REGLAMENTO DE VIAJEROS
DEL FERROCARRIL METROPOLITANO DE MADRID

DECRETO 49/1987 DE 8 DE MAYO, DE LA COMUNIDAD DE MADRID POR EL QUE SE APRUEBA EL REGLAMENTO DEL FERROCARRIL METROPOLITANO DE MADRID

CAPÍTULO 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, de las características de prestación de los servicios de transportes de Metro de Madrid 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.
g) 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.

CAPÍTULO II.
De las obligaciones de Metro de Madrid

Artículo 3. "Metro de Madrid, Sociedad Anónima", como empresa explotadora del Ferrocarril Metropolitano de Madrid y de Metrosur, está obligada a cumplir y hacer cumplir a sus agentes todo lo previsto en este Reglamento, en la forma que resulte más adecuada a los medios técnicos y a la estructura organizativa existentes en cada momento en la red, y siempre de la manera más acorde con los principios que inspiran sus normas.

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 durante las horas de servicio o cuando su realización obligue al depósito de materiales, maquinaria o herramientas en lugares de estancia o paso 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 emergencia.

Artículo 8. En las estaciones se señalizará adecuadamente la zona del borde del andén, constituyendo una franja de seguridad 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.
c) 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 derecho 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 en los trayectos para los que el Cuadro Horario de Servicio prevea intervalos inferiores a ocho minutos.
c) 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 título de transporte equivalente al utilizado por el mismo, que le permita realizar un viaje igual al interrumpido.
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 la estación, inmediatamente después de producirse la anomalía.
No dará 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 Jefes de Estación* 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 anormalidades, 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 del 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 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 el canje de los títulos válidos en poder de los usuarios que no hayan sido agotados antes de la fecha límite de su validez, en el caso de que se autorice dicho canje.

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.
También existirá en todas la estaciones información relativa al plano de la red, Reglamento de Viajeros, horario de apertura y cierre del servicio, Cuadro Horario de servicio de Transportes de las estaciones a las que se accede, Cuadro de Tarifas e informaciones especiales. Los accesos con horarios distintos del general se encontrarán debidamente señalizados.
Cualquier modificación respecto a la información a la que se refiere el párrafo anterior, será anunciada con suficiente antelación.

Artículo 22. En los casos en que en uno o varios tramos de las líneas hubiese una suspensión del servicio prevista o, como máximo, quince 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 a la oportuna validación y cancelación para el trayecto que se va a realizar, sin las que carecerá de validez. Quedarán exceptuados aquellos casos que se prevean en el Cuadro de Tarifas vigente.
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 solicitárselo.
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 las 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 cada momento estén aprobados por el Consorcio Regional de Transportes de Madrid, que 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 el caso de tratarse de un billete despachado por expendedora automática, si el viajero considerase que ha habido error en el precio o 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 aquéllas.
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 hacerse 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.
1. La imposición de la sanción que corresponda será independiente de la obligación de indemnizar los daños y perjuicios causados.
2. 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 dictarán 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 BOLETíN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID debiendo insertarse también en el «Boletín Oficial del Estado».

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

Texto actualizado con las modificaciones realizadas por diversas normas, de las que las más significativas son:

MODIFICACIÓN APROBADA POR DECRETO 115/1993 DE 21 DE OCTUBRE DE LA COMUNIDAD DE MADRID, PUBLICADO EN B.O.C.M. Nº 292 DE 9 DE DICIEMBRE DE 1993.

EXTENSIÓN A LA LÍNEA FERROVIARIA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE VIAJEROS, ENTRE MADRID y LOS MUNICIPIOS DE RIVAS-VACIAMADRID y ARGANDA DEL REY LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE VIAJEROS DEL FERROCARRIL METROPOLITANO DE MADRID, (DECRETO 17/1999, DE 4 DE FEBRERO).

EXTENSIÓN A METROSUR DE LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE VIAJEROS DEL FERROCARRIL METROPOLITANO DE MADRID (DECRETO 10/2003, DE 6 DE FEBRERO)

"EXTENSIÓN A LAS LÍNEAS DE METRO LIGERO DE LA COMUNIDAD DE MADRID, DE LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE VIAJEROS DEL FERROCARRIL METROPOLITANO DE MADRID (DECRETO 57/2006, DE 29 DE JUNIO)"