

PUBLICADA EN EL REGISTRO OFICIAL EN LA EDICIÓN ESPECIAL NO. 884  
DEL 23 DE ABRIL DE 2019

**ORDENANZA QUE REGULA LA OPERACIÓN DEL SISTEMA TRANVIARIO  
DEL CANTÓN CUENCA**

**EL I. CONCEJO CANTONAL DEL CANTÓN CUENCA**

**CONSIDERANDO:**

Que, la Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 11 numerales 8) y 9) reconoce como el más alto deber del Estado el respetar los derechos constitucionales y determina que el ejercicio de los derechos se regirá 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;

Que, el artículo 35 de la Constitución de la República del Ecuador, establece los grupos de atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado;

Que, la Constitución de la República del Ecuador en su artículo 53 determina que las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras y poner en práctica sistemas de atención y reparación;

Que, el artículo 66 numeral 25 de la Constitución de la República del Ecuador, reconoce el derecho a acceder a servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características;

Que, el artículo 264 de ibídem, establece las competencias exclusivas de los gobiernos autónomos descentralizados municipales, dentro de las cuales se encuentra contemplado en el numeral 6) la atribución de planificar, controlar y regular el tránsito y transporte terrestre dentro de la circunscripción cantonal; disposición que de forma concordante se encuentra recogida en el artículo 55 literal f) del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización;

Que, el inciso final del artículo 313 de la Constitución de la República del Ecuador determina que el transporte es uno de los sectores estratégicos; que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 340 del mismo cuerpo de normas, constituye uno de los ámbitos del sistema nacional de inclusión y equidad social;

Que, es obligación constitucional del Estado garantizar la libertad de transporte, la promoción del transporte público masivo y la adopción de una política de tarifas diferenciadas de transporte de conformidad con lo dispuesto en el artículo 394 de la Constitución, que consagra que *“El Estado garantizará la libertad de transporte terrestre, aéreo, marítimo y fluvial dentro del territorio nacional, sin privilegios de ninguna naturaleza. La promoción del transporte público masivo y la adopción de una política de tarifas diferenciadas de transporte serán prioritarias. El Estado regulará el transporte terrestre, aéreo y acuático y las actividades aeroportuarias y portuarias”*;

Que, el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador, expresa que *“La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación”*;

Que, el artículo 234 de la Constitución de la República del Ecuador, consagra que *“El Estado garantizará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos a través de las escuelas, institutos, academias y programas de formación o capacitación del sector público; y la coordinación con instituciones nacionales e internacionales que operen bajo acuerdos con el Estado*;

Que, el artículo 248 del Código Orgánico Administrativo, establece las garantías del procedimiento sancionador, estableciendo entre otras, que en ningún caso se impondrá una sanción sin que se haya tramitado el necesario procedimiento y que toda persona mantiene su estatus jurídico de inocencia y debe ser tratada como tal, mientras no exista un acto administrativo firme que resuelva lo contrario;

Que, el artículo 16 del Código Orgánico Administrativo, contempla el principio de proporcionalidad, regulando que las decisiones administrativas se adecúan al fin previsto en el ordenamiento jurídico y se adoptan en un marco del justo equilibrio entre los diferentes intereses. No se limita el ejercicio de los derechos de las personas a través de la imposición de cargas o gravámenes que resulten desmedidos, en relación con el objetivo previsto en el ordenamiento jurídico;

Que, en el artículo 42 del Código Orgánico Administrativo se prevé su ámbito material y se establece que este cuerpo normativo se aplicará en: *“(...) 1. La relación jurídico administrativa entre las personas y las administraciones públicas. 2. La actividad jurídica de las administraciones públicas. 3. Las bases comunes a todo procedimiento administrativo. 4. El procedimiento administrativo. 5. La impugnación de los actos administrativos en vía administrativa. 6. La responsabilidad extracontractual del Estado. 7. Los procedimientos administrativos especiales para el ejercicio de la potestad sancionadora. 8. La impugnación de los procedimientos disciplinarios salvo aquellos que estén*

*regulados bajo su propia normativa y apliquen subsidiariamente este Código. 9. La ejecución coactiva. Para la impugnación de actos administrativos, en vía administrativa y, para el procedimiento coactivo, se aplicarán únicamente las normas previstas en este Código. (...)*; así mismo en la disposición derogatoria novena dispone: “(...) Derógase otras disposiciones generales y especiales que se opongan al presente Código Orgánico Administrativo (...)”;

Que, el artículo 134 del Código antes citado, determina: “(...) *Las reglas contenidas en este Título se aplican al procedimiento administrativo, a los procedimientos especiales y a los procedimientos para la provisión de bienes y servicios públicos, en lo que no afecte a las normas especiales que rigen su provisión. No se aplicarán a los procedimientos derivados del control de recursos públicos. Los reclamos administrativos, las controversias que las personas puedan plantear ante las administraciones públicas y la actividad de la administración pública para la que no se prevea un procedimiento específico, se sustanciarán en procedimiento administrativo. Los procedimientos para el ejercicio de la potestad sancionadora y la ejecución coactiva son especiales y se regulan en el Libro Tercero de este Código. (...)*”.

Que, al respecto de la provisión de bienes y servicios públicos, el artículo 242 del Código Orgánico Administrativo determina que se observará al menos: “(...) *1. Estar organizados conforme con los mejores métodos, técnicas y herramientas provistos por el área de conocimiento pertinente. 2. Asignar el talento humano y los medios adecuados para satisfacer oportunamente la demanda de bienes y servicios, previamente definidos. 3. Emplear criterios de mejora continua en los procesos previamente diseñados. Los procedimientos administrativos para la provisión de bienes o servicios están regulados a través de los actos normativos de carácter administrativo, expedidos por la máxima autoridad administrativa. Estos procedimientos estarán sujetos a las normas generales del procedimiento administrativo, previstas en este Código. (...)*”;

Que, el artículo 207 del Código Orgánico Administrativo determina que los reclamos administrativos deberán ser resueltos en el término de treinta días; concomitantemente, prevé en el artículo 253 en caso de que la o el inculpado corrija su conducta y acredite este hecho en el expediente se puede obtener las reducciones o las exenciones previstas en el ordenamiento jurídico.

Que, el artículo 3 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (LOTTTSV), determina que el Estado garantizará que la prestación del servicio de transporte público se ajuste a los principios de seguridad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, continuidad y calidad, con tarifas socialmente justas;

Que, la LOTTTSV en el primer inciso de su artículo 30.4 señala que: *“Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales, Metropolitanos y Municipales, en el ámbito de sus competencias en materia de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, en sus respectivas circunscripciones territoriales, tendrán las atribuciones de conformidad a la Ley y a las ordenanzas que expidan para planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte, dentro de su jurisdicción, observando las disposiciones de carácter nacional emanadas desde la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial; y, deberán informar sobre las regulaciones locales que en materia de control del tránsito y la seguridad vial se vayan a aplicar”;*

Que, los literales a), c) y k) del artículo 30.5 de la LOTTTSV establece que los Gobiernos Autónomos Descentralizados Metropolitanos y Municipales tendrán como competencias, entre otras, las de: *“a) Cumplir y hacer cumplir la Constitución, los convenios internacionales de la materia, esta Ley, las ordenanzas y reglamentos, la normativa de los Gobiernos Autónomos Descentralizados regionales, metropolitanos y municipales, las resoluciones de su Concejo Metropolitano o Municipal;” “c) Planificar, regular y controlar las actividades y operaciones de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, los servicios de transporte público de pasajeros y bienes, transporte comercial y toda forma de transporte colectivo y/o masivo, en el ámbito intracantonal, conforme la clasificación de las vías definidas por el Ministerio del Sector;” y, “k) Supervisar la gestión operativa y técnica y sancionar a las operadoras de transporte terrestre y las entidades prestadoras de servicios de transporte que tengan el permiso de operación dentro de sus operaciones territoriales;”*

Que, el artículo 56 de la Ley ibídem señala que: *“El servicio de transporte público podrá ser prestado por el Estado u otorgado mediante contrato de operación a operadoras legalmente constituidas. Para operar un servicio público de transporte deberá cumplir con los términos establecidos en la presente Ley y su Reglamento. Comprende también al que se presta mediante tranvías, metros, teleféricos, funiculares y otros similares y será servido a través de rutas, cables o fajas transportadoras preestablecidas.”*

Que, el artículo 65 de la LOTTTSV, señala que *“El servicio de transporte público comprende los siguientes ámbitos de operación: intracantonal, interprovincial, intraregional, intraprovincial e internacional”;* en armonía con lo dispuesto en el artículo 66 ibídem, que expresa que *“El servicio de transporte público intracantonal, es aquel que opera dentro de los límites cantonales...”;*

Que, la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial en sus artículo 201 y 202, reconoce los derechos de los pasajeros del transporte público y establece las obligaciones de los mismos, respectivamente;

Que, el Reglamento General para la Aplicación de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial establece en su artículo 291 los derechos de los usuarios del servicio de transporte público, en tanto que el artículo 292 del mismo cuerpo normativo establece las obligaciones de las y los usuarios o pasajeros del servicio de transporte público;

Que, el Consejo Nacional de Competencias transfirió las competencias para planificar, regular y controlar el tránsito, transporte terrestre y seguridad vial al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Cuenca el 26 de abril del 2012, a través de la Resolución N° 006-CNC-2012, misma que fue publicada en el Suplemento del Registro Oficial N° 712 del 29 de mayo de 2012;

Que, el Consejo Nacional de Competencias mediante Resolución N° 003-CNC-2014 Aclaratoria de la Resolución N° 006-CNC-2012, de 22 de septiembre de 2014, dispone en el artículo 1: *“Se ratifica que la competencia de planificar, regular y controlar el tránsito y transporte público dentro del territorio cantonal a favor de los gobiernos autónomos descentralizados metropolitanos y municipales, fue transferida de manera obligatoria y definitiva, contemplando modelos de gestión diferenciados y cronogramas de implementación, (...) por tanto, la competencia no puede ser devuelta ni rechazada por ningún gobierno autónomo descentralizado municipal.”;*

Que, el 9 de abril de 2010 el Concejo Cantonal de Cuenca, órgano legislativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Cuenca, en uso de sus atribuciones, creó mediante ordenanza la Empresa Pública Municipal de Movilidad, Tránsito y Transporte de Cuenca, EMOV EP;

Que, en los artículos 1, 2 y 3 de la citada Ordenanza se establecen las atribuciones para la organización, administración, regulación y control de las actividades de gestión, ejecución y operación de los servicios relacionados con la movilidad, tránsito y transporte terrestre en el cantón Cuenca; incluidas las de concesión de autorizaciones para el estacionamiento de unidades en las vías públicas y en áreas administradas por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cuenca;

Que, el 12 de julio de 2012 el Concejo Cantonal de Cuenca en uso de sus atribuciones, aprobó la “Ordenanza que Regula y Controla la Ocupación de las Vías Públicas por los vehículos Motorizados dentro del Cantón Cuenca y el Funcionamiento del Sistema de Estacionamiento Rotativo Tarifado y Parqueo Indebido-SERT”;

Que, el 8 de mayo de 2017, el Concejo Cantonal de Cuenca aprobó la “Ordenanza para la Aplicación del Sistema de Recaudo en el Transporte Público

dentro del cantón Cuenca”, en la que en el artículo 12, se establece como medio de pago un dispositivo de tarjeta electrónica o mediante el dispositivo electrónico autorizado, según la tarifa que aplique; así como, los derechos y deberes de los usuarios y usuarias del servicio de transporte público, con relación al sistema de recaudo y los componentes del sistema SIR Y SAE; y,

Por los motivos expuestos y en ejercicio de las funciones y competencias que le confiere el artículo 240 de la Constitución de la República del Ecuador y el literal a) del artículo 57 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, el I. Concejo Cantonal del cantón Cuenca expide la siguiente:

## **ORDENANZA QUE REGULA LA OPERACIÓN DEL SISTEMA TRANVIARIO DEL CANTÓN CUENCA**

### **TÍTULO I GENERALIDADES**

**Artículo 1.- Objeto.-** La presente ordenanza regula las condiciones generales de la prestación y operación del servicio de transporte público de pasajeros del sistema tranviario de Cuenca; asimismo, prevé los derechos, obligaciones y prohibiciones de sus usuarios y usuarias, determina el régimen sancionatorio aplicable en caso de violación de las normas contenidas en este instrumento, obligaciones de la operadora y de conductores; y, garantiza los derechos de los grupos y personas de atención prioritaria en el uso de este sistema de transporte masivo.

**Artículo 2.- Ámbito.-** Las disposiciones previstas en esta ordenanza serán de cumplimiento obligatorio por parte de los actores del sistema tranviario, la unidad o empresa municipal con competencia en la materia regulada por esta normativa, designada como operadora.

**Artículo 3.- Del sistema tranviario:** Para efectos de la presente ordenanza, se entenderá como sistema tranviario al transporte público masivo de pasajeros en tranvía de Cuenca, comprendido por el conjunto de componentes o elementos que, interrelacionados entre sí, componen la línea tranviaria que permite al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cuenca, garantizar y proveer a sus habitantes, por gestión directa o delegada, el servicio de transporte público masivo de pasajeros sobre rieles.

Son componentes del sistema tranviario: la estación o patio taller y sus elementos, conexiones a la línea, los sistemas de comunicaciones, señalización y sistema semafórico, subestaciones eléctricas y líneas de alimentación eléctrica, así como cualquier otro elemento necesario o complementario a la explotación y mantenimiento del sistema.

**Artículo 4.- Principios aplicables.-** El servicio de transporte público masivo de pasajeros que se brinda a través del tranvía se fundamenta en los siguientes principios: eficacia, oportunidad, equidad, accesibilidad, eficiencia, calidad, coordinación, planificación, calidez, igualdad y transparencia. El servicio se prestará en atención a las necesidades de las y los usuarios, de tal modo que se atienda adecuadamente la demanda actual y la previsible, garantizando un transporte seguro, rápido, puntual y confortable.

Al aplicar el régimen sancionatorio se atenderá a los principios de legalidad, proporcionalidad, tipicidad, responsabilidad, irretroactividad y debido proceso.

**Artículo 5.- Definiciones.-** Para la aplicación de la presente ordenanza se atenderá a las siguientes definiciones:

- a) **Tranvía.-** Vehículo ferroviario cuyas características permiten que pueda circular por líneas de tranvías. Habitualmente está compuesto por varios cuerpos articulados, considerándose todo el conjunto como un solo vehículo.
- b) **Plataforma Tranviaria.-** Parte del espacio público necesario para la circulación del tranvía en condiciones de seguridad y para la ubicación de todos sus elementos asociados.
- c) **Línea Aérea de Contacto (LAC).-** Conocida también como catenaria que constituye el hilo de cobre electrificado que suministra a los tranvías la energía necesaria para circular.
- d) **Tarifa.-** Precio que para acceder al servicio de transporte masivo por tranvía pagan los usuarios. Esta es determinada y actualizada por el Concejo Cantonal
- e) **Actores del Sistema Tranviario.-** Son actores del sistema tranviario: la operadora del sistema tranviario, sea gestionada directamente por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Cuenca por una empresa pública o privada delegada para tal efecto; los usuarios y usuarias del servicio; los conductores y conductoras del material rodante; los controladores y controladoras; personal operativo, técnico y administrativo de la operadora del tranvía; la unidad o empresa municipal con competencia en la materia regulada por esta normativa y en general toda persona que de manera directa o indirecta realicen actividades que influyan en el sistema.
- f) **Controladores del tranvía.-** Personal encargado de verificar el cumplimiento de las normas previstas en esta ordenanza por parte de los

y las usuarias; así como, las y los conductores del material rodante del tranvía. Sus instrucciones son de cumplimiento obligatorio por parte de los usuarios y usuarias.

- g) Usuarios/usuarias.-** Toda persona que accede al sistema tranviario y a sus instalaciones diseñadas para emplear el servicio de transporte, para lo cual cubren la tarifa de servicio correspondiente.
- h) Operadora.-** Unidad o empresa pública que por gestión directa o delegada, es la responsable de establecer, garantizar y brindar el servicio de transporte público masivo de pasajeros dentro del sistema tranviario de Cuenca, y ejecutar las acciones que sean necesarias para la óptima regulación de sus componentes, elementos.
- i) Conductor.-** Responsable de la conducción del tranvía, debidamente habilitados y autorizados, responsables de dar cumplimiento a las disposiciones legales y reglamentarias de circulación y aquellas aplicables a los conductores, así como las órdenes de las señales tranviarias, las instrucciones recibidas del puesto de mando central (PMC) y demás normativa aplicable a su circulación.
- j) Vía tranviaria.-** Constituye la principal infraestructura necesaria para la circulación del tranvía, compuesta por dos rieles de acero, paralelos y a una distancia entre sí, cuya misión es sustentar y guiar las ruedas de los tranvías que circulan sobre ellos.
- k) Gálibo límite a obstáculo (GLO).-** Contorno debidamente señalado por la operadora, que permite la circulación de los tranvías en condiciones seguras y a la velocidad de explotación prevista, de manera que no encuentren obstáculo alguno en su recorrido.
- l) Personas con movilidad reducida.-** Persona cuya movilidad esté limitada a efectos de la utilización de un medio de transporte debido su condición física (sensorial o de locomoción, permanente o temporal), a su edad, a la carga que porte, o a cualquier otra causa que necesite una atención especial y la adaptación a sus necesidades de los servicios que se ponen a disposición de todas las y los pasajeros.

## **TÍTULO II ACTORES DEL SISTEMA TRANVIARIO**

### **CAPITULO I DE LA OPERADORA DEL TRANVÍA**

**Artículo 6.- De la operación.-** De la prestación del servicio de transporte público masivo de pasajeros a través del sistema tranviario será responsable la unidad, empresa pública o privada que por gestión directa o delegada, observando las disposiciones generales previstas en la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, su reglamento las normativas del Ministerio de Transporte y Obras Públicas, la Agencia Nacional de Tránsito y las Ordenanzas vigentes quienes establecerán las condiciones de operación.

La operadora garantizará las óptimas condiciones del material rodante y que el mismo cumpla con todas las especificaciones y requisitos técnicos establecidos en la normativa y reglamentación técnica aplicable, de forma previa a su debido registro, habilitación y mantenimiento; deberá además garantizar las adecuadas condiciones físicas de las instalaciones, infraestructura vial y de los demás bienes afectos al sistema tranviario.

**Artículo 7.- Obligaciones.-** Sin perjuicio de las obligaciones previstas en otras normas, la operadora del tranvía deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- a)** Garantizar la prestación del servicio de transporte público de acuerdo con los horarios, frecuencias, intervalos y rutas previamente programados y establecer planes de emergencia y mantenimiento para que en casos de incidencias se solventen las interrupciones o suspensiones oportunamente;
- b)** Cumplir y hacer cumplir a su personal operativo, técnico y administrativo las disposiciones contenidas en la presente ordenanza y la demás normativa que se expida, por parte de la operadora, para la óptima operación y mantenimiento del sistema tranviario, contando con la planificación respectiva.
- c)** Mantener en correcto estado de funcionamiento las unidades tranviarias; así como, sus condiciones técnicas y mecánicas óptimas para operar, contando el mantenimiento respectivo y garantizando la seguridad y un servicio de calidad, acorde a la planificación respectiva;
- d)** Dar cumplimiento a las normas sobre accesibilidad para personas con discapacidad, personas pertenecientes a los grupos de atención prioritaria y con movilidad reducida, así como verificar que los usuarios y usuarias del tranvía las respeten;

- e) Señalizar en las instalaciones y unidades tranviarias la prohibición de fumar, la reserva de asientos a los grupos de atención prioritaria, el espacio reservado para colocar los dispositivos de ayuda de las personas de movilidad reducida; la capacidad total de usuarios sentados y de pie de la unidad y la demás establecida en la normativa de señalética correspondiente;
- f) Mantener limpias y en buenas condiciones las instalaciones y unidades tranviarias de acuerdo con los protocolos internos y las regulaciones establecidas por las entidades competentes de acuerdo a la materia;
- g) Contar con los permisos de las entidades competentes actualizados para su correcto funcionamiento;
- h) Brindar mantenimiento permanente a la infraestructura tranviaria, instalaciones del sistema, elementos y mobiliario de las unidades y demás componentes del sistema tranviario, para cual establecerá los planes de mantenimiento periódicos que garanticen sus óptimas condiciones;
- i) Garantizar el stock de tarjetas destinadas al pago de la tarifa por el servicio de transporte por parte de los usuarios del tranvía, de acuerdo a lo establecido en la presente ordenanza;
- j) Asegurar que en caso de interrupción del servicio por avería mecánica o cualquier otra incidencia de responsabilidad de la operadora, se adopten de forma inmediata las medidas necesarias según el caso, para facilitar que las y los usuarios puedan continuar con su viaje, incluso en medios de transporte alternativos, debiendo resolver la incidencia en el menor tiempo posible, poniendo a disposición los medios necesarios para ello y facultando al usuario, que pueda solicitar la devolución de la tarifa cancelada, en los términos previstos en la presente ordenanza y bajo el cumplimiento de requisitos previamente definidos;
- k) Garantizar la continuidad en la prestación del servicio público de transporte, cuando por cualquier contingente, el mismo no pueda ser brindado por la operadora;
- l) Contar con sistemas necesarios para el debido cumplimiento de todas las especificaciones de seguridad, establecidas en la normativa vigente;
- m) Disponer adecuadamente la zona del borde del andén, a través de una franja de color diferenciado y de un cambio de textura del pavimento, que constituya una franja de seguridad para las y los usuarios, y especialmente para las personas con discapacidad visual, o por cualesquier otros medios que legal o reglamentariamente se determine;
- n) Brindar capacitaciones técnicas, con perspectiva de género y atención oportuna cuando se sucedan actos de violencia o acoso sexual en el transporte público o en el espacio público, periódicas a conductores, controladores y demás personal vinculado a la circulación del tranvía;
- o) Coordinar con la Cámara de Transporte, Transporte Comercial de Taxis, quien esté a cargo de la Administración del Tranvía, con los Agentes

- Civiles de Tránsito, Policía Municipal Guardia Ciudadana y la Policía Nacional para garantizar la seguridad de todas las personas usuarias de transporte y espacios público con énfasis en la protección de las niñas adolescentes y mujeres;
- p)** Promover campañas para la erradicación de la violencia de género al interior de las unidades tranviarias y demás elementos del sistema tranviario;
  - q)** Informar a las y los usuarios oportunamente sobre los servicios, frecuencias, paradas, y demás aspectos de su interés y las posibles incidencias del mismo;
  - r)** Orientar a usuarios y usuarias sobre la información respecto al procedimiento a seguir en caso de que sufran actos que puedan provocar violencia o acoso sexual en el sistema tranviario;
  - s)** Permitir la transportación de bicicletas en los términos establecidos en la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial acorde a las condiciones propias del sistema tranviario;
  - t)** Instalar videocámaras en las paradas, cambios de agujas, talleres y cocheras, unidades y, en general, en todos aquellos lugares donde sean necesarias. Se deberá indicar claramente que la zona se encuentra vigilada por cámaras, para conocimiento del público en general y se establecerán protocolos que garanticen la sujeción estricta a la Constitución y la ley;
  - u)** Mantener vigentes las pólizas de seguros indispensables para cubrir las indemnizaciones o rubros a los que hubiere lugar en casos de accidentes o daños a terceros;
  - v)** Contar con un manual de seguridad para usuarios, equipos y sistemas, a ser empleado de forma permanente durante la ejecución de trabajos dentro del sistema tranviario y su entorno, el mismo que deberá ser publicado para conocimiento de las y los usuarios del servicio y la ciudadanía en general;
  - w)** Contar con un plan de emergencias y protocolos debidamente conciliado con las entidades encargadas de la seguridad ciudadana en el cantón, donde se establezcan las medidas de seguridad que deban adoptarse ante accidentes o situaciones de emergencia;
  - x)** Mantener espacios para transportar equipajes de viajeros; y,
  - y)** Las demás establecidas en la ley, reglamentos, instructivos, manuales, protocolos y la presente ordenanza.

## **CAPÍTULO II**

### **DE LOS USUARIOS Y LAS USUARIAS DEL TRANVÍA**

**Artículo 8.- Derechos de las y los usuarios.-** Sin perjuicio de los derechos establecidos en el ordenamiento jurídico nacional y local, se reconocen como derechos de las y los usuarios del tranvía los siguientes:

- a)** Recibir información oportuna, clara y permanente a través de los medios disponibles, al respecto de:
  - 1. Los horarios del servicio de transporte, los mismos que estarán expuestos en las estaciones, paradas y demás medios tecnológicos;
  - 2. Las características de prestación del servicio de transporte del tranvía y de sus posibles incidencias;
  - 3. El cuadro de tarifa vigente que la o el usuario debe cancelar por la prestación del servicio de transporte, debidamente aprobado por el Concejo Cantonal de Cuenca;
  - 4. Los casos en que en uno o varios tramos de las líneas sean suspendidos, retrasados o interrumpidos, o si la unidad tuviese un atraso en su frecuencia; se informará al público y expondrán los oportunos avisos en todas las estaciones y paradas;
  - 5. El importe de la sanción y el proceso previsto en caso verificación de las infracciones contempladas en esta ordenanza;
  - 6. Las normas y protocolos de seguridad aplicables a cada unidad tranviaria; y,
  - 7. El proceso para presentar reclamaciones o quejas.
- b)** Solicitar la devolución de la tarifa cancelada en caso de suspensión del servicio o cualquier otra incidencia de responsabilidad de la operadora, en los términos previstos en la presente ordenanza;
- c)** Cubrir la tarifa preferencial cuando los usuarios y usuarias pertenezcan a los grupos de atención prioritaria previstos en la ley;
- d)** Recibir un trato respetuoso por parte del personal de la operadora y contar con una respuesta diligente y oportuna al realizar pedidos de ayuda e información;
- e)** Presentar reclamaciones y recibir respuestas a las mismas, de acuerdo con el procedimiento establecido en la presente ordenanza;
- f)** Percibir las indemnizaciones o cobertura de los seguros a los que tengan derecho, de acuerdo con los términos de las pólizas de seguros contratadas por la operadora, de conformidad con la ley;
- g)** Transportar bicicletas en los términos dispuestos en la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial acorde a las condiciones propias del sistema tranviario;

- h) Portar objetos o bultos de mano, que serán sujetados de manera eficaz, y en ningún caso supondrán molestias o peligro para otros usuarios, cuyas características serán definidas por la operadora;
- i) Viajar con animales guía o domésticos siempre que éstos no supongan molestias o peligro para otros usuarios. Se promoverá la transportación segura de animales, utilizando correas o dispositivos propios para su transportación, de manera que no incomoden o pongan en riesgo a los demás usuarios y usuarias. La o el tenedor será directamente responsable por las afectaciones que podría causar el animal respecto a las y los pasajeros y al unidad, de conformidad con lo previsto en la presente ordenanza;
- j) Contar en las unidades tranviarias con los espacios destinados a personas con discapacidad y personas con movilidad reducida, otorgándoseles preferencia para acceder y salir de los tranvías;
- k) Las usuarias ejercerán libremente su derecho de amamantar en el tranvía; y,
- l) Utilizar el servicio de transporte público de pasajeros tranvía de Cuenca en los términos de esta Ordenanza y demás normativa aplicable.

**Artículo 9.- Deberes de las y los usuarios.-** Sin perjuicio de las obligaciones establecidas en el ordenamiento jurídico, se reconocen como deberes de las y los usuarios del tranvía las siguientes:

- a) Abstenerse de ejecutar a bordo de la unidad actos que atenten contra la tranquilidad, comodidad, seguridad, integridad o que contravengan disposiciones legales o reglamentarias.
- b) Cubrir el monto correspondiente a la tarifa de pasaje previo al embarque en el tranvía;
- c) Respetar al resto de usuarios y a los controladores de transporte, atendiendo a las indicaciones de éstos últimos;
- d) Al viajar de pie, sujetarse a los asideros o barras situados en el interior de las unidades, instalados a tal efecto;
- e) Ceder los asientos reservados a toda persona perteneciente a cualquier grupo de atención prioritaria, personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas o con niños pequeños en los brazos o con coche de bebé y a los niños menores de cinco años;
- f) Respetar las instrucciones, recomendaciones o indicaciones establecidas en señales visuales, carteles y accesorios colocados a la vista; así como, las que dicte el personal de la operadora relativas a mantener el buen orden;
- g) Entregar a la operadora los objetos que otros usuarios hayan dejado olvidados en la unidad;

- h) Entrar y salir de las unidades de forma ordenada, sin precipitación y con especial cuidado de los grupos de atención prioritaria y personas de movilidad reducida;
- i) Mantener el debido cuidado y utilizar diligentemente los bienes que forman parte del sistema tranviario. Los daños provocados por mala fe, negligencia o falta de cuidado de las y los usuarios serán cubiertos por los mismos, sin perjuicio de las responsabilidades penales o civiles a las que hubiera lugar;
- j) Respetar las señales visuales y sonoras que indiquen el cierre de las puertas. Una vez cerradas no se podrá salir ni acceder a las unidades;
- k) Colaborar con los controladores del tranvía para el cumplimiento de sus funciones, estando obligados a identificarse y facilitar la labor de verificación del pago de la tarifa de transporte cuando les sea requerido;
- l) Colaborar con los controladores del tranvía para el cumplimiento de sus funciones, para cuyos efectos seguirán sus indicaciones de seguridad, presentar el medio de pago y facilitar la labor de verificación del pago de la tarifa de transporte cuando les sea requerido;
- m) Limpiar los desechos de los animales que transporten en las unidades tranviarias acorde a lo facultado por esta ordenanza; y,
- n) Las demás que establezca la ley, los reglamentos aplicables y la presente ordenanza.

**Artículo 10.- Prohibiciones.-** Sin perjuicio de lo previsto en el ordenamiento jurídico, se establecen como prohibiciones a los usuarios del tranvía las siguientes:

- a) Encender el sistema de alarma sin motivos de seguridad debidamente justificados;
- b) Utilizar aparatos de reproducción de sonido que molesten al resto de usuarios;
- c) Usar patines y patinetas en el interior de las unidades;
- d) Ingresar con unidades de tracción a motor, salvo los vehículos utilizados por personas con discapacidad;
- e) Fumar, consumir drogas, sustancias estupefacientes o bebidas alcohólicas, dentro de las unidades o en las instalaciones pertenecientes al sistema de transporte, así como ingresar a las unidades bajo el efecto de dichas sustancias;
- f) Arrojar desechos o cualquier tipo de materiales que afecten a la sanidad e higiene en el interior para evitar cualquier riesgo e incomodidad para las y los usuarios de la unidad y en las paradas;
- g) Transportar mercancías u objetos que, por su tamaño, cantidad, olor o cualquier otra característica, moleste o dificulte la movilidad del resto de

usuarios al interior de las unidades a excepción del equipaje que tendrá un espacio destinado para ello;

- h) Portar armas de fuego y cortopunzantes abiertas;
- i) Transportar mercancías o materiales peligrosos que pudieran comprometer la seguridad del resto de usuarios como, por ejemplo, tanques de gas, canecas de combustible, canecas con productos químicos y nocivos;
- j) Realizar acciones que puedan suponer daños de cualquier tipo al sistema tranviario, tales como despegar las etiquetas de información, realizar ralladuras, manchas;
- k) Realizar actividades ajenas a transportarse en las unidades o en sus paradas sin autorización correspondiente;
- l) Ejecutar cualquier tipo de actos de violencia, acoso, acoso sexual o violencia sexual en contra de otros usuarios y usuarias, con énfasis en mujeres niñas, niños y adolescentes; y,
- m) Las demás previstas en la ley, los reglamentos de aplicación y la presente ordenanza.

**Artículo 11.- De la devolución del pago de tarifa.-** Las y los usuarios del servicio tendrán derecho a la devolución del pago de la tarifa en las siguientes circunstancias:

- a) Cuando se produzca una suspensión del servicio no planificada y notificada con menos de 24 horas de antelación;
- b) Cuando el intervalo entre tranvías sea superior al doble del previsto en el cuadro de horario del servicio; y,
- c) Cuando exista una avería y la unidad del tranvía no llegue a su destino.

La devolución procederá siempre y cuando las causas que motivaron el retraso o suspensión sean atribuibles a la operadora, y deberá ser solicitada directamente en sus oficinas de forma inmediata después de producirse la anomalía y en cualquier caso dentro de las primeras setenta y dos horas de la primera jornada laboral siguiente al incidente.

### **CAPÍTULO III ATENCIÓN AL USUARIO Y RECLAMACIONES**

**Artículo 12.- Puntos de atención al usuario.-** La operadora del tranvía pondrá a disposición de los usuarios y las usuarias puntos de atención, procurando la mayor cobertura territorial en donde además de brindarse información, se podrán presentar sugerencias en el buzón correspondiente y reclamaciones de acuerdo con las normas de este capítulo.

**Artículo 13.- Reclamaciones.-** Las usuarias y los usuarios del tranvía tienen derecho a formular reclamaciones sobre la prestación del servicio o sobre el trato proporcionado por el personal del mismo, en los términos previstos en la presente ordenanza.

**Artículo 14.- Formularios de reclamación.-** La operadora del tranvía diseñará y pondrá a disposición de los usuarios y las usuarias, los formularios establecidos para el efecto.

Las y los usuarios podrán acompañar los elementos que estimen convenientes para precisar los datos del formulario, los cuales no podrán ser inadmitidos y serán valorados al momento de resolver. Al momento de entregar el reclamo deberá presentar el original de su documento de identificación, lo cual será verificado por quien recepte el referido reclamo.

**Artículo 15.- Disponibilidad de formularios.-** Los formularios estarán disponibles de forma clara, permanente y visible en los puntos de atención al usuario y se publicarán en la página web institucional. Las y los usuarios serán informados, ampliamente y a través de todos los medios factibles, de su derecho a presentar reclamos y el proceso correspondiente.

**Artículo 16.- Presentación de reclamaciones.-** Los formularios de reclamación serán entregados por las y los usuarios en los puntos de atención o a través del correo electrónico establecido para el efecto en los casos en que el usuario posea firma electrónica. El usuario o usuaria podrá presentar su reclamo en el plazo de siete días contados a partir del hecho.

La operadora del tranvía no podrá negarse a recibir el formulario, salvo el caso en que no se haya consignado el lugar de la notificación. El incumplimiento de este deber generará responsabilidades conforme lo establecido en el Código Orgánico Administrativo.

**Artículo 17.- Subsanciones.-** Si el formulario de reclamación no ha sido completado integralmente, la operadora del tranvía lo notificará electrónicamente para que en el término máximo de diez días subsane su omisión, especificando los requisitos que deben ser enmendados por el usuario y las instrucciones detalladas del modo en que debe proceder para subsanar las deficiencias.

Si el usuario no cumple lo dispuesto se entenderá que ha desistido de su reclamo, lo cual constará en la resolución adoptada y se dispondrá su archivo.

**Artículo 18.- Derivación.-** Cuando de la reclamación se desprendan elementos que den cuenta de la vulneración de derechos o de la existencia de posibles responsabilidades, cuya tramitación y resolución competan a otra entidad, ésta será puesta en conocimiento de la misma.

Así mismo, si de la reclamación se desprenden indicios de conductas que podrían dar lugar a procesos sancionatorios de talento humano, la misma será derivada al área correspondiente.

**Artículo 19.- Procedimiento administrativo.-** El despacho de las reclamaciones se realizará dentro del tiempo legal correspondiente, de acuerdo con el orden cronológico de recepción.

Cuando varias reclamaciones tengan un contenido y fundamento idéntico o sustancialmente similar, podrán ser acumuladas y la resolución que se tome deberá ser notificada a todos los usuarios y usuarias que la presentaron.

Cuando se requiera la práctica de prueba para la acreditación de los hechos alegados, se aplicará las disposiciones del Código Orgánico Administrativo.

**Artículo 20.- Resolución de las reclamaciones.-** Las reclamaciones se resolverán motivadamente en el término máximo de 30 días.

Cuando se presenten reclamos exigiendo el reconocimiento de derechos no previstos en el ordenamiento jurídico, o manifiestamente carentes de fundamento, el área jurídica de la operadora del tranvía, de forma motivada, resolverá su inadmisión a trámite en el término de diez días contados a partir de su recepción.

El reclamo por responsabilidad extracontractual seguirá el trámite del procedimiento administrativo ordinario regulado en el Código Orgánico Administrativo, salvo que la persona interesada decida acudir directamente a la vía judicial.

#### **CAPÍTULO IV**

### **DE LOS CONDUCTORES Y LAS CONDUCTORAS DEL SISTEMA DEL TRANVÍA**

**Artículo 21.- Obligaciones de las y los conductores.-** Sin perjuicio de las obligaciones previstas en el ordenamiento jurídico, se establecen como obligaciones de las y los conductores del tranvía las siguientes:

- a) Mantener su licencia de conducir respectiva vigente;
- b) Brindar un trato cordial, cálido y respetuoso a los usuarios y usuarias;
- c) Portar en todo momento la identificación que otorgue la operadora y el uniforme debidamente presentado y aseado, así como brindar un trato correcto a las y los usuarios;
- d) Conducir con exacta observancia de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, su Reglamento General para la Aplicación y demás normas aplicables;
- e) Velar en todo momento por la seguridad de las y los usuarios, peatones y otros unidades, respetando las normas de tránsito y otras disposiciones emitidas por los organismos correspondientes;
- f) Entregar en las oficinas de la operadora los objetos que las y los usuarios hayan olvidado al interior de las unidades;
- g) Conducir la unidad diligentemente, de acuerdo a los reglamentos y protocolos correspondientes, velando en todo momento por la seguridad de las y los usuarios, peatones y otras unidades;
- h) Asistir a las capacitaciones que la operadora disponga, que entre otras abordarán temáticas de prevención y atención a la violencia de género; y,
- i) Comunicar inmediatamente al puesto de mando central cualquier incidencia que se pudiera observar o se produzca dentro del tranvía o con motivo de su circulación, en la plataforma, las paradas o en las instalaciones del sistema.

La operadora velará porque la o el conductor cuente con la capacitación y formación necesaria para en la conducción de tranvía.

## **CAPÍTULO V DE LOS CONTROLADORES Y CONTROLADORAS DEL TRANVÍA**

**Artículo 22.- De las inspecciones.-** Las y los controladores de tranvía podrán inspeccionar, vigilar y verificar el cumplimiento de las obligaciones de las y los usuarios y el respeto a las prohibiciones establecidas en esta ordenanza, para tales efectos quedan expresamente autorizados para requerir a las y los usuarios que abandonen la unidad o instalaciones del sistema tranviario, cuando éstos cometan una infracción flagrante, sin perjuicio de las sanciones que se impongan atendiendo a lo previsto en esta ordenanza.

Las y los controladores del tranvía podrán contar con el auxilio de la fuerza pública para el cumplimiento de sus funciones cuando esto se precise.

**Artículo 23.- Obligaciones de las y los controladores.-** Sin perjuicio de las establecidas en los reglamentos de talento humano y demás normativa aplicable

se establecen como obligaciones de las y los controladores de tranvía las siguientes:

- a) Estar debidamente uniformados y utilizar en un lugar visible la credencial de identificación como controladores;
- b) Brindar la información requerida por los usuarios y las usuarias al respecto del servicio de transporte tranviario;
- c) Cumplir con el procedimiento establecido en la presente ordenanza al respecto de la expedición de boletas por cometimiento de infracciones flagrantes;
- d) Supervisar y controlar el cumplimiento de los deberes y obligaciones de los usuarios y las usuarias;
- e) Brindar un trato correcto a las y los usuarios, atender con amabilidad las peticiones y proporcionar de manera oportuna la información que les fueren solicitadas;
- f) Asistir a las capacitaciones que la operadora disponga, que entre otras abordarán temáticas de prevención y atención a la violencia de género; y,
- g) Brindar un trato educado y respetuoso con los usuarios y usuarias, atendiendo con amabilidad las peticiones de ayuda e información que les fueren solicitadas.

**Artículo 24.- Atribuciones de las y los controladores.-** Sin perjuicio de las establecidas en los reglamentos de talento humano y demás normativa aplicable se establecen como atribuciones de las y los controladores de tranvía las siguientes:

- a) Solicitar la identificación de los usuarios y usuarias cuando sea preciso para el cumplimiento de sus funciones, para la emisión de la boleta con la sanción correspondiente;
- b) Verificar que las normas de seguridad establecidas sean cumplidas por los usuarios y las usuarias del tranvía; y,

Dar indicaciones a los usuarios y a las usuarias para garantizar se respeten los derechos de las personas pertenecientes a grupos de atención prioritaria.

### **TÍTULO III**

#### **REGIMEN SANCIONATORIO A USUARIOS, USUARIAS Y PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL TRANVÍA**

**Artículo 25.- Aplicabilidad.-** La inobservancia por las usuarias y los usuarios autorizados y no autorizados de las obligaciones o prohibiciones contenidas en esta ordenanza se consideran infracciones administrativas. Las infracciones se tipifican en leves, graves y muy graves. Las sanciones previstas en este título se

impondrán sin perjuicio de las responsabilidades civiles y penales que correspondan.

Las infracciones y sanciones que devengan de los actos cometidos por los conductores, controladores y personal del tranvía serán reguladas en la normativa de talento humano correspondiente y de conformidad con las normas que rigen en la materia.

## **CAPÍTULO I DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES**

**Artículo 26.- De las infracciones y sanciones leves.-** Las infracciones leves serán sancionadas con el 0.5% de una remuneración básica unificada. Se tipifican como infracciones leves de los usuarios y las usuarias:

- a) No respetar los asientos reservados a personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas o con niños pequeños en los brazos o en carrito de bebé;
- b) Usar patines, patinetes o similar en el interior de las unidades;
- c) Usar aparatos de reproducción de sonido que molesten al resto de las y los usuarios;
- d) Obstaculizar o impedir la labor de verificación del pago de la tarifa de transporte cuando les sea requerido por los controladores;
- e) Arrojar basura, restos o desperdicios de cualquier tipo, en unidades o paradas o escupir en el interior del tranvía;
- f) Comercializar, transportar mercancías u objetos que, por su tamaño, cantidad, olor o cualquier otra característica, moleste o dificulte el tránsito por la unidad al resto de usuarios y usuarias;
- g) No devolver los objetos que otros usuarios y usuarias hayan dejado olvidados en la unidad;
- h) Viajar con animales sin utilizar correas, bozales o dispositivos propios para su transportación, según sea el caso, de manera que incomoden o pongan en riesgo a los demás pasajeros;
- i) Transportar mercancías u objetos peligrosos que pudieran comprometer la seguridad del resto de usuarios como, por ejemplo, tanques de gas, canecas de combustible, canecas con productos químicos y nocivos, etc.; y,
- j) Impedir a otras usuarias el ejercicio de su derecho de amamantar en el tranvía.

**Artículo 27.- De las infracciones y sanciones graves.-** Las infracciones graves serán sancionadas con el 30% de una remuneración básica unificada. Se tipifican como infracciones graves de los usuarios y las usuarias:

- a) Reincidir en una falta leve, si su autor ya hubiera sido sancionado en el plazo de seis meses contados desde el acto administrativo con el que se ordenan las actuaciones previas, mediante resolución firme en vía administrativa, por la misma infracción;
- b) Realizar acciones que puedan suponer daños al interior y exterior de los tranvías, su infraestructura, elementos o material necesario para la prestación del servicio, tales como despegar las etiquetas de información, realizar pintadas o ralladuras, manchas, escribir, ensuciar o arrojar desperdicios y demás actos de similar naturaleza.
- c) Utilizar el servicio sin cubrir el monto correspondiente a la tarifa de pasaje previo al embarque en el tranvía y las unidades del sistema integrado;
- d) Utilizar un título de viaje de una persona con derecho a una tarifa preferencial;
- e) Comercializar, fumar, consumir drogas, estupefacientes o bebidas alcohólicas, dentro de las unidades o en las instalaciones del sistema tranviario;
- f) Generar daños valorados en menos de 50% de una remuneración básica unificada a las unidades, equipamientos, elementos e instalaciones del sistema de transporte tranviario; y,
- g) Obstruir las inspecciones de los controladores del tranvía, cuando no constituya otra infracción.

**Artículo 28.- De las infracciones y sanciones muy graves.-** Las infracciones muy graves serán sancionadas con el 50% de una remuneración básica unificada. Se tipifican como infracciones muy graves de los usuarios y las usuarias:

- a) Reincidir en una falta grave, si su autor ya hubiera sido sancionado en el plazo de seis meses contados desde el acto administrativo con el que se ordenan las actuaciones previas, mediante resolución firme en vía administrativa, por la misma infracción;
- b) Manipular las tarjetas electrónicas o los sistemas asociados al pago de la tarifa;
- c) Utilizar fraudulentamente las tarjetas electrónicas o los sistemas de pago;
- d) Generar daños valorados en más de 50% de una remuneración básica unificada a las unidades, equipamientos, elementos e instalaciones adscritos al servicio de transporte;
- e) Impedir el uso del servicio público de transporte masivo a otras personas con derecho a su utilización;
- f) Impedir u obstruir el normal funcionamiento del servicio público de transporte masivo, al interior de las unidades o en los demás elementos o componentes del sistema tranviario;

- g)** Realizar acciones que podrían poner en peligro para la integridad física de las y los demás usuarios;
- h)** Entrar en las cabinas de conducción de los tranvías u otros lugares en los que se encuentre el material de tracción, o acceder a instalaciones reservadas para el uso exclusivo de las personas autorizadas;
- i)** Obstaculizar, forzar o manipular los mecanismos de apertura o cierre de las puertas de los coches del tranvía o de las puertas que sean de uso exclusivo del personal de la operadora;
- j)** Faltar al respeto de palabra u obra en contra de los conductores, controladores del tranvía u otros usuarios;
- k)** Usar, sin causa justificada, cualquiera de los mecanismos de parada del tranvía, de seguridad o de socorro;
- l)** Acceder a la unidad o abandonar ésta fuera de las paradas establecidas o estando éste en movimiento; y,
- m)** Ejecutar actos de acoso sexual, considerados como tal, a las conductas física, visual o verbal, de naturaleza o connotación sexual en contra de otros usuarios y usuarias, especialmente mujeres en su diversidad y ciclo de vida, niños, niñas y adolescentes, manifestado mediante miradas, frases, gestos, silbidos, sonidos, piropos, rozamientos, tocamientos, masturbación pública, exhibicionismo, persecución, realizado por una o más personas, que afecta a los derechos fundamentales de las mujeres como la libertad y el uso del espacio público y el libre tránsito.

**Artículo 29.-** En caso de que las conductas antes descritas u otras estén contempladas en el Código Integral Penal, la Ley de Violencia de Género u otros cuerpos legales se pondrá en conocimiento de la autoridad competente para su juzgamiento.

**Artículo 30.- Reparación de daños.-** A más de las sanciones prescritas en la presente Ordenanza, cuando la infracción haya provocado un daño físico o estructural al sistema, el infractor deberá repararlo a su costa, de conformidad con lo que se disponga en la resolución, sin que esto constituya una concurrencia de sanciones.

**Artículo 31.- Destino de las multas.-** Los recursos que provengan del cobro de multas se considerarán ingresos propios de la gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Cuenca cuando la gestión del tranvía se realice a través de una instancia municipal. Cuando la gestión se realice a través de una empresa pública, las multas serán consideradas un ingreso para , las cuales deberán ser reinvertidas en el sistema tranviario.

**Artículo 32.- Procedimiento coactivo.-** Sin perjuicio de las medidas cautelares que se tomen a efectos de garantizar la eficacia de las sanciones, para cobrar

las acreencias relacionadas con el cobro de multas u otros recursos adeudados en favor de la operadora del tranvía; el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Cuenca, aplicará el procedimiento de ejecución coactiva en los términos establecidos en el Código Orgánico Administrativo.

## **CAPÍTULO II DEL PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO**

**Artículo 33.- Órgano instructor y órgano sancionador.-** La función instructora y sancionadora del procedimiento administrativo sancionador será competencia del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Cuenca, el procedimiento aplicable será el establecido en el Código Orgánico Administrativo.

### **DISPOSICIONES GENERALES**

**PRIMERA.-** En todo lo no previsto en la presente ordenanza al respecto del procedimiento administrativo de reclamo y sancionatorio se aplicará lo dispuesto en el Código Orgánico Administrativo y demás normativa correspondiente.

**SEGUNDA.-** La Empresa Pública Municipal de Movilidad, Tránsito y Transporte de Cuenca (EMOV EP), controlará el cumplimiento de las obligaciones constantes en la ley, reglamentos, manuales, protocolos y la presente Ordenanza aplicables a la operadora para lo cual podrá adoptar las medidas e impondrá las sanciones correspondientes necesarias a fin de garantizar la eficiente prestación del servicio.

**TERCERA.-** La operadora del sistema tranviario deberá presentar a la Empresa Pública Municipal de Movilidad, Tránsito y Transporte de Cuenca (EMOV EP) de forma permanente sus planes de mantenimiento que garanticen las óptimas condiciones de operación durante la prestación del servicio, para lo cual la operadora y la Empresa Pública Municipal de Movilidad, Tránsito y Transporte de Cuenca (EMOV EP) establecerán los procesos a ejecutarse para su presentación y seguimiento.

**CUARTA.-** Los procesos sancionatorios administrativos en los que el infractor sean menores de edad; responderán civilmente sus progenitores o guardadores en los casos y formas previstos en el Código Civil.

Los adolescentes serán responsables por las infracciones administrativas que comentan y su responsabilidad civil podrá hacerse efectiva sobre su peculio profesional o industrial y a falta de este el de sus progenitores. En materia de pago y recaudación se estará a lo dispuesto en la Ordenanza para la Aplicación

del Sistema de Recaudo en el Transporte Público dentro del cantón Cuenca, en cuanto sea aplicable a la naturaleza pública de la operadora del tranvía y sin perjuicio de las normas especiales establecidas en materia de reclamaciones en la presente ordenanza.

**QUINTA.-** En materia de pago y recaudación se estará a lo dispuesto en la Ordenanza para la Aplicación de Sistema de Recaudo en el Transporte Público dentro del cantón Cuenca, en cuanto sea aplicable a la naturaleza pública de la operadora del tranvía y sin perjuicio de las normas especiales establecidas en la materia de reclamaciones en la presente Ordenanza.

**SEXTA.-** La operadora del sistema tranviario deberá mantener puntos de atención al cliente de conformidad a lo establecido en la presente ordenanza, para lo cual se coordinará con la EMOV EP y posteriormente con las entidades integrantes del Sistema Integrado de Transporte.

**SÉPTIMA.-** La operadora del tranvía garantizara el cumplimiento a la sugerencia técnica respecto al número de usuarios en sus unidades a fin de evitar el acoso.

### **DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

**PRIMERA.-** La operadora del tranvía, en colaboración con el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Cuenca, contará con una guía del transporte público dentro de un plazo de 60 días que incluya entre otros aspectos, lo siguiente:

- a) Itinerario de la línea de tranvía sobre plano de la ciudad;
- b) Intermodalidad con el transporte público colectivo;
- c) Horarios de servicio;
- d) Normas generales de circulación para las unidades particulares y de emergencia;
- e) Tipologías de entradas y salidas de unidades a parqueaderos a través de la plataforma de tranvía;
- f) Tipologías de los pasos habilitados para que peatones crucen la plataforma de tranvía;
- g) Números de teléfono de información;
- h) Direcciones de punto de información donde dirigirse personalmente o por escrito;
- i) Infracciones y sanciones;
- j) Página web; y,
- k) Correo electrónico.

Para la generación de esta guía se deberá coordinar previamente con las entidades cantonales correspondientes.

**SEGUNDA.-** Sin perjuicio del cumplimiento de lo dispuesto en las leyes y reglamentos aplicables, la normativa de talento humano indispensable para regular y sancionar las infracciones administrativas cometidas por el personal del tranvía será aprobada o reformada, en el plazo de sesenta días a partir de la expedición de la presente ordenanza.

**TERCERA.-** La operadora del tranvía mantendrá un periodo de formación de usuarios dirigido a la ciudadanía durante un plazo máximo de sesenta días, contados a partir de la aprobación de la presente ordenanza; tiempo en el cual no se impondrán las sanciones establecidas en el presente cuerpo normativo.

**CUARTA.-** En el plazo máximo de sesenta días, la operadora emitirá los manuales, reglamentos, instructivos y protocolos internos necesarios para el correcto funcionamiento del sistema, de conformidad con lo establecido en la presente ordenanza.

**QUINTA.-** El GAD Municipal del cantón Cuenca en 60 días procederá a fortalecer a la unidad administrativa sancionadora con la finalidad de atender de manera ágil lo que establece esta Ordenanza entorno al procedimiento sancionatorio.

## **DISPOSICIONES REFORMATARIAS**

**PRIMERA.-** Refórmese la “Ordenanza que Regula y Controla la Ocupación de las Vías Públicas por los Vehículos Motorizados dentro del cantón Cuenca y el Funcionamiento del Sistema de Estacionamiento Rotativo Tarifado Y Parqueo Indebido-SERT” a tenor de los siguientes artículos:

1.- Añádase a continuación del artículo 16, dentro del Título II, Capítulo II, sobre las Zona con Prohibición para Estacionar, el artículo siguiente:

*“Artículo 16-A.- El eje tranviario es una vía de circulación exclusiva para el servicio público de transporte masivo de pasajeros a través del tranvía, salvo casos excepcionales debidamente señalizados y aprobados por la autoridad competente, se prohíbe la circulación de otros vehículos, de peatones, excepto los vehículos de emergencia, para cuyos efectos la operadora del tranvía establecerá los protocolos correspondientes.”*

2.- Agréguese el siguiente inciso final en el artículo 17, dentro del Título II, Capítulo III, sobre la Circulación y Tránsito por las Vías Urbanas y Parqueo de los Vehículos Pesados y de Carga Liviana:

*“A fin de garantizar la seguridad en la circulación alrededor de la plataforma tranviaria, se establecerán los correspondientes gálibos y peso por parte de la EMOV EP, sobre la base de los informes expedidos por la Dirección de Gestión de Movilidad y la operadora del tranvía. Los gálibos y pesos establecidos deberán constar en la señalización correspondiente y se marcarán las rutas alternativas para los vehículos que no se ajusten a estos dimensionamientos, atendiendo a las disposiciones previstas en esta ordenanza.”*

3.- Añádase el siguiente inciso final en el artículo 23, dentro del Título II, Capítulo III, sobre la Circulación y Tránsito por las Vías Urbanas y Parqueo de los Vehículos Pesados y de Carga Liviana:

*“La EMOV EP establecerá las condiciones y horarios especiales bajo las que se desarrollará la carga y descarga de bienes alrededor de la plataforma tranviaria, para cuyo efecto contará con el informe previo de la operadora del tranvía.”*

4.- Añádase el siguiente inciso final en el artículo 26, dentro del Título II, Capítulo IV, sobre los Carriles Exclusivos para Transporte Público y otras Disposiciones para el Uso de la Vía Pública:

*“El eje del tranvía se destinará a su uso exclusivo. Los usos y giros permitidos a otros vehículos sobre el eje tranviario, en especial los de acceso a predios colindantes, será establecido y señalizado por la EMOV EP, debiendo para tales fines contar con el informe previo de la operadora del tranvía.”*

5.- Añádase a continuación del artículo 26, dentro del Título II, Capítulo IV, sobre los Carriles Exclusivos para Transporte Público y otras Disposiciones para el Uso de la Vía Pública, el artículo siguiente:

**“Artículo 26-A.-** *El tranvía contará con prioridad de paso, en consonancia con la señalización y lo establecido en el Reglamento General para la Aplicación de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.*

*Al cruzar por el eje tranviario los peatones y vehículos emplearán el cuidado y atención necesarios para evitar atropellos o accidentes de tránsito.*

*La operadora del tranvía adoptará y aplicará protocolos o normativa interna de señalización y seguridad indispensables para mantener operación continua, atendiendo irrestrictamente a la normativa INEN sobre la materia una vez que esta sea expedida.”*

6.- Agréguese una fila en cuadro de sanciones establecido en el artículo 52, dentro del Título III, Capítulo V, sobre las Infracciones y Sanciones, con el siguiente texto:

- Estacionar un vehículo motorizado en carril exclusivo del tranvía: 100% de la remuneración básica unificada.
- Impedir por cualquier medio, la continuidad de la circulación del tranvía en su carril, salvo casos de fuerza mayor o caso fortuito: 100% de la remuneración básica unificada.

7.- Agréguese la siguiente disposición general como primera, con el siguiente texto:

*“**PRIMERA.-** Previo a la toma de decisiones que pudieren afectar a la circulación del tranvía o que se realizasen con relación al eje tranviario o su derecho de vía, la EMOV EP o la Dirección de Gestión de Movilidad, contará con el informe previo de la operadora del tranvía.”*

8.- Agréguese la siguiente disposición transitoria después de la disposición transitoria segunda, con el siguiente texto:

*“**TERCERA.-** La operadora del tranvía expedirá protocolos o normativa interna de señalización y seguridad indispensables para su operación en el plazo de 60 días a partir de la expedición de la presente ordenanza en coordinación con la Dirección de Gestión de Movilidad y el Consejo de Seguridad Ciudadana de Cuenca.”*

9.- Agréguese la siguiente disposición transitoria después de la disposición transitoria tercera, con el siguiente texto:

*“**CUARTA.-** En el plazo de un mes la EMOV EP establecerá las condiciones y horarios especiales bajo las que se desarrollará la carga y descarga de bienes alrededor de la plataforma tranviaria, atendiendo a lo dispuesto en el artículo 23.”*

**SEGUNDA.-** Refórmese la “Ordenanza para la regulación y control de la publicidad y señalética en los vehículos de las diferentes modalidades de transporte autorizadas dentro del cantón Cuenca y otros componentes del Sistema Integrado de Transporte” a tenor de los siguientes artículos:

1.- Añádase al final del inciso segundo del artículo 1, el siguiente texto:

*“Se exceptúa de esta disposición, la administración y gestión de la infraestructura y las paradas del sistema tranviario cuya competencia corresponderá a su operadora.”*

2.- Refórmese el literal g) del artículo 4, por el siguiente texto:

**“g)** *En los vehículos de transporte público y comercial en todas sus modalidades, salvo el tranvía, no se permite ninguna publicidad en ventanas y puertas si éstas tienen vidrio. De manera excepcional se admitirá publicidad en el parabrisas posterior de los vehículos de transporte comercial, de acuerdo a lo establecido en esta ordenanza y sus anexos.”*

3.- A continuación del artículo 11, añádase el siguiente subtítulo y artículo:

**“Publicidad en tranvías**

**Artículo 11-A.-** *Las unidades de transporte público masivo en tranvía, podrán colocar publicidad externa e interna, de acuerdo al Anexo 7 de la ordenanza.”*

3.- Añádase a continuación del inciso final del artículo 23, el siguiente texto:

*“Para los componentes del sistema tranviario serán expedidas previo a contar con el informe previo de la operadora del tranvía.”*

4.- Añádase en el cuadro de regalías por cada tipo de publicidad, las siguientes:

<b>TIPO DE PUBLICIDAD</b>	<b>TIPO DE UNIDAD</b>	<b>VALOR (porcentaje de salario básico)</b>
<i>Publicidad externa</i>	<i>Tranvía</i>	<i>4%</i>
<i>Publicidad interna</i>	<i>Tranvía</i>	<i>3%</i>
<i>Monitores para circuito cerrado de televisión</i>	<i>Tranvía</i>	<i>3%</i>

5.- Añádase al final del artículo 27, el siguiente texto:

*“Igual procedimiento podrá realizar la operadora del tranvía, cuando la adjudicación corresponda a espacios publicitarios de las paradas y estación del sistema tranviario.”*

6.- Añádase a continuación del cuadro de infracciones, del artículo 33 el siguiente texto:

*“Cuando la infracción corresponda a una unidad de tranvía o a un elemento del sistema tranviario, la sanción será el doble a la establecida para el resto de modalidades o elementos del Sistema Integrado de Transporte.”*

7.- Elimínese la disposición general primera.

8.- Agréguese el siguiente texto al final de la Disposición General Tercera:

*“En el caso del tranvía se atenderá a la normativa aplicable para esta clase de transporte masivo.”*

### **DISPOSICIÓN FINAL**

La presente ordenanza entrará en vigencia a partir de su publicación en la Gaceta Oficial, en el dominio web de la institución y en el Registro Oficial.

Dado y firmado en la Sala de Sesiones del Concejo Cantonal de Cuenca, a los siete días del mes de marzo del dos mil diecinueve.

Abg. CPA. Ruth Caldas Arias  
**ALCALDESA DE CUENCA (S)**

Dra. María Elisa Carrasco Escudero  
**SECRETARIA DEL CONCEJO  
CANTONAL (S)**

**CERTIFICADO DE DISCUSIÓN.-** Certifico que la presente Ordenanza fue conocida, discutida y aprobada por el Ilustre Concejo Municipal, en Primero y Segundo debates, en las sesiones extraordinarias de los días 23 de febrero de 2019 y 07 de marzo de 2019, respectivamente.- Cuenca, 11 de marzo de 2019.

Dra. María Elisa Carrasco Escudero  
**SECRETARIA DEL CONCEJO CANTONAL (S)**

**ALCALDIA DE CUENCA.-** Ejecútese y publíquese.- Cuenca, 11 de marzo del 2019.

Abg. CPA. Ruth Caldas Arias  
**ALCALDESA DE CUENCA (S)**

Proveyó y firmó el decreto que antecede la Abg. CPA. Ruth Caldas Arias, Alcaldesa de Cuenca (S), el once de marzo del dos mil diecinueve.- Cuenca, 11 de marzo de 2019.- **CERTIFICO.-**

Dra. María Elisa Carrasco Escudero  
**SECRETARIA DEL CONCEJO CANTONAL (S)**