



metro
Málaga



Reglamento de regulación del servicio



ÍNDICE

1. TÍTULO PRELIMINAR	3
1.1.Ámbito de aplicación	3
2. LÍNEAS DE METRO	3
3. RÉGIMEN TARIFARIO	3
4. DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	3
CAPÍTULO I. De los derechos de las personas usuarias	3
CAPÍTULO II. De las obligaciones del prestador del servicio de las líneas 1 y 2 del Metro de Málaga	5
De las instalaciones, el material y el personal de Metro de Málaga	5
De los servicios de transporte y las incidencias	6
De la información a las personas usuarias	7
De las quejas y reclamaciones	8
CAPÍTULO III. De los deberes de las personas usuarias	8
De los títulos de transportes	8
De la utilización de las instalaciones	11
De las infracciones y sanciones	13
ANEXO 1. ACCESO CON BICICLETA A LA RED DE METRO	14
ANEXO 2. ACCESO CON ANIMALES DOMÉSTICOS A LA RED DE METRO	15

1. TÍTULO PRELIMINAR

1.1. Ámbito de aplicación

Artículo 1. El objeto de este Reglamento es regular las condiciones generales para la prestación del servicio y la utilización por parte de las personas usuarias del Metro de Málaga, siendo su naturaleza de carta de servicios entre concesionario y usuario.

2. LÍNEAS DE METRO

Artículo 2. El presente Reglamento será aplicable a las Líneas 1 y 2 del Metro de Málaga.

3. RÉGIMEN TARIFARIO

Artículo 3. A la Agencia de Obra Pública de la Junta de Andalucía le corresponde la aprobación anual de las tarifas aplicables al servicio y la autorización de cualquier modificación en el marco tarifario.

4. DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

CAPÍTULO I. De los derechos de las personas usuarias.

Artículo 4. Metro de Málaga se compromete a mantener informadas a las personas usuarias, de las características del servicio de transporte que presta y de sus posibles incidencias.

Artículo 5. Con base en la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, y en el Título III de la Ley 9/2006, de 26 de diciembre,

de Servicios Ferroviarios de Andalucía, son derechos de las personas usuarias de Metro de Málaga:

- a) Elegir entre los diferentes títulos de transporte según las tarifas vigentes y las condiciones de utilización establecidas.
- 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 otras personas usuarias y que respeten, en cualquier caso, las prohibiciones que se establecen en el presente Reglamento.
- c) En caso de suspensión del servicio, renunciar a seguir el viaje y obtener el justificante en el que se haga constar tal circunstancia a que se refiere el Art. 18 siguiente, siempre que se solicite inmediatamente después de producirse la anomalía, dirigiéndose al personal de las estaciones y paradas en superficie o a los lugares destinados al efecto.
- d) Ser tratados correctamente por el personal de la empresa explotadora del servicio y atendidas las peticiones de ayuda e información que sean solicitadas.
- e) Solicitar y cumplimentar debidamente, en todas las Estaciones y en la Oficina de Atención al Cliente, el libro u hojas de quejas y reclamaciones, donde pueden expresar con libertad cualquier reclamación, queja, denuncia o sugerencia sobre las características de prestación de los servicios de Metro de Málaga, tal y como se indica en el Art. 28 del Presente Reglamento. Otras vías para poder interponer reclamaciones, quejas y sugerencias serán:

· Carta postal:

Dto. De Atención al Cliente en las Oficinas Centrales
Metro de Málaga, S.A.
Camino de Santa Inés s/n. 29590 Málaga

· Oficina de Atención al Cliente de Metro de Málaga, situada en Estación el Perchel

Teléfono: 952 06 16 42

- f) Recibir, de manera que quede constancia, contestación razonada de la empresa prestataria de los servicios, en un plazo máximo de 10 días hábiles, a partir del día siguiente a la fecha de recepción de la queja o reclamación.
- g) Transportar bicicletas o Vehículos de Movilidad Personal clasificados como tipo A por la DGT (en adelante, VMP Tipo A) en los espacios destinados al efecto de forma gratuita en las condiciones que determine la empresa explotadora del servicio y siempre que el personal de Metro de Málaga no lo desautorice por las molestias que se puedan ocasionar al resto de las personas usuarias (Ver ANEXO 1 “ACCESO CON BICICLETA Y VEHÍCULOS DE MOVILIDAD PERSONAL TIPO A EN LA RED DE METRO”).
- h) Transportar accesorios (sillitas de bebé, etc.) de forma gratuita, en las condiciones que determine Metro de Málaga siempre que su personal no lo desautorice por la alta carga de personas en la unidad o por suponer molestia para el resto de personas usuarias. El transporte de sillitas de bebé estará siempre autorizado y permitido.
- i) Viajar en compañía de perros guía las personas con discapacidades visuales, en los términos previstos en la Ley Andaluza 5/1998, de 23 de noviembre, por la que se regula el uso de perros guía por tales personas, así como con perros adiestrados para asistencia personal especial las personas que presenten otro tipo de necesidades en los términos previstos en el apartado 3 del Anexo 2 previa acreditación de su condición por parte del titular y de los correspondientes permisos del

animal. Ver ANEXO 2. “ACCESO CON ANIMALES DOMÉSTICOS, CON PERROS GUÍA Y CON PERROS ADIESTRADOS PARA ASISTENCIA PERSONAL ESPECIAL A LA RED DE METRO”.

- j) Estacionar las bicicletas o los VMP Tipo A en el interior de aquellas estaciones dotadas de bicicleteros y/o aparcapatinetes, u otros dispositivos de anclaje similar y señalizados para este fin, en las condiciones que determine la empresa explotadora del servicio, entre las que se encuentran, con carácter no exhaustivo, las siguientes:
 - I. En ningún caso se permitirá el estacionamiento de las bicicletas o VMP Tipo A fuera de los bicicleteros y/o aparcapatinetes, por lo que una vez que se hayan ocupado todas las plazas disponibles, las personas usuarias no podrán estacionar más bicicletas o VMP Tipo A en el interior de la estación. Tampoco se permitirá el estacionamiento de bicicletas y VMP Tipo A que excedan el tamaño previsto para los bicicleteros y/o aparcapatinetes utilizados.
 - II. En las estaciones que dispongan de aparcapatinetes u otros dispositivos de anclaje similares, los VMP Tipo A serán estacionados preferentemente en los mismos. Los VMP Tipo A podrán ser estacionados en el bicicletero de la estación cuando el aparcapatinete o el resto de los dispositivos de anclaje estén ocupados completamente o, en el caso de que la estación no disponga de los mismos. En ningún caso se permitirá el estacionamiento de los VMP Tipo A fuera de los aparcapatinetes o bicicleteros, por lo que una vez que se hayan ocupado todas las plazas disponibles, las personas usuarias no podrán estacionar más VMP Tipo A en el interior de la

estación. Tampoco se permitirá el estacionamiento de VMP Tipo A que excedan el tamaño previsto para los aparcapatinetes y bicicleteros utilizados.

- III. Las bicicletas y los VMP Tipo A sólo podrán permanecer en las áreas de estacionamiento de las estaciones durante el horario del servicio comercial de Metro de Málaga.
 - IV. Una vez concluido el servicio y se hayan cerrado las estaciones, las bicicletas y los VMP Tipo A que permanezcan en las estaciones tendrán la consideración de objetos abandonados, por lo que podrán ser retirados de éstas para ser entregadas a la Oficina Municipal de Objetos Perdidos del Ayuntamiento de Málaga.
 - V. Por motivos de seguridad no se permitirá el estacionamiento de bicicletas ni VMP Tipo A que porten mochilas, bolsas, cajas, cofres, maletines, así como remolques de todo tipo.
 - VI. Las bicicletas y los VMP tipo A deberán estacionarse debidamente sujetos a los puntos de anclaje instalados en las áreas de estacionamiento con cadenas, candados, cables antirrobo u otros sistemas de seguridad que impidan su sustracción.
 - VII. En ningún caso Metro de Málaga se hará responsable de los daños que se produzcan en las bicicletas y en los VMP Tipo A, incluidos el hurto o el robo, ni tampoco de los daños personales o materiales que las bicicletas y los VMP Tipo A pudieran ocasionar a los viajeros.
- k) Los previstos en el Artículo 6 de la Ley 9/2006, de 26 de Diciembre, de Servicios Ferroviarios de Andalucía.

CAPÍTULO II. De las obligaciones del prestador del servicio de las líneas 1 y 2 del Metro de Málaga.

Artículo 6. El concesionario, como empresa explotadora de las Líneas 1 y 2 de Metro de Málaga, está obligado a cumplir y a hacer cumplir todo lo previsto en los pliegos Administrativo y Técnico y demás documentos contractuales que rigen la concesión y la normativa sectorial aplicable, así como todo lo previsto en este Reglamento, en la forma que resulte más adecuada a los medios técnicos y a la estructura organizativa existente en cada momento en la línea y, siempre, de la manera más acorde con los principios que inspiran la normativa que le es de aplicación.

De las Instalaciones, el material y el personal de Metro de Málaga

Artículo 7. 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 permita su utilización en buenas condiciones de comodidad, iluminación, higiene, orden y seguridad.

Artículo 8. 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 9. 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 de paso de personas, se informará y se adoptarán las disposiciones necesarias para

que las molestias que puedan ocasionarse al público sean las menores posibles.

Artículo 10. Los trenes y las instalaciones de uso público dispondrán de un sistema de alumbrado alternativo para emergencias.

Artículo 11. En todas las estaciones y paradas en superficie deberán existir instalaciones de megafonía para transmitir incidencias o información a las personas usuarias.

Artículo 12. Metro de Málaga transmitirá a las personas usuarias cualquier incidencia o información relacionada con el servicio a través de los medios de que disponga y en el menor tiempo posible.

Artículo 13. El personal de Metro de Málaga mantendrá, en todo momento, un trato correcto con las personas usuarias y atenderá, con amabilidad y diligencia, las peticiones de ayuda e información que le sean solicitadas.

De los servicios de transporte y las incidencias

Artículo 14. Los cuadros horarios de los servicios de transporte mostrados en las estaciones y paradas en superficie, definirán para cada época del año:

- a) La frecuencia de los trenes.
- b) El horario de paso (por cada estación y parada en superficie) del primer y último tren del día, así como los horarios de paso en estaciones y paradas en superficie cuando la frecuencia sea igual o superior a 15 minutos.

Artículo 15. La empresa prestataria de los servicios de transporte establecerá los títulos de transporte, con la autorización previa del organismo competente para la fijación de las tarifas aplicables a Metro de Málaga. A tal efecto, tendrán la considera-

ción de título de transporte tanto los billetes y abonos adquiridos por las personas usuarias, mediante el pago del precio correspondiente, como los pases otorgados a distintos colectivos.

Artículo 16. Los títulos podrán ser para un solo viaje, para varios viajes, para un tiempo determinado, tipo monedero, con un saldo del que se va descontando el importe de cada viaje efectuado, o de cualquier otro tipo. Así mismo, los títulos podrán ser exclusivos para la utilización de Metro de Málaga o compatibles con otros servicios de transporte público con los que se cree un proceso de integración de tarifas.

Artículo 17. La forma, características y el diseño de los títulos de transporte serán establecidos por la empresa prestataria de los servicios.

Artículo 18. En los distintos casos, el personal de Metro de Málaga extenderá un justificante en el que se haga constar tal circunstancia, siempre a petición de las personas usuarias.

- a) Cuando se produzca una suspensión del servicio (interrupción superior a 1 hora).
- 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. Este justificante deberá solicitarse inmediatamente después de producirse la anomalía.

Artículo 19. 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 casos de suspensión del servicio o de incidencias, se informará del trayecto afectado y la estimación de la duración o retraso previstos, a través de los medios disponibles tales como teleindicadores, megafonía, etc.

Artículo 20. Las personas usuarias que salgan de los trenes tendrán preferencia de paso sobre los que deseen entrar en ellos.

Las señales acústicas y luminosas de las puertas de los trenes indican el inminente cierre de las mismas y determinan la prohibición de entrada y salida de personas.

Artículo 21. Las personas usuarias con movilidad reducida tendrán prioridad absoluta en la utilización de todos los ascensores en Metro de Málaga.

De la información a las personas usuarias

Artículo 22. El horario de inicio y finalización del servicio se expondrá en los vestíbulos de todas las estaciones de la red y en los andenes de paradas en superficie.

Artículo 23. El cuadro de tarifas vigente completo, con los precios y condiciones de utilización de los diferentes títulos de transporte, se expondrá en los vestíbulos de todas las estaciones y en los andenes de las paradas en superficie.

Artículo 24. Cuando se autorice un cambio de tarifas por modificación de los precios de los títulos, o de sus condiciones de utilización, se anunciará oportunamente al público con la suficiente antelación.

Artículo 25. En lugares convenientes de las estaciones se situará la información necesaria para que el público pueda tener un conocimiento suficiente sobre el conjunto de la red,

sus itinerarios y correspondencias con otros medios de transporte, acceso, estación en la que se encuentra y destino al que se dirige.

En los vestíbulos de todas las estaciones, antes de los puntos de control de entrada, se situará un cuadro de información que contenga: el plano de la red, horario de apertura y cierre del servicio de la estación, cuadro de horarios y/o frecuencias del servicio de trenes de la red, cuadro de títulos y tarifas con los precios y condiciones de utilización de los diferentes títulos de transporte, Reglamento de Regulación del Servicio e informaciones especiales.

Artículo 26. En las paradas en superficie se situará la información necesaria para que el público pueda tener un conocimiento suficiente sobre el conjunto de la red, sus itinerarios y correspondencias con otros medios de transporte, acceso, parada en la que se encuentra y destino al que se dirige, así como de un cuadro de información que contenga el plano de la red, horario de apertura y cierre del servicio de la parada, cuadro de horarios y/o frecuencias del servicio de trenes de la red, cuadro de títulos y tarifas con los precios y condiciones de utilización de los diferentes títulos de transporte, Reglamento de Regulación del Servicio e informaciones especiales.

Artículo 27. En los casos en que en uno o varios tramos de la línea fuera necesario realizar una suspensión del servicio prevista, se expondrán los oportunos avisos al público antes de los puntos de control de entrada, así como en los andenes. Si la suspensión del servicio fuera de carácter imprevisto, siempre a la mayor brevedad posible, se deberán exponer avisos al público en los puntos de control de entrada (teleindicadores).

De las quejas y reclamaciones

Artículo 28. Las personas usuarias podrán presentar sus quejas y reclamaciones, en relación con la prestación del servicio, en las correspondientes Hojas de quejas y reclamaciones en soporte papel, que estarán a su disposición en todas las estaciones y en la Oficina de Atención al Cliente, o en su caso, a través del sistema de hojas electrónicas.

El cartel en el que se anuncie que existen hojas de quejas y reclamaciones a disposición de quienes lo soliciten, y en su caso el distintivo acreditativo de la posibilidad de su presentación a través del sistema de hojas electrónicas, se ajustarán a lo dispuesto en el Decreto 72/2008, de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de los consumidores y usuarios en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas. Tanto la parte reclamante como la reclamada, rellenarán los campos correspondientes a sus datos contenidos en el modelo de hojas de quejas y reclamaciones, pudiendo manifestar lo que consideren oportuno.

Una vez cumplimentada la hoja de quejas y reclamaciones, la persona reclamada entregará a la reclamante los ejemplares “para la Administración” y “para la parte reclamante” y conservará en su poder el ejemplar “para la parte reclamada”.

CAPÍTULO III. De los deberes de las personas usuarias

De los títulos de transportes

Artículo 29. Toda persona usuaria habrá de estar provista de un título de transporte válido, que ha de conservarse hasta la fina-

lización del viaje y posterior abandono de las instalaciones del Metro de Málaga, tanto si se halla en el interior del tren como si se encuentra en el espacio comprendido entre las líneas de pasos automáticos reversibles de entrada y salida. La persona usuaria, antes de iniciar su viaje, deberá validar su título de transporte de forma obligatoria, siendo obligatorio también validarlo a la salida en las estaciones soterradas.

Todos los títulos de viaje aceptados por Metro de Málaga, a excepción de los de carácter personal, permiten el viaje en grupo (multivalidación). Esto significa que cada título podrá ser utilizado por varios usuarios a la vez siempre que éstos viajen juntos desde la estación de origen hasta la de destino. Las condiciones de utilización de esta modalidad de viaje vienen recogidas en el Cuadro de Tarifas vigente.

En el caso de las paradas en superficie, la validación del billete emitido se realizará en las canceladoras externas que se encuentran situadas en las marquesinas, junto a las máquinas expendedoras de billetes.

Quedan exentos de poseer el título de transporte correspondiente, los menores de tres años y todos aquellos casos que se contemplen en el cuadro de tarifas vigente expuesto en las estaciones y paradas en superficie.

Una vez rebasada la línea de validación, durante todo el viaje y hasta salir de las instalaciones de Metro de Málaga, se deberá conservar el título de transporte y se tendrá a disposición del personal de Metro de Málaga que pudiera solicitarlo.

El incumplimiento por parte de la persona usuaria de las normas de utilización de los títulos de transporte podrá dar lugar a la retirada del título personalizado en caso de poseerlo, y a la

pérdida de los beneficios, previa la tramitación de procedimiento contradictorio al efecto.

Las personas usuarias portadoras de títulos de transporte sencillo, multivaje o tipo monedero, tendrán derecho a realizar su viaje en las líneas 1 y 2 del Metro de Málaga dentro de los 90 minutos siguientes a la validación. Transcurrido este tiempo, las personas usuarias poseedoras de dichos títulos serán considerados, a todos los efectos, personas usuarias sin título de transporte válido.

En este sentido, no se considerarán títulos válidos los que hayan sido objeto de alguna alteración o manipulación, ni los títulos de transporte personalizados que, en su caso, se habilitasen a los que no se acompañe el documento identificador correspondiente.

Los niños comenzarán a pagar billete a partir del día que cumplan 3 años y deberán viajar acompañados a lo largo de todo el trayecto por una persona adulta.

El no disponer de título de transporte válido, según este se define tanto en el presente artículo como en el art. 37 del presente Reglamento, obligará a las personas usuarias al pago de un recargo conforme a lo establecido en el art. 37.

Artículo 30. Las personas usuarias deberán preservar los títulos de transporte en buen estado de conservación mientras dure su validez.

Se considerará imputable a las personas usuarias el deterioro de un título de transporte que haya efectuado correctamente las dos primeras validaciones.

Artículo 31. En el caso de que el título se deteriore por causas imputables a la persona usuaria o por utilización indebida, éste podrá ser canjeado en los puntos que se establezcan en el Cuadro de Tarifas vigente, siendo el coste del canje por cuenta del titular.

En caso de pérdida o robo de los títulos personalizados, si los hubiera, la persona usuaria tendrá derecho a que se le reponga el título original, previo pago de la cantidad prevista en el Cuadro de Tarifas vigente

Artículo 32. Los títulos deteriorados por causas no imputables a la persona usuaria, por incumplimiento de la obligación de conservarlos en buen estado, serán canjeados por Metro de Málaga.

Metro de Málaga facilitará en estos casos, un nuevo título equivalente (mismo saldo, vigencia, zona, número de viajes pendientes, etc.) sin implicación de coste alguno. La petición de cambio deberá hacerse en los puntos que se establezcan en el Cuadro de Tarifas vigente.

Artículo 33. En el momento de adquisición o recarga del título de transporte, la persona usuaria comprobará que el título y precio se corresponden con lo solicitado. Si la persona usuaria considera que ha habido un error en el precio o en el cambio devuelto por la máquina deberá ponerlo en conocimiento del personal de la empresa prestataria que llevará a cabo las diligencias pertinentes para la aclaración de la incidencia. Si la estación o parada en superficie no se encontrara atendida por personal de Metro de Málaga, deberá ponerse en contacto con dicho personal a través de los interfonos localizados en varios puntos de las estaciones y paradas (en los espacios reservados para la publicación de información sobre el servicio, en las paredes junto a la línea de validación, etc), así como los que se encuentran en las propias máquinas expendedoras de billetes.

En caso de que el importe reclamado no apareciera en la máquina expendedora, o ésta no hubiera registrado el error, se podrá interponer una reclamación.

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

Artículo 34. Las personas usuarias que adquieran o validen un título de transporte después de ser informados de la existencia de alguna suspensión o incidencia en el servicio, no tendrán derecho a cambio de su título.

Artículo 35. En ningún caso, la empresa explotadora responderá ni estará obligada en virtud de la publicidad que pudiera encontrarse incorporada al título de transporte, que deberá respetar, en cualquier caso, las normas vigentes en materia de publicidad.

Artículo 36. Las personas usuarias habrán de mostrar el título de transporte en buen estado, sin roturas ni deterioros que hagan imposible su control, cuantas veces sean requeridos a ello por el personal que Metro de Málaga destine a labores de inspección.

Artículo 37. Las personas usuarias que carezcan de título de transporte o que dispongan de un título de transporte no válido estarán obligadas a abonar en concepto de recargo extraordinario, por el servicio utilizado o que se pretenda utilizar, el importe correspondiente a 40 veces el precio del billete sencillo, para lo que disponen de un plazo máximo de 10 días naturales desde la imposición de dicho recargo.

A estos efectos, se considerará como persona usuaria desprovista de título de transporte válido a (i) quien ha permanecido en la red más de 90 minutos desde la validación de dicho título; (ii) quien esté en posesión de un título caducado; (iii) quien esté en posesión de un título personalizado que no haya sido expedido a su nombre; o (iv) a quien no ha validado antes de iniciar su viaje.

En estos casos, el personal facultado por la empresa solicitará a las personas usuarias que se identifiquen, para lo cual éstas deberán mostrar un documento oficial acreditativo de su

identidad (D.N.I., pasaporte o carné de conducir). El personal facultado por la empresa extenderá una notificación de recargo extraordinario, que podrá hacerse efectivo en los puntos que se establezcan en el Cuadro de Tarifas vigente, dentro de los 10 días naturales siguientes, según lo dispuesto en párrafos anteriores.

La empresa, por medio de personal designado por ella, está facultada para percibir el importe que hayan de abonar las personas usuarias por los recargos previstos en párrafos anteriores, entregando un recibo justificativo de su pago.

Si en el plazo máximo de 10 días naturales desde la imposición del recargo extraordinario éste no ha sido abonado, Metro de Málaga se encargará de las tramitaciones oportunas ante la Agencia de Obra Pública de la Junta de Andalucía, para que se proceda a la incoación del correspondiente procedimiento sancionador.

Adicionalmente a la imposición del recargo extraordinario, cuando se haya comprobado la utilización incorrecta de un título de transporte personalizado, ya sea propio de Metro de Málaga o de una empresa colaboradora, éste podrá ser retirado por el personal autorizado por Metro de Málaga.

Por otra parte, en caso de que el titular de un carné retenido no abone el recargo no podrá adquirir otro título personalizado, independientemente de su modalidad, salvo que previa tramitación de un procedimiento contradictorio al efecto se decida anular el recargo extraordinario impuesto.

En caso de reincidencia, y previa tramitación de un procedimiento contradictorio al efecto, la persona usuaria perderá el derecho a ser titular de un nuevo título personalizado, sea de la modalidad que sea.

En casos de manipulación y/o falsificación del título de transporte, Metro de Málaga se encargará de las tramitaciones oportunas a efectos de la incoación del correspondiente procedimiento sancionador.

Artículo 38. 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 las personas usuarias.

Se informará, asimismo, de la fecha límite de validez de los títulos en circulación con viajes aún no agotados, sin fecha de caducidad determinada, que caducarán a partir de la fecha de cambio de tarifas, sin perjuicio de que se permita su utilización durante un periodo determinado.

Los viajes que contengan los títulos con fecha de caducidad determinada tendrán validez hasta dicha fecha.

No se procederá, en ningún caso, al canje de los títulos en poder de las personas usuarias con viajes no realizados por títulos de nueva tarifa ni tampoco será devuelto su importe, una vez alcanzada la fecha de caducidad o validez mencionadas.

El saldo existente en los títulos de transporte tipo monedero seguirá disponible a partir de la fecha de cambio de tarifas, descontándose a partir de ese momento por cada viaje el nuevo importe autorizado.

De la utilización de las instalaciones

Artículo 39. Las personas usuarias estarán sujetos a las obligaciones y prohibiciones contempladas en el Título VI de la Ley 2/2003, de 12 de mayo, de Ordenación de los Transportes Urbanos y Metropolitanos de Viajeros en Andalucía, y en el Título

VII de la Ley 9/2006, de 26 de diciembre, de Servicios Ferroviarios de Andalucía sobre el Régimen de Inspección y Sancionador.

Artículo 40. Las personas usuarias mantendrán un comportamiento correcto y respetuoso con el resto de personas usuarias y con el personal de la empresa explotadora del servicio y evitarán cualquier acción que pueda implicar deterioro o maltrato de los trenes o instalaciones de Metro de Málaga. Concretamente, deberán respetar las siguientes prohibiciones:

- a) Fumar en los trenes y en las instalaciones de Metro de Málaga (incluidos cigarrillos electrónicos).
- b) Viajar con animales, cualesquiera que sean su tipo y tamaño, con excepción de los recogidos en el ANEXO 2 "ACCESO CON ANIMALES DOMÉSTICOS, CON PERROS GUÍA Y CON PERROS ADIESTRADOS PARA ASISTENCIA PERSONAL ESPECIAL A LA RED DE METRO, y de perros del personal de seguridad.
- c) Comer y beber dentro de cualquier instalación de Metro de Málaga, incluidos andenes y trenes.
- d) Circular sobre patines o similares dentro de las instalaciones.
- e) Acceder a las vías o introducirse en los túneles.
- f) Introducir objetos o materiales que puedan ser peligrosos o molestos para las personas usuarias y, en general, cualquier paquete o bulto de medidas superiores a 100x60x25 cm, excepto los coches o sillitas de los bebés o las bicicletas y los VMP Tipo A expresamente autorizados según lo dispuesto en el Anexo I. No obstante, la empresa prestataria de los servicios de transporte podrá autorizar el transporte de determinados objetos de uso común cuya medida fuese mayor de las anteriormente determinadas, y fijar las condiciones específicas sobre utilización de los servicios para sus portadores. Tampoco se permite el transporte de productos

que no estuvieran correctamente embalados y que pudieran afectar a la limpieza o seguridad de las instalaciones.

- g) Usar, sin causa justificada, los elementos de parada de emergencia de las escaleras mecánicas y ascensores así como la indebida utilización de estos elementos.
- h) Viajar en lugares distintos a los habilitados para las personas usuarias o en condiciones inadecuadas. Quedan incluidos en este apartado:
 - Asomarse al exterior de las ventanas del tren.
 - Montarse sobre cualquier elemento exterior del tren e intentar sostenerse con el tren parado o en marcha.
 - Entrar en las cabinas de conducción de los trenes o en las dependencias e instalaciones reservadas para uso exclusivo del personal de la empresa explotadora o del personal autorizado.
- i) Intentar entrar o salir del tren después de que haya sonado la señal acústica que avisa del cierre de las puertas.
- j) Subir o bajar del vehículo cuando esté en movimiento.
- k) Impedir o forzar la apertura o cierre de las puertas de acceso a los vehículos.
- l) Manipular los mecanismos de apertura o cierre de las puertas de acceso al vehículo o de cualquiera de los compartimentos previstos para su accionamiento exclusivo por el personal de la empresa explotadora.
- m) Hacer uso sin causa justificada de cualquiera de los mecanismos de seguridad o socorro instalados en el vehículo para casos de emergencia.
- n) Perturbar al resto de personas usuarias, alterar el orden público o perturbar los servicios de la compañía explotadora. En este sentido, se recuerda la prohibición de circular sobre

patines o similares, y la utilización de equipos de música o radio sin auriculares.

- o) Realizar, sin causa justificada, cualquier acto que distraiga la atención del personal de la compañía o entorpecer su labor cuando el vehículo se encuentre en marcha.
- p) Todo comportamiento que implique peligro para la integridad física de las demás personas usuarias o pueda considerarse molesto u ofensivo para éstos o para el personal de la compañía.
- q) Toda acción que implique deterioro o cause suciedad en los vehículos, y en general, que perjudique los intereses de Metro de Málaga
- r) Lanzar o depositar objetos en cualquier punto de la vía y sus aledaños e instalaciones anejas o al paso de trenes o en la zona de dominio público, y en general, cualquier acto que pueda representar peligro para la seguridad del ferrocarril, el personal o persona usuaria, medios e instalaciones de todo tipo.
- s) Manipular, destruir o deteriorar de forma directa o indirecta cualquier elemento de Metro de Málaga.
- t) Permanecer en las instalaciones de Metro de Málaga fuera del horario previsto para su utilización por las personas usuarias.
- u) Distribuir publicidad, prensa gratuita, fijar carteles, mendigar, organizar sorteos o juegos de azar y vender bienes o servicios en los trenes, instalaciones o dependencias de Metro de Málaga sin la autorización expresa de la empresa explotadora.
- v) Desatender las indicaciones del personal propio o subcontratado de Metro de Málaga y de los carteles ubicados en las instalaciones y el material móvil, en relación con la correcta prestación del servicio.

- w) La realización, toma, grabación, etc. de imágenes y sonido de las instalaciones de Metro de Málaga, salvo autorización escrita de la Dirección de Explotación. Dicha autorización deberá ser mostrada ante cualquier empleado de la compañía que lo solicite.
- x) Llevar a cabo cualquier otra actuación que pueda representar peligro para la seguridad del ferrocarril, de las personas usuarias, del personal de Metro de Málaga, medios e instalaciones de cualquier tipo.
- y) Viajar careciendo del correspondiente billete o título de transporte.
- z) Abandonar el tren o subir al mismo, salvo causa justificada, fuera de las paradas en superficie y estaciones establecidas al efecto o con el tren en marcha.
- aa) Sentarse, correr, o apoyar el pie en los laterales fijos de las escaleras mecánicas. Asimismo, los niños menores de 4 años deberán ir sujetos por la persona adulta que les acompañe.
- bb) Cualquier otra que aparezca contenida en el presente Reglamento así como las que aparezcan incorporadas en la normativa legal aplicable referida en el Artículo 39 anterior.

De las infracciones y sanciones

Artículo 41. El incumplimiento por parte de las personas usuarias de las obligaciones, prohibiciones y mandatos previstos en este Reglamento, así como aquellas conductas incluidas en los artículos 39, 40 y 42 de la Ley 2/2003, de 12 de mayo, de Ordenación de los Transportes Urbanos y Metropolitanos de Viajeros en Andalucía y en los artículos 33, 34 y 35 de la

Ley 9/2006, de 26 de diciembre, de Servicios Ferroviarios de Andalucía, se considerarán infracciones.

Artículo 42. Las infracciones a las que se hace referencia en el anterior artículo serán sancionadas conforme al artículo 44 de la Ley 2/2003, de 12 de mayo, y en su caso, de conformidad con los artículos 36 y 37 de la Ley 9/2006, de 26 de diciembre, de Servicios Ferroviarios de Andalucía

Artículo 43. El procedimiento para sancionar las infracciones tipificadas en dicha Ley se ajustará a lo dispuesto por la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y en su normativa de desarrollo, teniendo en cuenta, en su caso, las especificaciones previstas para el procedimiento sancionador en el artículo 40 de la Ley 9/2006, de 26 de diciembre, de Servicios Ferroviarios de Andalucía.

Artículo 44. La imposición de la sanción que corresponda será independiente de la obligación de indemnizar los daños y perjuicios causados.

En relación con la ejecución de 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 forzadas.

Artículo 45. La posibilidad de sancionar las conductas a que se refiere el presente Reglamento prescribirá en los plazos y en la forma fijados en los artículos 43 y 50 de la Ley 2/2003, de 12 de mayo, y en el artículo 42 de la Ley 9/2006, de 26 de diciembre, de Servicios Ferroviarios de Andalucía.

Artículo 46. La empresa explotadora del Metro de Málaga está autorizada para denunciar las infracciones, trasladarlas a efectos de incoación en su caso del correspondiente procedimiento

sancionador y percibir el importe que hayan de abonar las personas usuarias por los recargos previstos en este Reglamento.

ANEXO 1. ACCESO CON BICICLETA Y VEHÍCULOS DE MOVILIDAD PERSONA TIPO A EN LA RED DE METRO

Se permite el acceso con bicicletas y vehículos de movilidad personal Tipo A (en adelante VMP Tipo A) a todas las estaciones y paradas en superficie de la Red de Metro de Málaga, siempre y cuando cumplan los siguientes requisitos:

- a. Se trate de bicicletas y VMP Tipo A propulsados por energía generada por el propio usuario o bien energía eléctrica. Por razones de seguridad el acceso con vehículos propulsados por energía originada a partir de sustancias combustibles no está permitido.
- b. Salvo en el caso de bicicletas (o vehículos especialmente diseñados para la asistencia en el desplazamiento a Personas con Movilidad Reducida), no está permitido el acceso con vehículos de movilidad personal provistos de asiento.
- c. En el caso de bicicletas y VMP Tipo A propulsados con energía eléctrica, la batería deberá estar en todo momento instalada en el vehículo. No está permitido el transporte de baterías de recambio.

Para la correcta utilización de las instalaciones y evitar molestias al resto de personas usuarias se deberán tener en consideración las siguientes condiciones de utilización:

1. Sólo se permitirá una bicicleta o VMP Tipo A por persona usuaria.
2. Podrá impedirse el acceso con bicicleta o VMP Tipo A cuando se produzcan circunstancias que así lo aconsejen, tales como

aglomeraciones, averías u otras incidencias, que dificulten el tránsito o la movilidad de personas usuarias dentro de las instalaciones.

3. Los trayectos en tren se realizarán en el interior de los coches o módulos que expresamente estén señalizados para ello, permitiéndose únicamente dos bicicletas y/o VMP Tipo A por coche o módulo. En caso de estar disponibles, se utilizarán los sistemas de agarre y aseguramiento disponibles. El personal de Metro Málaga será el encargado de regularlo mediante los controles que se realizarán.
4. No se permite circular haciendo uso de la bicicleta o VMP Tipo A por las instalaciones de Metro de Málaga (pasillos, andenes, etc.)
5. Se permite el transporte de bicicletas y VMP Tipo A en las escaleras mecánicas y ascensores, siempre que el grado de ocupación de dichas instalaciones lo permita y sin ocasionar molestias a otras personas usuarias. En el caso del uso del ascensor, las personas con movilidad reducida y los carritos de niños, siempre tendrán preferencia.
6. El viajero portador de la bicicleta o VMP Tipo A será responsable de la custodia y cuidado de los mismos, evitando en sus desplazamientos cualquier molestia al resto de personas usuarias. Metro Málaga no se hace responsable de los desperfectos o pérdidas que puedan sufrir las bicicletas y VMP Tipo A y declina toda responsabilidad por los perjuicios que el transporte de estos vehículos pueda ocasionar a terceros.
7. Esta normativa podrá ser modificada si así resulta conveniente para una mejor prestación del servicio público atendido por Metro Málaga.
8. El acceso de las bicicletas y VMP Tipo A a los andenes, se realizará por los pasos para personas de movilidad reducida.

9. Las bicicletas y VMP Tipo A que vayan plegados, así como los de tamaño infantil o de dimensiones reducidas, tendrán la consideración de bultos de mano. Para evitar molestias a otros usuarios, preferiblemente se situarán bajo el asiento ocupado o apoyado de forma segura en un lateral del módulo en que se viaje.

ANEXO 2. ACCESO CON ANIMALES DOMÉSTICOS A LA RED DE METRO

En relación con la admisión de animales domésticos, como regla general, no se permitirá el acceso a la Red de Metro con animales, salvo en los casos que a continuación se indican:

1. Acceso con pequeños animales domésticos en receptáculos.

Se permitirá el acceso con pequeños animales domésticos (perros, gatos, pájaros, roedores, etc.), siempre que vayan transportados en receptáculos idóneos y no resulten peligrosos ni molestos por su forma, volumen, ruido y olor para el resto de personas usuarias.

El personal de Metro de Málaga será quien valore, según su prudencial criterio, el peligro o molestia que en cada caso suponga el animal o receptáculo de transporte, tal y como se viene haciendo con cualesquiera equipajes, objetos o bultos.

Además, las personas usuarias con mascotas deberán observar las siguientes indicaciones:

- a) El peso máximo del animal será de 10 Kg.
- b) Queda prohibido el acceso de animales considerados exóticos (reptiles, arañas, insectos, etc.).
- c) Queda prohibido el acceso a las instalaciones y trenes, de perros considerados potencialmente peligrosos.

d) La persona propietaria o acompañante del animal será la única responsable, incluso ante terceras personas de cualquier incidencia o daño que pueda producirse a consecuencia del comportamiento del animal.

e) Se admitirá un solo animal por viajero, no pudiendo ocupar asiento.

f) Metro Málaga se reserva la posibilidad de limitar la admisión de animales domésticos en momentos de gran aglomeración de personas (eventos deportivos, fiestas, servicios especiales, etc.)

2. Acceso con perros guía.

Se permitirá el acceso de perros-guía acompañantes de personas con disfunciones visuales, así como perros guía que realicen ejercicios de adiestramiento previo, de adaptación final individual o de reeducación acompañados de sus educadores de los centros homologados de adiestramiento, en los términos previstos en la Ley Andaluza 5/1998, de 23 de Noviembre, por la que se regula el uso de perros guía con personas con disfunciones visuales.

3. Perros adiestrados para asistencia personal especial.

Se permitirá el acceso de perros especialmente adiestrados como asistentes, acompañando a personas que presenten algún tipo de discapacidad por la que pudieran precisar de ayuda para su autonomía o para avisarlas de situaciones de riesgo. Dichos perros irán siempre sujetos y la persona responsable deberá disponer de la documentación que acredite la necesidad de ser acompañada por un perro de asistencia, y de la correspondiente a la certificación de entrenamiento especial, como por ejemplo, perros entrenados para la detección anticipada de una hipoglucemia en personas diabéticas.



Oficina de Atención al Cliente Estación El Perchel

Horario: De lunes a viernes de 08:00 a 20:00 y sábados de 09:00 a 15:00 h.

Teléfono: 952 06 16 42 • info@metromalaga.es

www.metromalaga.es



metro
Málaga



ER-0693/2016



GA-2016/0278



SST-0147/2016



GEM-2017/0001



AR-0003/2018



TPP-2018/0001



SFO-2018/0001



HCO-2020/0022

