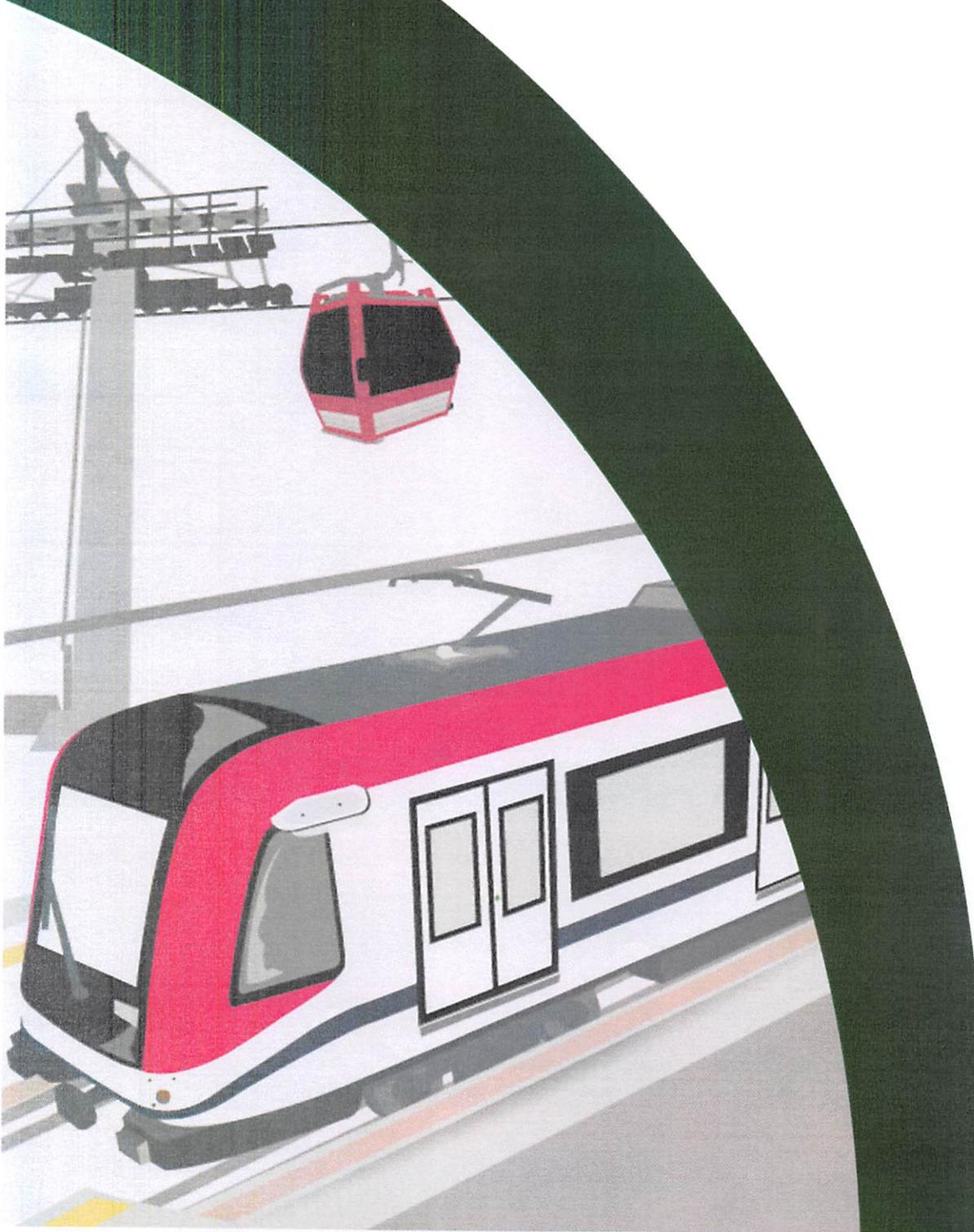




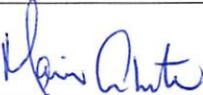
Manual de Usuario de los Servicios del Metro y Teleférico de Santo Domingo



Emisión junio del 2019

Control de Cambios

Versión	Fecha	Acción
00	05-05-2019	Creación del Documento
01	23-05-2019	Revisión
01	29-05-2019	Revisión aspectos legales
01	05-06-2019	Revisión Departamento de Comunicaciones
01	11-06-2019	Observaciones y/o Correcciones
01	11-06-2019	Actualización final previa a emisión final.

Versión	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	VALIDADO POR:	APROBADO POR:
	Ing. Ariel Rodríguez Encargado del Departamento de Operaciones	Lic. Elizabeth Namis Encargada del Departamento de Planificación y Desarrollo Firma:  Fecha: 27/6/2019 Lic. María José Almonte Encargada de la División de Comunicaciones	Lic. Frinette Padilla Encargada Departamento Legal	Ing. Manuel A. Saleta Director Ejecutivo
01	Firma:  Fecha: 27/6/2019	Firma:  Fecha: 27/06/2019	Firma:  Fecha: 1/7/19	Firma:  Fecha: 10.VII.19





ÍNDICE DE CONTENIDO

GLOSARIO	5
TÍTULO 1: MARCO LEGAL.....	6
TÍTULO 2: GENERALIDADES	7
CAPÍTULO 1: OBJETIVO, ÁMBITO DE APLICACIÓN Y GENERALIDADES	7
TÍTULO 3: DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO	10
CAPÍTULO II: DERECHOS DEL USUARIO	10
CAPÍTULO III: OBLIGACIONES DEL USUARIO	12
SECCIÓN PRIMERA: OBLIGACIONES GENERALES	12
SECCIÓN SEGUNDA: DE LOS MEDIOS DE PAGO Y TARIFAS	13
SECCIÓN TERCERA: DEL USO DE LAS INSTALACIONES.....	15
SECCIÓN CUARTA: SOBRE LAS INOBSERVANCIAS AL PRESENTE MANUAL	22
TÍTULO 4: OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD TRANSPORTADORA.....	22
SECCIÓN PRIMERA: DE LAS INSTALACIONES, EL MATERIAL Y EL PERSONAL DE LA ENTIDAD TRANSPORTADORA.	23
SECCIÓN SEGUNDA: DE LA INFORMACIÓN A LOS USUARIOS	24
SECCIÓN TERCERA: DE LAS ANOMALÍAS E INCIDENCIAS	24
SECCIÓN CUARTA: DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES	25



GLOSARIO

- **Entidad Transportadora:** Institución o empresa, pública o mixta (público-privada), que tiene la responsabilidad de operar el sistema de transporte de Metro y Teleférico
- **Contrato de Transporte:** Acuerdo entre la Entidad Transportadora y el usuario, en el que el primero se compromete a proveer un servicio de transporte bajo unas condiciones y el segundo se compromete a utilizar ese servicio bajo ciertas condiciones y reglas.
- **Medio de Pago:** Soporte utilizado para portar el título de transporte. Para medios electrónicos puede ser tarjetas sin contacto recargables o no, teléfono móvil, u otro medio vigente, etc.
- **Título de Transporte:** Documento válido en formato físico (boleto) o electrónico (recarga o producto), que da derecho a su titular al transporte entre dos puntos físicos predeterminados (de partida y de destino), expedido o autorizado por el transportista o por un agente suyo autorizado.
- **Zona Paga:** Todo el espacio del sistema de transporte, de libre tránsito entre líneas y andenes, que abarca desde una barrera de control de entrada a otra. Inicia o termina en las barreras de control de acceso de las estaciones.



TITULO 1: MARCO LEGAL

El marco legal del presente manual se encuentra amparado en las siguientes disposiciones:

- Constitución de la República Dominicana; Votada y Proclamada por la Asamblea Nacional en fecha trece (13) de junio de 2015, Gaceta Oficial No. 10805 del 10 de julio de 2015.
- Código Penal de la República Dominicana.
- Código Procesal Penal de la República Dominicana.
- Código Civil de la República Dominicana.
- Ley Orgánica de la Administración Pública, No. 247-12. G. O. No. 10691 del 14 de agosto de 2012.
- Ley No. 107-13, sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, G. O. No. 10722 del 8 de agosto de 2013.
- Ley No. 1494, Que instituye la Jurisdicción Contencioso-Administrativa G.O. No. 6673, del 9 de agosto de 1947, modificado por la Ley 13-07, que crea el Tribunal Contencioso Tributario y Administrativo G.O. No. 10409, del 6 de febrero de 2007. G. O. No. 10409.
- Ley Orgánica de las Fuerzas Armadas de la República Dominicana, No. 139-13 del 13 de septiembre de 2013. G. O. No. 10728 del 19 de septiembre de 2013.
- Ley General de Libre Acceso a la Información Pública. No. 200-04.
- Decreto No. 316-2007, de fecha 3 de Julio del 2007, que crea el Cuerpo Especializado para la Seguridad del Metro de Santo Domingo (CESMET), como una Dirección General, dependencia del Ministerio de Defensa de la República Dominicana.
- Decreto No. 477-05, de fecha once (11) de noviembre del dos mil cinco (2005), que Crea la Oficina Para el Reordenamiento del Transporte (OPRET).



TÍTULO 2: GENERALIDADES

CAPÍTULO 1: OBJETIVO, ÁMBITO DE APLICACIÓN Y GENERALIDADES

ARTÍCULO 1: El objeto de este Manual de Usuarios es regular las condiciones generales para la prestación del servicio, así como la utilización del Metro de Santo Domingo y el Teleférico de Santo Domingo por parte de los usuarios.

ARTÍCULO 2: El presente documento se aplicará al contrato de transporte y al tránsito de personas en la red del sistema de transporte público masivo de pasajeros y será obligatorio tanto para el usuario como para la Entidad Transportadora que presta el servicio. El contrato de transporte y el tránsito de personas se regirán, además, por los reglamentos y disposiciones de seguridad y de operaciones vigentes en el Sistema de Transporte, que se dicten para el efecto. En los casos no previstos especialmente, se regirá por las disposiciones contenidas en la Legislación Penal, Civil, de Comercio, de Tránsito y de Policía. Con base en estas disposiciones, se determinarán los derechos, obligaciones y responsabilidades entre los usuarios y la Entidad Transportadora.

ARTÍCULO 3: El personal que la Entidad Transportadora designe a la prestación del servicio, así como los miembros del cuerpo de seguridad especializado asignado al sistema, son las personas encargadas dentro de las instalaciones para conservar el orden, velar por la seguridad del servicio de transporte, el buen servicio, controlar el estricto cumplimiento de las presentes disposiciones y demás normas legales y reglamentarias de operaciones, seguridad, etc., que rigen dicho servicio de transporte.

ARTÍCULO 4: El personal que la Entidad Transportadora designe a la prestación del servicio en las estaciones y el personal de seguridad, podrán solicitar la identificación de las personas que infrinjan las normas y exigir el abandono de las instalaciones y suspensión de la utilización del servicio de transporte.



ARTÍCULO 5: Si se cometiera un hecho con características de delito o contravención dentro de los trenes y cabinas o en las estaciones e instalaciones, el personal de la Entidad Transportadora adoptará las medidas necesarias para asegurar a la persona comprometida o sospechosa, a fin de ponerlo sin demora a disposición de la autoridad competente y realizará un informe detallado del hecho, especificando aspectos que ayuden a esclarecerlo, además, indicando las personas que aparecen como testigos y que tuvieron conocimiento de la situación.

ARTÍCULO 6: Si las circunstancias y hechos lo hacen necesario, el personal que la Entidad Transportadora designe a la prestación del servicio está facultado para solicitar auxilio de las autoridades competentes o de policía, con el objeto de hacer efectivas las reglas contenidas en los reglamentos de operación, de seguridad y del usuario del Sistema de Transporte.

ARTÍCULO 7: El personal que la Entidad Transportadora designe a la prestación del servicio, así como el personal asignado por las Autoridades Competentes, podrán ejercer, en cumplimiento de sus funciones de seguridad, actividades encaminadas al mantenimiento del orden de los usuarios en las instalaciones del Sistema de Transporte.

ARTÍCULO 8: La Entidad Transportadora acogerá las medidas de seguridad y convivencia emitidas por las administraciones competentes, durante la realización de eventos en el ámbito de influencia del Sistema de Transporte, en consecuencia, los usuarios deberán observar las mismas medidas.

ARTÍCULO 9: La Entidad Transportadora aplicará los protocolos de seguridad de acuerdo con las características técnicas de diseño de los sistemas de Metro y Teleférico cuando las condiciones naturales generen riesgo bajo eventos tales como tormentas eléctricas, ciclones, terremotos etc., pudiendo suspender el servicio del sistema Metro y/o Teleférico por el tiempo que sea necesario sin que esto acarree responsabilidades para la Entidad Transportadora ante sus usuarios.



ARTÍCULO 10: La Entidad Transportadora no se responsabiliza del estacionamiento de vehículos en áreas fuera de su ámbito de responsabilidad. En las áreas de estacionamiento destinadas para usuarios, la Entidad Transportadora se acoge a las disposiciones legales vigentes al respecto.

ARTÍCULO 11: Por razones de seguridad, la Entidad Transportadora podrá revisar aleatoria y discrecionalmente, el contenido de bultos, mochilas o similares llevados por los usuarios. Para mantener el orden y la privacidad de los usuarios podrá realizar la revisión fuera de las zonas públicas de la estación, sin vulnerar los derechos de los ciudadanos.



TÍTULO 3: DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO

ARTÍCULO 12: Toda persona tiene derecho a usar el servicio de la Entidad Transportadora como sistema de transporte masivo en condiciones de calidad y seguridad.

ARTÍCULO 13: El contrato de transporte producirá sus efectos desde el momento en que el usuario entre en las instalaciones del Metro y Teleférico, valide el medio de pago en los mecanismos de control de ingreso, cruzando a la zona paga, continuando a los andenes de abordaje a los trenes o cabinas, efectúe su recorrido en los mismos, cruce nuevamente las barreras o mecanismos de control de salida y hasta el momento en que salga de las instalaciones. Se incluyen aquellos usuarios, que, por autorización especial de la Entidad Transportadora, ingresen a la zona de pago sin requerir de la validación del medio de pago.

En caso de que no se determine una intención de viaje real, el contrato de transporte no tendrá validez.

ARTÍCULO 14: Los usuarios, una vez validen su medio de pago, podrán viajar en la red disponible por el Sistema de Transporte, con derecho a transferencia entre las diversas líneas, en las condiciones tarifarias que se determinen en cada momento.

CAPÍTULO II: DERECHOS DEL USUARIO

ARTÍCULO 15: Son derechos del usuario, los siguientes:

- A. Obtener información adecuada para el uso eficiente de los sistemas Metro o Teleférico.
- B. Elegir entre los diferentes tipos de medios de pago de viaje disponibles, que, según los precios o tarifas y condiciones, figuren en las tarifas aprobadas.
- C. Ser transportados con un medio de pago que esté vigente, registrado y validado en los mecanismos de control de ingreso ubicados en las barreras de acceso a la estación (validadoras para movilidad reducida, torniquetes o molinetes).
- D. Poder viajar con objetos y paquetes de mano, siempre y cuando éstos no supongan molestias o peligros para otros usuarios y cuyas dimensiones máximas sean de 100x60x25 cm.



- E. Renunciar a seguir el viaje y obtener la recarga del equivalente a un viaje sencillo en caso de incidente o suspensión del servicio, siempre y cuando sea solicitado al momento de la interrupción, según se establece en el ARTÍCULO 42 del presente manual.
- F. Ser tratado correctamente y con respeto por el personal de la Entidad Transportadora y delegados en servicios especiales, y a que sean atendidas sus reclamaciones, peticiones e informaciones solicitadas sobre la prestación de los servicios de los Sistemas de Transporte bajo responsabilidad de la Entidad Transportadora.
- G. Formular sus quejas, reclamaciones y sugerencias a través de los instrumentos o medios diseñados por la Entidad Transportadora y los organismos de control, identificándose con su firma y documento de identificación vigente en los casos requeridos.
- H. Recibir respuesta de la Entidad Transportadora a las reclamaciones, quejas y sugerencias presentadas en los términos de la ley.
- I. Transportar accesorios (sillitas de bebé, instrumentos musicales, etc.) de forma gratuita, en las condiciones que determine la Entidad Transportadora y siempre que su personal de servicio no lo desautorice, por las molestias que puedan ocasionar a los usuarios.
- J. Transportar bicicletas en Metro y Teleférico los sábados de 10:00 a.m. en adelante, domingos y días de fiesta durante todo el día, en las condiciones que se detallan en el ARTÍCULO 33.
- K. Ir acompañados de perros guía que cuenten con los permisos correspondientes, siempre que sea absolutamente necesario.
- L. Las personas en situación de discapacidad (física, psíquica y sensorial) tendrán prioridad para su ubicación y abordaje, contando con condiciones logísticas especiales. Así mismo las mujeres embarazadas, personas con niños en brazo y envejecientes, tienen derecho a que le sea cedido un asiento para su comodidad y seguridad.



- M. Recuperar sus objetos perdidos en el sistema de transporte, incluyendo aquellos perdidos en pozos de ventilación y demás zonas confinadas, siempre que sean encontrados o entregados al personal de la Entidad Transportadora y en las condiciones en que el objeto sea encontrado. La Entidad Transportadora no se hace responsable de pérdidas parciales o totales de objetos perdidos dentro de las instalaciones.
- N. La devolución de los objetos caídos en la vía y demás zonas de circulación de trenes y cabinas. El usuario deberá esperar a que las condiciones de seguridad permitan al personal de la Entidad Transportadora realizar su recuperación. Si el usuario no le da seguimiento a la recuperación de sus objetos, la Entidad Transportadora no garantiza su devolución.

CAPITULO III: OBLIGACIONES DEL USUARIO

Sección Primera: Obligaciones Generales

ARTÍCULO 16: Los usuarios están sujetos al cumplimiento y observancia del presente Manual de Usuario, así como a las normas establecidas para ocupación de establecimientos públicos en la legislación vigente y demás reglas que sean aplicables. De igual forma deben acatar las instrucciones que la Entidad Transportadora adopte al tránsito y transporte de personas en las instalaciones, y no tomarán actitudes y posiciones que perjudiquen el buen servicio, alteren o pongan en riesgo a terceros.

ARTÍCULO 17: Los usuarios mantendrán un comportamiento correcto y respetuoso con el resto de los usuarios y con el personal de la Entidad Transportadora y evitarán cualquier acción que pueda implicar deterioro o maltrato de los trenes, cabinas o instalaciones de Metro y Teleférico de Santo Domingo.

ARTÍCULO 18: Los usuarios del sistema deben cuidar sus objetos personales. La Entidad Transportadora no se hace responsable de pérdidas o hurto en el interior de estaciones y vehículos.

ARTÍCULO 19: Los usuarios con antecedentes de enfermedades cardiacas, claustrofobia, miedo a las alturas o similares, utilizarán el sistema de Metro y Teleférico de Santo Domingo bajo su propio riesgo y responsabilidad.



ARTÍCULO 20: Los usuarios deberán identificar las rutas de evacuación para ser utilizadas adecuadamente en caso de emergencias. Así mismo, ante situaciones de emergencia para preservar el bien común deberán colaborar con las solicitudes o indicaciones del personal de la Entidad Transportadora.

Sección Segunda: De Los Medios de Pago y Tarifas

ARTÍCULO 21: Todo usuario debe estar provisto de un medio de pago de transporte, adquirido en los puntos de venta de las estaciones o en sitios autorizados por la Entidad Transportadora.

Quedan exentos de pago los niños con estatura inferior a un metro veinte centímetros (1.20 m) y aquellos casos que se establezcan mediante resolución por la Entidad Transportadora. Para efectos de control en todas las estaciones existirá un medio de verificación de la estatura para casos de duda.

Podrán existir medios de pago personalizados, de utilización personal e intransferible. Los servidores de la Entidad Transportadora podrán solicitar a los usuarios los documentos requeridos para acceder a la compra de estos medios de pago especiales. El incumplimiento por parte del usuario de las normas de utilización de estos medios de pago dará lugar a la retirada del título de transporte personalizado y a la pérdida de los beneficios.

Los medios de pago no personalizados podrán ser utilizados únicamente por una persona por cada viaje origen-destino.

ARTÍCULO 22: Son medios de pago válidos en el Sistema de Transporte, los que, por sus características físicas, de color, identidad y prueba, sean aprobados por la Entidad Transportadora y sean publicados en los puntos de venta del sistema y sitios autorizados.

En ningún caso, la Entidad Transportadora responderá ni estará obligada en virtud de la publicidad que pudiera encontrarse incorporada al medio de pago, la cual deberá respetar las normas vigentes en materia de publicidad.



La Entidad Transportadora no se hace responsable de medios de pago adquiridos en sitios diferentes a los autorizados. En consecuencia, el usuario pierde todo derecho de reclamación sobre tales medios de pago. Está prohibida la reventa o intermediación de medios de pago del Sistema de Transporte, en sitios diferentes a los autorizados por la Entidad Transportadora.

No se considerarán medios válidos los que hayan sido objeto de alguna alteración o manipulación, ni los medios de pago personalizados que no se acompañe del documento identificador correspondiente.

ARTÍCULO 23: Antes de iniciar su viaje, el usuario deberá validar su medio de pago en los mecanismos de control de ingreso de entrada, que verificarán su validez y habilitarán el paso a la zona paga para la realización del viaje.

Los usuarios que ingresen al sistema con un medio de pago con un número limitado de viajes o tipo monedero tendrán derecho a permanecer durante dos horas en las instalaciones de Metro. Transcurrido ese tiempo dichos medios de pago serán considerados no válidos a todos los efectos.

Durante todo el viaje y hasta salir de las instalaciones de la Entidad Transportadora, el usuario deberá conservar el medio de pago en buen estado y a disposición de cualquier empleado de la Entidad Transportadora que pudiera solicitárselo y proceder a su validación de salida en las estaciones que disponen de dicho control.

ARTÍCULO 24: El no disponer de medio de pago válido, el haber sobrepasado su plazo de validez o no validar el medio a la entrada y, en donde así esté dispuesto, a la salida, desencadenará acciones conforme a lo establecido en el presente manual.

ARTÍCULO 25: Los usuarios deberán preservar los medios de pago en buen estado mientras dure su vida útil.

Los medios de pago deteriorados por causas no imputables al usuario serán canjeados sin costo alguno. En estos casos se facilitará un nuevo medio de pago equivalente (mismo saldo, vigencia, zona, número de viajes pendientes, etc.).



En el caso que el medio de pago se deteriore por causas imputables al usuario, éste podrá canjearlo previo pago del importe previsto por la Entidad Transportadora.

En caso de pérdida o robo de los medios de pago personalizados, si los hubiera, deberá reportarlo a la Entidad Transportadora por los canales disponible para este fin. El usuario tendrá derecho a que se le reponga el medio de pago original, aportando la documentación que se requiera y previo pago del importe previsto por la Entidad Transportadora.

ARTÍCULO 26: En el momento de adquirir el medio de pago escogido en los sitios autorizados por la Entidad Transportadora, el usuario tendrá que comprobar que cumple con las características físicas publicadas por la Entidad Transportadora, así como verificar la tarifa correspondiente y comprobar que ha recibido el cambio de dinero correcto. Una vez se retire de la boletería, no se le garantiza una respuesta positiva a una reclamación sobre el medio de pago adquirido, ni al cambio por otro tipo de medio de pago o al reclamo por faltantes de dinero en la devolución de efectivo.

ARTÍCULO 27: Los usuarios que adquieran el medio de pago de transporte después de haber sido informados de la existencia de alguna suspensión temporal o incidencia en el servicio, no tendrán derecho a la recarga del viaje, a la que se refiere el ARTÍCULO 42.

ARTÍCULO 28: Cuando se produzca una variación, modificación de precios o cambio tarifario, así como la introducción o eliminación de un medio de pago o títulos de transporte, se anunciará oportunamente a los usuarios las nuevas condiciones de utilización.

Sección Tercera: Del Uso De Las Instalaciones.

ARTÍCULO 29: Los usuarios deberán permanecer tanto en las instalaciones como en los trenes y cabinas del Sistema de Transporte exclusivamente en los lugares destinados para ellos.

ARTÍCULO 30: Los usuarios que ingresan al Sistema de Transporte, sólo podrán estar en el andén hasta la llegada del próximo vehículo. Debido a que ésta es una zona de desplazamiento y por razones de seguridad; si el personal operativo o de seguridad se percata de personas cuya espera no obedece a congestión en los vehículos, podrá



solicitar el abandono del andén.

ARTÍCULO 31: Todos los niños menores de 8 años dependerán exclusivamente de sus padres o personas mayores para su movilización en el Sistema de Transporte, los cuales serán responsables de su seguridad.

ARTÍCULO 32: Los usuarios del sistema deberán reportar cualquier novedad presentada dentro del sistema, que pueda afectar o poner en riesgo a usuarios y/o personal de la Entidad Transportadora.

ARTÍCULO 33: Para el buen uso de las instalaciones y para evitar molestias al resto de usuarios el transporte de bicicletas en la red de Metro y Teleférico se permite bajo las siguientes condiciones:

- A. Sólo se permitirá una bicicleta por usuario y pasaje.
- B. Podrá impedirse el acceso con bicicleta cuando se produzcan circunstancias que así lo aconsejen, tales como aglomeraciones, averías y otras incidencias, que dificulten el tránsito y la movilidad de personas dentro de las instalaciones.
- C. Los trayectos en tren se realizarán en el interior de los vagones, preferiblemente en la zona más próxima a las cabinas de conducción, permitiéndose únicamente dos bicicletas por vagón.
- D. No se permite conducir la bicicleta en las instalaciones de Metro y Teleférico (pasillos, andenes, etc.)
- E. Se permite el transporte de bicicletas en las escaleras eléctricas, pasillos rodantes y ascensores, siempre que el tamaño y el grado de ocupación de dichas instalaciones lo permita, sin ocasionar molestias a otros usuarios y teniendo un especial cuidado para no causar daño a las mismas.
- F. El usuario portador de bicicleta será responsable de la custodia y cuidado de la misma, evitando en sus desplazamientos cualquier molestia al resto de usuarios. Metro de Santo Domingo no se hace responsable de los desperfectos o pérdidas que puedan sufrir las bicicletas y declina toda responsabilidad por los perjuicios que el transporte de la bicicleta pueda ocasionar a terceros.



- G. El acceso de las bicicletas a la zona paga la realizará usando la compuerta de CPMR, luego de validar la tarjeta para lo cual el usuario utilizará el botón de comunicación y esperará a ser atendido por nuestro personal.
- H. El acceso de las bicicletas a las cabinas de Teleférico se realizará con asistencia del personal de Entidad Transportadora. Se deberá plegar uno de los asientos creando así el espacio para la bicicleta y se permitirá solo 1 bicicleta por cabina a la vez.
- I. En la cabina de Teleférico se deberá cuidar de manera especial que la colocación de la bicicleta no cause daño a las cabinas.
- J. En la cabina de Teleférico que viaje una bicicleta se limitará la cantidad de pasajeros a 2 por cabina incluyendo el propietario de la bicicleta.
- K. No se permitirá el acceso de niños menores de 12 años con bicicletas en el sistema de Metro y Teleférico sin compañía de un adulto responsable.

Las bicicletas que vayan plegadas (así como las bicicletas infantiles), tendrán la consideración de bultos de mano, rigiéndose por la normativa propia de éstos establecida en el ARTÍCULO 15, literal D del presente manual.

ARTÍCULO 34: En las vías, trenes, cabinas, estaciones y demás instalaciones de Metro y Teleférico de Santo Domingo está prohibido:

1. Viajar careciendo del correspondiente pasaje o medio de pago válido.
2. Permanecer en las instalaciones de Metro y Teleférico de Santo Domingo fuera del horario previsto para la utilización del público usuario.
3. Bajar y transitar por las vías del sistema, así como zona de circulación de cabinas.
4. Cruzar la línea amarilla del borde de andén antes que el tren se detenga y abra las puertas.
5. Correr por escaleras, andenes o accesos.
6. Entorpecer deliberadamente la circulación del público.



7. Circular sobre patines, skateboards, bicicletas o similares dentro de las instalaciones.
8. Sentarse en los pisos de las estaciones, escaleras, trenes o cabinas.
9. Ingresar a trenes o cabinas que no estén prestando el servicio comercial.
10. Ingresar animales de cualquier especie, con excepción de los perros guía que cuenten con los permisos correspondientes (ARTÍCULO 15. Literal K).
11. Introducir objetos o materiales que puedan ser peligrosos (armas, materiales inflamables, tóxicos, explosivos, etc.).
12. Introducir objetos molestos para los demás usuarios, así como cualquier paquete o bulto de medidas superiores a 100x60x25 cm., excepto los coches o sillitas de bebés, e instrumentos musicales. No obstante, la Entidad Transportadora 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.
13. Transportar objetos pesados o aquellos que aun cumpliendo con las medidas de 100x60x25 cm no puedan ser transportados ágilmente por una sola persona.
14. Realizar actos reñidos con la moral, el orden público o a las buenas costumbres.
15. Usar y transportar sustancias narcóticas y estupefacientes.
16. Cualquier situación o acto de terrorismo.
17. Fumar o llevar cigarrillos o similares encendidos (incluye cigarrillos electrónicos).
18. Entrar en las cabinas de conducción de los trenes, cabinas de control de Teleférico o en las dependencias e instalaciones reservadas para uso exclusivo del personal que la Entidad Transportadora destine a la prestación del servicio o del personal autorizado por ésta.
19. Viajar en lugares distintos a los habilitados para los usuarios o en condiciones inadecuadas.



Quedan incluidos en éste párrafo:

- a. Asomar parte del cuerpo o cualquier objeto fuera de los trenes o cabinas, aun cuando éstos se encuentren detenidos.
 - b. Subir o bajar del tren si está en movimiento.
 - c. Subirse sobre cualquier elemento exterior del tren o cabina, bien sea detenido o en marcha.
20. Hacer uso sin causa justificada de cualquiera de los mecanismos de seguridad instalados en las estaciones, trenes o cabinas, así como los elementos de parada de emergencia de las escaleras mecánicas y ascensores.
 21. Intentar entrar o salir del tren después de que haya sonado la señal acústica que avisa del cierre de las puertas, así como impedir o forzar la apertura o cierre de las puertas del tren.
 22. Manipular los mecanismos de apertura o cierre de las puertas de acceso al tren, cabina o de cualquiera de sus compartimentos previstos para su accionamiento exclusivo por el personal de la Entidad Transportadora.
 23. Impedir la circulación de otros usuarios por las escaleras eléctricas, quienes no circulen sobre ellas deberán situarse a la derecha.
 24. La realización, toma, grabación, etc. de imágenes y sonido de las instalaciones del Metro de Santo Domingo y Teleférico con fines no personales, salvo autorización escrita de la Entidad Transportadora. Dicha autorización deberá ser mostrada ante cualquier empleado de la Entidad Transportadora que lo solicite.
 25. Perturbar a los demás usuarios, alterar el orden público o los servicios de la Entidad Transportadora.
 26. Realizar en el Sistema de Transporte actividades tales como: prostitución, indigencia, comercio de ventas ambulantes y de servicios. Se prohíbe también su realización en aquellos espacios públicos, plazoletas, andenes, paradas de autobuses que formen parte o se encuentren en el área de influencia inmediata al Sistema de Transporte.



27. Realizar cantos, actos, oraciones o discursos de proselitismo político o religioso, que afecten la tranquilidad en el viaje a otros usuarios.
28. Consumir alimentos y bebidas en el interior de los vehículos y en las zonas de tránsito de las estaciones, salvo los lugares destinados para tal fin por la Entidad Transportadora.
29. Hacer uso de las instalaciones del Sistema de Transporte luego de haber ingerido bebidas alcohólicas, bajo el efecto evidente de drogas o en notable estado de desaseo.
30. Utilizar equipos electrónicos, radios, grabadoras y similares con la reproducción de audios que alteren la tranquilidad del viaje a los demás usuarios. Solo se permite su uso con audífonos a un volumen tal, que permita al usuario escuchar las informaciones emitidas por los altavoces de trenes, cabinas y estaciones.
31. Tirar o depositar objetos, materiales, basura, así como verter líquidos en cualquier punto de la vía, estaciones y alrededores. Esto incluye papeles, periódicos, cartones, residuos, escombros, desperdicios orgánicos, agua, químicos, etc.
32. Escribir, rayar, pintar, pegar carteles o ensuciar de cualquier manera pisos, paredes, trenes, cabinas y demás instalaciones. En general se prohíbe toda acción que implique deterioro o cause suciedad.
33. Manipular, destruir o deteriorar de forma directa o indirecta cualquier elemento del sistema o de la Entidad Transportadora.
34. Realizar, sin causa justificada, cualquier acto que distraiga la atención del personal de la Entidad Transportadora o entorpecer su labor cuando los trenes o cabinas se encuentren en marcha.
35. Llevar a cabo cualquier otra actuación que pueda representar peligro para la seguridad del sistema, de sus usuarios, empleados, medios e instalaciones de cualquier tipo.



36. Distribuir publicidad, volantes, prensa, solicitar firma de peticiones, recolectar dinero, organizar sorteos, juegos de azar o similares sin la correspondiente autorización de la Entidad Transportadora.
37. Desatender las indicaciones del personal que la Entidad Transportadora destine a la prestación del servicio, así como las indicaciones de los carteles ubicados en las estaciones, trenes y cabinas, en relación con la seguridad y la correcta utilización del servicio.

ARTÍCULO 35: Los usuarios del sistema Teleférico además de las obligaciones anteriores deberán cumplir con las siguientes:

1. Respetar la capacidad máxima permitida en cada cabina (10 usuarios).
2. Por razones de seguridad las cabinas no deben ser abordadas por una persona sola. El personal de la Entidad Transportadora solo lo permitirá en casos inevitables.
3. En la zona de andenes, se debe respetar el orden de llegada atendiendo las instrucciones del personal operativo y siguiendo las líneas que delimitan las filas.
4. Las plataformas tendrán señalización para distinguir la ruta de ingreso y salida. Los usuarios que salgan de las cabinas tendrán prioridad sobre los usuarios que desean entrar en éstas.
5. Si por determinadas condiciones se debe detener el sistema, se seguirán las instrucciones indicadas por el personal operativo, a través del intercomunicador en cabina.
6. No entrar o salir de la cabina ante el cierre inminente de puertas, así como nunca obstaculizar o impedir el cierre de las mismas.
7. Hacer uso adecuado de los servicios y recursos que disponga el sistema de Teleférico para su comodidad y seguridad, en los lugares destinados para ello.
8. En caso de emergencias en estaciones, se debe dar aviso inmediato al personal de la Entidad Transportadora. Si éste no está disponible y la situación es una emergencia real, el usuario podrá oprimir el botón de parada de emergencia ubicado en la plataforma de estaciones.



9. Queda prohibido arrojar desde las cabinas cualquier tipo de residuo sólido o líquido y, en general, objetos que representen peligro o produzcan daños a los usuarios, al sistema o a los residentes de la zona de influencia del sistema.
10. Queda prohibido realizar movimientos bruscos o saltos al interior de las cabinas.

Sección Cuarta: Sobre las Inobservancias al Presente Manual

ARTÍCULO 36: La violación por parte de los usuarios de este manual y sus prohibiciones, conllevarán, el apoderamiento ante las jurisdicciones competentes y conforme nuestra legislación, según sea el ilícito correspondiente.

ARTÍCULO 37: Los usuarios que ingresen a la zona paga, sin registrar un medio de pago válido o han permanecido más de 2 horas desde la validación de dicho medio, serán retirados en forma inmediata del sistema. Asimismo, estarán obligados a pagar el importe del valor del viaje interrumpido, validando entrada y salida en la propia estación donde se realice el pago. En caso de desear continuar con el viaje deberá realizar un nuevo pago para acceder normalmente al sistema. De no hacerse efectivo dicho pago, la Entidad Transportadora podrá cursar la oportuna denuncia ante las autoridades competentes.

En el caso de que el medio de pago sea susceptible de ser fraudulento podrá ser retirado.

ARTÍCULO 38: Quien infrinja lo establecido en este manual y en consecuencia sea expulsado del Sistema de Metro o Teleférico, no tendrá derecho a la devolución del valor del viaje.

TÍTULO 4: OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD TRANSPORTADORA

ARTÍCULO 39: La Entidad Transportadora está obligada a cumplir y hacer cumplir a su personal lo previsto en este manual, en los reglamentos de operación y los de seguridad para la adecuada prestación del servicio.



Sección Primera: De las Instalaciones, el Material y el Personal de la Entidad Transportadora.

ARTÍCULO 40: Son obligaciones de la Entidad Transportadora:

- A. Mantener todas las instalaciones, trenes, cabinas y áreas a las que tengan acceso los usuarios, tales como: zonas de acceso, pasarelas peatonales, bloques de acceso, escaleras, andenes y otros, en un estado adecuado de iluminación, higiene, limpieza, orden y seguridad para su utilización.
- B. La Entidad Transportadora, su personal y/o sus contratistas estarán exentas de responsabilidad en caso de accidente, cuando éste se haya ocasionado por imprudencia y/o negligencia del usuario, infracción a los reglamentos de operación, de seguridad, del presente manual o por inobservancia de las instrucciones de seguridad impartidas por el personal de la Entidad Transportadora responsable de la prestación del servicio.
- C. Cuando se realicen obras directamente por la Entidad Transportadora o por terceros, en las horas de servicio o cuando su ejecución obligue al depósito de materiales, máquinas o herramientas en lugares de tránsito de usuarios, se adoptarán las medidas necesarias, para que las molestias al usuario sean las mínimas posibles.
- D. En las estaciones se señalará adecuadamente la zona de seguridad al borde del andén, constituyendo una franja de color amarillo en la que no deberá permanecer el usuario.
- E. Los trenes y las instalaciones de uso público dispondrán de un sistema de alumbrado alternativo de emergencia.
- F. En todas las estaciones existirá algún medio tal como equipo de megafonía centralizada, megafonía portátil, carteles informativos, etc. para transmitir al usuario informaciones pertinentes a la adecuada utilización del servicio.
- G. El personal de la Entidad Transportadora mantendrá, en todo momento, un trato correcto con los usuarios, y atenderá con amabilidad y diligencia las peticiones de ayuda e información que les sean solicitadas.



Sección Segunda: De la Información a los Usuarios

ARTÍCULO 41: Son obligaciones de la Entidad Transportadora:

- A. Velar porque los usuarios sean informados por el personal que ésta destine a los efectos pertinentes, sobre las características de prestación de los servicios de transporte del sistema y de las posibles incidencias.
- B. Igualmente lo es informar a los usuarios en los puntos de entrada o de control de acceso a la estación, los casos especiales de cierre de una estación o conjunto de estaciones, por suspensión claramente justificada y comunicada por el Puesto de Control.
- C. Presentar la información correspondiente y actualizada de los servicios operacionales, resumen del manual de usuario, tarifas vigentes, plano de la red y horarios de servicios.

Sección Tercera: De las Anomalías e Incidencias

ARTÍCULO 42: En caso de suspensión del servicio, los usuarios que realizaron la validación de entrada entre 1 hora antes y 15 minutos después de iniciada la suspensión, tendrán el derecho a la devolución de 1 viaje sencillo o equivalente en su medio de pago recargable o en uno diferente para aquellos que utilizaron de medios de carga única.

ARTÍCULO 43: En los casos de suspensión del servicio y otras anomalías, los medios de acceso, mecanismos de control de ingreso y pasos a los andenes podrán ser cerrados al público, por el tiempo que sea necesario. En caso de suspensión del servicio o de la ocurrencia de anomalías e incidencias en el tráfico de vehículos que hagan prever retrasos significativos, se informará oportunamente.



Sección Cuarta: De las Quejas y Reclamaciones

ARTÍCULO 44: Los usuarios 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 Oficinas de Atención al Usuario, o en su caso a través de medios digitales y telefónicos puestos a disposición por la Entidad Transportadora.

ARTÍCULO 45: La OPRET es responsable de la emisión, actualización, aprobación y divulgación del presente manual en los momentos que lo considere necesario para mejorar la seguridad y la calidad del servicio ofertado por la Entidad Transportadora.

ARTÍCULO 46: Los organismos de seguridad asignados a las operaciones del Sistema de Metro y Teleférico de Santo Domingo, se acogerán a las disposiciones contenidas en el presente manual.

ARTÍCULO 47: Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o menor rango, con aplicación en el sistema de Transporte Metro y Teleférico de Santo Domingo, que se opongan a lo dispuesto en el presente manual.

