

MANUAL DE REGLAS DE APLICACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO Y USO DEL FERROCARRIL SUBURBANO EN RELACIÓN CON LOS USUARIOS

Disposiciones Generales

Es responsabilidad del usuario acatar lo mencionado en este MANUAL DE REGLAS.

No serán toleradas y en su caso, serán retiradas las personas que realicen alguna actividad dentro de los vagones del tren y pidan una retribución económica (cantantes, payasos, vendedores ambulantes, pordioseros, etc.), así también las demás personas que utilizan las estaciones (apartaderos técnicos), los trenes del Ferrocarril Suburbano y Centros de Transferencia Modal, para cualquier fin diverso al de su transportación.

Regla N° 1. Título (tarjeta)

El Título (tarjeta) es personal e individual, de forma que sólo puede ser utilizado por una sola persona en cada trayecto.

En caso de que el Título (tarjeta) no funcione adecuadamente por causas ajenas al usuario, éste se reemplazará sin costo y el saldo será depositado en un nuevo Título. La tarjeta que no funcione será recogida y/o marcada con una perforación por el Jefe de Estación.

Regla N° 2. Tarifa de pasaje

Los costos de uso del servicio son:

- Título (tarjeta): \$13.00 (trece pesos 00/100 M.N.)
- Viaje corto (de 0 a 12.8 km): \$6.50 (seis pesos 50/100 M.N.)
- Viaje largo (de 12.9 a 25.6 km): \$15.00 (quince pesos 00/100 M.N.)

De acuerdo a la siguiente tabla:

ESTACIÓN	Buenavista	Fortuna	Tlalnepantla	San Rafael	Lechería	Tultitlán	Cuautitlán
Buenavista		6.50	6.50	15.00	15.00	15.00	15.00
Fortuna	6.50		6.50	6.50	15.00	15.00	15.00
Tlalnepantla	6.50	6.50		6.50	6.50	6.50	15.00
San Rafael	15.00	6.50	6.50		6.50	6.50	6.50
Lechería	15.00	15.00	6.50	6.50		6.50	6.50
Tultitlán	15.00	15.00	6.50	6.50	6.50		6.50
Cuautitlán	15.00	15.00	15.00	6.50	6.50	6.50	

Toda persona mayor de 5 años deberá pagar pasaje.

Para la venta o recarga de Títulos (tarjetas), el personal de taquillas está facultado para regresar cambio completo en operaciones realizadas con billetes de hasta \$1000.00 (mil pesos 00/100 M.N.).

Para la venta o recarga de Título (tarjetas), se cuenta con dos tipos de máquinas, una de ellas acepta billetes de \$20, \$50, \$100 y \$200, así como monedas de \$0.50, \$1.00, \$2.00, \$5.00 y \$10.00 y entregan cambio. El otro tipo de máquina acepta billetes de \$20, \$50, \$100, \$200, \$500 y \$1000, al igual que monedas de \$0.50, \$1.00, \$2.00, \$5.00 y \$10.00 y no entregan cambio. El Título (tarjeta) funcionará como un monedero electrónico, cuyo saldo en pesos se actualizará en función de la operación realizada (recarga, validación o pago).

Una vez dentro de la estación (pasando la línea de torniquetes), aquel usuario que no tenga un Título (tarjeta), porque se ha introducido ilegalmente o lo ha extraviado, debe comprar uno nuevo en la taquilla para poder seguir utilizando el servicio, con un cargo por penalización (ver sanciones), en caso de negarse se turnará a las autoridades competentes.

Una vez dentro de la estación (pasando la línea de torniquetes), aquel usuario que no tenga Título (tarjeta) porque le ha sido robado, deberá presentar la denuncia correspondiente ante el Ministerio Público adscrito a Ferrocarriles Suburbanos, que se encuentra en las estaciones Buenavista y Cuautitlán y posteriormente, se le permitirá la salida.

En ningún caso se permitirá la validación de un Título que no disponga de saldo suficiente para efectuar la operación en curso, debiendo el usuario recargar la tarjeta o comprar una nueva.

Regla N° 3. Seguridad del usuario

Todos los pasajeros cuentan con un seguro de viajero que cubre lesiones corporales y muerte accidental.

Las estaciones y trenes cuentan con un sistema de vigilancia basado en videocámaras.

Regla N° 4. Horarios

El Ferrocarril Suburbano dará servicio en los siguientes horarios:

HORARIO DE SALIDA DE TRENES EN LAS TERMINALES DEL FERROCARRIL SUBURBANO				
TERMINAL	Concepto	Lunes a Viernes	Sábado	Domingo y Días Festivos
Buenavista	Primera salida	05:00	06:00	07:00
	Última salida	00:30	00:30	00:30
	Última llegada	00:46	00:46	00:46
Cuautitlán	Primera salida	05:00	06:00	07:00
	Última salida	00:30	00:30	00:30
	Última llegada	00:46	00:46	00:46

Regla N° 5. Del uso adecuado de las instalaciones, equipos y trenes

Los usuarios del Ferrocarril Suburbano deben transitar en las estaciones y sus accesos, en el sentido que se encuentre señalado; el uso de

las instalaciones y trenes será dentro de los horarios de servicio y exclusivamente para fines de su transportación.

Las máquinas de venta y recarga deben usarse de acuerdo con los instructivos presentados en las mismas.

Por su seguridad no corra, ni empuje al estar en los andenes, trenes escaleras fijas y eléctricas.

Los menores de doce años sólo podrán hacer uso del Ferrocarril Suburbano cuando estén acompañados por una persona mayor que se responsabilice de su seguridad.

Los usuarios podrán rebasar las líneas de seguridad (de color amarillo) que se encuentran marcadas en los bordes de los andenes, exclusivamente para entrar o salir del tren.

Por seguridad, los usuarios del Ferrocarril Suburbano deben estar pendientes durante el ascenso o descenso de los trenes de la señal sonora, ya que al funcionar indica que se ha iniciado el cierre de puertas, momento en el cual no deben intentar bajar o subir del tren.

Los dispositivos de emergencia, instalados en los andenes y trenes, los extintores de incendio, teléfonos rojos, entre otros, sólo podrán ser operados por los usuarios en caso de emergencia, tales como: incendio o accidente corporal grave.

Los elevadores ubicados en las estaciones son de uso exclusivo para personas con capacidades diferentes y en su caso, un acompañante, personas de la tercera edad y mujeres embarazadas.

La basura y desperdicios de toda naturaleza deben depositarse dentro de los recipientes colocados para tal efecto en las estaciones.

Antes de subir a los vagones, los usuarios del Ferrocarril Suburbano permitirán salir a los usuarios que se disponen a descender de él.

Regla N° 6. Personas con capacidades diferentes

Por su seguridad, los discapacitados visuales (invidentes) podrán transportarse acompañados de un perro guía (lazarillo) y deben ubicarse dentro del tren en el espacio destinado para las personas discapacitadas.

Por su seguridad, las personas con silla de ruedas deben ubicarse dentro del tren en el espacio destinado para las personas discapacitadas, aplicando el freno a las ruedas de la silla y colocándose el cinturón de seguridad, antes de llegar a su destino, accionarán el botón que se ubica aproximadamente a 50 cm del piso, con la finalidad de que el Agente de Conducción esté enterado de su descenso y le brinde el tiempo necesario para realizarlo.

Las personas con problemas auditivos deben estar pendientes durante su ascenso o descenso, de la lámpara de color amarillo que se encuentra en el interior de los trenes y parte superior de todas las puertas, ya que al funcionar de manera intermitente, está avisando que se inicia el cierre de las puertas, momento en el cual no deben intentar subir o bajar del Ferrocarril.

Las personas que padezcan de sus facultades mentales deben ser acompañadas por un adulto que se responsabilice de su seguridad.

Regla N° 7. Prohibiciones

Queda prohibido sentarse en el piso y escaleras de las estaciones, así como en el piso del interior del tren.

Queda prohibido el ingreso de objetos metálicos que estén descubiertos. Todos deben estar empacados en bolsas de plástico y/o cartón.

Se prohíbe el ingreso a las instalaciones y trenes del Ferrocarril Suburbano a toda persona que porte zapatos deportivos con tacos o tachones, para evitar caídas y lesiones.

Se prohíbe a los usuarios del Ferrocarril Suburbano ingresar a la cabina del tren e intentar maniobrarlo; así como ingresar a las áreas restringidas indicadas en las instalaciones.

El uso indebido y causar daño a las máquinas de venta y recarga de tarjetas, torniquetes de entrada y salida, es motivo de consignación ante la autoridad competente.

Quien haga uso indebido de los dispositivos de emergencia, será consignado ante la autoridad competente.

La persona que sea sorprendida dañando las instalaciones y trenes del Ferrocarril Suburbano (grafiti, scratch, etc.) será consignada ante la autoridad competente.

Se prohíbe poner obstáculos al cierre de las puertas, tratar de abrirlas o cerrarlas, sin utilizar los botones que para tal efecto se encuentran instalados en las puertas, tanto interior como exteriormente. El uso indebido de estos botones será motivo de consignación ante la autoridad competente.

Se prohíbe escupir, fumar, prender cerillos o encendedores dentro de las estaciones y carros del Ferrocarril Suburbano.

Se prohíbe arrojar objetos a las vías por donde circula el Ferrocarril Suburbano.

Queda prohibido hacer funcionar dentro de los trenes o de las estaciones del Ferrocarril Suburbano, aparatos de radio u otros objetos sonoros que produzcan molestias a las personas.

Se prohíbe servirse de los trenes del Ferrocarril Suburbano para efectuar transporte de carga. Los usuarios solamente podrán transportar bolsas, portafolios o pequeñas maletas o bultos con las siguientes dimensiones máximas: 80 x 60 x 30 cm, para evitar que estorben el movimiento o causen molestias a los demás pasajeros o al servicio.

Se prohíbe el ingreso al sistema con bicicletas, triciclos, patinetas, patines y diablitos (estos últimos rodando).

Por ningún motivo se podrán transportar materiales inflamables, explosivos, de fácil combustión o malolientes que pongan en peligro la seguridad o comodidad de las personas, de los trenes o de las instalaciones del Ferrocarril Suburbano.

Queda prohibido el transporte de animales si éstos no están en una transportadora adecuada (con excepción de los perros guía o lazarillos).

Queda prohibido hacer uso de las estaciones o de los trenes del Ferrocarril Suburbano a personas en notorio estado de ebriedad, (intoxicación por alcohol) o intoxicadas por cualquier otra sustancia.

Queda prohibido el ingreso de armas de fuego y punzo-cortantes, la persona que sea sorprendida con alguna de éstas, será consignada ante la autoridad competente.

Se prohíbe el consumo de alimentos y bebidas en el interior de las estaciones y vagones del Ferrocarril Suburbano

Regla N° 8. Protección Civil

Para proteger la vida de los usuarios, éstos no deben transportar elementos metálicos que les posibiliten acercarse a una distancia de 2 metros del sistema de catenaria (cable suspendido en la parte superior de la estación, el cual está energizado con Alta Tensión), desde cualquier punto o posición que se encuentren.

En caso de incendios o temblores, el usuario debe seguir las indicaciones publicadas para estos eventos y seguir las indicaciones del personal del Ferrocarril Suburbano.

Regla N° 9. Regularización y Sanciones

Al validar en la entrada o la salida, según corresponda y en caso de haber incurrido en alguno de los casos que a continuación se mencionan, se aplicará una regularización y/o sanción (según aplique), siendo estas:

- Al validar a la salida. Si no existe entrada alguna registrada o bien, la anterior entrada registrada es diferente del día de operación en curso, la regularización será de \$15.00 (quince pesos 00/100 MN).

- Al validar a la entrada. Si la anterior operación es una entrada en la misma estación o en otra, tras haber transcurrido el tiempo máximo (2 minutos), se deduce que el usuario no validó la salida anterior por error, entonces se le aplica una regularización de \$15.00 (quince pesos 00/100 MN).

- Al validar a la salida. Si no se cuenta con el saldo suficiente, el usuario deberá recargar el Título (tarjeta), de negarse se le retirará el Título y abandonará la estación.

- Al validar una salida. Si el tiempo de recorrido excede el límite máximo de tiempo de viaje (2 horas), con respecto a la hora de validación de la entrada, la sanción será de \$15.00 (quince pesos 00/100 M.N.)

- Si el usuario valida la entrada y por algún motivo debe abandonar las instalaciones de manera inmediata, deberá esperar 2 minutos para poder validar la salida y se cobrará el costo de un viaje corto \$6.50 (seis pesos 50/100 M.N.)

Las sanciones no caducan, es decir, una tarjeta que tenga sanción pendiente de aplicar, no podrá ser validada hasta que dicha sanción haya sido abonada.

No hay devolución en las sanciones aplicadas.

Regla N° 10. Interrupción del servicio y otros

En caso de que el servicio se vea interrumpido por causas imputables al Ferrocarril Suburbano, por un caso fortuito o de fuerza mayor, el importe del servicio cobrado al usuario se le abonará nuevamente en su tarjeta, ya que éste no llegó a su destino.

Cuando por accidente algún objeto propiedad del usuario caiga en la vía, éste debe informar al Jefe de Estación para que se realice la recuperación del mismo.

Cuando el usuario encuentre algún objeto olvidado (carteras, lentes, bolsas, etc.), dentro de las instalaciones y vagones del Ferrocarril Suburbano, debe dirigirse y entregar el objeto con el Jefe de Estación o personal de Vigilancia.