

**REGLAMENTO DE VIAJEROS DEL FERROCARRIL METROPOLITANO DE MADRID,
MODIFICACION APROBADA POR DECRETO 115/1993, DE 21 DE OCTUBRE, DE LA
COMUNIDAD DE MADRID PUBLICADO EN EL B.O.C.M. N.º 292 DE 9 DE DICIEMBRE
DE 1993**

CAPITULO I.- De los derechos de los viajeros

Artículo 1. El Consorcio Regional de Transportes velará porque los usuarios sean informados, bien directamente por el propio Organismo o a través de Metro de Madrid, S.A., de las características de prestación de los servicios de transportes del Ferrocarril Metropolitano y de sus posibles incidencias.

Artículo 2. Son derechos de los viajeros del ferrocarril metropolitano de Madrid:

- a) Elegir entre los diferentes títulos de transporte que, según precios y condiciones figuren en los Cuadros de Tarifas aprobados.
- b) Ser transportados con un título de transporte válido junto con los objetos y bultos de mano que porten, siempre que éstos no supongan molestias o peligro para otros viajeros, con las limitaciones establecidas en el artículo 29, y junto con animales guía, en las condiciones fijadas por los Cuadros Horario de Servicio de Transporte en vigor.
- c) Renunciar, en caso de incidencia o suspensión del servicio a seguir viaje, y obtener la devolución del importe del mismo según se establece en los artículos 12 y 14.
- d) ser tratado correctamente por los agentes de Metro de Madrid y atendidas las peticiones de ayuda e información que sean solicitadas de los mismos.
- e) Solicitar y obtener en las estaciones señalizadas para tal fin el libro de reclamaciones, en el cual puedan expresar con libertad cualquier reclamación sobre las características de prestación de los servicios del Ferrocarril Metropolitano.
- f) Recibir contestación del Consorcio Regional de Transportes a las reclamaciones plasmadas en el libro de reclamaciones en plazo inferior a un mes.

Los viajeros del Ferrocarril Metropolitano, en caso de accidentes, tienen derecho a la indemnización que corresponda, de acuerdo con los términos de la póliza de seguros que, al efecto, tendrá suscrita Metro de Madrid.

CAPITULO II.- De las obligaciones de Metro de Madrid

Artículo 3. Metro de Madrid como empresa explotadora del Ferrocarril Metropolitano de Madrid, está obligada a cumplir y hacer cumplir a sus agentes todo lo previsto en este Reglamento.

Sección primera. De las instalaciones, el material y los agentes

Artículo 4. Tanto los trenes como las instalaciones a las que tenga acceso el público -accesos exteriores, vestíbulos, escaleras, andenes y otros- deberán mantenerse en un estado tal que permitan su utilización en buenas condiciones de comodidad, iluminación, higiene, orden y seguridad.

Artículo 5. Las instalaciones y trenes serán objeto de, al menos, una limpieza diaria. Además se realizará su desinfección, desinsectación y desratización dentro de los plazos marcados para estas operaciones en las normas vigentes, colocándose en lugar visible los oportunos certificados.

Artículo 6. Cuando se realicen obras en las horas de servicio o cuando su realización obligue al depósito de materiales, maquinaria o herramientas en lugares de estancia o pasos de viajeros, se adoptarán las disposiciones necesarias para que las molestias que puedan ocasionarse al público sean las menores posibles.

Artículo 7. Los trenes e instalaciones de uso público dispondrán de un sistema de alumbrado alternativo para emergencias.

Artículo 8. En las estaciones se señalará adecuadamente la zona del borde del andén, constituyendo una franja en la que no deberá permanecer el viajero.

Artículo 9. En todas las estaciones deberán existir instalaciones de megafonía para transmitir información a los viajeros.

Artículo 10. Los agentes del Ferrocarril mantendrán, en todo momento, un trato correcto con los viajeros y atenderán con amabilidad las peticiones de ayuda e información que les sean solicitadas.

Sección Segunda. De los servicios de transporte y las incidencias

Artículo 11. Los Cuadros Horario de servicio de transporte de las estaciones definirán para cada época del año:

- a) El intervalo en minutos cuando éste sea inferior a seis minutos, distinguiendo los períodos del día y los días de la semana.
- b) El horario de paso por cada estación de los trenes con intervalo teórico superior a seis minutos en días laborables de lunes a viernes.

El horario de paso por cada estación del primer y último tren del día. La garantía de correspondencia entre líneas se incorporará en la información de dichos Cuadros.

Artículo 12. Los viajeros tendrán derechos a la devolución del importe del billete de que son portadores en las siguientes circunstancias:

- a) Cuando se produzca una suspensión del servicio.
- b) Cuando el intervalo entre trenes sea superior a quince minutos para los que el Cuadro Horario de Servicio prevea intervalos inferiores a ocho minutos.

Cuando se produzca un intervalo superior al doble del establecido en aquellos trayectos para los cuales el Cuadro Horario de Servicio establezca períodos entre trenes de más de ocho minutos.

Artículo 13. Para hacer uso del indicado derecho a devolución los viajeros afectados que renuncien a seguir viaje deberán presentar un título de transporte cuya devolución esté prevista en el Cuadro de Tarifas.

Artículo 14. En las circunstancias citadas en los artículos anteriores, el viajero recibirá un billete sencillo. Si el viajero, lo desea, podrá optar por recibir en metálico el importe del viaje no finalizado, correspondiente al valor del título de transporte del que sea portador.

La devolución deberá solicitarse en taquilla inmediatamente después de producirse la anomalía.

No darán derecho a devolución los títulos de transporte que permitan un número ilimitado de viajes o la libre circulación.

Artículo 15. En los casos establecidos en el artículo 12 los agentes del Ferrocarril extenderán nota en la que se haga constar tal circunstancia, a petición de los viajeros.

Esta nota deberá solicitarse inmediatamente después de producirse la anomalía.

Artículo 16. En los casos de suspensión de servicio u otras anomalías, los pasos de entrada en vestíbulos o el paso a los andenes podrán ser cerrados al público por el tiempo que sea preciso.

En caso de suspensión del servicio y de incidencias en las líneas que hagan prever retrasos superiores a los establecidos en el artículo 12, se informará lo antes posible, a través de la megafonía de la estimación del retraso previsto.

Artículo 17. Los viajeros que salgan de los trenes tendrán preferencia de paso sobre los que deseen entrar en ellos.

El toque de silbato de tren indica el inminente cierre de puertas y determina la prohibición de entrada y salida de viajeros.

Sección tercera. De la información al viajero

Artículo 18. El horario de apertura y cierre del servicio se expondrá en los vestíbulos de todas las estaciones de la red y en aquellos accesos de las estaciones cuyos vestíbulos tengan más de dos tramos de escaleras de profundidad o se encuentren a más de 50 metros en planta.

Artículo 19. El Cuadro de Tarifas vigente completo, con los precios y condiciones de utilización de los diferentes títulos de transporte, se expondrá en los vestíbulos y andenes de las estaciones.

Artículo 20. Cuando se autorice a un cambio de tarifas por modificación de los precios, de los tipos de títulos o de sus condiciones de utilización, se anunciará oportunamente a los usuarios. Se informará, asimismo, de las condiciones para los canjes y devoluciones que puedan producirse como consecuencia de estos cambios y se otorgará un plazo mínimo de dos meses para efectuarlos.

Artículo 21. En lugares convenientes de las estaciones se situará la información necesaria para que el usuario pueda tener un conocimiento suficiente sobre el conjunto de la red, sus itinerarios y la correspondencia, acceso, estación y andén al que se dirige o en el que se encuentra.

En los vestíbulos de todas las estaciones, antes de los puntos de control de entrada, se situará un Cuadro Horario de Servicio de Transporte de las estaciones a las que se accede, Cuadro de Tarifas e informaciones especiales.

Este Cuadro de Información deberá repetirse, al menos una vez en cada andén, lo más cerca posible de sus accesos.

Cualquier modificación prevista en estos cuadros será anunciada con suficiente antelación.

Los accesos con horarios distintos del general se encontrarán debidamente señalizados.

Artículo 22. En los casos en que en uno o varios tramos de las líneas hubiese una suspensión del servicio prevista o, como máximo, 15 minutos después de una suspensión imprevista se expondrán los oportunos avisos al público antes de los puntos de control de entrada, así como en los andenes y en los accesos a las estaciones cuyos vestíbulos tengan más de dos tramos de escaleras de profundidad o se encuentren a más de 50 metros en planta.

Sección cuarta. De las reclamaciones

Artículo 23. Los viajeros podrán formular por escrito sus reclamaciones en el correspondiente libro oficial que, visado por el Consorcio Regional de Transportes, estará a su disposición en las estaciones

señalizadas para tal fin en el Cuadro de Información de los vestíbulos y andenes, siempre que exhiban un título de transporte válido para viajar en Metro y su Documento Nacional de Identidad o Pasaporte.

Capítulo III.- De los deberes de los viajeros

Sección primera. De los Títulos de transporte

Artículo 24. Todo viajero habrá de estar provisto de un título de transporte que, antes de iniciar su viaje, deberá haber sometido al oportuno control de entrada, sin el cual carecerá de validez. Quedarán exceptuados aquellos casos que se prevean en el Cuadro de Tarifas vigentes.

Durante todo el viaje y hasta llegar a las barreras de salida de la estación de destino, el viajero deberá conservar el título de transporte a disposición de cualquier agente del Ferrocarril Metropolitano o de la Inspección del Consorcio Regional de Transportes que pudiera solicitarlo.

La falta de título de transporte válido será sancionada conforme a lo establecido en el presente Reglamento.

Los viajeros portadores de títulos de transporte con un número limitado de viajes, tendrán el derecho a permanecer durante los tres horas siguientes a su validación en las instalaciones de la red del Ferrocarril Metropolitano. Transcurrido este tiempo, los poseedores de dichos títulos serán considerados, a todos los efectos viajeros sin título de transporte válido.

Artículo 25.

1. Son títulos de transporte en vigor los que en casa momento estén aprobados por el Consorcio Regional de Transportes de Madrid, preceptivamente figurarán en el Cuadro de Tarifas.
2. Los títulos de transporte válidos en el Ferrocarril Metropolitano de Madrid serán de utilización personal, cualesquiera que sean sus características, a fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 24.

Artículo 26. El viajero deberá, en el momento de su adquisición, comprobar que el título de transporte adquirido es el adecuado y, en su caso, que el cambio recibido es correcto.

En caso de tratarse de un billete despachado por expendedora automática, si el viajero considerase que ha habido error en el precio en el cambio devuelto por la máquina, deberá ponerlo en conocimiento de cualquier agente de estación, que hará las diligencias pertinentes para la aclaración de la incidencia y actuará de acuerdo con el resultado de aquellas.

Salvo supuestos especiales, debidamente justificados, no se tendrán en cuenta las reclamaciones posteriores sobre estos particulares.

Artículo 27. Los viajeros que adquieran el título de transporte después de ser informados de la existencia de alguna suspensión o incidencia en el servicio no tendrán derecho a la devolución de su importe a la que se refiere el artículo 12.

Artículo 28. Los viajeros desprovistos de título de transporte válido, estarán obligados a abonar en concepto de recargo extraordinario por el servicio utilizado o que se pretenda utilizar, el importe correspondiente a 20 veces el precio del billete sencillo.

De no hacer efectivo dicho pago a los agentes actuantes del Ferrocarril, se cursará la oportuna denuncia a efectos de la incoación del correspondiente procedimiento sancionador.

Cuando se haya comprobado la utilización incorrecta de un título de transporte, éste podrá ser retirado por los agentes, si se trata de un título cuyas posibilidades de utilización hayan sido canceladas, o, en caso contrario, podrá ser retenido hasta que se abone el recargo señalado en el párrafo anterior.

Sección segunda. De la utilización de las instalaciones

Artículo 29. Los viajeros estarán sujetos a las obligaciones y prohibiciones que la ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres y su Reglamento de 28 de septiembre de 1990 establecen en sus normas sobre Policía de Ferrocarriles.

Artículo 30. Los empleados de la empresa explotadora del Ferrocarril Metropolitano tendrán, en el ejercicio de las funciones de Policía a que se refiere el artículo anterior, la consideración de agentes de la autoridad.

Sección tercera. De las infracciones y sanciones

Artículo 31. Constituyen infracciones todas aquellas conductas incluidas tanto en el Capítulo IV, título VI de la Ley 16/1987, de 30 de julio de Ordenación de los Transportes Terrestres, como en los artículos 293, 294 y 295 del texto reglamentario que desarrolla la mencionada Ley, aprobado por el Real Decreto número 1211/90 de 28 de septiembre. Asimismo, se consideran infracciones tanto la utilización incorrecta de los títulos de transporte, como fumar o llevar el cigarro encendido en todos los coches, escaleras mecánicas y dependencias que integran la red del Ferrocarril Metropolitano de Madrid.

Artículo 32. Las infracciones a las que se hace referencia en el anterior artículo serán sancionadas con la multa prevista en el artículo 295 del Reglamento de Ordenación de los Transportes Terrestres.

Artículo 33.

1. El órgano competente para incoar y resolver los procedimientos sancionadores previstos en este Reglamento es el Director Gerente del Consorcio Regional de Transportes. El procedimiento se iniciará siempre de oficio, bien por propia iniciativa o como consecuencia de denuncia.
2. El procedimiento para la imposición de las sanciones se ajustará a lo previsto en la Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres y en el Reglamento para su aplicación, aprobado por Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre, así como en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común».

Artículo 34.

3. La imposición de la sanción que corresponda será independiente de la obligación de indemnizar los daños y perjuicios causados.
4. En relación con la ejecución de las sanciones serán de aplicación las reglas generales contenidas en la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y demás legislación aplicable a las ejecuciones forzosas.

Artículo 35. La posibilidad de sancionar las conductas a que se refiere el artículo 32 de este Reglamento prescribirá en los plazos y en la forma fijados en el artículo 298 del Reglamento de Ordenación de los Transportes Terrestres.

Artículo 36. Se autoriza a la Compañía explotadora del Ferrocarril Metropolitano a percibir el importe que hayan de abonar los viajeros por los recargos previstos en el artículo 28 de este Reglamento.

DISPOSICIONES FINALES

Primera. Por la Consejería de Transportes se dictará las disposiciones necesarias para el desarrollo y ejecución de este Decreto.

Segunda. El presente Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el BOLETIN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID debiendo insertarse también en el “Boletín Oficial del Estado”.

DISPOSICION DEROGATORIA

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o menor rango, con aplicación en la Comunidad de Madrid, se opongan a lo dispuesto en la presente Norma.

El consejero de Transportes
JULIAN REVENGA

El presidente
JOAQUIN LEGUINA

TRANSCRIPCION PARCIAL DE DETERMINADOS ARTICULOS DE LA LEY DE ORDENACION DE LOS TRANSPORTES TERRESTRES Y SU REGLAMENTO

(PUBLICADOS RESPECTIVAMENTE EN LOS BB.OO.EE. NUM. 182, DE 31 DE JULIO DE 1987 Y NUM. 241 DE 8 DE OCTUBRE DE 1990)

Artículo 169. LOTT.

1. Salvo autorización otorgada expresamente para ello no podrá **EN NINGUN CASO** realizarse la entrada y tránsito de personas por las vías férreas.
2. Queda, asimismo, prohibido lanzar o depositar objetos en cualquier punto de la vía y sus aledaños o instalaciones anejas o al paso de los trenes, y en general, cualquier acto que pueda representar peligro para la seguridad del ferrocarril, sus usuarios, medios e instalaciones de todo tipo.

Artículo 293. LOTT.

1. Queda prohibido a los usuarios del ferrocarril:
 1. Impedir o forzar la apertura o cierre de las puertas de acceso a los coches.
 2. Manipular los mecanismos de apertura o cierre de las puertas previstos para uso exclusivo del personal de la empresa explotadora.
 3. Hacer uso sin causa justificada de los mecanismos de parada de los trenes.
 4. Permanecer en la instalaciones ferroviarias fuera del horario en que esté prevista su utilización por los usuarios.
 5. Distribuir propaganda, pegar carteles, mendigar, organizar rifas o juegos de azar y vender bienes o servicios en los trenes, instalaciones y dependencias de la línea, sin autorización de la empresa explotadora, y en general, mantener actividades o efectuar acciones que por su naturaleza puedan perturbar a los usuarios y alterar el orden público.
 6. Abandonar el tren o subir al mismo, salvo causa justificada, fuera de las paradas establecidas al efecto.
 7. Subir al tren o bajar del mismo estando éste en movimiento.
 8. Penetrar en las cabinas de conducción de los trenes, locomotoras y otros lugares del material motor, rodante o instalaciones reservadas para uso exclusivo de los agentes ferroviarios o personas autorizadas.
 9. Viajar en lugares distintos a los habilitados para los usuarios.
 11. Viajar sin título de transporte o con título que resulte insuficiente en función de las características del viaje y condiciones de utilización según la tarifa aplicable.
 12. Todo comportamiento que implique peligro para la integridad física de los demás usuarios o pueda considerarse molesto y ofensivo para éstos o para los agentes del ferrocarril.
 13. Las acciones que puedan implicar deterioro o causar suciedad en los trenes o instalaciones o, en general, que perjudiquen los intereses del ferrocarril o de la empresa explotadora.
2. Los usuarios deberán atender las indicaciones que formulen los agentes ferroviarios en relación a la correcta prestación del servicio, así como a lo indicado a tal fin en los carteles colocados a la vista en instalaciones y coches.
3. Deberán respetarse por los usuarios las obligaciones establecidas en los reglamentos de utilización y en los contratos tipo de transporte ferroviario que, en su caso, apruebe la Administración.

Artículo 294 R. LOTT.

Queda prohibido:

1. Manipular o destruir cualquier elemento del ferrocarril directamente relacionado con la norma y segura circulación.
2. Manipular o destruir, de forma directa o indirecta, cualquier obra o instalación fija o móvil o cualquier elemento funcional del ferrocarril.
3. Lanzar o depositar objetos o materiales de cualquier naturaleza, o realizar vertidos en cualquier punto de la vía y sus aledaños e instalaciones anejas dentro de la zona de dominio público o paso de los trenes.
4. Cualquier acto que pueda representar peligro para la seguridad del ferrocarril, sus usuarios, empleados, medios e instalaciones de todo tipo.

Artículo 295. R. LOTT.

1. Se sancionará con multa de 5.000 a 86.000 ptas.

....

b) El incumplimiento de las prohibiciones y mandatos previstos en el artículo 293 R. LOTT, siempre que aquél no pueda representar peligro para la seguridad del ferrocarril, sus usuarios, empleados, medios o instalaciones de todo tipo.

2. Se sancionará con multa de 86.001 a 172.000 ptas.

.....

c) La entrada y tránsito de personas por la vía férrea...

3. Se sancionará con multa de 172.001 a 345.000 ptas.

.....

f) El incumplimiento de las prohibiciones tipificadas en el artículo 294 R. LOTT, en todo caso, así como las tipificadas en los puntos 1, 2, 3, 8 y 12 del artículo 293, cuando tal incumplimiento pueda representar peligro para la seguridad del ferrocarril, sus usuarios, empleados, medios e instalaciones de todo tipo.