

ORDENANZA PARA LA APLICACIÓN DEL SISTEMA DE RECAUDO EN EL TRANSPORTE PÚBLICO DENTRO DEL CANTÓN CUENCA

EL I. CONCEJO MUNICIPAL DEL CANTÓN CUENCA

CONSIDERANDO:

Que, la Constitución de la República del Ecuador, garantiza a todos los ciudadanos, en sus artículos 394 y 66 numeral 25, el derecho a la libertad de tránsito y transporte terrestre, y acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato;

Que, el artículo 11, numerales 8 y 9 de la Constitución de la República, determina que el ejercicio de los derechos se regirán por principios y se desarrollará de manera progresiva a través de normas, jurisprudencia y políticas públicas; correspondiendo al Estado, generar las condiciones necesarias para el pleno reconocimiento y ejercicio; además, es el más alto deber del Estado el respetar los derechos constitucionales;

Que, según el régimen de competencias previsto en el artículo 264 numeral 6 de la Constitución y el artículo 55 literal f) del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD, es competencia exclusiva de los gobiernos autónomos descentralizados municipales, planificar, controlar y regular el tránsito y transporte terrestre dentro de la circunscripción cantonal;

Que, según disponen las garantías normativas del artículo 85 de la norma ut supra, todo órgano con potestad normativa, tiene la obligación de adecuar formal y materialmente sus normas al contenido de los derechos previstos en la Constitución;

Que, el Código Orgánico Integral Penal, en su artículo 112, señala que se consideran como bienes protegidos, a los definidos como tales por los instrumentos internacionales vigentes del Derecho Internacional Humanitario, y en particular, los siguientes: numeral 4) Los destinados a la satisfacción de los derechos del buen vivir, de las personas y grupos de atención prioritaria, de las comunidades, pueblos y nacionalidades, de la población civil, así como los destinados al culto religioso, las artes, la ciencia o la beneficencia.

Que, el Código Orgánico Integral Penal en sus artículo 391 numerales 5 y 13, tipifican como una contravención de tránsito de sexta clase y por lo tanto, sanciona con una multa equivalente al 10% de un salario básico unificado del trabajador general y reducción de tres puntos en su licencia de conducir: numeral 13) La o el conductor de transporte público de servicio masivo que incumpla las tarifas preferenciales fijadas por la ley en beneficio de los niños, estudiantes, personas adultas y mayores de sesenta y cinco años de edad y personas con capacidades especiales, y, numeral 15) La o el conductor, controlador o ayudante de transporte público o comercial que maltrate de obra o de palabra a los usuarios.

Que, el artículo 231 del Código Orgánico de la Función Judicial, señala en su último inciso que: Los Gobiernos Autónomos Descentralizados serán competentes para conocer y sustanciar las contravenciones establecidas en ordenanzas municipales e imponer las correspondientes sanciones que no impliquen privación de libertad.

Que, por disposición de los artículos 35, 36, 37, 43 44, 45, 46, 47 numerales 3 y 394 de la Constitución de la República del Ecuador, y demás aplicables de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y su Reglamento General de Aplicación; es obligación prioritaria la promoción del transporte público masivo y la implementación de tarifas diferenciadas de transporte;

Que, la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial contiene los artículos 80, 81, 82 y 83, las infracciones y sanciones administrativas para las operadoras de tránsito y transporte.

Que, el Reglamento de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, ordena, en el artículo 93, que las infracciones concebidas en los artículos 80, 81, 82 y 83 de la ley, deben ser sancionadas por la Agencia Nacional de Tránsito, a través del director ejecutivo de la ANT, de conformidad con el procedimiento establecido en dicho Reglamento. Los gobiernos autónomos descentralizados que asuman las competencias de Tránsito, regularán, mediante ordenanzas, los procedimientos para la imposición de las sanciones administrativas a las operadoras de transporte terrestre, e previstas en los artículos 80, 81, 82 y 83 de la ley, en el ámbito de sus competencias, debiendo para el efecto: mantener procedimientos homogéneos con dicho Reglamento.

Que, el 13 de enero de 2011 el Concejo Municipal de Cuenca aprobó en segundo y definitivo debate la Ordenanza para la Aplicación del Sistema de Recaudo en el Transporte Público de Buses dentro del cantón Cuenca. Normativa que permitió la implementación, como alternativa al pago con moneda fraccionaria, el pago, mediante un dispositivo de tarjeta electrónica de prepago;

Que, la Agencia Nacional de Tránsito mediante resolución numerada 003-DIR-2014-ANT, emitió el Reglamento de Sistemas Tecnológicos de Recaudo para Transporte Público Intracantonal. Este reglamento prevé la implementación del Sistema de Recaudo Electrónico (SER), como un procedimiento y herramienta de alta confiabilidad y seguridad, que permite receptor y gestionar los recursos provenientes de la tarifa recaudada, con la especial característica de propender a la total eliminación del pago en efectivo para el servicio de transporte público intracantonal; así lo determinan su artículo 5, inciso c); y, artículo 6 inciso c);

Que, es necesario mediante reforma normativa, mejorar la calidad de la prestación del servicio de transporte público intracantonal, respecto de los métodos y formas de pago y recaudo de la

tarifa para mejorar las condiciones del derecho de los usuarios a acceder a bienes y servicios de calidad;

Que, se debe garantizar un mecanismo tecnológico idóneo para que todos los grupos de atención prioritaria, que son beneficiarios del cobro de la media tarifa vigente, puedan siempre hacer uso de este derecho Constitucional y que por ninguna razón, tal derecho se vea vulnerado;

Que, con la inminente implementación y puesta en funcionamiento del Tranvía Cuatro Ríos en la ciudad de Cuenca; y, enmarcados bajo los parámetros del Plan de Movilidad de Cuenca, donde uno de sus ejes es el Sistema Integrado de Movilidad que maximiza y optimiza la conectividad de la red integrada, es necesario un sistema electrónico global de cobro que permita enlazar a todos los métodos de cobro de cualquier tipo de transporte masivo que sirva a la ciudad;

Por las razones antedichas, y en ejercicio de las funciones y competencias que le confiere la Constitución de la República y el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, el Concejo Municipal del cantón Cuenca, considera necesario expedir la siguiente:

ORDENANZA PARA LA APLICACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE RECAUDO EN EL TRANSPORTE PÚBLICO DENTRO DEL CANTÓN CUENCA

TITULO PRELIMINAR

AMBITO DE APLICACIÓN

Art. 1.- La presente Ordenanza contiene las normas específicas para la implementación, administración, control y fiscalización del sistema de recaudo en las unidades de transporte público del cantón Cuenca, así como las responsabilidades, derechos y obligaciones de las partes involucradas en el sistema. Las normas contenidas en esta Ordenanza son especiales a las de la regulación general sobre la administración, operación y control del sistema de transporte público.

Art. 2.- Corresponde a todas las entidades que se nombran en el presente articulado, la ejecución y vigilancia de esta Ordenanza, ya sea de manera directa o por medio de contrato o convenio con instituciones públicas, privadas o asociaciones público-privadas, sin que ello implique delegación o concesión.

Art. 3.- La prestación del servicio de transporte público de pasajeros dentro del cantón Cuenca, comprende la transportación de pasajeros dentro del área del cantón, a cambio de una tarifa regulada y controlada que deberá ser ejecutada y conciliada mediante el Sistema Integrado de Recaudo (SIR) o cualquier otro sistema de recaudo que cada modalidad de transporte público lo requiera de manera independiente o en conjunto, debidamente aprobado por la autoridad competente. Así también, la operación de las flotas de buses será controlada en la prestación de sus servicios a través de un Sistema de Ayuda a la Explotación (SAE), para garantizar la oferta

necesaria en el cantón Cuenca. Así mismo, esto será aplicado a cualquier otro sistema de transporte público que hubiere en la ciudad.

Art. 4.- Las compañías operadoras de transporte público, para brindar el servicio dentro del cantón Cuenca, contarán obligatoriamente con los sistemas SIR y SAE sujetos a lo establecido en la presente Ordenanza y a la normativa vigente para el efecto.

Corresponde a la Empresa Pública Municipal de Movilidad, Tránsito y Transporte de Cuenca, EMOV EP, la determinación, calificación, aprobación y autorización de los distintos instrumentos que deban implementarse en las unidades de transporte público para cumplir con los objetivos de los sistemas SIR y SAE, en el ámbito intracantonal, urbano y rural. Se garantizarán mecanismos eficientes para el control y fiscalización de los sistemas, así también la mejora progresiva en la calidad de la prestación del servicio para favorecer la integración e interconexión de los diferentes medios de transporte del cantón.

TITULO I

DEL SISTEMA DE RECAUDO

Art. 5.- Los sistemas SIR y SAE, establecidos en esta normativa, deberán centralizarse operativa y tecnológicamente en el Centro de Control de Operaciones y Mantenimiento. Este centro será administrado por los operadores de transporte de forma directa por los proveedores tecnológicos contratados, o de manera conjunta; siendo responsables por su buen uso y administración.

El Centro de Control de Operaciones y Mantenimiento funcionará conectado, en tiempo real, con el Centro de Fiscalización y Control de la Empresa Pública Municipal de Movilidad, Tránsito y Transporte EMOV EP, por lo tanto, la EMOV EP, para el control real y efectivo del cumplimiento de las obligaciones de los operadores y el manejo de los sistemas SIR y SAE, tendrá acceso total y sin restricción, para efectos de control a los sistemas informáticos contratados por las operadoras de transporte, que incluyen los sistemas de geo localización, respetando los derechos de propiedad intelectual de las licencias de software y hardware utilizadas.

Es obligación de los operadores de transporte mantener operativos y en condiciones óptimas todos los sistemas, así como los equipos indispensables para el efectivo control y fiscalización de la EMOV EP.

Tanto el Centro de Control de Operaciones y Mantenimiento de los sistemas SIR y SAE, cuanto el Centro de Fiscalización, deberán garantizar la seguridad física e informática de los sistemas.

La tecnología usada en las redes de transporte público de pasajeros, deberá estar debidamente homologada. Salvo norma en contrario, la EMOV EP determinará los parámetros técnicos de homologación de los instrumentos tecnológicos que funcionen en las unidades de transporte

público de pasajeros para el recaudo de pasajes, con base a lo establecido al respecto por parte de la autoridad de tránsito nacional.

Le corresponderá, además, controlar y fiscalizar periódicamente el buen estado de funcionamiento de las máquinas e instrumentos, según lo determinen los cronogramas de la EMOV EP.

Art. 6.- El Sistema Integrado de Recaudo (SIR), consiste en el conjunto de medios de pago, hardware y software, red de telecomunicaciones y actividades de recaudo de las tarifas, que permiten controlar la información y los ingresos económicos correspondientes a las tarifas pagadas por las y los usuarios de transporte público y que permiten auditar las cuentas de recaudo, así como generar la estadística de la demanda de pasajeros.

Art. 7.- El Sistema de Ayuda a la Explotación (SAE) es el conjunto de instrumentos que permiten la operación, comercialización y difusión del SIR, además de todos los componentes de la cadena de valor agregado que se pueden generar según las normas que para el efecto considere la EMOV EP.

Art. 8.- El Sistema de Control de las Operaciones es el conjunto de equipos de hardware y software que conjuntamente con la aplicación de ingeniería de transporte permiten realizar el comando, control y comunicación operacional de las flotas, con el objetivo de gerenciar y optimizar la producción del sistema de transporte, disminuir los costos operacionales y mejorar el servicio e información al usuario.

Art. 9.- La Red de Telecomunicaciones, cuando menos deberá considerar la transmisión de voz y datos relativos a los sistemas SIR y SAE.

TITULO II

DEL MEDIO DE PAGO, CARACTERISTICAS, ADQUISICIÓN, TECNOLOGIA, SEGURIDAD DE DATOS, INTERCONECTIVIDAD, INCENTIVOS, PUBLICIDAD, PUNTOS DE VENTA, ATENCION AL USUARIO.

Art. 10.- El servicio de transporte público de pasajeros exigirá un pago económico a los usuarios y usuarias por la prestación del servicio. El sistema tarifario y el costo del pago económico serán fijados o modificados mediante acto normativo expedido por el Concejo Municipal del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Cuenca. Para cumplir con sus fines y garantizar el cumplimiento de los derechos de los usuarios, se regirá sobre criterios de seguridad, inclusión social, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, ininterrupción, prohibición de paralización y calidad.

Art. 11.- Los niños, niñas y adolescentes, personas adultas y adultos mayores, personas con discapacidad, los estudiantes de nivel básico y bachillerato tendrán acceso sin restricciones y serán

beneficiarios de una tarifa preferencial equivalente a la mitad de la tarifa fijada como convencional por el órgano competente. Para los beneficiarios de la tarifa preferencial, en la presente Ordenanza se establecen los mecanismos que faciliten su acceso, considerando además la normativa aplicable al caso específico.

Se exceptúan de esta disposición las niñas y niños menores de seis años, quienes están exentos del pago de cualquier tarifa.

Los prestadores del servicio están obligados al cobro de la tarifa preferencial o media tarifa, en las condiciones dispuestas en esta normativa y durante todos los días del año.

Art. 12.- El pago económico de la tarifa por la prestación del servicio de transporte de pasajeros se lo hará exclusiva y obligatoriamente mediante tarjetas electrónicas de prepago sin contacto o los medios electrónicos y tecnológicos aprobados y autorizados por la Agencia Nacional de Tránsito y la Empresa de Movilidad, Tránsito y Transporte de Cuenca, EMOV EP, para el funcionamiento del SIR o cualquier otro mecanismo debidamente implementado para el efecto.

La tarjeta electrónica, en cuanto al pago económico de la tarifa vigente por la prestación del servicio, será utilizable, en un mismo acto, cuantas veces el titular lo considere conveniente y hasta en la cantidad de pasajes que agoten su saldo, para el pago del pasaje electrónico de más de una persona. Se excluye, expresamente de esta disposición el pago de la tarifa diferenciada, que será de beneficio único y exclusivo de su titular.

La tarjeta electrónica podrá ser adquirida en cualquiera de los puntos de venta y recarga.

En las unidades de transporte, paradas, estaciones de transferencia y centros de atención al cliente, se dará al usuario las direcciones y facilidades necesarias para que accedan a las unidades y realicen el pago en la forma prevista en esta norma.

Art. 13.- Cualquier persona usuaria de la tarjeta electrónica de prepago podrá personalizar la tarjeta en los centros de atención al cliente determinados para este fin. Para esto, bastará con presentar su cédula de identidad o ciudadanía.

La tarjeta personalizada contará, en su reverso, con los datos de identificación del usuario y su fotografía.

Las personas con derecho a tarifa preferencial y que quieran hacer uso de este derecho deberán personalizar su tarjeta sin excepción.

Los usuarios o usuarias que quieran hacer uso de este derecho deberán personalizar su tarjeta sin excepción. Los usuarios o usuarias con discapacidad, deberán presentar su carné o registro del CONADIS; los estudiantes presentarán su carné estudiantil vigente o, excepcionalmente, el documento de la institución educativa que certifique su calidad de alumno regular a la fecha. Los estudiantes de nivel básico y bachillerato ,deberán acreditar su calidad de estudiantes en los

centros de atención al cliente para que el sistema acredite su derecho a tarifa preferencial por el año solicitado, para lo cual el prestador del servicio, la EMOV EP y el GAD Municipal del cantón Cuenca, realizarán campañas informativas para el efecto, conjuntas o individuales. Para niños, niñas, adolescentes y adultos mayores se deberá presentar la cédula de identidad o ciudadanía.

En la tarjeta electrónica personalizada constará la expresión clara y explícita del derecho a tarifa preferencial, cuando corresponda.

La personalización de la tarjeta es facultativa para un usuario de tarifa completa; sin embargo, la reasignación de saldo remanente en un dispositivo dañado o extraviado a uno nuevo, sólo se podrá realizar si el usuario optó por la opción de personalizarlo.

El usuario o usuaria de la tarjeta electrónica podrá en cualquier momento devolver su tarjeta, con o sin saldo, a las operadoras del servicio a través de los centros de atención al cliente y éstos están en la obligación de devolver al usuario en efectivo, el valor del saldo acumulado remanente que registre la tarjeta.

Las operadoras del servicio se reservan el derecho de confirmación, en cualquier momento, de la autenticidad de los documentos entregados y la veracidad de la información contenida. Si se confirma que el documento no es auténtico o la información no es verdadera, la operadora podrá abstenerse de emitir la tarjeta electrónica, o anularla cuando haya sido emitida, sin perjuicio de las acciones legales que le correspondan.

Art. 14.- Las tarjetas electrónicas de prepago incorporarán un dispositivo interior de funcionamiento sin contacto; registrarán el pago correspondiente, precautelando la seguridad y los derechos de las y los usuarios.

Además de aquello, al ser tarjeta de última tecnología, deberá cumplir con lo señalado en las resoluciones de la autoridad nacional de tránsito, esto es, registrar información sistematizada para otorgar datos que permitan una gestión adecuada del sistema a favor de la ciudadanía.

Las tarjetas habilitadas deberán estar registradas con seguridad informática y además contarán con series y numeraciones codificadas para cada modalidad de uso.

Art. 15.- La tarjeta electrónica personalizada será intransferible. Los operadores del servicio son responsables de generar y mantener la base de datos mediante un software que cuente con suficientes pistas de autoría y seguridades informáticas, así como custodiará los archivos de los documentos de las y los usuarios que personalicen las tarjetas, de manera que facilite la renovación en el evento de pérdida o reposición en la tarjeta, sin necesidad de presentar más documentos que la cédula de identidad o ciudadanía, salvo el caso a estudiantes de nivel básico o bachilleratos. En caso de renovación o pérdida de la tarjeta electrónica, se deberá transferir los saldos de la tarjeta anterior, una vez que se expida la nueva.

En el caso de pérdida o sustracción de la tarjeta electrónica, el titular está obligado a reportarlo en un centro de atención al cliente o en el sistema de call center de la operadora, habilitado para el efecto, en un término no mayor a 72 horas.

Art. 16.- Para el uso de la tarjeta electrónica u otros medios electrónicos de pago, establecidos por la autoridad competente, los prestadores del servicio, en coordinación con la EMOV EP, diseñarán promociones e incentivos entre los que se incluirán: entrega de tarjetas sin costo, bonos especiales, descuentos, pasajes libres, entre otros; a través del desarrollo progresivo y ordenado del SAE.

Al margen de las promociones e incentivos que se tratan en esta norma, toda tarjeta electrónica personalizada, cuando haya agotado su saldo, es decir saldo cero, permitirá obligatoriamente el uso de un pasaje remanente de emergencia, cuyo costo será descontado en la siguiente recarga de saldo. Para el caso de portadores de tarjetas personalizadas y que pertenezcan a un grupo de atención prioritaria, se contará obligatoriamente con dos pasajes remanentes de emergencia cuyo costo será descontado en la siguiente recarga de saldo.

Art. 17.- Las tarjetas electrónicas u otros dispositivos electrónicos de pago autorizados, tendrán como principal objetivo la utilización en cualquier sistema de transporte público, sin embargo, podrán ser utilizados en otras actividades públicas o comerciales, previamente autorizadas por la EMOV EP, en el marco del Sistema de Ayuda a la Explotación (SAE), debiendo propender al uso de la misma tarjeta en el sistema de bicicleta pública.

Art. 18.- La emisión de las tarjetas será autorizada por la EMOV EP y serán responsables de ello los operadores del servicio, sin perjuicio de otras delegaciones que considere la EMOV EP en función de la implementación y puesta en marcha del SIR. El modelo físico, gráfico y promocional de las tarjetas electrónicas deberá ser aprobado por la EMOV EP.

Las tarjetas electrónicas implementadas por las operadoras de transporte, deberán ser 100% compatibles con el sistema de recaudo del tranvía de Cuenca, para este efecto se deberá además, con la aprobación de la EMOV EP, contar siempre con el aval técnico de la entidad o departamento del Gobierno Municipal encargado de la operación del Tranvía, que deberá revisarse las especificaciones técnicas de la tarjeta para el control de calidad, así como, contará con al menos 3 proformas de diferentes proveedores de las tarjetas y se considerará para esto una metodología de calidad, costo y beneficio de la ciudadanía usuaria de transportes.

Art. 19.- Los mecanismos adicionales para la aplicación del SIR que se consideren para su implementación en las unidades de transporte en bus interparroquial deberán garantizar la accesibilidad, seguridad y garantía de los derechos de las y los usuarios.

Art. 20.- En todos los componentes del sistema SIR y SAE se prohíbe la publicidad de cigarrillos, licor y cualquier producto, servicio o actividad que promueva o incite a la violencia. Asimismo, se prohíbe la difusión de contenidos discriminatorios de cualquier índole o sexista. Sólo en las

fechas establecidas por el Consejo Nacional Electoral para la campaña electoral previa a sufragios, se autorizará la contratación de publicidad externa e interna con contenido político electoral en las unidades de transporte, bajo las normas que establezca para el efecto, ya sean las ordenanzas vigentes o las normas establecidas por parte de la EMOV EP, preservando la pluralidad de las expresiones políticas.

En coordinación con los operadores del servicio, la EMOV EP, regulará la forma en que los componentes del SIR y SAE aporten a campañas educativas que promuevan la difusión y respeto a los derechos constitucionales.

En todo caso, toda publicidad tanto al interior como al exterior de una unidad de transporte público deberá ser autorizada por parte de la Empresa de Movilidad, Tránsito y Transporte, EMOV EP.

Será potestad exclusiva de la EMOV EP ordenar a las operadoras de transporte público la colocación obligatoria de publicidad que tenga por objeto informar a la ciudadanía acerca de los derechos y obligaciones de los pasajeros y conductores así como aquella que tenga por objeto promover valores y principios universales de orden moral, en especial, lo relacionado con actitudes que dentro de una unidad lesionen el derecho a la honra, a la dignidad y a la integridad física e intelectual de las personas.

Art. 21.- Los centros de atención al cliente, así como los puntos de recarga, son de exclusiva responsabilidad del operador del servicio. La EMOV EP ejercerá el control y fiscalización del sistema según se indica en el Título III de esta Ordenanza.

Art. 22.- Los puntos de venta y recarga de las tarjetas estarán plenamente identificados y distribuidos en toda la ciudad, en las cabeceras parroquiales e inclusive en los lugares aledaños hasta donde llegue el servicio.

Para la ubicación de los puntos de venta y recarga se preferirán lugares aledaños a las paradas de embarque y desembarque y sitios de alta concentración de usuarias y usuarios, los mismos que serán determinados por la Dirección Municipal de Tránsito, en conjunto con la EMOV EP.

La gestión, la implementación de todos los puntos de venta y recarga de las tarjetas, así como los centros de atención al cliente serán de exclusiva responsabilidad del operador del servicio.

Los operadores del servicio deberán contar con formularios de quejas y reclamos elaborados y autorizados por la EMOV EP, los mismos que deberán ser colocados en los puntos de venta.

Art. 23.- Los Centros de Atención al Cliente brindarán los siguientes servicios:

- a) Venta y recarga de tarjetas tanto de tarifa convencional como preferencial;
- b) Personalización de las tarjetas de tarifa preferencial;
- c) Venta de tarjetas temporales y promocionales, bonos estudiantiles y otros que se determinen según el Art. 19 de esta Ordenanza;

- d) Reposición de tarjetas dañadas o deterioradas;
- e) Anulación de tarjetas extraviadas;
- f) Reembolso de la garantía de la tarjeta;
- g) Información general al usuario sobre el uso de la tarjeta, promociones, beneficios adicionales.
- h) Recepción de quejas, denuncias y reclamos en los formularios que la EMOV EP apruebe para el efecto, cuya elaboración y distribución es de responsabilidad de los operadores del servicio.

Art. 24.- Los operadores del servicio dispondrán de cuando menos cuatro centros permanentes de atención al cliente, establecidos estratégicamente para brindar el servicio a la ciudadanía, con horarios alternados y diferenciados que cubran la demanda durante los fines de semana y feriados. Dichos centros de atención estarán equipados para brindar un servicio ágil, cómodo y seguro y darán atención preferente a niños y niñas, personas con discapacidad, personas de la tercera edad, mujeres embarazadas y personas con niños en brazos. La EMOV EP autorizará las zonas o sitios estratégicos antes indicados, así como podrá solicitar justificadamente la implementación de Centros de Atención y puntos de venta adicionales en un futuro en función de la demanda y requerimientos ciudadanos a lo cual la Operador del Servicio deberá dar cumplimiento obligatorio.

TITULO III

DEL CONTROL Y FISCALIZACIÓN DE LA OPERACIÓN

Art. 25.- El GAD Municipal del cantón Cuenca, a través de la EMOV EP, realizará la fiscalización de la operación de los sistemas SIR y SAE en su totalidad, a partir de la información generada:

- a) En todos los sistemas informáticos y telemáticos de operación de los sistemas SIR y SAE que envían la información en línea al Centro de Fiscalización de la EMOV EP;
- b) En la flota vehicular;
- c) En los Centros de Atención al Cliente y en los puntos de venta y recarga, y;
- d) Por cualquier mecanismo adicional que adopte EMOV EP para el adecuado control y fiscalización en concordancia con las leyes, reglamentos, ordenanzas y más regulaciones respectivas.

Art. 26.- El Centro de Control de Operaciones y Mantenimiento de los sistemas SIR y SAE incluirá el enlace permanente en línea y en tiempo real con el Centro de Fiscalización y Control de la EMOV EP que será de uso exclusivo de la Empresa Pública Municipal en los términos del art. 5 de la presente Ordenanza.

La EMOV EP tendrá acceso sin restricciones al Centro de Control de Operaciones y Mantenimiento, y podrá solicitar los reportes que considere necesarios para realizar la auditoría del sistema, en base a pistas de auditoría que se consideren pertinentes.

Los fiscalizadores de la EMOV EP, plenamente identificados, tendrán libre acceso a los vehículos que prestan el servicio y dependencias de la o las compañías operadoras del sistema de recaudo, pudiendo en cualquier tiempo realizar toda clase de auditorías físicas e informáticas.

Art. 27.- El sistema de control y mantenimiento de las operaciones del SIR y SAE, podrá utilizar cualquiera de los medios de telecomunicación, siempre que cuente con seguridad informática y electrónica de los datos de operación, y el mismo que será también fiscalizado por la EMOV EP.

TITULO IV

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS Y LOS USUARIOS Y OPERADORES DEL SERVICIO Y CONDUCTORES DENTRO DEL SISTEMA SIR Y SAE

CAPITULO I

USUARIAS Y USUARIOS

Art. 28.- Derechos de las y los Usuarios.- Sin perjuicio de los derechos establecidos en la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, en adelante LOTTTSV y los contemplados en el Reglamento General los usuarios y usuarias del servicio de transporte público tendrán los siguientes derechos, con relación al sistema de recaudo y los componentes del sistema SIR Y SAE:

- 1) Observar y reclamar en caso de sentirse afectado por la prestación de los servicios, en cualquiera de sus momentos y considerando cualquiera de sus componentes. Los reclamos se expondrán en los formularios elaborados y aprobados por la Empresa de Movilidad, Tránsito y Transporte, EMOV EP, que son puestos a disposición de los usuarios y usuarias, tanto en las unidades de transporte como en los centros de atención al cliente, según el procedimiento establecido en la presente Ordenanza, así como también en las normas correspondientes del contrato de operación;
- 2) Realizar el pago mediante la tarjeta electrónica o mediante el dispositivo electrónico autorizado, según la tarifa que aplique;
- 3) Llevar el equipaje permitido sin ningún costo adicional. Según lo establecido en la LOTTTSV, el transporte de bicicletas se ofrecerá de manera gratuita. Los animales domésticos menores podrán ser transportados siempre que lo hagan de forma segura utilizando correas o en dispositivos propios para su transportación, de manera que no incomoden o pongan en riesgo a los demás pasajeros;
- 4) Ser transportado según la ruta establecida, respetando las paradas indicadas para el embarque y desembarque de pasajeros;

- 5) Recibir un servicio de calidad, con trato digno por parte de los prestadores del servicio, sin ningún tipo de discriminación en razón de su edad, sexo, discapacidad, preferencia sexual, raza, etc., tanto en las unidades de transporte como en los centros de atención al cliente y los puntos de venta y recarga de tarjetas;
- 6) Recibir apoyo especial en caso de requerirlo por razones de salud, embarazo, discapacidad, condiciones de movilidad reducida y otros, sin ningún pago adicional;
- 7) Utilizar los asientos reservados para mujeres embarazadas, personas con niños en brazos, personas de la tercera edad, o personas con discapacidad y movilidad reducida, en caso de encontrarse en estas condiciones;
- 8) En los centros de atención al cliente recibir información clara, completa y oportuna respecto de los elementos del sistema de recaudo, modificaciones, promociones, rutas, paradas y demás información de interés para las y los usuarios;
- 9) Recibir el correspondiente comprobante de pago en cada compra y recargas de tarjetas, realizadas en los puntos autorizados; y,

Art. 29.- Obligaciones de las y los usuarios:

- 1) Cumplir con el pago de la tarifa correspondiente mediante el uso de la tarjeta electrónica u otros medios electrónicos autorizados. La negativa de abordaje o el retiro de la persona de la unidad de transporte será consecuencia de la negativa de pago. Se exceptúan de esta obligación los niños y niñas menores de seis años.
- 2) Conservar en buen estado el dispositivo tecnológico de prepago;
- 3) Personalizar la tarjeta de tarifa preferencial, previa a su utilización en el sistema, en los centros de atención al cliente y responsabilizarse por su uso adecuado;
- 4) Utilizar correctamente la unidad de transporte, observando las disposiciones dadas por el conductor o conductora, a quien debe dirigirse respetuosamente al igual que a los demás pasajeros;
- 5) Observar rigurosamente las indicaciones de no fumar y no arrojar basura dentro o fuera de la unidad;
- 6) Cuidar por el buen mantenimiento de las unidades de transporte público y las paradas, su mobiliario, letreros y demás elementos informativos o decorativos que consten en ellos;
- 7) Mantener libres los asientos destinados para mujeres embarazadas, personas con niño en brazos, personas de la tercera edad, o personas con discapacidad y movilidad reducida y ceder otros espacios en caso de ser necesario para el uso de estas personas;

8) Bajar o subir a la unidad únicamente en las paradas y por las puertas autorizadas. Hacer fila, respetando el orden de llegada, para el embarque o desembarque ordenado. Siempre tendrán preferencia para el embarque o desembarque las personas de la tercera edad, personas con discapacidad, niños y niñas, personas con niño en brazos y mujeres embarazadas; y,

9) Utilizar los formularios para ejercer su derecho a presentar reclamos y peticiones frente a irregularidades o conductas irregulares en la prestación del servicio. La persona usuaria es responsable de depositar una copia del formulario en el ánfora prevista en cada unidad de transporte o en los Centros de Atención al Cliente u otros lugares destinados para el efecto. La EMOV EP a través de los fiscalizadores, realizará el seguimiento del reclamo, y de considerarlo necesario dispondrá el inicio del procedimiento administrativo sancionador. Cuando los reclamos sean presentados por usuarios pertenecientes a un grupo de atención prioritaria, la EMOV EP está en la obligación de notificar, según sea el caso y corresponda a: la Junta Cantonal de Protección de Derechos, Defensoría del Pueblo o Consejo de Protección de Derechos. Todas las entidades mencionadas en el presente artículo actuarán de conformidad con sus competencias establecida en la normativa vigente. Además, la EMOV EP está en la obligación de dar respuesta a todo denunciante en los términos que cada caso amerite.

El conductor de la unidad es responsable de cumplir y hacer cumplir a todas y todos los pasajeros lo dispuesto en el artículo anterior

CAPITULO II

OPERADORES DEL SERVICIO

Art. 30.- Sin perjuicio de las obligaciones establecidas en la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, su Reglamento y el título habilitante correspondiente, la compañía operadora está obligada a:

1) Contar con los medios necesarios para facilitar el pago electrónico de la tarifa; así como garantizar la accesibilidad a la unidad, sin barreras u obstáculos que pongan en riesgo la calidad del servicio y se garantice el trato preferencial contemplado en la norma.

2) Disponer todo el tiempo de los formularios de reclamación autorizados por EMOV EP para que tanto las personas usuarias cuanto el conductor o conductora puedan precisar en él las irregularidades que se puedan presentar en la unidad;

3) Contar con un dispositivo electrónico al interior de cada unidad que anuncie las paradas en sistema parlante y por escrito, el mismo que deberá estar siempre encendido durante la operación, perfectamente calibrado con el recorrido y en el volumen apropiado para su correcta audición al interior de toda la unidad, sin que sea interferido por la radio u otros dispositivos;

En los intervalos podrá difundir información relacionada con el sistema de transporte u otra que sea de interés de las y los usuarios y del operador del servicio. En todos los casos la EMOV EP será quien califique la información a transmitir;

4) Remitir periódicamente, según determine la EMOV EP, un registro del personal que labora en las unidades de transporte bajo relación de dependencia, con la constancia documental del cumplimiento de las obligaciones laborales legalmente exigidas;

La EMOV EP establecerá los periodos en que debe remitirse el registro de personal en dependencia, de acuerdo con la naturaleza jurídica de las obligaciones;

5) Capacitar periódicamente y de manera obligatoria al personal que labora en las unidades de transporte, de forma que se encuentre garantizado el buen trato hacia las y los usuarios y la calidad del servicio. La EMOV EP propondrá los procesos de capacitación y la periodicidad con la que deban desarrollarse. La implementación será previamente coordinada con las compañías según deba desarrollarse. Asimismo, la capacitación referida en este numeral obligatoriamente deberá abordar temas de derechos humanos, no discriminación y derechos de personas pertenecientes a grupos de atención prioritaria sin perjuicio de que se amplíen asignaturas similares a las indicadas; deberá implementarse un examen que deberá ser aprobado para que sigan teniendo la factibilidad de conducir una unidad de transporte

6) Contar con letreros acordes a la normativa de la EMOV EP en la parte delantera y trasera de la unidad que indique el número de la línea y número de unidad.

La información del recorrido será establecida en la parte delantera de la unidad de transporte público;

7) Mantener letreros fijos y visibles que indiquen la prohibición de fumar en la unidad y la de arrojar basura dentro o fuera de la unidad;

8) Mantener un letrero fijo y visible que indique el número de teléfono para reportar denuncias por irregularidades en el servicio, además de la información de la unidad: número de placa, número de autorización municipal, nombre, número de cédula y fotografía de él o los conductores autorizados para esa unidad;

9) Señalizar adecuadamente los asientos destinados para uso preferente de mujeres embarazadas, personas con niño en brazos, adultos mayores o personas con discapacidad y movilidad reducida. Estos asientos estarán ubicados según la normativa vigente;

10) Mantener las unidades limpias interna y externamente; disponer de fundas plásticas y un botiquín equipado para atención de emergencia;

11) Permitir y mantener en buen estado físico y velar por el correcto manejo y funcionamiento de cualquier elemento tecnológico instalado por el gobierno autónomo descentralizado del cantón Cuenca o por una de sus empresas públicas, previa notificación y acuerdo con los

prestadores del servicio, siempre y cuando sean para la mejora en la calidad de la prestación del servicio a los usuarios.

12) Previa solicitud del beneficiario emitir la tarjeta con preferencia definida por esta ordenanza a una persona que acredite su pertenencia a los grupos de atención prioritaria.

13) Permitir el ingreso a una persona con discapacidad y que la misma que sea evidente;

14) Cuando la unidad esté vacía o con disponibilidad de espacio, el servicio debe detenerse en las paradas autorizadas para el ingreso de una persona que forme parte de unos de los grupos de atención prioritaria establecidos en esta ordenanza.

15) Efectuar en el plazo máximo de veinte y cuatro horas la recarga móvil al usuario o usuaria con discapacidad desde que se registró y grabó la llamada.

16) Contar con el sistema, así como los aparatos indispensables para la geo localización de cada unidad de transporte que le permitirá a la EMOV EP, desde su centro de fiscalización y control, verificar el cumplimiento de rutas y frecuencia de las unidades.

17) Entregar toda la información que se registre tanto en las bases de datos del SIR así como aquella que resulte de cualquier manera de la explotación de la tecnología de los medios de pago y cualquier otra información que requiera la EMOV EP y que repose en custodia de los operadores del servicio.

18) Estar al día en pagos y obligaciones con sus proveedores a fin de garantizar que no se corte o se interrumpa cualquier servicio subcontratado que guarde relación con el SIR y con el SAE”.

La empresa a la que pertenezca la unidad será sancionada conforme lo determina el Artículo 80, numeral 5 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

CAPITULO III

LOS CONDUCTORES DE LAS UNIDADES DE TRANSPORTE

Las operadoras y los conductores de las unidades de transporte serán solidariamente responsables del buen estado de estos elementos tecnológicos. No podrán ser desactivados o retirados por ninguna causa, salvo que cuente con la aprobación de la EMOV EP o por causa de caso fortuito o fuerza mayor debidamente comprobadas.

Art. 31.- Sin perjuicio de lo dispuesto en la LOTTTSV, su Reglamento y el título habilitante respectivo, el conductor tiene las siguientes facultades:

1) Impedir el ingreso a la unidad de personas en visible estado de embriaguez, de drogadicción, o que porten armas;

2) Solicitar a los usuarios que obedezcan los preceptos de pago de tarifas, buen uso del medio de transporte y, en general, a los que no observen las obligaciones establecidas en esta Ordenanza, que abandonen la unidad, pudiendo para este fin solicitar la ayuda de la Policía Nacional, Policía Municipal Guardia Ciudadana, personal de control del GAD Municipal del cantón Cuenca y Agentes Civiles de Tránsito. En todos los casos de irregularidades por faltas de las personas usuarias, el conductor deberá hacer constar en los formularios autorizados por la EMOV EP y entregarlos para su seguimiento;

3) Impedir el ingreso de más pasajeros cuando se ha advertido que la totalidad de la capacidad nominal se halla ocupada;

4) Impedir el ingreso de pasajeros que pretendan transportar equipaje mayor al permitido o animales que no cumplan lo dispuesto en el artículo 28, de esta Ordenanza.

Art. 32.- Son obligaciones del conductor:

1) Cumplir en todo momento, los preceptos del contrato de operación otorgado a la compañía así como de los títulos habilitantes de cada línea, la Constitución y todas las Leyes, Ordenanzas, reglamentos y resoluciones vigentes;

2) El conductor o conductora tiene la obligación de detener totalmente el vehículo en las paradas señaladas por la autoridad competente, con el fin de permitir el adecuado embarque y desembarque bajo medidas de seguridad a favor de todos los usuarios. Se deberá tener por parte de los conductores mayor precaución y cuidado con las personas pertenecientes a grupos de atención prioritaria, a favor de quienes se deberá prestar la asistencia necesaria para embarque y desembarque.

3) Brindar un trato respetuoso y toda la información relacionada con el servicio a las personas usuarias, sin ninguna discriminación en razón de su edad, raza, sexo, preferencia sexual o discapacidad;

4) Cumplir estrictamente con el recorrido determinado, deteniéndose únicamente en los sitios de las paradas autorizadas para el embarque y desembarque de pasajeros. El procedimiento de abrir y cerrar puertas se realizará exclusivamente cuando la unidad se haya detenido por completo en la respectiva parada autorizada;

5) No dar aceleración al vehículo mientras el último pasajero que ingrese no se encuentre ubicado correctamente, y el último pasajero que desciende lo haya hecho completamente de la unidad;

6) Conducir con total apego a las normas de tránsito, sin rebasar los límites de velocidad autorizados y procurando en todo momento el mayor cuidado para garantizar la seguridad de las y los pasajeros;

7) Ir debidamente uniformados, según las disposiciones que de común acuerdo se establezca entre los operadores y la EMOV EP, manteniendo su higiene personal y con su credencial de identificación visible;

8) Comunicar oportunamente a su empresa de transporte la necesidad de formularios nuevos de reclamación en la unidad a su cargo, y;

9) Aquellas otras que exija la correcta prestación del servicio.

TITULO V

CAPÍTULO I

FORMULARIOS DE RECLAMACION

Art. 33.- Todas las unidades de transporte público, así como los centros de atención al cliente contarán con formularios de reclamación sobre la calidad y la prestación del servicio o el cometimiento de alguna de las infracciones previstas en esta Ordenanza. Los operadores del servicio serán responsables del diseño, impresión y abastecimiento de los formularios, en tanto que la EMOV EP aprobará los diseños y efectuará el control de los formularios de reclamación. Los formularios llenados por quienes se sientan perjudicados en los términos contenidos en la presente Ordenanza se extenderán en tres copias idénticas, una para quién presente la denuncia, una para el denunciado y otra que será puesta en el ánfora colocada para el efecto en cada unidad de transporte o en los lugares de atención que la EMOV EP haya destinado también para el efecto.

Los formularios de reclamación serán claros y sencillos de llenar, deberán estar numerados en serie continuada y colocados en un lugar visible y accesible a los usuarios; para lo cual la EMOV EP establecerá controles periódicos para verificar la disponibilidad de los mismos en las unidades y centros de atención. Además, las unidades de transporte contarán con un ánfora de seguridad proporcionada por el prestador del servicio, pero con candado o seguridad proporcionado por la EMOV EP, donde depositarán los formularios completados con las denuncias; cuya custodia, control y acceso exclusivo corresponde a la EMOV EP, la cual determinará los periodos de inspección, verificación y apertura del ánfora de formularios de reclamación; estos periodos de control no podrán ser menores a lapsos de 30 días ni mayores a 90 días.

En caso de daño al ánfora de reclamaciones, el propietario de la unidad será sancionado con multa equivalente a una remuneración básica unificada del trabajador, sin perjuicio de otras sanciones a las que pudiera haber lugar.

Si el daño es causado por un ciudadano o ciudadana usuario o usuaria, el conductor o la conductora de la unidad será responsable de informar por escrito a la EMOV EP, acompañando el video de respaldo de lo señalado para comprobar la veracidad del hecho, dentro de un término de 2 días posteriores al incidente; pudiendo solicitar apoyo de los Agentes Civiles de Tránsito, Policía Municipal Guardia Ciudadana o la línea telefónica para el servicio al ciudadano de la EMOV EP. Por el contrario, si la EMOV EP durante sus operativos periódicos constatare daño

al ánfora, y no existiere un presunto responsable, será la empresa de transporte quien asumirá la responsabilidad, previo procedimiento administrativo correspondiente.

A más de los formularios de reclamación antes indicados, podrá cualquier persona presentar una denuncia en la EMOV EP, así como a través del call center de la entidad, sin embargo, para efectos de sustanciar esta denuncia, quien presente la misma estará en obligación de reconocer su firma en un término no mayor a 3 días desde la fecha de entrega del formulario o denuncia escrita en la oficina principal de la EMOV EP.

Se dispondrá de formularios de reclamación también en las oficinas de la EMOV EP, así como en las estaciones de transferencia de pasajeros, terminales terrestres y centros de pago de servicios básicos.

CAPITULO II

SANCIONES POR FALTAS REGLAMENTARIAS DEL PERSONAL DE LAS EMPRESAS OPERADORAS

Art. 34.- Además de las denuncias presentadas por las y los usuarios, la EMOV EP realizará constataciones de la flota de manera periódica para verificar el cumplimiento de todo lo dispuesto en el Artículo 33 de esta ordenanza y el pleno funcionamiento de los sistemas SIR y SAE.

Las unidades que no cuenten con los equipos y señalización en correcto estado y funcionamiento serán sancionados conforme al Artículo 80 numeral 5 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial. Los gastos de traslado, custodia y equipamiento que requiera la unidad corren por cuenta de la empresa propietaria del vehículo.

En caso de encontrarse apagados, alterados o dañados alguno de los componente del SIR, cuando la empresa que no participe con el personal responsable en los procesos de capacitación acordados con la EMOV EP o que no presente el registro del personal a su cargo, la empresa a la que pertenezca la unidad será sancionada conforme lo determina el Artículo 80, numeral 5 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial. Misma sanción incurrirá cuando incumpla lo indicado en los numerales del 1 al 18 del artículo 30 de la presente ordenanza.

Para el caso de incurrir en fallas de los numerales 4 y 5 del Art. 30, adicionalmente a cubrirse el costo por la capacitación a la que no se haya asistido, el propietario del vehículo deberá asumir la capacitación al conductor en las mismas consideraciones en cuanto a contenidos y la carga horaria.

Cuando hubiera una inobservancia al numeral 11 del Art. 30 de este cuerpo normativo independientemente de la multa establecida en el párrafo anterior y de manera accesoria serán responsables de la devolución del daño ocasionado a los equipos o del valor integro cuando el daño sea irreparable.

La reincidencia en el lapso del mismo año, de una misma infracción, para una misma unidad de transporte público de la misma empresa, será sancionado conforme lo determina el Art. 81, numeral 1, y Artículo 82, numeral 1 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial respectivamente.

Art. 35.- Las empresas que por cualquier forma obstaculicen la tarea de fiscalización de la EMOV EP serán sancionadas conforme lo determina el Artículo 80, numeral 5 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

La reincidencia, en el lapso del año de cometida la infracción, será sancionada de conformidad con el Artículo 80, numeral 1 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

Art. 36.- La empresa propietaria de la unidad de la que se comprueben faltas al trato respetuoso y discriminatorio al usuario, así como los conductores que atenten contra los derechos de las y los usuarios en cuanto al cobro de la tarifa, serán sancionados conforme lo establece el Artículo 82, numeral 6 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial; así como al conductor, conforme lo determinado en el Código Orgánico Integral Penal para cada falta respectivamente.

Si el conductor o conductora acumula 3 infracciones en un año, la empresa operadora tendrá que disponer el cambio del conductor o conductora, los cuales no podrán conducir ninguna unidad de transporte público que opere en el cantón Cuenca por el lapso de un año contados a partir de la notificación con la sanción.

Art. 37.- Cuando el conductor o conductora no lleve correctamente el uniforme designado o no tenga visible su respectiva identificación, la EMOV EP amonestará por escrito al conductor o conductora de la unidad. La EMOV-EP se reserva el derecho de no admitir dentro de la nómina presentada por las operadoras a conductores que acumulen 3 o más amonestaciones escritas durante un año de servicio.

Art. 38.- Aquella o aquel conductor de las unidades de transporte público que abra o cierre las puertas de la unidad a su cargo, bien con motivo del ingreso o salida de pasajeros, fuera de los lugares preestablecidos para tal efecto o bien por cualquier motivo que no constituya fuerza mayor o caso fortuito, cuando no esté totalmente detenida, será sancionado conforme lo establece el Artículo 80 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de acuerdo a su numeral 5).

Art. 39.- Si un punto de recarga predeterminado agotare su saldo y un usuario no lograre realizar la recarga correspondiente de su tarjeta electrónica, la operadora del servicio responsable de mantener los puntos de recarga siempre con saldo disponible para el efecto, será sancionada con una multa equivalente al cincuenta por ciento de una remuneración básica unificada del trabajador en general.

Igual sanción corresponderá a la operadora del servicio, si en un punto de venta se agotare el stock de tarjetas electrónicas para su venta a los usuarios.

Las sanciones antes indicadas, excepto aquellas que sanciona el Código Orgánico Integral Penal, serán aplicables luego de un debido procedimiento administrativo sancionador, que consta en la presente Ordenanza, en el cual debe probarse los hechos y declarar la responsabilidad del conductor de la empresa propietaria o del operador del servicio, conforme el ordenamiento jurídico vigente.

CAPÍTULO III

SANCIONES A LAS Y LOS USUARIOS

Art. 40.- La o el usuario que dolosamente quisiera evadir o no realizar el pago de la tarifa vigente, no podrá ingresar a la unidad, asimismo podrá ser desembarcado en caso de la inobservancia a las normas de este cuerpo legal. El conductor o conductora de la unidad deberá requerir el apoyo de la Policía Nacional, Agentes Civiles de Tránsito, Policía Municipal Guardia Ciudadana o personal de control del GAD Municipal del cantón Cuenca, para desembarcar al usuario que se niegue a hacerlo.

Art. 41.- La tarjeta de tarifa preferencial es personal e intransferible. Si el conductor o conductora de la unidad o los supervisores de operación designados por las compañías de transporte, comprueban, mediante la verificación de la tarjeta electrónica personalizada que una persona no es el titular de la tarjeta de tarifa preferencial; y, sin embargo, se encuentra haciendo uso de ella; procederá a retener la tarjeta y remitirla a la EMOV EP, haciendo constar el particular en un formulario especialmente diseñado por el operador del servicio y autorizado por la empresa pública EMOV EP para ese efecto. En el formulario deberá constar necesariamente el código de la tarjeta y el nombre del titular y, de ser posible, número de documento de identidad o ciudadanía y dirección de domicilio de la persona que hizo uso de ella, en este caso la dirección del domicilio será aquella registrada en la base de datos del operador del servicio al momento de entregar la tarjeta.

El conductor o conductora entregará copia del formulario al usuario o usuaria infractor, en caso de que haya brindado las facilidades para ser identificado; en este supuesto, el destinatario de la sanción deberá pagar una multa equivalente al cincuenta por ciento de una remuneración básica unificada del trabajador, por el mal uso de la tarjeta con tarifa preferencial.

Los valores recaudados a propósito de las sanciones imputadas a los supuestos de este artículo serán entregados a las compañías operadoras, a través del Sistema Único de Recaudo

Constatados los datos con el sistema de personalización de tarjetas o dispositivos para tarifa preferencial por parte de la EMOV EP, y en caso de comprobarse la infracción, la tarjeta será suspendida por una semana y su auténtico dueño o dueña deberá acercarse a un Centro de Atención al Cliente para activarla nuevamente. En caso de reincidencia el dueño o dueña de la tarjeta será sancionado con el 10% de la remuneración básica unificada, y a la tercera o más

ocasiones con el 20% de la remuneración básica unificada. El pago se realizará de manera previa a la concesión de la nueva tarjeta en los centros de atención al cliente y en el caso de los menores de edad el pago de la sanción lo asumirán sus representantes legales.

Sólo cuando el auténtico dueño o dueña, o su representante legal demuestren con la denuncia presentada en la Fiscalía, Intendencia o Comisaría de Policía, que su tarjeta fue sustraída con anterioridad a la fecha en la que se comete la infracción no se aplicará la sanción establecida.

Art. 42.- Las personas usuarias que utilicen para el pago en las máquinas del sistema SIR artefactos distintos de la tarjeta electrónica y no autorizados, con la intención de evadir el importe, serán sancionadas con una multa equivalente al cincuenta por ciento de un salario básico unificado del trabajador en general.

Art. 43.- Quién incumpla con una o más las obligaciones prescritas en los numerales 4, 5, 6 y 7 del artículo 29 de esta Ordenanza, será sancionado con una multa equivalente al 10% de un salario básico unificado del trabajador en general.

TITULO VI

SOBRE EL TRATO PREFERENCIAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD, ADULTOS MAYORES, MUJERES EMBARAZADAS, NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

CAPITULO I

Art. 44.- Ésta Ordenanza, es parte del Sistema Cantonal de Protección Integral para los grupos de atención prioritaria, garantizará las condiciones de igualdad real y no discriminación para el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad en el ámbito del transporte público, como condición necesaria para el ejercicio del control en el uso del transporte y cobro de la tarifa preferencial.

Art. 45.- Para efectos del trato preferencial de las personas con discapacidad, será para aquellas que presenten para la obtención de su medio de pago su respectivo carné emitido por la entidad competente.

Para asegurar la accesibilidad al transporte público, la Policía Municipal Guardia Ciudadana, los Agentes Civiles de Tránsito de la EMOV EP, y los conductores de las unidades asistirán a las personas con discapacidad, tanto al momento del ingreso a la unidad de transporte como al momento de su descenso en el lugar de destino.

Art. 46.- Sin excepción, las unidades de transporte, llevarán, en un lugar visible y accesible para los usuarios, una leyenda en un sello que haga alusión a al derecho de cobro de tarifa preferencial para los grupos de atención prioritaria definidos en esta Ordenanza. El texto específico de esta leyenda será definido por la EMOV EP.

El sello al que se refiere el párrafo anterior estará también impreso en idioma castellano, quechua, inglés y braille mismos que serán proporcionados por el operador de la respectiva unidad de transporte.

Art. 47.- Sin perjuicio de la atribución de los órganos competentes para actuar de oficio y del derecho de la persona afectada para presentar su denuncia, se concede acción pública para la reclamación de las infracciones previstas en este título.

Cuando el reclamo haya sido presentado por interpuesta persona, el funcionario encargado del procedimiento administrativo sancionador deberá notificar a la persona afectada, la cual podrá comparecer en cualquier momento, modificar la denuncia, desistir o deducir recursos administrativos, aunque no haya comparecido antes.

Las denuncias a las que se refiere este título serán informales y para su interposición no se requerirá del patrocinio de abogado.

La denuncia podrá presentarse verbalmente o por escrito y contendrá: Nombres y apellidos del denunciante, datos de la unidad que se denuncia, la declaración de si es hecha por interpuesta persona con el señalamiento del afectado directo o si la presenta la o el afectado y los números telefónicos de contacto, la relación clara y precisa del cometimiento de la infracción, con expresión de lugar y hora aproximada en que fue cometida, firma y número de cédula de ciudadanía de él o la denunciante.

La denuncia podrá presentarse verbalmente o por escrito y contendrá:

- a) Nombres y apellidos del denunciante,
- b) datos de la unidad que se denuncia,
- c) la declaración de si es hecha por interpuesta persona con el señalamiento del afectado directo o si la presenta la o el afectado y los números telefónicos de contacto.
- d) La relación clara y precisa del cometimiento de la infracción, con expresión de lugar y hora APROXIMADA en que fue cometida.
- e) Firma y número de cédula de ciudadanía de él o la denunciante

Si la denuncia escrita no contiene uno de esos requisitos establecido en el inciso anterior, se concederá al denunciante un término de 5 días para que la complete.

Si la denuncia es verbal, el denunciante en el término de 5 días procederá a reconocer la denuncia. De no hacerlo, se entenderá como un desistimiento, sin menoscabo de la facultad de la administración para actuar de oficio de considerarlo necesario.

Art. 48.- El plazo de prescripción de las infracciones y sanciones previstas en este título, será la establecida en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, a partir del día en que la infracción se hubiera cometido.

La presentación de la denuncia, por cualquiera de sus mecanismos, suspenderá el término de prescripción de las infracciones.

Art. 49.- Las operadoras del servicio de transporte público en el cantón Cuenca, a través del Consorcio SIR Cuenca o quien haga sus veces, implementará y mantendrá un sistema tecnológico de recarga móvil portátil para servicio exclusivo de las personas con discapacidad, mismo que será autorizado por la EMOV EP.

La petición de recarga móvil se lo realizará a través de una llamada telefónica, que será grabada, a un número que no podrá contener más de tres dígitos numéricos y será también autorizado por la EMOV EP para el efecto. La o el usuario con discapacidad que requiera recarga móvil de su tarjeta con tarifa preferencial en su domicilio o lugar de trabajo podrá llamar al número previamente establecido para solicitar dicho servicio en el horario que para el efecto se coordinará entre la empresa pública EMOV EP y el prestador del servicio público. La obligación de acudir al lugar solicitado para efectuar la recarga electrónica será en un plazo no mayor a veinte y cuatro horas.

Todos los costos que esta operación requiera serán asumidos en su totalidad por los responsables del recaudo, excepto aquellos relacionados con la línea telefónica y las grabaciones.

TITULO VII

DEL PROCEDIMIENTO UNICO DE JUZGAMIENTO Y SANCION

CAPITULO I

GENERALIDADES

Art. 50.- Salvo las facultades contenidas en el Art. 31 y 40 de la presente Ordenanza, la EMOV EP, será el organismo competente para aplicar las multas e imponer sanciones administrativas a las que se refiere la presente ordenanza por el incumplimiento de las obligaciones aquí contenidas.

Cuando se incumpla el cobro de la tarifa preferencial se sancionará según lo determinado en la Ley Orgánica de Discapacidades, Ley del Anciano, Código Orgánico Integral Penal, Ordenanzas Municipales y demás normativa aplicable.

Art. 51.- Las sanciones que interponga la EMOV EP a las operadoras que hayan obtenido el título habilitante no podrán ser otras que las que establece la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial en el capítulo de las infracciones y sanciones administrativas para las operadoras.

Para el caso de empresas de transporte podrá la EMOV EP, revocar el permiso, contrato o autorización de operación, o deshabilitar temporal o definitivamente la unidad autorizada por el título habilitante bajo responsabilidad de quien cometió la infracción, de acuerdo a la gravedad de la falta, la flagrancia y el interés público comprometido garantizando las normas del debido proceso previstas en la Constitución de la República del Ecuador.

CAPITULO II

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

Art. 52.- El procedimiento de juzgamiento tanto a usuarias o usuarios, propietarios de unidades de transporte y operadores del servicio será el siguiente:

La transgresión de las normas relativas en la presente Ordenanza serán conocidas ya sea por entrega de formularios, por denuncia escrita y fundamentada, por el reporte de los Agentes Civiles de Tránsito, Autoridades Policiales, La Agencia Nacional de Tránsito, o por el call center de la EMOV EP, derivadas de los controles que se realicen, así como de oficio por la propia EMOV EP.

El Gerente General de la EMOV EP podrá delegar la tramitación de los procedimientos administrativos de sanción y la imposición de sanciones por infracciones administrativas.

Art. 53.- Cuando se tenga conocimiento del cometimiento de una infracción administrativa, el Gerente General de la EMOV EP o su delegado avocará conocimiento, y en cuanto al procedimiento administrativo sancionador se estará al mismo que refiere el Código Orgánico de Organización territorial, Autonomía y Descentralización.

Cuando se trate de situaciones en las que se presuma el cometimiento simultáneo de varias infracciones, o cuando el interés público se haya visto seriamente comprometido por la presunta infracción, el gerente General de la EMOV EP o su delegado podrá dictar, si el caso así amerita, como medida provisional, la suspensión temporal de la operadora o arbitrar cualquier otra medida de carácter urgente para evitar que se cometan nuevas infracciones.

Todas las pruebas que se produzcan en el proceso se apreciarán de conformidad con las reglas de la sana crítica, admitiéndose todos los medios de prueba establecidos en la ley.

Art. 54.- La acción para el juzgamiento e imposición de la sanción prescribe en el plazo de cinco años, conforme se indica en el Código Orgánico de Organización territorial, Autonomía y Descentralización, dentro del capítulo que contiene el procedimiento administrativo sancionador.

Art. 55.- Las resoluciones dictadas por el Gerente General de la EMOV EP, o su delegado, podrán ser apeladas de conformidad con la Ordenanza de Constitución, Organización y Funcionamiento de la EMOV EP.

Art. 56.- Ejecutoriado o en firme el acto administrativo que impone una sanción administrativa, se procederá a su registro en la ficha técnica proporcionadas por la EMOV EP, las que deberán estar disponibles en cada unidad y servicio de transporte con este propósito.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA: La EMOV-EP será la encargada de capacitar a su personal y al personal municipal involucrado para la implementación de esta Ordenanza. Asimismo, deberá coordinar para este efecto con la Policía Municipal Guardia Ciudadana y la Policía Nacional y notificar a las empresas operadoras del servicio de todas sus responsabilidades.

SEGUNDA: La EMOV EP en conjunto con los operadores del servicio diseñarán material informativo y campañas periódicas cada 3 meses, de educación sobre los derechos y deberes de las y los usuarios; y, en general sobre el contenido de esta Ordenanza.

Sobre los sistemas de control del recaudo y de operación de flotas, los operadores deberán realizar a su cargo campañas publicitarias, en donde se dé a conocer los servicios que se prestan y las ventajas, tanto generales como particulares, de la utilización del sistema de transporte público.

Las campañas deberán ser presentadas a la EMOV EP para su aprobación antes de su lanzamiento e informadas de las fechas de ejecución para supervisión.

TERCERA: Inmediatamente de concluido el año lectivo, la EMOV EP dispondrá al operador del servicio la adecuación de cuatro Centros de Atención al Cliente adicionales a los existentes para favorecer la renovación u obtención de tarjetas de tarifa preferencial. Asimismo, se coordinará con la Coordinación Zonal de Educación, o la entidad competente para realizar procesos masivos de personalización de tarjetas para la población estudiantil del cantón Cuenca, de acuerdo a un cronograma organizado entre los prestadores del servicio, la EMOV EP y las autoridades de educación locales; mismo que será masivamente difundido por los medios de comunicación tanto escritos como radiales.

CUARTA: Cualquier cambio tecnológico, operacional o de cualquier otra índole que afecte el sistema de recaudo u operacional, deberá contar con la aprobación previa de la EMOV EP y la alternativa de solución acordada en común acuerdo con las operadoras del transporte público.

QUINTA: A partir de la validez de esta Ordenanza, la Dirección Municipal de Tránsito y la Empresa Pública Municipal de Movilidad, Tránsito y Transporte de Cuenca, en la esfera de sus competencias, dictarán las directrices y aportarán las previsiones y acciones necesarias para iniciar un proceso de implementación de los sistemas SIR y SAE al transporte intracantonal, de tal manera que el Sistema Integrado de Movilidad del cantón Cuenca incorpore a este y futuros medios de transporte público, con el uso de la tarjeta electrónica. Se informará sobre los avances al Alcalde de la ciudad de Cuenca y al Concejo Cantonal, cuando éstos así lo dispongan.

Le corresponde a la Dirección Municipal de Tránsito, de manera directa o mediante uno de los procesos contractuales legalmente prescritos, diseñar el modelo de gestión de transporte público intracantonal rural. Estará a cargo de la EMOV EP, la ejecución y control progresivos del modelo de gestión intracantonal rural, de manera que se propenda a integrar el modelo de recaudación de este transporte, acorde a los lineamientos establecidos por la Autoridad Nacional de Tránsito.

De igual forma se procederá con cualquier otro sistema de transporte público que en el futuro se utilice en el cantón Cuenca.

SEXTA: El prestador de servicio, en coordinación con la EMOV EP, deberá implementar en su plataforma tecnológica un mecanismo para que a través de llamada telefónica o solicitud verbal en cualquier Centro de Atención al Cliente, en caso de pérdida de la tarjeta electrónica de cualquier usuario, esta pueda ser bloqueada de manera inmediata para evitar el uso de la misma por tercera persona. Además, el saldo remanente, en caso de existirlo, deberá ser acreditado en la nueva tarjeta electrónica de dicho usuario. Este procedimiento será posible solo si el dueño o dueña de la tarjeta la personalizó.

SEPTIMA: Toda la información que se registre en la tarjeta electrónica o se genere en bases de datos debido a la actividad de los usuarios y usuarias será de manejo y uso exclusivo y privativo del GAD Municipal del cantón Cuenca y la EMOV EP. La información que requiera el prestador del servicio para conocer el recaudo en el sistema integrado será compartida únicamente para este fin. En caso de requerirse información adicional está tendrá que ser autorizada por el GAD Municipal del cantón Cuenca y con el debido sustento y finalidad de su uso.

OCTAVA: En un plazo no mayor a 90 días, contados desde la vigencia de esta Ordenanza, la EMOV EP realizará la actualización del registro de las empresas operadoras y su personal autorizado para la conducción de las unidades. Asimismo, La EMOV EP con base a los principios de coordinación y colaboración requerirá de manera bimensual de la actuación del Ministerio del Trabajo, para que verifique el cumplimiento de las jornadas laborales de los conductores o conductoras de las unidades de transporte público, así como también la verificación de los turnos que estén debidamente legalizados en esta cartera de Estado. El incumplimiento a esta normativa deberá ser sancionada de conformidad a las competencias del Ministerio del Trabajo y legalmente conforme la normativa legal vigente.

Cualquier cambio en el personal autorizado para la conducción de unidades debe ser debidamente reportado a la EMOV EP en un plazo no mayor a 15 días.

NOVENA: En consideración que la presente Ordenanza permite la devolución en efectivo del costo de la tarjeta electrónica y el saldo existente en cualquier momento, a las y los usuarios que así lo soliciten en un Centro de Atención al Cliente, se exceptúa la devolución del costo de la tarjeta que será entregado gratuitamente durante el período de transición. Para el efecto el operador del servicio incrementará el mecanismo que permitirá la identificación.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA.- En un plazo máximo de 60 días, contados a partir de la vigencia de esta Ordenanza, la EMOV EP verificará la presencia y funcionalidad de los puntos de venta y recarga señalados por las empresas operadoras del servicio y que estén vigentes a la fecha. En caso de no existir el 100% del cumplimiento dispondrá lo necesario para el efecto.

Los lugares o locales comerciales que técnicamente sean determinados como estratégicos para ser puntos de venta y recarga no podrán negarse a dar el servicio por considerarse un tema de interés colectivo. De no existir colaboración, el GAD Municipal del cantón Cuenca procederá a retirar el permiso de funcionamiento de dicho local.

SEGUNDA.- Hasta el plazo máximo de los 180 días, a partir de la vigencia de esta Ordenanza, la EMOV EP verificará y controlará que las ánforas, formularios de reclamaciones, y otros a los que se refiere esta Ordenanza estén disponibles en todos los puntos determinados, así como en cada una de las unidades de transporte público; y, verificará que la señalética e información al usuario estén colocadas adecuadamente en cada unidad. Asimismo, en el plazo establecido, la EMOV EP verificará que los y las conductoras de las unidades usen su credencial de identificación mientras laboran y su respectivo uniforme.

TERCERA: En un plazo no mayor a 180 días a partir de la vigencia de esta Ordenanza, la EMOV EP garantizará que los formularios de reclamación estén disponibles en todas las unidades de transporte público; sin perjuicio de ello de manera inmediata a la vigencia de esta Ordenanza se dispondrá y publicará en todas las unidades el número de la línea telefónica para receptar denuncias de las y los usuarios.

CUARTA.- A partir de la habilitación de los puntos de venta y recarga dispuestos por el prestador del servicio y debidamente verificados por la EMOV EP, se establece un tiempo de 90 días para que los usuarios y usuarias puedan pagar su pasaje ya sea mediante dinero en efectivo o tarjeta electrónica. Concluido este período, es obligatorio el pago de la tarifa exclusivamente a través de la tarjeta electrónica o medios electrónicos autorizados.

QUINTA.- Dentro del plazo máximo de 180 días a partir de la vigencia de la presente Ordenanza y con informe técnico dirigido al señor Alcalde por parte de la EMOV EP, se constatará el óptimo funcionamiento del sistema de llamadas telefónicas de responsabilidad del prestador del servicio, para las recargas móviles en favor de las personas con discapacidad en su lugar de trabajo o domicilio, en menos de 24 horas.

A partir del cumplimiento de los preceptos establecidos en las disposiciones transitorias, primera, segunda, tercera, cuarta y quinta se establece un tiempo de transición de 90 días.

SEXTA.- En el plazo de 180 días contados a partir de la vigencia de la presente Ordenanza, la EMOV EP en coordinación con la Dirección Municipal de Tránsito, emitirán sus informes sobre la suficiencia y operación de los puntos actuales de venta y recarga; así como también, de los nuevos puntos de venta y recarga que se determinen en los estudios técnicos correspondientes.

Las indicadas instituciones evaluarán en sus informes si el número de puntos establecidos cumplen con las exigencias de la demanda de los usuarios y, la calidad, capacidad de abastecimiento, eficiencia y eficacia en la prestación del servicio de venta y recarga. La obligatoriedad del uso de la tarjeta electrónica luego del período de transición sólo será exigible, una vez que el citado informe sea favorable.

Podrán solicitarse nuevos puntos de venta y recarga previo análisis técnico de la Dirección Municipal de Tránsito.

SEPTIMA.- Con la finalidad de tutelar los derechos de los grupos de atención prioritaria señalados en la Ley Orgánica de Tránsito y Transporte Terrestre y su respectivo Reglamento, el prestador del servicio cubrirá los costos de la entrega o canje de una tarjeta electrónica para cada usuario o usuaria de éstos grupos.

Esta gratuidad tendrá vigencia exclusivamente durante el proceso de transición entre el sistema de recaudo actual y el aprobado a través de esta Ordenanza, el plazo no podrá sobrepasar de los 90 días contados desde la habilitación de todos los puntos de emisión y centros de atención previstos para el efecto.

El GAD Municipal del cantón Cuenca, establecerá políticas afirmativas a favor de los ciudadanos y ciudadanas que se encuentran en los quintiles uno y dos de pobreza.

A partir de que la EMOV EP, conjuntamente con la Dirección Municipal de Tránsito emitan su aval definitivo respecto al cumplimiento de todas las condiciones establecidas en esta Ordenanza y que garanticen su puesta en marcha, se concede un tiempo de transición de 90 días para que los usuarios y usuarias puedan pagar su pasaje ya sea mediante dinero en efectivo o tarjeta electrónica.

Concluido este período, es obligatorio el pago de la tarifa exclusivamente a través de la tarjeta electrónica o medios electrónicos autorizado.

OCTAVA.- En el plazo de 90 días a partir de la vigencia de la presente Ordenanza de Ordenanza el Operador del Servicio de Cuenca, la EMOV EP y las dependencias de la Corporación Municipal encargadas de esta materia adecuarán sus sistemas tecnológicos en video vigilancia y control de la operación de unidades de transporte para que funcionen de manera coordinada.

Para aquello, el Operador del Servicio deberá entregar el acceso integral de sus sistemas a la EMOV EP conforme se indica en la presente Ordenanza.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA.- La presente Ordenanza entrará en vigencia a partir de su aprobación en segundo debate del Ilustre Concejo Cantonal de Cuenca.

Esta Ordenanza no reforma ni deroga otras normas que no se refieran a las contenidas en un texto de origen y objeto de reforma.

Dado y firmado en la ciudad de Cuenca, en la sala de sesiones del I. Concejo Cantonal de Cuenca, a los 03 días del mes de mayo de 2017

Ing. Marcelo Cabrera Palacios
ALCALDE DE CUENCA

Dr. Juan Fernando Arteaga Tamariz
SECRETARIO DEL I. CONCEJO CANTONAL

CERTIFICADO DE DISCUSIÓN.- Certifico que la presente Ordenanza fue conocida, discutida y aprobada por el Ilustre Concejo Cantonal en Primero y Segundo debates, en las sesiones extraordinarias de los días: 24 de febrero de 2016 y los días 02 y 03 de mayo de 2017, respectivamente. Cuenca, 04 de mayo de 2017.

Ing. Marcelo Cabrera Palacios
ALCALDE DE CUENCA

Dr. Juan Fernando Arteaga Tamariz
SECRETARIO DEL I. CONCEJO CANTONAL

ALCALDIA DE CUENCA.- Ejecútese y publíquese.- Cuenca, 05 de mayo del 2017

Ing. Marcelo Cabrera Palacios,
ALCALDE DE CUENCA

Proveyó y firmó el decreto que antecede el Ing. Marcelo Cabrera Palacios, Alcalde de Cuenca, el ocho de mayo de dos mil diez y siete.- Cuenca 08 de mayo de 2017. **CERTIFICO.**

Dr. Juan Fernando Arteaga Tamariz
SECRETARIO DEL I. CONCEJO CANTONAL