atención al Cliente en Calle (DACC) ubicados en Cibeles, Plaza Castilla y Aluche.
- El correo postal dirigido a la Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S.A., en C/ Cerro de la Plata, 4 (Madrid 28007).
- Aplicaciones móviles oficiales EMT.

Horario

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 24:00h. 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.

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.

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 personas con discapacidad visual acreditados.

Las tarifas están publicadas en emtmadrid.es.

3. Compromisos de calidad

Compromiso 1

Garantizamos la **información** de todas las **líneas**, con los **itinerarios**, **frecuencias** de paso, **desvíos** programados e **incidencias** programadas por los distintos medios de información.

Indicador 1.1. Número de APPS existentes (oficiales y no oficiales). *Indicador informativo.*

Indicador 1.2. Total de usos (accesos de los clientes que se han realizado a la información de EMT, a través de aplicaciones Oficiales y no Oficiales). *Indicador informativo.*

Indicador 1.3. Valoración de la información recibida por los clientes. El objetivo sea igual o superior a 7 en una escala de 0 a 10.

Compromiso 2

Realizamos el **seguimiento en tiempo real del servicio prestado por los autobuses de EMT**, asegurando una regulación continua de los autobuses y comunicación con el personal de conducción.

Indicador 2.1. Valoración global del servicio prestado por los autobuses de la EMT. El objetivo sea igual o superior a 7 en una escala de 0 a 10.

Compromiso 3

Garantizamos que:

- 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.

- Todos los **autobuses son accesibles**, disponiendo de sistemas de acceso mediante rampa.
- El **número de averías en el funcionamiento de las rampas** sea inferior a 20 por millón de kilómetros recorridos.

Indicador 3.1. Solicitudes de uso del transporte alternativo. *Indicador informativo.*

Indicador 3.2. Valoración de la accesibilidad de los autobuses de la EMT. El objetivo sea igual o superior a 7,5 en una escala de 0 a 10.

Indicador 3.3. Averías relacionadas con el funcionamiento de rampas por millón de kilómetros recorridos mensualmente.

Compromiso 4

Garantizamos que **nuestros 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. Objetivo 85%

Compromiso 5

Garantizamos que 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.

Indicador 5.1. Porcentaje de viajes que cumplen las condiciones de confort establecidas. Objetivo 90%.

Indicador 5.2. Valoración del nivel de ocupación de los autobuses. El objetivo sea igual o superior a 7 en una escala de 0 a 10.

Compromiso 6

Todos los autobuses se limpian por fuera y se aspiran por dentro diariamente. Realizamos una **limpieza en profundidad cada 45 días como máximo.**

Indicador 6.1. Media anual en días de limpieza en profundidad de los autobuses.

Indicador 6.2. Valoración de la limpieza de los autobuses. El objetivo sea igual o superior a 7 en una escala de 0 a 10.

Compromiso 7

Garantizamos la **seguridad física** de los clientes y del personal de la empresa por medio de sistemas de vídeo vigilancia embarcada. Para ello, mantenemos actualizados y revisados los sistemas de seguridad.

Indicador 7.1. Valoración de la seguridad física. El objetivo sea igual o superior a 7,8 en una escala de 0 a 10.

Compromiso 8

Hacemos una flota más sostenible, en línea con el objetivo del Ayuntamiento de alcanzar una ciudad con cero emisiones.

Obtenemos y mantenemos una certificación externa del Sistema de Gestión Corporativo de EMT, en base a las normas de referencia de calidad y medio ambiente (UNE-EN ISO 9001 y UNE-EN ISO 14001) y mantenemos el cumplimiento de los requisitos marcados, a través de la realización de las revisiones anuales obligatorias.

Indicador 8.1. Porcentaje de Vehículos Cero Emisiones. Objetivo 21%.

Indicador 8.2. Revisiones anuales realizadas del Sistema de Gestión Corporativo (auditorías).

Compromiso 9

Contamos con un personal que preste el servicio con un **trato amable**.

Indicador 9.1. Valoración de la amabilidad del personal de conducción. El objetivo sea igual o superior a 7,8 en una escala de 0 a 10.

Compromiso 10.

Contestaremos las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en el Servicio de Atención al Cliente de EMT (SAC), por cualquiera de los medios disponibles, siempre que la información de contacto sea adecuada, en un plazo máximo de 15 días naturales, de 30 días naturales y, en ningún caso, en un plazo superior a 2 meses.

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. Objetivo 60%

Indicador 10.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al servicio de autobús respondidas en un plazo menor o igual a 30 días. Objetivo 98%

Indicador 10.4. Porcentaje de reclamaciones, sugerencias y felicitaciones contestadas en un plazo menor a 2 meses naturales. Objetivo 100%

Medidas de subsanación

Quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriores, pueden comunicarlo a través de los canales establecidos para su presentación que se enumeran en el apartado 2 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 clientes 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 personal de conducción.
- 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, sugerencia, reconocimiento o felicitación 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 éste 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/a 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 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/as en receptáculos idóneos y no produzcan molestias por su olor o ruido, o en general al confort de los restantes viajeros/as 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/as restantes viajeros/as 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 las demás clientes.
- 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/as.
- 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.

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 de los participantes).

- **Audiencias públicas:** el Ayuntamiento invita a la ciudadanía a participar en cuestiones especialmente significativas de la acción municipal y en función de lo que se decida mayoritariamente, se definirán las actuaciones a realizar.
- **Debates ciudadanos:** la ciudadanía puede compartir su opinión sobre temas que les preocupan relacionados con la ciudad de Madrid.
- **Presupuestos participativos:** permiten que la ciudadanía decida de manera directa a qué se destina una parte del presupuesto municipal.
- **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 Alcaldía y los grupos políticos del Ayuntamiento.
- **Consejos de proximidad, 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 los clientes 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 (900 878 331-gratuito y 914 068 810) y por el sitio web: <http://www.emtmadrid.es/atencion-al-cliente>
- Atención directa a la ciudadanía (Departamento de Atención al Cliente en Calle).
- Redes sociales: X (antes Twitter) [@emtmadrid](https://twitter.com/emtmadrid), Facebook <https://www.facebook.com/>
- 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/>
- Encuestas de satisfacción del servicio de autobuses de EMT.

6. Gestión y Trámites

En la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid figura todos los trámites y gestiones que la ciudadanía puede realizar relacionadas con los servicios objeto de la presente Carta de Servicios en [Sede electrónica /Ciudadanía / Transporte público. Autobuses EMT. Reclamaciones](#)

- [Formulario de reclamaciones Empresa Municipal de Transportes](#)
- [Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S.A \(EMT\). Servicio de Atención Al Cliente](#)

7. 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.

900 878 331 (gratuito) y 914 068 810.

Horario de atención telefónica: 24:00 horas al día de lunes a domingo los 365 días del año.

Horario de atención personalizada: de lunes a viernes no festivos, de 08:00 a 21:00 horas y sábados de 9:00 a 19:00 horas.



Se puede llegar a través de:

- Metro: L1 (Pacífico).
- Autobús : 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 Departamento de Atención al Cliente en Calle (**DACC**), tiene varios puntos de atención en la vía pública:

- Intercambiador de Plaza de Castilla. (Todos los días de 7:00 a 21:00)
- Plaza de Cibeles (caseta abierta las 24 horas del día excepto la noche de 24 diciembre).
- Aluche (caseta abierta en laborables de 8:00 a 20:00 horas).

Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto

La EMT 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 (centro en obras, actualmente ubicado en Mauricio Legendre 42)
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 EMT 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 más de 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.

8. Normativa

Normativa municipal, estructura y competencias

- Acuerdo de 29 de junio de 2023 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de organización y competencias del Área de Gobierno de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad.
- Decreto de 17 de junio de 2023 del alcalde, por el que se establece el número, denominación y competencias de las Áreas en las que se estructura la Administración del Ayuntamiento de Madrid.

- Estatutos Sociales de la Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S.A.

Normativa específica. Leyes y Reales Decretos

- Ley 9/2025, de 3 de diciembre, de Movilidad Sostenible.
- Ley 5/2025, de 24 de julio, de responsabilidad civil y seguro en la circulación de vehículos a motor y de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras.
- Real Decreto 818/2009, de 8 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento General de Conductores.
- 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 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.
- 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.
- Ley 20/1998, de 27 de noviembre, de Ordenación y Coordinación de los Transportes Urbanos de la Comunidad de Madrid (modificada el 31 de diciembre de 2015).
- 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.