

2023

Carta de Servicios

# Grúa Municipal

Fecha de aprobación: 4 de abril de 2018  
Fecha de certificación: 15 de diciembre de 2022  
Fecha de última evaluación: 24 de marzo de 2023



**C** 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

<b>1. Presentación.....</b>	<b>2</b>
<hr/>	
<b>2. Servicios prestados .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Compromisos de calidad.....</b>	<b>5</b>
Medidas de subsanación .....	7
Seguimiento y evaluación .....	8
<hr/>	
<b>4. Derechos y responsabilidades .....</b>	<b>8</b>
<b>5. Participación ciudadana .....</b>	<b>9</b>
<b>6. Gestiones y trámites .....</b>	<b>11</b>
<hr/>	
<b>7. Datos de carácter general.....</b>	<b>11</b>
Órgano directivo. Datos de contacto .....	11
Otros datos de interés .....	13
<b>8. Normativa .....</b>	<b>15</b>

# 1. Presentación

## La grúa es un servicio imprescindible para la movilidad sostenible en Madrid

El servicio de grúa municipal, como servicio complementario y auxiliar de la movilidad, se presta por el Ayuntamiento de Madrid, en gestión directa, mediante la sociedad mercantil municipal Empresa Municipal de Transportes de Madrid S.A. (en adelante EMT), de conformidad con el acuerdo de Pleno de 29 de abril de 2014.

Consiste en un sistema de retirada de vehículos de la vía pública como factor clave e imprescindible para la mejora de la movilidad de la ciudad, que pretende garantizar el desarrollo de innumerables acontecimientos, tanto en recintos como en las propias calles de la ciudad. Por ello, la grúa potencia la movilidad sostenible ya que evita las retenciones y posibles atascos retirando los vehículos que perjudican la circulación impidiendo a su vez que se genere mayor contaminación atmosférica. Además, también se encarga de la retirada de los vehículos abandonados por lo que evita la generación de este tipo de residuos en la ciudad de Madrid.

Entre las funciones básicas del servicio se encuentran dar el apoyo a los cuerpos de Policía Municipal de Madrid y Agentes de Movilidad en las intervenciones de incidencias de tráfico que se solicitan, así como ofrecer a la ciudadanía el servicio de guardia y custodia de los vehículos retirados.

Para ofrecer este servicio, EMT cuenta para la retirada de los vehículos con **80 grúas** (prácticamente la totalidad de ellas son de gas y por tanto respetuosas con el medio ambiente), y para su custodia cuenta con **6 depósitos o bases de grúa** con diversas características para cubrir las necesidades del parque circulante de vehículos de la ciudad, dos de ellos permanecen abiertos los 7 días de la semana y uno además las 24 horas, para ofrecer el mejor servicio posible a la ciudad de Madrid.

Así mismo, esta **Carta de Servicios de la Grúa Municipal** trabaja en línea con la **Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible** aprobada en septiembre de 2015 por la Asamblea General de las Naciones Unidas y adoptada por parte de los líderes mundiales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos.

Esta agenda se estructura en torno a **17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** y **169 metas**, de carácter integrado e indivisible, de alcance mundial y de aplicación universal. Esta Carta se alinea con los Objetivos **7. Energía asequible y no**

contaminante y **11. Ciudades y comunidades sostenibles**, como base para la consecución del resto de objetivos.

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**:

- Dar a conocer a la ciudadanía el servicio de grúa municipal que presta la EMT y las condiciones en que se realiza.
- Dar a conocer las responsabilidades y compromisos adquiridos en la prestación de estos servicios.
- Dar a conocer a la ciudadanía los derechos que tienen 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.
- Fomentar el compromiso de los/as trabajadores/as con la perspectiva de la calidad de los servicios y con la mejora continua de la misma como un elemento clave de la cultura organizativa.

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

- Agentes de Movilidad.
- Policía Municipal.
- Gestión de Multas de Circulación.
- Transporte en Autobús Urbano

## La Grúa Municipal en cifras

<b>66.208</b> Vehículos intervenidos	<b>80</b> Grúas <b>6</b> Depósitos	<b>66,09%</b> Servicios atendidos en menos de 45 min	<b>7,25 min</b> Media de disposición de información	<b>99,84%</b> Reclamaciones contestadas antes de 15 días
--	---------------------------------------	---	--	---

Datos 2022

## 2. Servicios prestados

**Retirada de vehículos de la vía pública que supongan un obstáculo para la movilidad, mediante requerimiento de los agentes de la autoridad:**

- Atender los avisos de retirada de vehículos de la vía pública que supongan un obstáculo para la movilidad y/o infracciones contempladas en la normativa vigente (reserva para personas con movilidad reducida, doble fila, ocupación de vados, carga y descarga, etc.)
- Facilitar la ejecución de obras, asfaltado, podas, rodajes, mudanzas, etc. mediante la retirada de vehículos estacionados.
- Apoyar la intervención de las autoridades en materia de circulación que supongan un peligro para bienes o personas (accidentes, alcoholemias, falta de documentación, etc.)
- Apoyar las campañas de mejoras de la movilidad (protocolo de inclemencias meteorológicas, puntos disuasorios, etc.).
- Atender todos los servicios especiales que se solicitan de forma preventiva en eventos culturales, deportivos, religiosos, etc.
- Retirar los vehículos abandonados y que afecten a la seguridad o por su impacto medioambiental.
- Colaborar con otras Administraciones (retirada de vehículos pertenecientes a órganos de gobierno y judiciales entre otros).
- Retirar cualquier otro tipo de vehículo como bicicletas o VMUs por orden de los agentes de la autoridad.

### **Traslado al depósito municipal y custodia de vehículos retirados.**

- Trasladar los vehículos retirados al depósito municipal para custodiarlos y vigilarlos hasta su salida.
- Trasladar los vehículos, en caso necesario, a otros recintos cuando resultaran insuficientes los espacios en los que hubieran sido depositados y no antes de las 6 horas desde su depósito.

### **Entrega de vehículos a su titular o autorizado**

- Entregar los vehículos depositados en las bases a sus titulares una vez aportada la documentación necesaria y pagada la tasa correspondiente, incluido el pago online. (Véase el apartado 7 de esta Carta de Servicios)
- Poner a disposición de la Policía Municipal los vehículos depositados en las bases que han seguido el procedimiento para su tratamiento como residuo en los términos señalados por la normativa, para su uso para la vigilancia y regulación de la circulación.

## Atención e información a la ciudadanía

- Informar sobre los vehículos retirados de la vía pública y la base donde están depositados, mediante el servicio **Localiza tu vehículo** en el sitio web: [www.emtmadrid.es](http://www.emtmadrid.es) o en el teléfono 914 068 810.
- Informar sobre el procedimiento de retirada, custodia y recuperación de vehículos, incluidos los abandonados.
- Atender las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones de las personas usuarias e informar sobre su estado de tramitación.
- Elaborar encuestas de satisfacción.

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
- La Oficina de Atención al Cliente de la EMT
- El correo postal dirigido a la EMT
- Cualquiera de los depósitos/bases de Grúa Municipal.

## 3. Compromisos de calidad

### Compromiso 1

Garantizaremos la máxima efectividad posible en la gestión de la retirada de vehículos de la vía pública, atendiendo el **70%** de los servicios realizados como prioritarios en un **tiempo máximo de respuesta de 45 minutos** y el **85% en 60 minutos** en los servicios considerados normales y ordinarios.

(\*) Tiempo de respuesta: desde que se recibe la petición del servicio en Gestión de Flota de EMT hasta que la grúa se presenta en el punto donde se ha de realizar la actuación requerida.

Indicador 1.1 Servicios realizados por el servicio de grúa. *Indicador informativo*

Indicador 1.2 Porcentaje de servicios prioritarios atendidos en un tiempo máximo de 45 minutos.

Indicador 1.3 Porcentaje de servicios atendidos en un tiempo máximo de 60 minutos.

### Compromiso 2

Garantizaremos que el número de reclamaciones imputables a las labores de intervención de la grúa sea inferior al 0,1% del total de vehículos manipulados.

Indicador 2.1. Vehículos intervenidos por la Grúa Municipal. *Indicador informativo*

Indicador 2.2. Porcentaje de reclamaciones imputables a las labores de intervención de la Grúa Municipal.

---

### **Compromiso 3**

Aplicaremos criterios medioambientales de sostenibilidad, eficiencia y ahorro en el consumo de los recursos, reduciendo las emisiones de partículas contaminantes a la atmósfera por km recorrido en un 5% respecto al año anterior.

Indicador 3.1. Porcentaje de emisiones de partículas contaminantes reducidas por km recorrido.

---

### **Compromiso 4**

Ofreceremos información en tiempo real de la base donde está depositado el vehículo en un tiempo máximo de 15 minutos desde su retirada en el 75% de los casos y de 60 minutos en el 90% en los servicios considerados normales y ordinarios.

Indicador 4.1. Tiempo de procesado de matrícula del 75% en los servicios considerados normales y ordinarios.

Indicador 4.2. Tiempo de procesado de matrícula del 90% en los servicios considerados normales y ordinarios.

---

### **Compromiso 5**

Atenderemos a las personas usuarias del servicio de grúa municipal, incluido a los agentes de la autoridad con **un trato amable y cortés**, proporcionando toda la información a su alcance, de forma que la valoración por dicha atención sea igual o superior a 5 en una escala de 0 a 10 para el caso del ciudadano y de 7,5 en el caso del agente de la autoridad, y que el porcentaje de reclamaciones por trato inadecuado del personal sea inferior a 0,5 % del total de vehículos retirados.

Indicador 5.1 Valoración de la atención recibida por parte del personal del servicio de grúa.

Indicador 5.2 Porcentaje de reclamaciones por trato inadecuado del personal del servicio de grúa.

Indicador 5.3 Valoración atención por los Agentes de la Autoridad

---

### **Compromiso 6**

Contaremos con un personal **cualificado y profesional**, recibiendo un mínimo de 12 horas de formación al año para el 50% de la plantilla.

Indicador 6.1 Horas de formación por empleado al año para el 50% de la plantilla.

---

### **Compromiso 7**

Garantizaremos que las personas usuarias del servicio de grúa no se tengan que desplazar a una base diferente de la que se encuentre su vehículo para el pago de la tasa. El porcentaje de reclamaciones por abono de tasa en base diferente a destino será inferior a 0,03% del total de vehículos retirados.

Indicador 7.1. Vehículos facturados. *Indicador informativo*

Indicador 7.2. Porcentaje de reclamaciones por abono en base diferente a destino por vehículo facturado.

---

### **Compromiso 8**

Contestaremos el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 15 días naturales y el 98% en un plazo máximo de 30 días naturales, en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.

Indicador 8.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la Grúa. *Indicador informativo*

Indicador 8.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la Grúa contestadas en un plazo máximo de 15 días naturales.

Indicador 8.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la Grúa contestadas en un plazo máximo de 30 días naturales.

Indicador 8.4. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la Grúa contestadas en un plazo máximo de 2 meses.

---

## **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 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

- Ser tratados con respeto y deferencia.
- Recibir información sobre el servicio que se presta.
- Conocer el número de empleado bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- 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).
- Exigir responsabilidades a su Administración y personal cuando así corresponda legalmente.
- Presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios.
- A la protección de datos de carácter personal y en particular a su seguridad y confidencialidad.

Además, en lo que respecta a los servicios propios de esta Carta de Servicios, dichos derechos serán ampliados en los siguientes términos:

- A circular en la ciudad con fluidez del tráfico, donde se fomente la seguridad vial, la prevención de accidentes y el uso equitativo del aparcamiento de vehículos entre la ciudadanía.
- A recibir información sobre la retirada de su vehículo de la vía pública, localización del mismo y trámites para su recuperación.

- A que la flota de vehículos grúa se adapte a las distintas tipologías de vehículos y sean conducidos por personal adecuadamente formado y realicen un trato cuidadoso del vehículo retirado.
- A recibir un trato correcto por parte del personal que interviene en el proceso, que deberá atender las peticiones de ayuda e información que les sean solicitadas por la ciudadanía en asuntos relacionados con el servicio.
- A recibir una atención por parte del personal de la Empresa con la cualificación y destreza adecuada a sus funciones.

## Responsabilidades

- Cumplir lo establecido en la normativa vigente y, en concreto, en la reglamentación técnica general y específica de los servicios objeto de la Carta (acreditación, plazos, documentación a aportar,...).
- Hacer adecuado uso de las instalaciones y respetar el material y los equipamientos, colaborando en su mantenimiento y limpieza.
- Plantear sus sugerencias y reclamaciones con un contenido concreto y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.

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

- Circular y estacionar los vehículos cumpliendo con la normativa vigente.
- Presentar la documentación necesaria para efectuar la retirada del vehículo en el depósito municipal donde se encuentra estacionado, tras su retirada de la vía pública por orden de la autoridad competente.
- Abonar, cuando proceda, el importe correspondiente en concepto de tasa tanto por la retirada de vehículos de la vía pública como por su depósito y transporte complementario, de forma previa a la recuperación del vehículo.
- Abstenerse de realizar comportamientos que puedan considerarse molestos u ofensivos para el personal de la Empresa. Tampoco podrán realizar acciones que puedan implicar deterioro o que perjudique el patrimonio de la Empresa.
- Tratar con respeto al personal de la empresa que realice tareas de conducción, retirada, etc.

## 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](https://decide.madrid) se pueden presentar propuestas, someter a audiencia pública las cuestiones más relevantes del gobierno de la Ciudad, participar en debates y en la elaboración de los Presupuestos del Ayuntamiento.

Además, en relación a la Grúa Municipal se puede participar por las siguientes vías:

- en Facebook: <https://es-es.facebook.com/emtmadrid>
- en Twitter: <https://twitter.com/emtmadrid>
- a través de las encuestas de satisfacción del Servicio de la Grúa Municipal; se realizan a los usuarios del servicio con el fin de conocer su opinión y grado de satisfacción con la atención y los servicios recibidos.

## 6. Gestiones y trámites

En la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid figuran todos los trámites y gestiones que la ciudadanía puede realizar relacionados con la Grúa Municipal. Están en: [Sede electrónica / Ciudadanía / Necesidades/ Denuncias y Reclamaciones.](#)

- [Grúa Municipal. Retirada de vehículos.](#)
- [Grúa Municipal. Recogida de vehículos retirados por accidentes.](#)

## 7. Datos de carácter general

### Órgano directivo. Datos de contacto

Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad  
C/ Montalbán, 1. Planta 6.ª (28014 Madrid)  
915 881 000  
[ag.ambientemovilidad@madrid.es](mailto:ag.ambientemovilidad@madrid.es)

### Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto

Empresa Municipal de Transportes de Madrid, SA (EMT)  
C/ Cerro de la Plata, 4 (28007 Madrid)  
900 878 331/ 914 068 810  
<http://www.emtmadrid.es/Atencion-al-cliente>

Unidad	Dirección postal	Teléfono	Transporte
Depósito Municipal Colón	Plaza Jardines del Descubrimiento, s/n (Plaza Colón)	914 068 810	EMT: 14, 21, 27, 45, 53, 150 Metro: Serrano (L4) Cercanías: Recoletos
Depósito Municipal Nuestra Señora Recuerdo	C/ Hiedra, 26	914 068 810	EMT: 14, 70, 129, 174 Metro: Chamartín (L1-L10), Bambú (L1) Cercanías: Chamartín
Depósito Municipal Paseo Imperial	C/ Santa María la Real de Nieva, s/n	914 068 810	EMT: 17, 36, 41, 62 Metro: Puerta de Toledo (L5) Cercanías: Pirámides
Depósito Municipal Escuadrón	Antigua Carretera de El Pardo, km. 3,5 (junto Puente de los Franceses)	914 068 810	EMT: 46, 160, 161
Depósito Municipal Vicálvaro	Av. del Parque, s/n, esquina c/ Forjas	914 068 810	EMT: T23 (4, 71, 100, 106, E3 + T23) Metro: Puerta de Arganda (L9) + EMT T23 Cercanías: C2-C7. Vicálvaro + EMT T23
Depósito Municipal Mediodía II	Camino de la China, s/n	914 068 810	EMT: 130
Depósito Municipal Mediodía III	Camino de la China, s/n	914 068 810	Atención en Mediodía III EMT: 130



### Horario de prestación del servicio:

Para la retirada de vehículos: 24h. / Todos los días.

Para el pago de la Tasa de la Grúa Municipal:

ON LINE - 24h / 365 días

El Depósito Municipal Colon - 24h. / Todos los días.

El Depósito Municipal Escuadrón - De 07:15 a 22:00h. / Todos los días.

El resto de depósitos - De 07:15 a 22:00h. / De lunes a viernes.

**Coste del servicio:** tarifas establecidas por el Ayuntamiento de Madrid, tipificadas en las ordenanzas fiscales y precios públicos, publicados en B.O. Ayuntamiento de Madrid 22/11/2001, núm. 5470 pág. 3828-3830, cuya última actualización data de 21 de diciembre de 2012. Estas tarifas están publicadas en [www.emtmadrid.es](http://www.emtmadrid.es) y en los tabloneros de los depósitos.

### Documentación necesaria para la retirada de vehículos

Para acreditar la titularidad, se deberá presentar el permiso de circulación del vehículo o justificante vigente y válido emitido por Gestor Administrativo colegiado.

- Si la persona que retira el vehículo es el **TITULAR**, deberá presentar:
  - Documento original: DNI o Permiso de Conducción o Pasaporte o Permiso de Residencia.
- Si la persona que retira el vehículo **NO ES EL TITULAR**, deberá presentar:
  - Autorización original del titular del vehículo y fotocopia del DNI o Permiso de Conducción o Pasaporte o Permiso de Residencia del titular y documento original identificativo del autorizado.

- Si el titular del vehículo es una **PERSONA JURÍDICA**, la persona que retire el vehículo deberá presentar:
  - Escritura original o copia auténtica de apoderamiento o Certificado (documento) original de la empresa con el sello de la misma donde figure autorización expresa a la persona que acude a retirar el vehículo y fotocopia del DNI de la persona que firma el certificado.
  - Documento original: DNI o Permiso de Conducción o Pasaporte o Permiso de Residencia de la persona apoderada o de la autorizada.
  
- Si el titular del vehículo es una empresa de **RENTING o LEASING**, la persona que retire el vehículo deberá presentar:
  - Contrato original en vigor del arrendamiento financiero (RENTING/LEASING) o fotocopia compulsada.
  - Documento original: DNI o Permiso de Conducción o Pasaporte o Permiso de Residencia.
  - Autorización firmada por el titular (PERSONA FÍSICA) del contrato de renting/leasing con fotocopia de su DNI, o Certificado (documento) original de la empresa titular del contrato de renting/leasing, con el sello de la misma donde figure autorización expresa a la persona que acude a retirar el vehículo.
  
- Si el titular del vehículo **HA FALLECIDO**, la persona que retire el vehículo deberá presentar:
  - Documento original: DNI o Permiso de Conducción o Pasaporte o Permiso de Residencia.
  - En caso de EXISTENCIA DE TESTAMENTO:
    - Certificado de Defunción del titular del vehículo.
    - Testamento acompañado del Certificado de Últimas Voluntades.
    - Autorización firmada por todos los herederos, con copia de los DNI de los mismos.
  - En caso de AUSENCIA DE TESTAMENTO:
    - Certificado de Defunción del titular del vehículo.
    - Certificado de Últimas Voluntades.
    - Declaración de herederos, en el caso de tenerla, o Libro de familia.
    - Autorización firmada por todos los herederos, con copia de los DNI de los mismos.
  
- Si el titular del vehículo es **MENOR DE EDAD o INCAPACITADO**, la persona que retire el vehículo deberá presentar:
  - Documento original: DNI o Permiso de Conducción o Pasaporte o Permiso de Residencia del padre, madre o tutor legal.

- Documento original que acredite el concepto en que actúan: Libro de Familia o Resolución judicial o documento del Organismo oficial de la tutela.
- Si el titular del vehículo está ingresado en el **Hospital**, la persona que retire el vehículo deberá presentar:
  - Escrito del Centro Hospitalario en el que se indique que el estado del paciente impide realizar esta gestión. Podrá entonces retirar el vehículo un familiar, acreditando tal condición. Con este escrito, podrá retirar el vehículo presentando copia del DNI del titular y documento original identificativo del familiar.

## Otros datos de interés

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

## 8. Normativa

### Estatal

- Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana.
- Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados.
- Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.
- 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 20/2017, de 20 de enero, sobre los vehículos al final de su vida útil.
- Real Decreto 818/2009, de 8 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento General de Conductores.
- 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 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.
- Real Decreto 2822/1998, de 23 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Vehículos.
- Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres.
- Orden INT/624/2008, de 26 de febrero, por la que se regula la baja electrónica de los vehículos descontaminados al final de su vida útil.

### **Autonómica**

- Ley 5/2003, de 20 de marzo, de Residuos de la Comunidad de Madrid.
- 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.
- 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.

### **Municipal**

- Ordenanza de Movilidad para la ciudad de Madrid de 24 de octubre de 2018.
- Ordenanza Fiscal Reguladora de la Tasa por la Retirada de Vehículos de la Vía Pública de fecha 9 de octubre de 2001.