

شرکت بهره برداری قطار شهری مشهد و حومه



آئین نامه ی متروی مادرید درباره ی حقوق و تکالیف مسافران و بهره بردار مترو

ترجمه: مهندس شهریار بهرامی اقدام



کلیه حقوق این اثر متعلق به شرکت بهره برداری قطار شهری مشهد می باشد.

استفاده از مطالب (به صورت برداشت) با ذکر منبع آزاد می باشد.

آئین نامه ی متروی مادرید درباره ی حقوق و تکالیف مسافران و بهره بردار مترو

ترجمه:

شهریار بهرامی اقدام

بهار - ۱۳۹۳

ماده ی ۱. کنسرسیوم ناحیه ای حمل و نقل تضمین می کند مسافر از ویژگی های خدمات حمل و نقلی ارائه شده از سوی شرکت مترو، و از پیشامد های آن مستقیماً به وسیله ی کنسرسیوم یا از طریق متروی مادرید به موقع آگاه شود.

ماده ی ۲. حقوق مسافران متروی مادرید به شرح زیر است:

۱-۲. انتخاب یکی از انواع مختلف بلیت و کارت عبور (که به تفکیک قیمت و شرایط دسته بندی می شوند) و در لیست کرایه ی مصوب آمده است.

۲-۲. جا به جایی با در دست داشتن بلیت یا کارت عبور معتبر به همراه کیف دستی و اشیای همراه ، تا زمانی که این ها اسباب زحمت یا خطری برای مسافران دیگر نباشد، و با محدودیت های مقرر در ماده ی ۲۹ همخوانی داشته باشد. سگ های راهنما نیز در چارچوب شرایط وضع شده در ساعت ارائه ی خدمات حمل و نقلی می تواند همراه آن ها باشد.

۳-۲. انتخاب ادامه ندادن سفر در صورت بروز حوادث یا لغو خدمات تا اطلاع بعدی، و پس گرفتن وجه کرایه به ترتیبی که در ماده های ۱۲ و ۱۴ آمده است.

۴-۲. تکریم از سوی کارکنان مترو، که با وظیفه شناسی به درخواست آن ها برای گرفتن کمک یا اطلاعات رسیدگی می کنند.

۵-۲. دریافت دفتر شکایت از آن ایستگاه هایی که برای این منظور معین شده اند، و بیان آزادانه ی هرگونه شکایت از هر جنبه ی خدمات متروی مادرید.

۶-۲. دریافت پاسخ به شکایت های ثبت شده در دفتر شکایت از متروی مادرید ظرف کمتر از یک ماه

۷-۲. مسافران متروی مادرید در صورت بروز حادثه طبق شرایط بیمه نامه ای که متروی مادرید به همین منظور منعقد خواهد کرد، از پوشش متناسب با پیشامد ها برخوردار خواهند شد.

فصل دوم: مسئولیت های متروی مادرید

ماده ی ۳: متروی مادرید به عنوان شرکت بهره بردار سامانه ی حمل و نقل ریلی مترویی مادرید، ملزم به برآوردن همه ی الزام های این آئین نامه ورعایت آن ها از سوی کارکنانش است.

قسمت اول: تسهیلات، مواد و کارکنان

ماده ی ۴: قطارها و نیز تسهیلاتی که عموم مردم به آن دسترسی دارند مانند گیت ها، گذرگاه ها، راه پله ها، سکوها و مانند آن باید در وضعیتی نگهداری شوند که بتوانند در شرایط آسایش، با نورکافی، پاکیزگی، نظم و ایمنی مورد استفاده قرار گیرند.

ماده ی ۵: قطارها و تسهیلات باید دست کم روزی یک بار تمیز شوند. به علاوه ضدعفونی، بخاردهی و کنترل آن ها از نظر جانوران جونده، باید در فاصله هایی که مطابق آئین نامه جاری برای چنین کارهایی مقرر شده است، انجام شود. گواهی های انجام این کارها باید در محل چشم گیری نصب شود.

ماده ی ۶: هرگاه در ساعت های بهره برداری کارهایی در جریان باشد یا هرگاه انجام چنین کارهایی گذاشتن مواد، ماشین الات یا ابزارهایی را در جاهایی ایجاب کند که محل ایستادن یا رد شدن مسافران است، تدبیرهایی باید اندیشید که تا حد امکان زحمت احتمالی برای مردم به حداقل برسد.

ماده ی ۷: قطارها و تسهیلاتی که درشان برای استفاده ی عموم باز می شود، باید به منبع روشنایی ذخیره برای شرایط اضطراری مجهز شوند.

ماده ی ۸: در ایستگاه ها لبه ی سکو به منزله ی ناحیه ای که مسافران مجاز با ایستادن در آن نیستند، باید به وضوح مشخص شود.

ماده ی ۹: هر ایستگاه باید سیستم بلندگوی عمومی برای آگاه کردن مسافران داشته باشد.

ماده ی ۱۰: کارکنان مترو همواره باید با مسافران به درستی رفتار کنند و با نزاکت به هرگونه درخواست کمک یا اطلاعات از سوی ایشان رسیدگی کنند.

قسمت دوم: خدمات و حوادث حمل و نقلی

ماده ی ۱۱: ساعت های خدمات دهی مترو در ایستگاه ها در هر فصل از سال باید به وضوح مشخص باشد.

۱۱-۱: فاصله ی زمانی انتظار بر حسب دقیقه، وقتی این زمان کمتر از شش دقیقه باشد مشخص شود تا تمایز شفافی میان فاصله های روزانه و روزهای هفته برقرار شود.

۱۱-۲: زمان ورود قطار به ایستگاه به فاصله ی بیش از شش دقیقه در روزهای عادی (غیرتعطیل) اعلام شود. جدول زمانی باید زمان ورود اولین و آخرین قطار آن روز را نشان بدهد و پیوستگی قطار ها را حتما مشخص کند.

ماده ی ۱۲: مسافر حق دارد با پیش آمدن رخدادهای زیر، وجه بلیتی را که در دست دارد پس بگیرد:

۱۲-۱: وقتی ارائه ی خدمات لغو شود.

۱۲-۲: وقتی زمان انتظار، در مواردی که جدول زمانی آن را کمتر از هشت دقیقه اعلام کرده است از پانزده دقیقه فراتر رود. و نیز وقتی که زمان انتظار فراتر از دو برابر زمان قید شده برای مسیر های باشد که جدول، زمانی بیش از هشت دقیقه را برای آن ها مشخص کرده است.

ماده ی ۱۳: برای درخواست پس گرفتن وجه گفته شده، همه ی مسافران تاخیر دیده که قصد ادامه ندادن سفر خود را دارند، باید بلیتی را که پس گرفتنی بودن آن در جدول کرایه ها قید شده است، ارائه کنند.

ماده ی ۱۴: در صورت بروز شرایط گفته شده، مسافر، یک بلیت تک سفره [جبرانی] دریافت خواهد کرد. مسافر در صورت تمایل می تواند بر مبنای ارزش نوع بلیتی که در دست دارد، بابت سفر نیمه تمام [ناقص] پول نقد دریافت کند.

ماده ی ۱۵: برای مواردی که در ماده ی ۱۲ گفته شده، کارکنان مترو به درخواست مسافر به او یادداشتی می دهند که در آن شرایط پیش آمده باید مشخص شده باشد.

ماده ی ۱۶: وقتی لغو خدمات یا بی نظمی های دیگری پیش می آید، در راهرو ورودی به ایستگاه یا سکو را می توان به مدتی که لازم به نظر برسد ، به روی مردم بست. در صورت لغو خدمات یا بروز حوادث در خطوطی که ممکن است باعث تاخیر بیش از زمان انتظار قید شده در ماده ی ۱۲ شود، زمان تاخیر احتمالی باید هرچه زودتر از طریق بلند گویای ایستگاه به اطلاع همگان برسد.

ماده ی ۱۷: مسافرانی که از قطار خارج می شوند، بر کسانی که می خواهند وارد قطارشوند تقدم دارند. صدای سوت در نشانه ی این است که درها درآستانه ی بسته شدن هستند و بعد از این نشانه، مسافران مجاز به ورود یا خروج از قطار نیستند.

قسمت سوم: اطلاع دهی به مسافران

ماده ی ۱۸: تابلوی ساعت بازکردن و بستن ایستگاه باید در ابتدای راهروی ورودی به هر ایستگاه شبکه، و در ورودی ایستگاه هایی که راهروی آن ها بیش از دو پاگرد پله پایین تر از سطح خیابان است یا وقتی راهروی ورودی بیش از ۵۰ متر از ورودی فاصله دارد نصب شود.

ماده ی ۱۹: لیست کاملی از کرایه های جاری همراه با شرایط استفاده از انواع مختلف بلیت باید در راهروهای ورودی و سکوی هر ایستگاه نصب شود. **شهرداری مشهد**

شرکت بهره برداری قطار شهری

ماده ی ۲۰: هرگاه تغییر کرایه به دلیل تغییر قیمت ها، نوع بلیت یا شرایط استفاده مصوب شد، مسافران باید به موقع از آن مطلع شوند. مسافران باید از شرایط تعویض یا پس گرفتن احتمالی وجه در اثر تغییر کرایه آگاه شوند. دست کم باید دو ماه به مسافران مهلت داد تا بلیت خود را عوض کند یا پولشان را پس بگیرند.

ماده ی ۲۱: در ایستگاه ها باید تابلوی اطلاعات ضروری در محل مناسبی نصب شود تا مسافران بتوانند شناخت کافی از کل شبکه، مسیر های قطار و تقاطع ها، دسترسی ها [ورودی ها]، ایستگاه یا سکویی که مسافران به سوی آن می روند یا در آن ایستاده اند، داشته باشد. در راهروی ورودی هر ایستگاه پیش از ورود به گیت ها باید تابلوی جدول زمانی ورود قطارها، لیست کرایه ، و اطلاعات ویژه درباره ی

ایستگاهی که مسافر وارد آن می شود، درج شود. این اطلاعات را باید دست کم یک بار دیگر در روی تابلوی اعلانات دیگری در روی سکو در جایی که تا حد امکان نزدیک به دسترسی باشد، تکرار کرد. همه ی دسترسی هایی که ساعت کارشان متفاوت با ساعت خدمات عادی است، باید مشخص شوند.

ماده ی ۲۲: هرگاه لغو برنامه ریزی شده ی خدمات در قسمتی از یک یا چند خط پیش آید، یا حداکثر ۱۵ دقیقه پس از لغو غیر منتظره ی خدمات، اطلاعات هشدار دهنده درباره ی لغو خدمات، باید در جلوی گیت ها، سکوها، و آن دسترسی هایی که به ایستگاه هایی که راهروی ورودی آن ها بیش از دو پاگرد پله پایین تر از سطح خیابان باشد، یا بیش از ۵۰ متر از ورودی فاصله داشته باشد به اطلاع عموم مردم برسد.

قسمت چهارم: شکایت ها

ماده ی ۲۳: مسافران با ارائه ی بلیت معتبر سوار شدن به قطار، کارت شناسایی یا گذرنامه می توانند هرگونه شکایتی دارند کتبا در دفتر رسمی شکایت که کنسرسیوم ناحیه ای تهیه کرده است، و در ایستگاه هایی است که به همین منظور در تابلوی اعلانات ایستگاه نامشان برده شده است، بنویسند.

شهرداری مشهد
شرکت بهره برداری قطار شهری

قسمت اول: بلیت و کارت عبور

ماده ی ۲۴: همه ی مسافران باید دارای بلیت و کارت عبور باشند و قبل از شروع سفر باید آن را به گیت ورودی ارائه کنند. بدون این کار، بلیت معتبر محسوب نخواهد شد، مگر در آن مواردی که در لیست کرایه های جاری پیش بینی شده باشد. مسافر باید در تمام طول سفر و تا رسیدن به نقطه ی خروج نهایی در ایستگاه مقصد، بلیت خود را نگه دارد و به درخواست کارکنان یا بازرسان مترو آن را به ایشان ارائه کند. خودداری از ارائه ی بلیت یا کارت عبور معتبر، مشمول جریمه ی مقرر در این آئین نامه خواهد شد. مسافرانی که دارنده ی بلیت یا کارت عبور معتبری هستند که به دارنده مجوز تعداد معدودی سفر رامی دهد، حق خواهند داشت حداکثر سه ساعت بعد از ورود از گیت، در حوزه ی شبکه ی متروی مادرید بمانند. پس از سه ساعت مسافر دارنده ی چنین بلیت یا کارت عبوری، عملاً به منزله ی مسافر بدون بلیت و کارت عبور تلقی می شود.

ماده ی ۲۵:

۱-۲۵: بلیت یا کارت عبور معتبر، آن است که به تایید کنسرسیوم ناحیه ای حمل و نقل مادرید رسیده و در لیست رسمی کرایه ها آمده باشد.

شرکت بهره برداری قطار شهری

۲-۲۵: هر بلیت یا کارت عبور معتبر در سامانه ی ریلی درون شهری مادرید، هر مشخصه ای که داشته باشد، تا آن جا که با شرایط ماده ی ۲۴ همخوانی داشته باشد، برای استفاده ی شخصی خواهد بود.

ماده ی ۲۶: مسافر در موقع خرید بلیت باید مطمئن شود که برایش بلیت یا کارت عبور معتبر صادر شده است، و در صورت لزوم تغییرات لازم در آن داده شده باشد. در صورتی که بلیت را دستگاه خودکار فروش بلیت صادر کرده باشد، هر نوع خطا در قیمت یا تغییر بلیت باید بیدرنگ به اطلاع یکی از کارکنان ایستگاه برسد و او پس از بازبینی های لازم برای روشن شدن علت، به تناسب آن عمل خواهد کرد. به اعلام دیر هنگام اعتنایی نمی شود، مگر برای موارد خاص که باید به موقع توجیه شود.

ماده ی ۲۷: مسافرانی که پس از اطلاع از خبر لغو یا حادثه بلیت بخرند، همان گونه که در ماده ی ۱۲ قید شده است، مشمول پس گرفتن وجه بلیت نمی شوند.

ماده ی ۲۸: مسافر بدون بلیت یا کارت عبور معتبر، بابت هزینه ی خدمات استفاده شده یا خدماتی که قصد استفاده از آن را داشته است مشمول پرداخت جریمه ی کرایه معادل ۲۰ برابر قیمت بلیت تک سفره خواهد شد. هر گاه وجه جریمه ی کرایه به مامور یا کارمند مترو پرداخت نشود، به اداره ی مربوطه گزارش می شود تا روال لازم برای گرفتن جریمه را پیگیری کند. اگر معلوم شود بلیت یا کارت عبور به نادرست استفاده شده است، یا در صورتی که تاریخ اعتبار بلیت یا کارت گذشته باشد کارمند مترو می تواند آن را ضبط کند؛ والا می تواند تا زمانی که جریمه ی کرایه، به شرح بند قبلی پرداخت نشده است آن را پیش خود نگه دارد.

قسمت دوم: آئین نامه و اختیارات

ماده ی ۲۹: با مسافرانی که مشمول الزام ها و ممنوعیت های مقرر در قانون ۱۹۷۸/۱۶ به تاریخ ۳۰ جولای دربارہ ی آئین نامه حمل و نقل زمینی و آئین نامه ی ۲۸ سپتامبر ۱۹۹۰ می شوند، مطابق آئین نامه پلیس مترو رفتار خواهد شد.

ماده ی ۳۰: کارکنان شرکت بهره برداری مترو پس از انجام وظایف خود در مقام پلیس مترو، که در ماده ی پیش اشاره شد، به عنوان مقام ذی صلاح شناخته می شوند.

قسمت سوم: تخلف ها و جریمه ها

ماده ی ۳۱: تخلف، به همه ی آن رفتار هایی گفته می شود که در فصل های iv و vi قانون ۱۹۸۷/۱۶ به تاریخ ۳۰ جولای دربارہ ی آئین نامه حمل و نقل زمینی، و مواد ۲۹۳، ۲۹۴ و ۲۹۵ متن قانون پیشگفته، مصوبه ی سلطنتی ۱۲۱۱/۹۰ به تاریخ ۲۸ سپتامبر، پیش بینی شده است. بر همین قیاس استفاده ی نادرست از کارت بلیت، سیگار کشیدن یا روشن نگه داشتن سیگار در داخل قطار، روی پله برقی و هر منطقه ای که بخشی از شبکه ی مترو باشد، تخلف محسوب می شود.

ماده ی ۳۲: تخلف های اشاره شده در ماده ی قبل، محکوم به پرداخت جریمه ی مقرر در چارچوب ماده ی ۲۹۵ آئین نامه حمل و نقل زمینی خواهد بود.

ماده ی ۳۳:

۳۳-۱: مقام ذیصلاح برای طرح و پیگیری لایحه ی ضمانت اجرایی اخذ جریمه، که در این آیین نامه پیش بینی شده است مدیر عامل کنسرسیوم ناحیه ای حمل و نقل است. لایحه ی قانونی را باید یک کارمند ذیصلاح دولتی، به ابتکار خود یا بر مبنای گزارش دریافتی طرح کند.

۳۳-۲: لایحه ی اعمال جریمه با مفاد قانون ۱۹۷۸/۱۶ به تاریخ ۳۰ جولای، و آیین نامه ی اجرایی آن که طبق فرمان سلطنتی ۱۹۹۰/۱۲۱۱ به تاریخ ۲۸ سپتامبر تصویب شده است، و نیز آیین نامه ی اجرایی قانون ۱۹۹۰/۳۰ به تاریخ ۲۶ سپتامبر درباره ی رویه ی قضایی اداره ی سرپرستی عمومی همخوانی دارد.

ماده ی ۳۴:

ماده ی ۳۴-۱: اعمال جریمه های مقتضی، مستقل از التزام پرداخت خسارت است.

ماده ی ۳۴-۲: آیین نامه عمومی که در اعمال جریمه ها به کار می آید، همان هایی است که در قانون رویه ی قضایی اداره ی سرپرستی عمومی و دیگر قوانین مرتبط با اجرای احکام است.

ماده ی ۳۵: امکانات محکوم کردن رفتارهایی که در ماده ی ۳۲ این آیین نامه به آن ها اشاره شده است، به لحاظ محدوده ی زمانی و شکل در چارچوب ماده ی ۲۹۸ قانون حمل و نقل زمینی تجویز خواهد شد.

ماده ی ۳۶: بدین وسیله به شرکت بهره برداری متروی مادرید اختیار داده می شود کل مبلغ جریمه کرایه ها را در چارچوب ماده ی ۲۸ این آیین نامه از مسافران بگیرد.

شروط نهایی

نخست: آئین نامه حاضر در روز پس از انتشار آن در روزنامه ی رسمی استانداری مادرید رسمیت می یابد. این

آئین نامه باید در روزنامه ی رسمی دولت نیز چاپ شود.

دوم: نسخ موارد خلاف این آئین نامه

هرگونه آئین نامه ی هم ارز یا از مرتبه ی پایین تری نسبت به این آئین نامه، در حوزه ی عمل ناحیه ی

خودگردان مادرید، که با آئین نامه حاضر متناقض باشد کن لم یکن تلقی می شود.

