

2025

# Carta de Servicios **bicimad**

Fecha de aprobación: 13 de noviembre de 2025



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](http://www.madrid.es/comunicacionclara).

# ÍNDICE

|                                                            |    |
|------------------------------------------------------------|----|
| 1. Presentación .....                                      | 2  |
| 2. Servicios prestados .....                               | 5  |
| 3. Compromisos de calidad .....                            | 7  |
| Medidas de subsanación .....                               | 9  |
| Seguimiento y evaluación .....                             | 9  |
| 4. Derechos y responsabilidades .....                      | 10 |
| 5. Participación ciudadana.....                            | 12 |
| 6. Datos de carácter general .....                         | 13 |
| Órgano directivo. Datos de contacto.....                   | 13 |
| Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto ..... | 14 |
| Otros datos de interés.....                                | 15 |
| 7. Normativa .....                                         | 15 |

# 1. Presentación

## El servicio bicimad: nos mueve Madrid a dos ruedas

El servicio de bicicleta pública eléctrica del Ayuntamiento de Madrid ("servicio bicimad") constituye una alternativa de movilidad sostenible en la capital cada día más afianzada. Nacida en 2014, tiene por objeto facilitar a toda la ciudadanía y visitantes de la ciudad de Madrid el alquiler de bicicletas públicas como una opción de transporte limpio que contribuye a un modelo de movilidad más segura, eficiente y sostenible y al fomento de hábitos de transporte más equilibrados y saludables. El servicio bicimad, gestionado por la Empresa Municipal de Transportes (EMT Madrid), permite a los usuarios suscritos al sistema la realización de desplazamientos en bicicleta, exclusivamente en las vías urbanas de la ciudad de Madrid y en los lugares indicados en la Ordenanza de Movilidad Sostenible vigente, aprobada por el Ayuntamiento de Madrid el 5 de octubre de 2018 y modificada por la Ordenanza 10/2021, de 13 de septiembre. El inicio y la finalización de los viajes que el usuario realice en bicimad podrán efectuarse únicamente en las estaciones asociadas al sistema.

El servicio bicimad es más que una simple red de estaciones y bicicletas compartidas: es una muestra del compromiso de EMT y Ayuntamiento de Madrid con la calidad del servicio, la sostenibilidad ambiental y la descarbonización de Madrid. Fomentando el uso de la bicicleta, se contribuye a disminuir la congestión del tráfico y a mejorar la calidad del aire en la ciudad, por ello, bicimad forma parte -junto al servicio de autobús prestado por EMT- de las **jornadas de gratuidad** promovidas por el Ayuntamiento de Madrid como herramienta de fomento de una movilidad eficiente. Estas jornadas tienen lugar en fechas identificadas con un alto nivel de tráfico o con episodios de alta contaminación.

En este sentido, bicimad conforma un elemento clave dentro de la Estrategia de sostenibilidad ambiental Madrid 360, la hoja de ruta del Ayuntamiento para reducir la contaminación y las emisiones de gases nocivos en la ciudad. bicimad se convierte así en una pieza esencial para lograr un Madrid más limpio y saludable.

A través de las estaciones distribuidas por la ciudad, bicimad facilita el acceso a una opción de transporte rápida para quienes necesitan hacer trayectos cortos o medios de manera cómoda. Además de proporcionar un medio de transporte ecológico, bicimad fomenta la participación de la ciudadanía en la mejora de la movilidad urbana. Su éxito depende no solo de la calidad del servicio, sino también del uso responsable que efectúen sus clientes, lo que contribuye a que podamos disfrutar de una ciudad más limpia y conectada.

Esta Carta de Servicios tiene como objetivo proporcionar información clara y transparente sobre el servicio bicimad y los derechos y responsabilidades de los clientes, en línea con el compromiso de ofrecer servicios de calidad y fomentar la

movilidad sostenible en la ciudad. Además, también pretende transmitir los valores y misión de bicimad, y cómo se puede contribuir a que este servicio se extienda y aumente su presencia, creciendo en eficiencia y uso en la ciudad de Madrid. Y, por supuesto, trata de afianzar una movilidad más sostenible y respetuosa con el medio ambiente, y por consiguiente, crear una ciudad de Madrid más amable para todos.

En el Ayuntamiento de Madrid están vigentes en el ámbito de la movilidad y transportes y relacionadas con este documento, las siguientes Cartas de Servicios:

- |                                |                        |
|--------------------------------|------------------------|
| - Transporte en Autobús Urbano | - Agentes de Movilidad |
| - Grúa Municipal               | - Policía Municipal    |
| - Calidad del Aire             | - Seguridad Vial       |

### **Objetivos que se persiguen con la aprobación de la Carta de Servicios:**

- Mantener, potenciar e incrementar un servicio de bicicletas públicas de calidad.
- Informar a la ciudadanía sobre los servicios y las condiciones en que se prestan, divulgando el funcionamiento y ventajas de su uso.
- Garantizar la transparencia en la gestión del sistema bicimad.
- Promover la movilidad sostenible en la ciudad de Madrid, intentando atraer al máximo de usuarios por concienciación con la salud y la mejora de condiciones medioambientales.
- Facilitar y mostrar un modelo de transporte alternativo para reducir la congestión y la contaminación.
- Fomentar el uso responsable y seguro del sistema bicimad, apoyándose en un continuo perfeccionamiento y mejora, incrementando las ventajas de su uso.
- Incrementar el reciclaje y reducir el vertido de residuos, tratando todos sus componentes con posibilidad de reparación y/o reacondicionamiento con el fin de cumplir con los objetivos europeos en materia de gestión de residuos. Todo ello, basado en una estrategia que se enmarca en los principios de la economía circular, promoviendo la reparación, reacondicionamiento y reciclaje de componentes para prolongar su vida útil y reducir el impacto ambiental.

El Ayuntamiento de Madrid y EMT apuestan por la movilidad ciclista y ofrecen el servicio de alquiler de bicicletas compartidas con 630 estaciones distribuidas en los 21 distritos de la ciudad. En 2024 se realizaron alrededor de 10 millones de viajes, confirmándose la tendencia hacia un mayor uso de la bicicleta entre la población madrileña.

### bicimad en cifras:

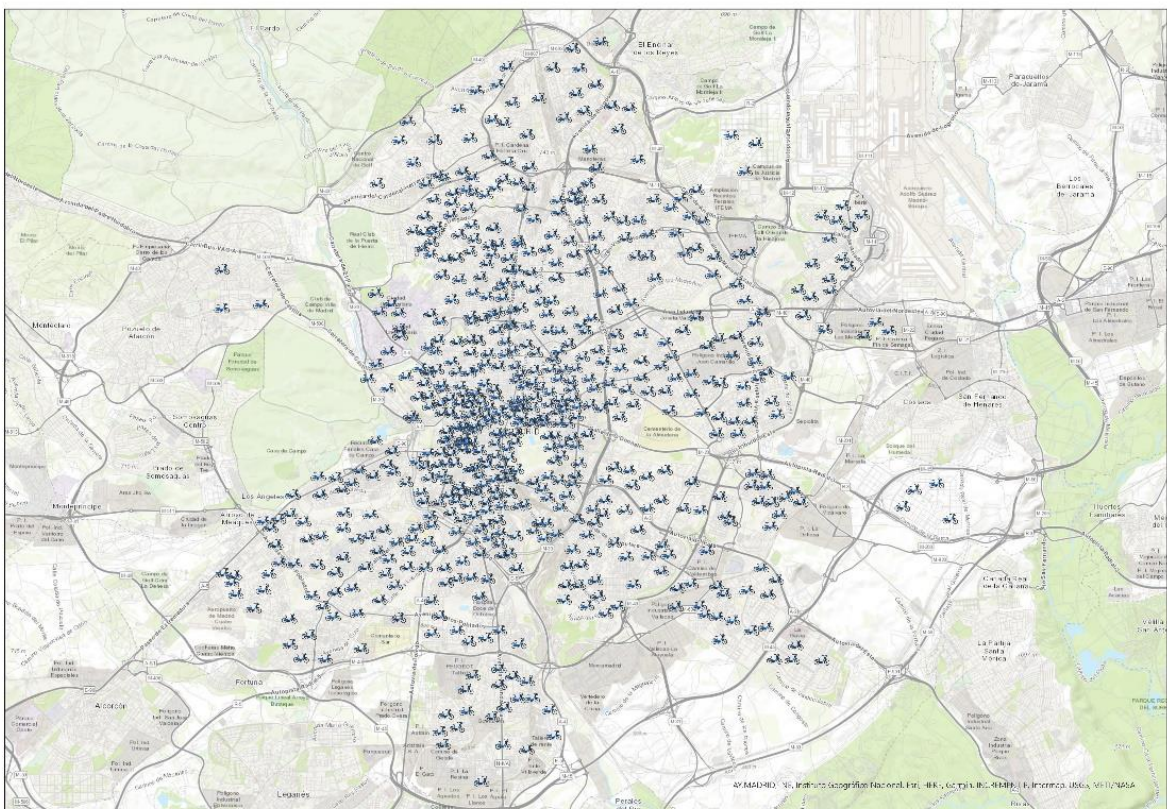
|                                       |                            |                          |                                              |                                               |                                    |
|---------------------------------------|----------------------------|--------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------|
| <b>134.190</b><br>Clientes<br>activos | <b>7.735</b><br>bicicletas | <b>630</b><br>estaciones | <b>829.979</b><br>media de usos<br>mensuales | <b>15,40 min.</b><br>tiempo medio de<br>viaje | <b>9,95 mil</b><br>total de viajes |
|---------------------------------------|----------------------------|--------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------|

Datos 2024

### Las estaciones más utilizadas son:

|                           |                          |                      |
|---------------------------|--------------------------|----------------------|
| <b>Plaza de la Cebada</b> | <b>Plaza de Lavapiés</b> | <b>Metro Quevedo</b> |
| 241 desanclajes/día       | 186 desanclajes/día      | 182 desanclajes/día  |

### Mapa de localización de las estaciones de bicimad:



## 2. Servicios prestados

bicimad es el sistema de bicicletas públicas eléctricas de Madrid, disponible las 24 horas del día, todos los días del año.

### Actividades de gestión del servicio

- Facilitar el alquiler de bicicletas públicas eléctricas a toda la ciudadanía y visitantes de la ciudad de Madrid.
- Gestionar las bicicletas y estaciones: Más de 630 estaciones físicas y/virtuales distribuidas por toda la ciudad y una flota de bicicletas eléctricas mantenidas en óptimas condiciones.
- Crear estaciones virtuales para evitar el cierre de estaciones con motivo de obras, eventos o situaciones sobrevenidas.
- Revisar regularmente las bicicletas y estaciones para garantizar su funcionamiento seguro.
- Resolver de forma ágil las incidencias, problemas técnicos y operativos reportados por los clientes.

### Atención a la ciudadanía

- Atención al cliente: A través de la app oficial, paneles informativos en estaciones, canales de atención presencial, telefónica y digital para resolver incidencias y brindar soporte.
- Canales disponibles:
  - Redes Sociales habilitadas para recibir información del servicio, como Facebook o X (a través de @BiciMAD). Estos medios NO están habilitados para la gestión de incidencias o reclamaciones.
  - En la página web de bicimad: [www.bicimad.com](http://www.bicimad.com).
  - En la aplicación para móvil "bicimad".
  - En el correo electrónico y en el teléfono móvil asociado a su cuenta de usuario.
  - Contactando con la Oficina de Atención al Cliente de EMT en el 900 878 331, o a través del formulario de contacto habilitado en la web [www.emtmadrid.es](http://www.emtmadrid.es)
- Modalidades de participación: Encuestas de satisfacción, sugerencias y reclamaciones.
- Programas de educación: Actividades y campañas para fomentar el uso seguro y responsable de las bicicletas públicas.

## Información

- Informar sobre las cuestiones generales relacionadas con los servicios prestados.
- Informar sobre la cobertura y estaciones.
- Informar sobre las tarifas actualizadas, tipo de contratos y promociones.
- Informar sobre la utilización del servicio bicimad: registro, uso, finalización.
- Informar sobre el estado y tramitación de situaciones específicas relacionados con problemas con el uso de las bicicletas, anclajes incorrectos, estaciones llenas, robos, fallos en el sistema, problemas con la aplicación móvil, etc.

## Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones

- Gestionar las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** remitidas por la ciudadanía.
- Informar sobre su estado de tramitación.

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

- En la página web: [www.madrid.es/contactar](http://www.madrid.es/contactar).
- El teléfono gratuito [010](tel:010914800010) (914 800 010 desde fuera de Madrid) y atención prioritaria para mayores de 65 años en el teléfono 900 111 065.
- Las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid](#).
- Las [Oficinas de Registro](#).
- El [Registro Electrónico del Ayuntamiento de Madrid](#).
- El correo (postal o electrónico) dirigido al órgano directivo responsable o unidad prestadora del servicio, cuyos datos de localización y contacto se recogen al final de este documento.

La comunicación de avisos y peticiones sobre el servicio público de bicimad se atenderá:

- En el teléfono del Servicio de Atención al Cliente (disponible las 24 horas): 900 878 331 (gratuito) 914068810 de lunes a domingo.
- En la página web de bicimad <https://www.bicimad.com/>
- Mediante formulario: [EMT Madrid. Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S. A. - Reclamaciones](#)
- Desde el apartado "Contactar con bicimad" de la aplicación móvil.

### 3. Compromisos de calidad

#### Compromiso 1

Mantenemos una **disponibilidad de bicicletas y estaciones** en condiciones adecuadas de uso respecto al total de bicicletas, excluyendo aquellas deshabilitadas por causas ajenas a bicimad (como obras municipales, cortes eléctricos prolongados, eventos externos, etc.).

Indicador 1.1. Porcentaje de bicicletas disponibles en condiciones adecuadas de uso. 90 %

Indicador 1.2. Porcentaje de estaciones disponibles en condiciones adecuadas de uso. 90 %

Indicador 1.3. Valoración de disponibilidad de bicicletas en condiciones adecuadas de uso. 7 en una escala de 0 a 10.

Indicador 1.4. Valoración de disponibilidad de estaciones en condiciones adecuadas de uso. 7 en una escala de 0 a 10.

---

#### Compromiso 2

Garantizamos que las estaciones estarán a una **distancia** entre sí de **menos de 800 metros**.

Indicador 2.1. Número de estaciones. *Indicador informativo.*

Indicador 2.2. Porcentaje de estaciones situadas a una distancia mínima entre sí de 800 metros. 80 %

---

#### Compromiso 3

Aseguramos que en las estaciones habrá bicicletas y anclajes disponibles.

Indicador 3.1. Porcentaje de tiempo que hay estaciones con bicicletas disponibles. 80 %.

Indicador 3.2. Porcentaje de tiempo que hay estaciones con anclajes disponibles. 80 %.

---

#### **Compromiso 4**

Ofrecemos **información en tiempo real** a los clientes sobre la disponibilidad y el estado del servicio a través de los siguientes canales: app de bicimad, app mobility 360, página web de bicimad.

Indicador 4.1. Número de medios digitales oficiales que proporcionan información sobre el servicio. *Indicador informativo.*

Indicador 4.2. Número total de accesos de los clientes a las aplicaciones oficiales. *Indicador informativo.*

Indicador 4.3. Valoración dada por los clientes sobre la información de disponibilidad y estado del servicio. 7 en una escala de 0 a 10.

---

#### **Compromiso 5**

**Revisamos y limpiamos** las bicicletas de manera preventiva para que se encuentren en perfectas condiciones de funcionamiento.

Indicador 5.1. Porcentaje de bicicletas sometidas a revisión técnica al menos una vez cada 6 meses. 100 %.

Indicador 5.2. Porcentaje de bicicletas sometidas a limpieza al menos una vez cada 6 meses. 100 %.

Indicador 5.3. Valoración de los clientes sobre la revisión y la limpieza de las bicicletas. 7 en una escala de 0 a 10.

---

#### **Compromiso 6**

Fomentamos la **reparación, reacondicionamiento y reutilización** de los componentes del sistema bicimad, prestando especial atención a los electrónicos.

Indicador 6.1. Porcentaje de componentes de bicicletas retirados del sistema que han sido reutilizados en lugar de ser desechados. 15 %.

Indicador 6.2. Porcentaje de componentes de estaciones retirados del sistema que han sido reutilizados en lugar de ser desechados. 15 %.

---

### **Compromiso 7**

Disponemos de **bicicletas y anclajes en cada estación**, en todos los **distritos**.

Indicador 7.1. Número de estaciones. 630.

Indicador 7.2. Número de estaciones por distrito. 10.

Indicador 7.3. Número de anclajes por estación. 12.

---

### **Compromiso 8**

Contestamos a 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 de 15/30 días naturales, y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.

Indicador 8.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al servicio bicimad.  
*Indicador informativo.*

Indicador 8.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al servicio bicimad contestadas como máximo en 15 días. 80 %.

Indicador 8.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al servicio bicimad contestadas como máximo en 30 días. 90 %.

Indicador 8.4. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al servicio bicimad contestadas en 2 meses. 100 %.

### **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 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](http://www.madrid.es), en [Ayuntamiento/Calidad y Evaluación/Modelos de Calidad y Excelencia/Cartas de Servicios/ Acceso directo al sistema de Información](#). Estos resultados son evaluados anualmente.

## 4. Derechos y responsabilidades

### Derechos

- Utilizar la bicicleta urbana de bicimad como un medio de transporte personal y para el traslado de mercancías, siempre que sus dimensiones y peso sean compatibles con un uso normal y seguro de la bicicleta.
- Encontrar las bicicletas del sistema y sus estaciones en un estado de uso y funcionamiento adecuado y en condiciones de limpieza y mantenimiento apropiados.
- Retirar una nueva bicicleta sin ningún tipo de restricción, en el caso de que la bicicleta desbloqueada en un primer momento no se encuentre en buenas condiciones de uso.
- Usar la bicicleta solo para los fines permitidos por la normativa vigente, siguiendo lo que marcan las Ordenanzas municipales y otras normas, especialmente las que regulan la movilidad de la ciudad.
- Recibir información y orientación en un lenguaje claro y comprensible sobre las características de prestación del servicio, así como de las incidencias que afecten a su desarrollo.
- Conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada para resolver consultas o incidencias.
- Formular cualquier sugerencia, reclamación o queja, felicitaciones y ser contestado en el plazo establecido sobre el funcionamiento de los servicios.
- Exigir responsabilidades a su Administración y personal cuando así corresponda legalmente.
- En el caso de que, por error, el servicio bicimad haya realizado un cobro indebido, recibir la devolución de esas cantidades en el plazo máximo de un mes, contado a partir de la declaración de improcedencia del cobro.
- Participar en encuestas y programas de mejora del servicio.
- A la protección de datos de carácter personal y en particular a su seguridad y confidencialidad.
- Ser informado a través de las Apps oficiales, y por otros medios, de la disponibilidad de estaciones, información relacionada con el servicio, así como las incidencias o modificaciones que se produzcan en el mismo.
- Las personas usuarias del servicio de bicimad tienen derecho a estar amparadas por un seguro que cubre las responsabilidades civiles que se deriven del uso de este servicio, únicamente, del titular del abono que tenga asociada la bicicleta liberada.
- Poder acceder a través de las Apps “bicimad” y “mobility360” u otro medio gratuito a toda la información relacionada con los usos, cargos, penalizaciones, relacionados con su historia.

- Elegir el canal presencial, telefónico o electrónico a través del cual relacionarse con el Ayuntamiento (salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos).
- Recibir un trato respetuoso y deferente.

## **Responsabilidades**

Las responsabilidades que se asumen al recibir los servicios objeto de esta Carta son:

- Hacer un uso del servicio y de la bicicleta con el máximo civismo y cuidado.
- No ceder por concepto alguno a terceras personas las credenciales o medio de identificación propios.
- No ceder en ningún caso a terceras personas una bicicleta con viaje iniciado en su nombre.
- Utilizar la bicicleta urbana, exclusivamente, para el propio transporte personal y de mercancías con tamaños y pesos compatibles con la utilización normal y segura de la bicicleta.
- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia los demás y hacia el personal de la organización.
- Utilizar la bicicleta exclusivamente en el ámbito de utilización establecido en la presente normativa, y conforme a lo establecido en las Ordenanzas Municipales y resto de normas de aplicación, en particular en materia de movilidad.
- Asumir la guarda y custodia de la bicicleta desde el momento del inicio del viaje hasta la finalización del mismo.
- Abonar las tasas o precios públicos establecidos.
- En el caso de detectar una avería durante el trayecto, finalizar el viaje en la estación o en el punto de estacionamiento más próximo y comunicar la incidencia a través de los canales habilitados.
- Plantear sus sugerencias, reclamaciones y quejas con un contenido concreto y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.
- Comunicar incidencias como averías, robos, a través de los canales oficiales.
- No abandonar las bicicletas en lugares no habilitados para su devolución.

Además, en lo que respecta a los servicios propios de esta Carta de Servicios, dichas responsabilidades serán ampliadas en los siguientes términos:

- Utilizar las bicicletas y el sistema con cuidado y respeto hacia otros usuarios.
- Respetar los horarios y las condiciones de uso establecidas.

## Prohibiciones expresas:

Se prohíbe expresamente a los clientes:

- La utilización de las bicicletas en terrenos que no sean aptos para su circulación.
- El desmontaje y/o manipulación parcial o total de la bicicleta, de las estaciones de servicio o de los elementos que las componen.
- El maltrato a los componentes del sistema, cualquiera que sea su índole.
- El transporte de la bicicleta en cualquier tipo de vehículo.
- La utilización de la marca o logotipo de bicimad sin la correspondiente autorización por parte de EMT.
- La conducción temeraria, la utilización de teléfonos móviles o reproductores de sonido, así como la realización de cualquier otra acción que esté prohibida en la normativa general de aplicación.
- La realización de cualquier tipo de grafiti, pintada, mancha, garabato, escrito, inscripción o grafismo en bicicletas o estaciones.
- La utilización de la bicicleta transportando a otras personas o animales.
- La utilización de la bicicleta transportando objetos voluminosos que puedan dificultar la conducción.
- La circulación sobre una rueda.
- El arrastre por otros vehículos en marcha mientras se está utilizando la bicicleta.
- Atar la bicicleta con cadenas, cepos o similares ajenos al sistema.

## 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).
- **Consultas 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.
- **Intervenciones en órganos municipales:** **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.

## 6. Datos de carácter general

### Órgano directivo. Datos de contacto

Área de Gobierno de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad del  
Ayuntamiento de Madrid  
C/ Montalbán, 1- 6º  
28014 Madrid  
[ag.umam@madrid.es](mailto:ag.umam@madrid.es)

## Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto

**Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S.A.**

Sede central, Administración y Oficina de Servicio de Atención al Cliente:

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

900 878 331 (gratuito) y 914 068 810.

Líneas de autobús: 8, 10, 24, 37, 54, 56, 57, 136, 141, 156, 310.

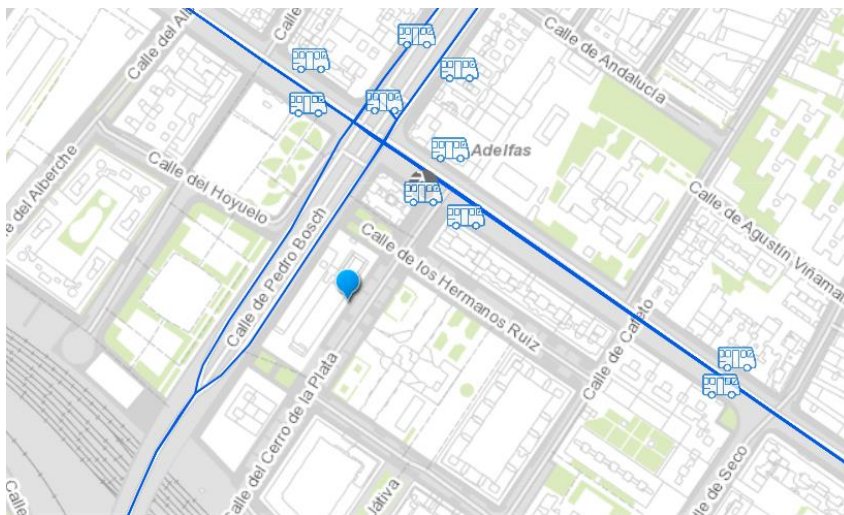
Estación 78 bicimad.

Metro: L1 (Pacífico).

<https://www.emtmadrid.es/Atencion-al-cliente>  
atencionalcliente@emtmadrid.es

**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.



Otras direcciones de atención presencial: Puntos móviles de atención al cliente en ubicaciones estratégicas como intercambiadores y plazas principales de la ciudad.

El servicio de bicimad se presta con medios exclusivos de EMT, por la Dirección de Movilidad, siendo gestionadas las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones por la Dirección de Cliente a través de su Servicio de Atención al Cliente (SAC).

El Centro de Control, talleres y mantenimiento de las bicicletas se ubica principalmente en el Centro de Operaciones de Fuencarral, en la calle Mauricio Legendre, s/n 28046 Madrid.

## Otros datos de interés

A través del **portal de datos abiertos** ([datos.emtmadrid.es](https://datos.emtmadrid.es)) se ofrecen ficheros de datos detallados y en formatos reutilizables del servicio de bicimad. Estos datos son muy útiles para realizar análisis, estudios, desarrollar aplicaciones o cualquier otra finalidad de interés para la ciudadanía.

[Estaciones de bicimad](#)

[Datos históricos de bicimad 2017 a 2023](#)

## 7. Normativa

### Normativa municipal, estructura y competencias

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

### Normativa específica. Leyes y Reales Decretos

- Ley 18/1989, de 25 de julio, bases sobre tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial.
- 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 2822/1998, de 23 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Vehículos.
- Real Decreto 1428/2003, de 21 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Circulación para la aplicación y desarrollo del texto articulado de la Ley sobre tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial, aprobado por el Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo.

### Comunidad de Madrid

- Ley 20/1998, de 27 de noviembre, de Ordenación y Coordinación de los Transportes Urbanos de la Comunidad de Madrid.

## **Ayuntamiento de Madrid**

- Ordenanza de Movilidad Sostenible, de 5 de octubre de 2018.
- Ordenanza General de Protección del Medio Ambiente Urbano, de 24 de julio de 1985.
- Estatutos Sociales de la Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S.A.