

La Comunidad registró en 2016 un total de 584,84 millones de viajeros en el suburbano

El nuevo Reglamento de Viajeros de Metro de Madrid mejorará la comunicación con el usuario

- Se informará del intervalo de paso de trenes desde que queden 7 minutos y 30 segundos para su llegada
- La normativa especifica las condiciones de validez de los títulos de transporte

24 de mayo de 2017.- La Comunidad de Madrid ha aprobado hoy la modificación del Reglamento de Viajeros del Ferrocarril Metropolitano de Madrid, que regula las relaciones entre la compañía metropolitana y sus usuarios, aportando al viajero una mayor seguridad jurídica, además de introducir mejoras en materia de información al usuario, condiciones de validez de los títulos de transporte y simplificar otras gestiones.

El Reglamento de Viajeros de Metro se aprobó en mayo de 1987 y, desde entonces, ha tenido cinco modificaciones, además de extender su ámbito de aplicación a las redes de Metro Sur y a los metros ligeros de la Comunidad de Madrid.

La primera modificación establecida en esta ocasión se centra en la mejora de la información facilitada al usuario, a través de los cuadros informativos expuestos en todas las estaciones de Metro. Hasta la fecha, se informaba al viajero de aquellos intervalos entre trenes inferiores a seis minutos (y del horario de paso de trenes con un intervalo superior). Con la modificación introducida ahora se pasará a informar del intervalo inferior a siete minutos y treinta segundos y del horario de paso de trenes a partir de este intervalo, por lo que usuario tendrá una mayor información en los paneles.

Además, Metro suministrará la información de un modo más comprensible y acorde con la planificación de los servicios, permitiendo dar cabida en el tablón informativo a otras informaciones de utilidad para el viajero, como la relativa a los títulos de transporte, que cada vez es más amplia.

A su vez, se ha introducido otra serie de modificaciones en el reglamento, derivadas de la tarificación por tramos, con la intención de aclarar las condiciones de validez de los distintos títulos de transporte.

La nueva redacción del artículo 24 del Reglamento informa de manera clara al viajero la obligatoriedad de adquirir un título de transportes que le permita viajar

a la estación de destino, no siendo válido otro título que resulte insuficiente o no se corresponda con el trayecto a efectuar (cuando, por ejemplo, el viajero se encuentre en una estación en la que haya rebasado la de destino).

Los cambios en el procedimiento de reclamación por errores en la adquisición del billete consisten en contemplar la posibilidad de que el viajero no haya adquirido el título adecuado para el trayecto que quería efectuar. Se trata de una casuística que, con anterioridad a la tarificación por tramos, no podía producirse. En estos casos se informa al viajero de que esta incidencia se debe comunicar “en el mismo momento” al personal de la estación.

Estos cambios en el Reglamento de Viajeros entrarán en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid (BOCM). Se trata de unas mejoras diseñadas para aumentar la calidad del servicio que Metro presta a sus usuarios.

En 2016, Metro de Madrid registró 584,84 millones de viajeros. Este dato convierte al suburbano en el medio de transporte más utilizado y preferido por los madrileños.