



Reglamento de Viajeros del Metropolitano de Granada. Edición 2 (2024)



Metropolitano
de Granada



Junta de Andalucía

Reglamento de Viajeros del Metropolitano de Granada. Edición 2. (Septiembre - 2024)

© Agencia de Obra Pública de la Junta de Andalucía. 2024

Reglamento de viajeros del Metropolitano de Granada

Edición 2. (2024)

Índice

1	ÁMBITO DE APLICACIÓN	7
2	LÍNEAS DE METRO	7
3	DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	7
	CAPÍTULO I. De los derechos de las personas usuarias	7
	CAPÍTULO II. De las obligaciones del Operador del servicio de la Línea 1 del Metropolitano de Granada.	8
	Sección 1ª: De las Instalaciones, el material y el personal del Metropolitano de Granada	8
	Sección 2ª: De los servicios de transporte y las incidencias	9
	Sección 3ª: De la información a las personas usuarias	10
	Sección 4ª: De las quejas y reclamaciones	10
	CAPÍTULO III. De las condiciones de la prestación del servicio a las personas usuarias.	10
	Sección 1ª: De los títulos de transportes	10
	Sección 2ª: De la utilización de las instalaciones	12
	Sección 3ª: De las infracciones y sanciones	14
	ANEXO 1. ACCESO CON BICICLETAS Y VEHÍCULOS DE MOVILIDAD PERSONAL EN LA LÍNEA 1 DEL METROPOLITANO DE GRANADA	15
	ANEXO 2. ACCESO CON ANIMALES DOMÉSTICOS, PERROS DE COMPAÑÍA Y PERROS DE ASISTENCIA PERSONAL A LA LÍNEA 1 DEL METROPOLITANO DE GRANADA	17

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 Metropolitano de Granada, siendo su naturaleza de carta de servicios entre la Agencia de Obra Pública de la Junta de Andalucía (en adelante AOPJA), a través del operador del servicio de la explotación y el usuario, correspondiendo la elaboración, gestión y seguimiento del mismo a la Dirección de Planificación y Explotación de la AOPJA.

2 LÍNEAS DE METRO

Artículo 2. El presente Reglamento será aplicable a la Línea 1 del Metropolitano de Granada.

3 DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

CAPÍTULO I. De los derechos de las personas usuarias

Artículo 3. El Operador del Servicio, siguiendo las indicaciones y/o instrucciones de la AOPJA, informará a las personas usuarias de las características del servicio de transporte que presta y de sus posibles incidencias.

Artículo 4. De conformidad con el Reglamento (UE) 2021/782 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2021, sobre los derechos y obligaciones de los viajeros de ferrocarril, por el que se procede a la refundición del Reglamento (CE) 1371/2007, 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 del Metropolitano de Granada:

- 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 total o parcial del servicio, renunciar a seguir el viaje y obtener el justificante en el que se haga constar tal circunstancia de acuerdo con lo dispuesto en el Art. 17 del presente Reglamento, dirigiéndose lo antes posible al personal del Operador del servicio en las estaciones y paradas en superficie o bien a través de los canales habilitados a tal fin por el Operador del servicio, (teléfono, correo electrónico, web, etc.).

Así mismo podrá solicitarse la devolución del saldo o viaje correspondiente a la validación del viaje no realizado por los canales habilitados por el Metropolitano de Granada (teléfono, correo electrónico, web, presencialmente en las oficinas de Atención al cliente, etc.).
- d) Ser tratados correctamente por el personal del Metropolitano de Granada y atendidas sus peticiones de ayuda e información.
- e) Formular ante la AOPJA o el Operador del servicio las reclamaciones, quejas o sugerencias relativas a la prestación de los servicios ferroviarios del Metropolitano de Granada a través de los canales establecidos, de manera presencial, telefónica o telemáticamente, tal y como se indica en el Art. 26 del presente Reglamento, sin perjuicio de la posibilidad de acudir en defensa de sus pretensiones ante las Juntas Arbitrales de Transporte, órganos de consumo y, en todo caso, ante la jurisdicción ordinaria..

A estos efectos, podrán interponer reclamaciones, quejas y sugerencias, tanto presencial como telemáticamente, en los siguientes medios:

- Oficina de Atención al Cliente en la Estación de Recogidas.

Camino de Ronda, 65 18004 Granada

Teléfono: 958 98 81 23

Horario: Lunes a viernes: De 08:00 a 22:00 horas. Sábados: De 10:00 horas a 22:00 horas.

- Oficina de Atención al Cliente en la Estación de Albolote.
Avenida Reyes Católicos, s/n 18220 Albolote (Granada)
Teléfono: 958 98 81 23
Horario: Lunes a viernes: De 10:00 a 14:00 horas y de 16:00 a 20:00 horas. Sábados: De 10:00 horas a 14:00 horas
- Web y correo electrónico en las siguientes direcciones:
www.metropolitanogranada.es
info@metropolitanogranada.es
- Hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- f) Transportar bicicletas o vehículos de movilidad personal (patinetes eléctricos, monociclos, plataformas, etc.) autorizados por la normativa vigente en los espacios destinados al efecto, de forma gratuita, en las condiciones que determine el Operador del servicio siguiendo las indicaciones y/o instrucciones de la AOPJA, y siempre que no lo desautorice por las molestias que se puedan ocasionar al resto de usuarios. Ver ANEXO 1 "ACCESO CON BICICLETAS Y VEHÍCULOS DE MOVILIDAD PERSONAL EN LA LÍNEA 1 DEL METROPOLITANO DE GRANADA".
Por Resolución de la Dirección General de Movilidad y Transportes de la Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda de fecha 20 de diciembre de 2023, **se prohíbe temporalmente viajar con Vehículos de Movilidad Personal (VMP)** definidos en la Resolución de 12 de enero de 2022, de la Dirección General de Tráfico, como vehículos de 1 o más ruedas dotados de una única plaza y propulsados exclusivamente por motores eléctricos.
- g) Transportar accesorios (sillitas de bebé, carritos de compra, etc.) de forma gratuita, en las condiciones que determine el Operador del servicio, siguiendo las indicaciones y/o instrucciones de la AOPJA, siempre que no lo desautorice por el nivel de ocupación de los vehículos o por suponer molestia para el resto de personas usuarias. El transporte de sillitas de bebé estará siempre autorizado y permitido.
- h) Viajar con perros de asistencia, en los términos previstos en la Ley 11/2021, de 28 de diciembre, por la que se regulan los perros de asistencia a personas con discapacidad en Andalucía, en las cinco tipologías reconocidas (perro guía, perro de servicio, perro de señalización de sonidos, perro de aviso de alerta médica y perro para trastornos del espectro autista) con el fin de contribuir a mejorar su autonomía personal y su calidad de vida. Así mismo se permite viajar en compañía de animales domésticos y perros de compañía, con los requerimientos y condicionantes establecidos en el presente reglamento. Ver ANEXO 2. "ACCESO CON ANIMALES DOMÉSTICOS, PERROS DE COMPAÑÍA Y PERROS DE ASISTENCIA PERSONAL A LA LÍNEA DE METROPOLITANO DE GRANADA".

CAPÍTULO II. De las obligaciones del Operador del servicio de la Línea 1 del Metropolitano de Granada.

Artículo 5. El Operador del servicio está obligado a cumplir y a hacer cumplir todo lo previsto en este Reglamento en la forma que resulte más adecuada a los medios técnicos y a la estructura organizativa existente en la prestación del servicio y siempre de la manera más acorde con los principios que inspiran la normativa que le es de aplicación.

Sección 1ª: De las Instalaciones, el material y el personal del Metropolitano de Granada

Artículo 6. 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 7. 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.

Artículo 8. Cuando se realicen obras durante el 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 9. Los trenes y las instalaciones de uso público dispondrán de un sistema de alumbrado alternativo para emergencias.

Artículo 10. En todas las estaciones y paradas en superficie deberán existir instalaciones de megafonía y paneles informativos para transmitir incidencias o información a las personas usuarias.

Artículo 11. El Operador del servicio, siguiendo las indicaciones y/o instrucciones de la AOPJA, 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 12. El personal del Metropolitano de Granada (tanto el de la AOPJA, como el personal del Operador del servicio) 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.

Sección 2ª: De los servicios de transporte y las incidencias

Artículo 13. 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.

Artículo 14. La AOPJA establecerá los títulos de transporte, así como la fijación de las tarifas aplicables al Metropolitano de Granada. A tal efecto, tendrán la consideración de título de transporte tanto los distintos tipos de títulos adquiridos por las personas usuarias, mediante el pago del precio correspondiente, como los pases otorgados a distintos colectivos.

Artículo 15. 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 que se apruebe por la AOPJA. Así mismo, los títulos podrán ser exclusivos para la utilización de Metropolitano de Granada o compatibles con otros servicios de transporte público con los que exista integración tarifaria.

Artículo 16. La forma, características y el diseño de los títulos de transporte serán establecidos por la AOPJA.

Artículo 17. El personal de Metropolitano de Granada, a petición de las personas usuarias mediante solicitud presentada en las oficinas de Atención al cliente o telemáticamente, extenderá un justificante en el que se haga constar tal circunstancia:

1. Cuando se produzca una suspensión del servicio total o parcial, entendido como una interrupción superior a 1 hora en la circulación de trenes.
2. Cuando se produzca un intervalo superior al doble de la frecuencia establecida.

Este justificante deberá solicitarse inmediatamente después de producirse la anomalía, teniendo así mismo derecho a la devolución del saldo o viaje correspondiente a la validación del viaje no realizado.

Artículo 18. 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 estrictamente necesario.

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 19. 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, cumpliendo la función de advertir que está prohibida la entrada y salida de personas de los vehículos.

Como norma general se recomienda que las personas usuarias vayan sujetas de las barras y asideros de los trenes durante todo el viaje.

Artículo 20. Las personas usuarias con movilidad reducida tendrán prioridad en los accesos a las instalaciones y trenes, en la utilización de los espacios reservados en el interior del tren, y en el acceso de los ascensores del Metropolitano de Granada.

Tendrán prioridad absoluta de uso de asientos y espacios reservados al efecto las personas con movilidad reducida, de edad avanzada, mujeres embarazadas, con necesidades especiales, y carritos de bebé, siendo obligatoria la cesión de estos asientos y espacios a los usuarios preferentes en caso de encontrarse ocupados.

Sección 3ª: De la información a las personas usuarias

Artículo 21. El horario de inicio y finalización del servicio, con indicación del primer y último tren, se expondrá en los vestíbulos y andenes de las estaciones y paradas en superficie.

Artículo 22. 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 las estaciones y en andenes de las paradas en superficie.

Artículo 23. 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 24. En las paradas y estaciones de la Línea 1 del Metropolitano de Granada se dispondrá la información necesaria para que el público pueda tener un conocimiento suficiente sobre la línea, su itinerario y correspondencia con otros medios de transporte, acceso, parada o estación en la que se encuentra y sentido de la circulación, así como un cuadro de información que contenga el plano de la línea, horario del primer y último servicio de la Línea 1, cuadro de horarios y/o frecuencias del servicio de trenes de la línea, cuadro de títulos y tarifas con los precios y condiciones de utilización de los diferentes títulos de transporte, el Reglamento de Viajeros y las informaciones especiales que sean necesarias.

Artículo 25. En los casos en que en uno o varios tramos de la línea fuera necesario realizar una suspensión del servicio previsto, se expondrán los oportunos avisos al público en los teleindicadores y megafonía de todas las estaciones y paradas.

Sección 4ª: De las quejas y reclamaciones

Artículo 26. Las personas usuarias podrán presentar sus quejas, sugerencias y reclamaciones al Operador del servicio y/o AOPJA en relación con la prestación del servicio ferroviario de transporte de pasajeros, utilizando el formulario del Metropolitano de Granada disponible en las oficinas de Atención al Cliente, y en la web a través del formulario electrónico.

Así mismo podrán solicitar las correspondientes hojas de quejas y reclamaciones de los consumidores y usuarios en la Comunidad Autónoma de Andalucía o bien realizar la presentación por vía electrónica, en aplicación del Decreto 82/2022, de 17 de mayo, por el que se regulan las quejas y reclamaciones en Andalucía.

La utilización del cauce especial previsto en la legislación sectorial ferroviaria para efectuar sugerencias, quejas y reclamaciones ante el Operador del servicio y/o AOPJA no impedirá que los reclamantes puedan acudir en defensa de sus intereses ante las Juntas Arbitrales de Transporte, órganos de consumo y, en todo caso, ante la jurisdicción ordinaria.

CAPÍTULO III. De las condiciones de la prestación del servicio a las personas usuarias.

Sección 1ª: De los títulos de transportes

Artículo 27. Toda persona usuaria habrá de estar provista de un título de transporte válido durante todo el trayecto, 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 y el andén de las estaciones. La persona usuaria, antes de

iniciar su viaje, deberá validar su título de transporte en los controles de accesos y máquinas canceladoras, sin el que carecerá de validez y no dispondrá de las coberturas del Seguro Obligatorio de Viajeros que incluye el título.

En el caso de las paradas en superficie, la validación del título de transporte emitido se realizará en el interior de los trenes, en las máquinas canceladoras que se encuentran situadas a lo largo de las unidades del material móvil de Metropolitano de Granada, y en las máquinas canceladoras ubicadas en andenes.

En las estaciones subterráneas deberá realizarse la validación del título de transporte en los tornos reversibles de entrada y salida situados en los vestíbulos. Así mismo cuando el destino sea una estación soterrada la persona usuaria deberá realizar la finalización del viaje en los tornos de salida, sin que ello suponga un abono adicional de la tarifa aplicada al viaje.

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 del Metropolitano de Granada, se deberá conservar el título de transporte y se tendrá a disposición del personal de Metropolitano de Granada que pudiera solicitarlo en el desempeño de las funciones de intervención y control.

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 del título.

Las personas usuarias portadoras de títulos de transporte (univaje, ida y vuelta, turista, tipo monedero, bono 30 días, etc.), tendrán derecho a realizar su viaje en la línea 1 del Metropolitano de Granada dentro de la hora y media siguiente 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 que hagan imposible su control. Tampoco se considerarán títulos válidos los títulos nominativos o personalizados acreditativos del derecho a los descuentos o tarifas especiales cuando no se acompañe el documento identificador correspondiente (DNI/NIE/DNI no español/pasaporte o permiso de residencia).

Tanto el personal del Operador del servicio como el personal de Seguridad y Vigilancia, en su consideración de agentes de la autoridad según lo establecido en el Art. 30 de Ley 9/2006, de 26 de diciembre, de Servicios Ferroviarios de Andalucía, podrán obligar a abandonar los trenes a los viajeros sin título de transporte válido. Este personal también podrá exigir que abandonen los trenes y las instalaciones a los usuarios que con su conducta alteren el orden o representen un peligro para la seguridad de los viajeros o que ocasionen molestias graves.

En estos supuestos, dichos viajeros deberán abandonar el tren en la parada o estación en la que estuviera estacionado, o si el vehículo se encontrara en tránsito, en la siguiente parada o estación. No se tendrá derecho a reembolso del precio pagado y se exigirán las sanciones y la responsabilidad administrativa que pudiera llevar aparejada esta conducta.

Artículo 28. Las personas usuarias deberán preservar los títulos de transporte en buen estado de conservación mientras dure su validez en función de la fecha de caducidad que se identifica en el reverso de los títulos.

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

Artículo 29. 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 las oficinas de Atención al Cliente, 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 las oficinas de Atención al Cliente.

Artículo 30. Los títulos deteriorados por causas no imputables a la persona usuaria, serán canjeados por el personal del Metropolitano de Granada.

Se 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 las oficinas de Atención al Cliente.

Artículo 31. En el momento de adquisición o recarga del título de transporte, la persona usuaria comprobará que el título y el 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 del Operador del servicio 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 del Operador del servicio en ese momento deberá ponerse en contacto con dicho personal a través de los interfonos de las propias máquinas de auto venta o de manera telefónica en las oficinas de Atención al Cliente.

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 por los canales y medios dispuestos por Metropolitano de Granada.

Artículo 32. 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 la devolución del saldo o viaje de la validación realizada. Así mismo, los títulos que permitan un número ilimitado de viajes o la libre circulación no dan derecho a ninguna devolución en caso de incidencia en el servicio.

Artículo 33. En ningún caso, la AOPJA o el Operador del servicio responderán ni estarán obligados en virtud de la publicidad ajena al servicio que pudiera encontrarse incorporada al título de transporte, que deberá respetar, en cualquier caso, las normas vigentes en materia de publicidad.

Artículo 34. 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 transitorio.

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.

Sección 2ª: De la utilización de las instalaciones

Artículo 35. Las personas usuarias estarán sujetos a las obligaciones y prohibiciones contempladas en 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 36. Las personas usuarias mantendrán un comportamiento correcto y respetuoso con el resto de personas usuarias y con el personal del Metropolitano de Granada y evitarán cualquier acción que pueda implicar deterioro o maltrato de los trenes o instalaciones del Metropolitano de Granada.

Están prohibidas las siguientes conductas:

- a) Fumar en los trenes y en las instalaciones del Metropolitano de Granada (cigarros, cigarrillos y cigarrillos eléctricos).
- b) Viajar con animales, cualesquiera que sean su tipo y tamaño, con excepción de los recogidos en el ANEXO 2 "ACCESO CON ANIMALES DOMÉSTICOS, PERROS DE COMPAÑÍA Y PERROS DE ASISTENCIA PERSONAL A LA LÍNEA 1 DEL METROPOLITANO DE GRANADA ", y de perros del personal de seguridad.
- c) Comer y beber dentro de cualquier instalación del Metropolitano de Granada, incluidos andenes, vestíbulos y trenes.
- d) Circular sobre patines, patinetes o similares dentro de los trenes y las instalaciones.
- e) Bajar a las vías, cruzarlas por lugares no autorizados 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 o peso superior a 20 Kg, excepto los coches o sillitas de bebés o las bicicletas y vehículos de movilidad personal autorizados por la normativa vigente. No obstante, el Operador del servicio, siguiendo las instrucciones y/o indicaciones de la AOPJA, 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. Queda prohibido viajar con globos metálicos.

- 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 y/o 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 del Metropolitano de Granada o del personal autorizado.
- i) Intentar entrar o salir del tren después de que se haya encendido la señal lumínica y haya sonado la señal acústica que avisa del cierre de las puertas.
- j) Impedir o forzar la apertura o cierre de las puertas de acceso a los vehículos.
- k) 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 del Metropolitano de Granada.
- l) Hacer uso sin causa justificada de cualquiera de los mecanismos de seguridad o socorro instalados en el vehículo para casos de emergencia.
- m) Perturbar al resto de personas usuarias, alterar el orden público o afectar a los servicios del Metropolitano de Granada. En este sentido, se recuerda la prohibición de utilizar equipos de música o radio sin auriculares.
- n) Realizar, sin causa justificada, cualquier acto que distraiga la atención del personal del Metropolitano de Granada o entorpecer su labor cuando el vehículo se encuentre en marcha.
- o) Poner los pies en los asientos, viajar descalzo, sin camiseta, así como efectuar cualquier tipo de acción que atente contra la salubridad pública o implique peligro para la integridad física de las demás personas usuarias o pueda considerarse molesto u ofensivo para éstos o para el personal del Metropolitano de Granada.
- p) Toda acción que implique deterioro o cause suciedad en los vehículos e instalaciones, y en general, que perjudique los intereses del Metropolitano de Granada.
- q) 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 tren, del personal o persona usuaria, medios e instalaciones de todo tipo.
- r) Manipular, destruir o deteriorar de forma directa o indirecta cualquier elemento o bien necesario para la prestación del servicio del Metropolitano de Granada.
- s) Permanecer en las instalaciones del Metropolitano de Granada fuera del horario previsto para su utilización por las personas usuarias.
- t) Distribuir publicidad, prensa gratuita, fijar carteles, mendigar, organizar sorteos o juegos de azar, espectáculos de todo tipo y vender bienes o servicios en los trenes, instalaciones o dependencias del Metropolitano de Granada sin la autorización expresa de la AOPJA.
- u) Desatender las indicaciones del personal del Metropolitano de Granada y de los carteles ubicados en las instalaciones y el material móvil, en relación con la correcta prestación del servicio.

- v) La realización, toma, grabación, etc. de imágenes y sonido de las instalaciones del Metropolitano de Granada, salvo autorización escrita de la AOPJA. Dicha autorización deberá ser mostrada ante cualquier empleado del Operador del Servicio que lo solicite.
- w) Llevar a cabo cualquier otra actuación que pueda representar peligro para la seguridad del tren, de las personas usuarias, del personal del Operador del servicio, medios e instalaciones de cualquier tipo.
- x) Viajar careciendo del correspondiente billete o título de transporte validado.
- y) 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.
- z) Sentarse, correr, o apoyar el pie en los laterales fijos de las escaleras mecánicas.
- aa) Viajar niños menores de 4 años sin ir sujetos por la persona adulta que les acompañe.
- bb) Viajar personas menores de 14 años o personas tuteladas sin la compañía de una persona adulta, a excepción de los menores que dispongan del documento identificador correspondiente (DNI/NIE/DNI no español/pasaporte o permiso de residencia) y de la autorización suscrita por el tutor/a legal.
- cc) Viajar personas usuarias mayores de 14 años sin el documento identificador correspondiente (DNI/NIE/DNI no español/pasaporte o permiso de residencia).
- dd) Cualquier otra que aparezca contenida en el presente Reglamento así como las que aparezcan incorporadas en la normativa legal aplicable referida en el Artículo 37 anterior.

Sección 3ª: De las infracciones y sanciones

Artículo 37. Aquellas conductas por parte de las personas usuarias, 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 38. 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 39. El procedimiento para sancionar las infracciones tipificadas en dicha Ley se ajustará a lo dispuesto por la Ley 39/2015, de 1 de octubre de 2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público y 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 42. 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 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y demás legislación aplicable a las ejecuciones forzosas.

Artículo 43. 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 44. El Operador del servicio está autorizado para denunciar las infracciones, trasladarlas a efectos de incoación en su caso del correspondiente procedimiento sancionador a la AOPJA.

ANEXO 1. ACCESO CON BICICLETAS Y VEHÍCULOS DE MOVILIDAD PERSONAL EN LA LÍNEA 1 DEL METROPOLITANO DE GRANADA

Se permite el acceso con bicicletas o vehículos de movilidad personal, en adelante VMP (patinetes eléctricos, monociclos, plataformas, etc.) autorizados por la normativa vigente a todas las estaciones y paradas en superficie de la Línea 1 del Metropolitano de Granada.

Por Resolución de la Dirección General de Movilidad y Transportes de la Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda de fecha 20 de diciembre de 2023, **se prohíbe temporalmente viajar con Vehículos de Movilidad Personal (VMP)** definidos en la Resolución de 12 de enero de 2022, de la Dirección General de Tráfico, como vehículos de 1 o más ruedas dotados de una única plaza y propulsados exclusivamente por motores eléctricos. Publicada en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía número 247, el jueves 28 de diciembre de 2023.

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:

- a) Se trate de bicicletas y VMP de una única plaza y propulsados por energía eléctrica, con una velocidad comprendida entre 6 y 25 Km/h. 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 la batería deberá estar en todo momento instalada en el vehículo. No está permitido el transporte de baterías de recambio.
- d) Sólo se permitirá una bicicleta o VMP por persona usuaria.
- e) Podrá impedirse el acceso con bicicleta o VMP cuando se produzcan circunstancias que así lo aconsejen, tales como aglomeraciones, averías y otras incidencias, que dificulten el tránsito y la movilidad de personas usuarias dentro de las instalaciones.
- f) 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 por coche o módulo. El personal del Operador del servicio será el encargado de regularlo mediante los controles que se realizarán.
- g) No se permite circular en bicicleta o VMP por las instalaciones del Metropolitano de Granada (pasillos, andenes, vestíbulos, etc.)
- h) Se permite el transporte de bicicletas o VMP 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 todo caso las personas con movilidad reducida y los carritos de bebés siempre tendrán preferencia.
- i) El viajero portador de bicicleta o VMP será responsable de la custodia y cuidado de la misma, evitando en sus desplazamientos cualquier molestia al resto de personas usuarias. Ni la AOPJA ni el Operador del servicio se hacen responsables de los desperfectos o pérdidas que puedan sufrir las bicicletas y VMP, y declina toda responsabilidad por los perjuicios que el transporte de estos vehículos pueda ocasionar a terceros.
- j) Esta normativa podrá ser modificada si así resulta conveniente para una mejor prestación del servicio público atendido por el Operador del servicio y AOPJA.
- k) El acceso de las bicicletas o VMP a los andenes se realizará por los pasos para personas de movilidad reducida.
- l) Las bicicletas y o VMP que vayan plegados, así como las bicicletas infantiles, tendrán la consideración de bultos de mano.

ANEXO 2. ACCESO CON ANIMALES DOMÉSTICOS, PERROS DE COMPAÑÍA Y PERROS DE ASISTENCIA PERSONAL A LA LÍNEA 1 DEL METROPOLITANO DE GRANADA

En relación con la admisión de animales domésticos, como regla general se permitirá el acceso a la Línea con animales en los casos que a continuación se indican:

1. Acceso con pequeños animales domésticos en receptáculos.

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

El personal del Operador del servicio será quien valore, según su prudencial criterio, el peligro o molestia que en cada caso suponga el animal o la idoneidad del 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.).
- a) La persona propietaria o acompañante del animal será la única responsable, incluso ante terceras personas, de cualquier incidencia o daño que pueda producirse como consecuencia del comportamiento del animal, manteniendo en todo caso las condiciones higiénico-sanitarias y de seguridad exigidas por la ley. Así mismo ni la AOPJA ni el Operador del servicio se hacen responsables de los daños o pérdidas que puedan sufrir los animales de compañía en los desplazamientos o instalaciones.
- c) Se admitirá un solo animal por viajero, no pudiendo ocupar asiento.
- d) El Operador del servicio 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 de compañía.

Se permite el acceso con perros de compañía que no constituyan un riesgo para las personas, otros animales y las cosas, sin perjuicio de lo dispuesto en la normativa sobre salud pública, respetándose las condiciones higiénico-sanitarias y de seguridad exigidas por la ley.

Desde el acceso a las instalaciones hasta la salida deberán estar provistos de bozal e ir sujetos en todo momento con una correa no extensible y a distancia inferior de 50 cm de la persona usuaria que lo porta. Los perros de compañía de pequeño tamaño (hasta 10 kg de peso) podrán opcionalmente ser transportados por sus propietarios en el interior de transportines o receptáculos adecuados.

Además, las personas usuarias deberán observar las siguientes indicaciones:

- a) Los perros de compañía deberán estar correctamente identificados mediante chip, en la forma que resulte exigida por la normativa vigente en materia de identificación de animales domésticos, y estar inscritos en el Registro Andaluz de Identificación Animal (RAIA).
- b) 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, manteniendo en todo caso las condiciones de limpieza e higiénico-sanitarias, y de seguridad exigidas por la ley. Así mismo ni la AOPJA ni el Operador del servicio se hacen responsables de los daños o pérdidas que puedan sufrir los animales de compañía en los desplazamientos o instalaciones.
- c) Se admitirá un solo animal por viajero, no pudiendo ocupar asiento
- d) Podrá utilizar los ascensores siempre que no obstaculice sus puertas, que su grado de ocupación lo permita y que no se ocasionen molestias a otras personas. El acceso o salida del tren, el paso por las barreras de control de acceso y la entrada o salida de los ascensores se realizará con el animal pegado completamente a su propietario para evitar los riesgos de atrapamiento o golpe con las puertas y controles de acceso. En ningún caso se podrán utilizar escaleras mecánicas.

- e) El horario de acceso con perros será de lunes a viernes durante todo el horario de servicio excepto de 7:30 a 9:30 horas, de 14:00 a 16:00 horas y de 18:00 a 20:00 horas. Durante los meses de julio y agosto, todos los fines de semana del año y en festivos, el acceso se podrá realizar libremente sin limitación alguna en el horario.
- f) Queda prohibido el acceso a las instalaciones y trenes de perros catalogados como potencialmente peligrosos, entendiéndose como tales los identificados en el Decreto 42/2008, de 12 de febrero, por el que se regula la tenencia de animales potencialmente peligrosos en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- g) El Operador del servicio se reserva la posibilidad de limitar la admisión de animales domésticos y perros de compañía en momentos de gran aglomeración de personas (eventos deportivos, fiestas, servicios especiales, etc.) o por seguridad de los viajeros y de los propios animales.

3. Acceso con perros de asistencia personal.

Se permitirá el acceso de perros de asistencia en los términos previstos en la Ley 11/2021, de 28 de diciembre, por la que se regulan los perros de asistencia a personas con discapacidad en Andalucía, con el fin de contribuir a mejorar su autonomía personal y su calidad de vida.

En la identificación de perros de asistencia se incluyen las cinco tipologías reconocidas: perro guía; perro de servicio; perro de señalización de sonidos; perro de aviso de alerta médica; perro para trastornos del espectro autista.

Los perros de asistencia tendrán esta consideración siempre que vayan acompañando a la persona usuaria con discapacidad visual, auditiva o física, o que padece trastornos del espectro autista (TEA), diabetes, epilepsia o alguna enfermedad reconocida oficialmente por el órgano competente. Estas personas usuarias precisan y cuentan con el apoyo, servicio o auxilio, de un perro de asistencia, acreditado como tal, para desarrollar actividades de la vida cotidiana, garantizando el ejercicio de sus derechos de autonomía personal y accesibilidad universal. No tendrá la consideración de perro de asistencia cuando no vaya acompañando a la persona que requiere la asistencia.

El derecho de acceso a las instalaciones del Metropolitano de Granada comprende no sólo la libertad de acceso en sentido estricto para los perros de asistencia, sino también el libre tránsito y permanencia en el espacio o lugar en igualdad de condiciones con el resto de las personas usuarias y otros animales de compañía.

Los perros de asistencia deberán estar identificados con un distintivo o elemento visible externo que muestra que ha sido acreditado oficialmente como perro de asistencia, de acuerdo con lo previsto en la normativa vigente. Este distintivo es único para todos los tipos de perros de asistencia, y estará colocado en un lugar visible del perro.

No se aplica limitación de peso en los perros de asistencia.

Los perros de asistencia deberán ir preferentemente en los asientos reservados para personas con movilidad reducida y el perro tendido a los pies o al lado de la persona usuaria, siempre sujeto. El perro de asistencia no será considerado para el cómputo del número de plazas autorizadas para otros animales de compañía en el vehículo.

