

Respuesta de Metro de la Ciudad de México

1. ¿Tienen implementado un mecanismo o protocolo de resarcimiento de viajes a los usuarios cuando se presentan novedades operativas que afectan la continuidad del viaje? Si la respuesta es afirmativa por favor indicar tal procedimiento y cómo funciona. En caso negativo, ¿por qué no lo tienen?

R.- No se resarcen los viajes. Se ha intentado reponer el costo del viaje pero hasta la fecha no se ha consolidado.

2. ¿Cuándo se presentan novedades operativas que afectan la continuidad del viaje, tienen convenios con otros sistemas de transporte para desplazar a los usuarios hasta su destino final?

R.- Si, cuando debido a una falla, incidente o por trabajos de mantenimiento donde no es posible proporcionar el servicio en un tramo de una Línea o en toda, el Metro se coordina con la Red de Transporte de pasajeros RTP solicitando unidades (Buses) mediante los cuales se proporciona el servicio de transporte en el tramo afectado. Este servicio es gratuito para los pasajeros.

3. ¿Tienen definido un plan de continuidad del viaje para otro tipo de eventos, no solo novedades operativas? ¿En caso afirmativo, por favor indicar cuál y cómo funciona?

R.- Solamente para atender fallas graves y mantenimientos prolongados.

4. Por normatividad, ¿tienen la obligación de hacer devolución de viajes a los usuarios?, ¿en qué casos lo hacen?

R.- No se contempla tal obligación.

5. ¿Se tiene segmentado por medio de transporte el procedimiento o protocolo de atención en estos eventos, o es generalizado?

R.- De manera general se apoya con autobuses el traslado en los tramos suspendidos por mantenimiento o fallas graves y no se realiza devolución del pasaje en ningún caso.

-

Resposta do Metro da Cidade do México

1. Você implementou mecanismo ou protocolo de compensação de viagens para usuários quando há notícias operacionais que afetam a continuidade da viagem? Se a resposta for sim, indique esse procedimento e como funciona. Se não, por que eles não têm?

R. - A viagem não é compensada. Foi feita uma tentativa de substituir o custo da viagem, mas até o momento não foi consolidado.

2. Quando há novidades operacionais que afetam a continuidade da viagem, você tem acordos com outros sistemas de transporte para deslocar os usuários até o destino final?

R.- Sim, quando por avaria, incidente ou manutenção em que não seja possível a prestação do serviço num trecho de uma Linha ou na sua totalidade, o Metro coordena-se com as unidades solicitantes da Rede de Transporte de Passageiros da RTP (Autocarros) através em que o serviço de transporte é prestado na seção afetada. Este serviço é gratuito para passageiros.

3. Você tem um plano de continuidade de viagem definido para outros tipos de eventos, não apenas notícias operacionais? Em caso afirmativo, indique qual e como funciona?

R.- Apenas para atender a falhas graves e manutenções prolongadas.

4. Por norma, são obrigados a devolver viagens aos usuários? Em que casos o fazem?

R.- Essa obrigação não está contemplada.

5. O procedimento ou protocolo de atendimento nesses eventos é segmentado por meio de transporte ou é generalizado?

R.- Em geral, o traslado é suportado com ônibus nos trechos suspensos por manutenção ou avarias graves e o bilhete não é devolvido em nenhum caso.