

# 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 estas REGLAS DE APLICACIÓN.

No serán toleradas y en su caso, serán retiradas las personas que realicen alguna actividad dentro de los coches y pidan una retribución económica (cantantes, payasos, vendedores ambulantes, pordioseros, etc.), así también las demás personas que utilizan las estaciones (apartaderos técnicos), los coches 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 no funcione adecuadamente por causas ajenas al usuario, será recogido y marcado con una perforación por el Jefe de Estación, se reemplazará sin costo por uno nuevo y el saldo será transferido al nuevo Título. El Título, así como el saldo que se cuente en el mismo, es responsabilidad del usuario y en caso de robo o extravío, Ferrocarriles Suburbanos no es responsable de este evento, y por tanto no es posible su devolución o reembolso.

Para cualquier reclamación respecto a un saldo adquirido y no cargado en un título, deberá hacerse con un Jefe de Estación y únicamente con su recibo de compra, el cual deberá coincidir con el título (tarjeta) materia de la reclamación.

Los títulos (tarjetas) solo podrán ser comprados y recargados en las taquillas y máquinas que se encuentran dentro del sistema del Ferrocarril Suburbano.

El título de transporte tiene una vigencia de 5 años a partir del momento de su venta, y de 2 años si ésta no tiene accesos al sistema o recargas, contados a partir del último acceso o recarga.

## Regla N° 2. Tarifa de pasaje

Los precios de uso del servicio son:

- Título (tarjeta): \$15.00 (quince pesos 00/100 M.N.)
- Viaje corto (0 a 12.89 km): \$8.00 (ocho pesos 00/100 M.N.)
- Viaje largo (12.9 km a 25.59 km): \$18.00 (dieciocho pesos 00/100 M.N.)

De acuerdo a la siguiente tabla:

ESTACIÓN	Buenavista	Fortuna	Tlalnepantla	San Rafael	Lechería	Tultitlán	Cuautitlán
Buenavista		8.00	8.00	18.00	18.00	18.00	18.00
Fortuna	8.00		8.00	8.00	18.00	18.00	18.00
Tlalnepantla	8.00	8.00		8.00	8.00	8.00	18.00
San Rafael	18.00	8.00	8.00		8.00	8.00	8.00
Lechería	18.00	18.00	8.00	8.00		8.00	8.00
Tultitlán	18.00	18.00	8.00	8.00	8.00		8.00
Cuautitlán	18.00	18.00	18.00	8.00	8.00	8.00	

Todo menor de edad que mida menos de 115 cm de estatura no 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.). En caso de que el usuario quiera recargar su tarjeta con un billete mayor a los indicados en el siguiente párrafo, y que la taquilla no se encuentre en operación, el usuario podrá realizar su recarga con el Jefe de Estación.

Para la venta o recarga de Título (tarjetas), se cuenta con dos tipos de máquinas, una de ellas acepta billetes de \$20.00, \$50.00, \$100.00 y \$200.00, 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 \$20.00, \$50.00, \$100.00, \$200.00, \$500.00 y \$1000.00, 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	00:55	00:55	00:55
Cuautitlán	Primera salida	05:00	06:00	07:00
	Última salida	00:30	00:30	00:30
	Última llegada	00:55	00:55	00:55

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

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 coches 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, coches 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 no podrán rebasar las líneas de seguridad (de color amarillo) que se encuentran marcadas en los bordes de los andenes, y solo podrán hacerlo exclusivamente para entrar o salir del coche.

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

Los dispositivos de emergencia, instalados en los andenes y coches, 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.

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

## Regla N° 6. Personas con capacidades diferentes

Toda persona con algún impedimento físico o dificultad de movilidad, que no sea evidente, podrá acudir al departamento de atención a clientes ubicado en la estación Buenavista para solicitar una tarjeta que le permita el uso de las instalaciones y servicios para personas con movilidad reducida.

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

Por su seguridad, las personas con silla de ruedas deben ubicarse dentro del coche en el espacio destinado para las personas con capacidades diferentes, 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 coches y parte superior de todas las puertas, ya que al funcionar de manera intermitente, está avisando que se inicia el cierre o apertura de las puertas, momento en el cual no deben intentar subir o bajar del coche.

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

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 en evidente estado de embarazo, así como personas que circulen con carriola.

## Regla N° 7. Prohibiciones

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

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 coches 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 coche 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 coches 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 coches del Ferrocarril Suburbano.

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

Queda prohibido hacer funcionar dentro de los coches 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 coches del Ferrocarril Suburbano para efectuar transporte de carga. Los usuarios a discreción de Ferrocarriles Suburbanos solamente podrán transportar bolsas, transportadoras de animales, portafolios o pequeñas maletas o bultos con las siguientes dimensiones máximas: 80 x 60 x 30 cm, lo cual podrá ser comprobado con los medidores instalados en cada estación, esto 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 coches 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 coches 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 coches 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

Los usuarios deberán cumplir con el ciclo de validación de entrada y salida, siempre en ese orden. La forma de cobro por los servicios prestados es de la siguiente manera: Al registrar una entrada el sistema descontará del título (tarjeta) el monto equivalente a un viaje corto. Al momento de validar la salida, el sistema verificará el recorrido realizado, si este fuese menor a 12.89 km, se habilitará la salida en el torniquete y se estará en condiciones de abandonar la estación. Si por el contrario la distancia recorrida es mayor a los 12.89 km y por lo tanto hubiera realizado un viaje largo, al validar en el torniquete cobrará la diferencia hasta cubrir el precio de un viaje largo.

Al no validar, ya sea en la entrada o en la salida, se aplicará una regularización y/o sanción como sigue:

- Al validar a la salida. Si no existe entrada alguna registrada en el sistema, se aplicará una regularización que será hasta alcanzar el cobro de un viaje largo, es decir la cantidad de \$18.00 (Dieciocho pesos 00/100 M.N.).

- Al validar a la entrada. Si no existe registrada la salida que cumpla el ciclo de la operación anterior se deduce que el usuario no validó la salida anterior, por lo que entonces se le aplica una sanción hasta alcanzar el cobro de un viaje largo, es decir la cantidad de \$18.00 (Dieciocho pesos 00/100 M.N.).

- 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 (5 minutos), se deduce que el usuario no validó la salida anterior, entonces se le aplica una regularización hasta alcanzar el cobro de un viaje largo, es decir la cantidad de \$18.00 (Dieciocho pesos 00/100 M.N.).

- 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 \$18.00 (Dieciocho pesos 0 0/100 M.N.) adicional a lo que hubiera pagado inicialmente.

- 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 \$8.00 (ocho pesos 00/100 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.

A cualquier persona que incumpla lo estipulado en el presente reglamento se le prohibirá el uso del servicio de transporte y se le requerirá que abandone las instalaciones de inmediato.

## 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 un usuario extravíe un objeto de su propiedad deberá notificarlo al personal de seguridad y Jefe de Estación.

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

En caso de cualquier controversia de las presentes Reglas, será la Agencia Reguladora del Transporte Ferroviario quien atenderá lo conducente.

Vigencia: A partir de la fecha de registro ante la Agencia Reguladora del Transporte Ferroviario: 1 de abril de 2018.

