

EMPRESA PUBLICA METROPOLITANA METRO DE QUITO

RESOLUCION No. RE-GG-EPMMQ-2023-008

EL GERENTE GENERAL

CONSIDERANDO:

- Que,** la Constitución de la República del Ecuador (Constitución), 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 establece los grupos de atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado;
- Que,** la Constitución 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 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 numeral 25 del artículo 66 de la Constitución 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 52 de la Constitución establece: "Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.";
- Que,** el artículo 226 de la Constitución, con respecto al principio de legalidad de las actuaciones de la administración pública en general establece: "...Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley... "; el artículo 227 ibidem, determina que: "... La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, desconcentración, jerarquía, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.";

SP

- Que,** el artículo 240 de la Constitución, dispone: *"...Los gobiernos autónomos descentralizados de las regiones, distritos metropolitanos, provincias y cantones tendrán facultades legislativas en el ámbito de sus competencias y jurisdicciones territoriales..."*, en concordancia con el numeral 6 del artículo 264 ibídem con relación a las competencias exclusivas y sin perjuicio de otras que determine la ley, les concede a los gobiernos municipales la de: *"...planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte público dentro de su territorio cantonal..."*;
- Que** el artículo 313 de la Constitución dispone que: *"El Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia.*
- Los sectores estratégicos, de decisión y control exclusivo del Estado, son aquellos que por su trascendencia y magnitud tienen decisiva influencia económica, social, política o ambiental, y deberán orientarse al pleno desarrollo de los derechos y al interés social.*
- Se consideran sectores estratégicos la energía en todas sus formas, las telecomunicaciones, los recursos naturales no renovables, el transporte y la refinación de hidrocarburos, la biodiversidad y el patrimonio genético, el espectro radioeléctrico, el agua, y los demás que determine la ley"*;
- Que,** el artículo 315, primer inciso, de la Constitución determina que: *"El Estado constituirá empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas"*;
- Que,** el artículo 84 del («COOTAD») en su literal q) establece como función privativa de los gobiernos descentralizados municipales las de Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte terrestre dentro de su territorio, disposición que mantiene correspondencia con lo preceptuado en el artículo 116 del mismo Código que con respecto a la regulación señala que es la capacidad de emitir la normatividad necesaria para el adecuado cumplimiento de la política pública y la prestación de los servicios, con el fin de dirigir, orientar o modificar la conducta de los administrados;
- 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,** los literales c), h) y k) del artículo 30.5 de la («LOTTTSV») establecen que los Gobiernos Autónomos Descentralizados Metropolitanos y Municipales tendrán entre sus competencias: *"(...) 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; (...) h) Regular la fijación de tarifas de los servicios de transporte terrestre, en sus diferentes modalidades de servicio en su jurisdicción, según los análisis técnicos de los costos reales de operación, de conformidad con las políticas establecidas por el Ministerio del Sector; (...) 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 circunscripciones territoriales”.

Que, el artículo 47 de la («LOTTTSV») determina que: *“El transporte terrestre de personas animales o bienes responderá a las condiciones de responsabilidad, universalidad, accesibilidad, comodidad, continuidad, seguridad, calidad, y tarifas equitativas.”;*

Que, los literales a), b), c), d), del artículo 54 de la («LOTTTSV»), determinan que: *“(…)la prestación del servicio de transporte atenderá los siguientes aspectos: a) La protección y seguridad de los usuarios, incluida la integridad física, psicológica y sexual de las mujeres, hombres, adultos mayores adolescentes, niñas y niños; b) La eficiencia en la prestación del servicio; c) La protección ambiental; y, d) La prevalencia del interés general por sobre el particular.”;*

Que, el artículo 55 de la («LOTTTSV») determina que: *“El transporte público se considera un servicio estratégico, así como la infraestructura y equipamiento auxiliar que se utilizan en la prestación del servicio. Las rutas y frecuencias a nivel nacional son de propiedad exclusiva del Estado, las cuales podrán ser comercialmente explotadas mediante contratos de operación.”;*

Que, el artículo 65 de la («LOTTTSV») señala que *“El servicio de transporte público comprende los siguientes ámbitos de operación: intracantonal, interprovincial, intrarregional, intraprovincial e internacional”;* en armonía con lo dispuesto en el artículo 66 ibídem, que define al servicio de transporte público intracantonal, como aquel que opera dentro de los límites cantonales y por ende le corresponde a los Gobiernos Autónomos Descentralizados la celebración de los contratos de operación correspondientes;

Que, el literal a) del artículo 75 de la («LOTTTSV») señala que: *“Corresponde a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales, Metropolitanos y Municipales, en el ejercicio de sus respectivas competencias, en el ámbito de su jurisdicción, otorgar los siguientes títulos habilitantes según corresponda: a) Contratos de Operación para la prestación de servicio de transporte público de personas o bienes, para el ámbito intracantonal...”;*

Que, el primer inciso del artículo 76 de la («LOTTTSV»), señala que *“El contrato de operación para la prestación de servicios de transporte público de personas o bienes, es el título habilitante mediante el cual el Estado entrega a una persona jurídica que cumpla los requisitos legales, la facultad de establecer y prestar los servicios a los cuales se refiere la Ley; así como para el uso de rutas, frecuencias y vías públicas. El contrato de operación de servicio del transporte público se sujetará al procedimiento especial establecido en el Reglamento.”;*

Que, la («LOTTTSV») en el artículo innumerado, incorporado luego del artículo 85B sobre la contratación de servicios de transporte terrestre dispone: *“La contratación de un servicio de transporte terrestre es exclusivo de las operadoras debidamente autorizadas por el organismo de tránsito competente, al amparo de lo dispuesto en la presente Ley, su Reglamento General de aplicación y sus reglamentos específicos. Queda prohibida la contratación de servicios de transporte terrestre a personas naturales, así como, la contratación de quienes oferten el servicio sin el título habilitante respectivo.”;*

- Que,** el artículo 201 literales a), e) y f) de la («LOTTTSV»), determina que los usuarios del servicio de transporte público de pasajeros tienen derecho a: *"a) Ser transportados con un adecuado nivel de servicio, pagando la tarifa correspondiente; (...) e) Que se respete las tarifas aprobadas, en especial la de los niños, estudiantes, adultos mayores de 65 años de edad y personas con discapacidad; y, f) Las demás señaladas en los reglamentos e instructivos."*;
- Que,** el numeral 1 del artículo 60 del Reglamento a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial («RLOTTTSV») determina que el servicio de transporte intracantonal es el que opera dentro de los límites cantonales, pudiendo ser un servicio urbano (entre parroquias urbanas), servicio rural (entre parroquias rurales) o servicio combinado (entre parroquias urbanas y rurales);
- Que,** el artículo 7 del Código Orgánico Administrativo («COA»), establece el principio de desconcentración, mediante el cual la función administrativa se desarrolla bajo el criterio de distribución objetiva de funciones, privilegia la delegación de la repartición de funciones entre los órganos de una misma administración pública, para descongestionar y acercar las administraciones a las personas.
- Que,** el artículo 22 del Código Orgánico Administrativo («COA»), con respecto a los principios de seguridad jurídica y confianza legítima, señala que: *"...las administraciones públicas actuarán bajo los criterios de certeza y previsibilidad. // La actuación administrativa será respetuosa con las expectativas que razonablemente haya generado la propia administración pública en el pasado. // La aplicación del principio de confianza legítima no impide que las administraciones puedan cambiar, de forma motivada, la política o el criterio que emplearán en el futuro. // Los derechos de las personas no se afectarán por errores u omisiones de los servidores públicos en los procedimientos administrativos, salvo que el error u omisión haya sido inducido por culpa grave o dolo de la persona interesada."*;
- Que,** el artículo 98 del («COA»), define al acto administrativo como *"...la declaración unilateral de voluntad, efectuada en ejercicio de la función administrativa que produce efectos jurídicos individuales o generales, siempre que se agote con su cumplimiento y de forma directa. Se expedirá por cualquier medio documental, físico o digital y quedará constancia en el expediente administrativo"*;
- Que,** 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, la Ley Orgánica de Empresas Públicas (LOEP), dispone en su artículo 10 lo que sigue: “Art. 10.- *GERENTE GENERAL.- La o el Gerente General de la empresa pública será designado por el Directorio, de fuera de su seno. Ejercerá la representación legal, judicial y extrajudicial de la empresa y será en consecuencia el responsable de la gestión empresarial, administrativa, económica, financiera, comercial, técnica y operativa. Deberá dedicarse de forma exclusiva y a tiempo completo a las labores inherentes a su cargo, con la salvedad establecida en la Constitución de la República(...)*”.

Que, el artículo 11 de la LOEP, determina: “Art. 11.- *DEBERES Y ATRIBUCIONES DEL GERENTE GENERAL.- El Gerente General, como responsable de la administración y gestión de la empresa pública, tendrá los siguientes deberes y atribuciones:*

1. *Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la empresa pública;*
2. *Cumplir y hacer cumplir la ley, reglamentos y demás normativa aplicable, incluidas las resoluciones emitidas por el Directorio;*
- (...) 4. *Administrar la empresa pública, velar por su eficiencia empresarial e informar al Directorio trimestralmente o cuando sea solicitado por éste, sobre los resultados de la gestión de aplicación de las políticas y de los resultados de los planes, proyectos y presupuestos, en ejecución o ya ejecutados;*
- (...) 8. *Aprobar y modificar los reglamentos internos que requiera la empresa, excepto el señalado en el numeral 8 del artículo 9 de esta Ley;(...*”;

Que, el artículo 2907 del Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito («Código Municipal») establece al Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros como el conjunto de componentes y/o elementos que, interrelacionados y en el marco del ordenamiento jurídico nacional, permiten al Distrito Metropolitano de Quito garantizar y promover a sus vecinos, vecinas y visitantes, por gestión directa o delegada, el servicio de transporte público colectivo y/o masivo de pasajeros, el que de conformidad con el artículo. 2909 ibídem se organiza en cuatro subsistemas: (i) el subsistema de transporte masivo de pasajeros denominado “Metro de Quito”; (ii) el subsistema de transporte colectivo de pasajeros en corredores viales exclusivos denominado “Metrobús-Q”; (iii) el subsistema de transporte colectivo en rutas y frecuencias, denominado “Transporte Convencional”; y, (iv) el subsistema de transporte público de pasajeros por cable, denominado “Quito Cables”.

Que, el numeral 1 del artículo 2914 del («Código Municipal») señala como objetivo del Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros, la prestación de un servicio de óptima calidad al usuario;

Que, el artículo 2923 del Código Municipal establece que: “3. *Las empresas públicas metropolitanas prestarán el servicio de transporte público de pasajeros en virtud del acto normativo de su creación o la resolución del Administrador o Administradora del Sistema, por lo que no requerirán de otro título habilitante;* 4. *La prestación del servicio de transporte público de pasajeros a cargo de las empresas públicas metropolitanas estará sujeta a los instrumentos de planificación y a las reglas de carácter técnico y operativo expedidos por el Administrador del Sistema.*”;

Que, el artículo 3242 del («Código Municipal») dispone: “*Es competencia del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, en el ejercicio de su autonomía, establecer la estructura*

tarifaria a ser aplicada en el Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros del Distrito Metropolitano de Quito y establecer los mecanismos que considere necesarios para el cumplimiento de las normas del ordenamiento jurídico nacional y local vigente.”

Que, mediante Ordenanza Metropolitana No. 237 sancionada el 27 de abril de 2012, se creó la Empresa Pública Metropolitana Metro de Quito, misma que fue reformada con Ordenanza Metropolitana No. 383 sancionada el 02 de abril de 2023. En esta ordenanza se incorporó en el literal (b) del Art. 2 como atribución de la EPMMQ la siguiente: *“Administrar, operar, mantener y, en general, explotar la infraestructura, el material móvil y el equipamiento e instalaciones del Subsistema de Transporte Público metro de Quito”.*

Que, la Secretaría de Movilidad del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, mediante Resolución No. SM-2023-0209 de 28 de abril de 2023, resuelve: **“Artículo 1.-** Incorporar al Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros, el Subsistema denominado *“Metro de Quito”.*

Artículo 2.- Autorizar el inicio de la prestación del servicio público de transporte de pasajeros, por parte del Subsistema *“Metro de Quito”, con base en la documentación remitida mediante Oficio No. EPMMQ-GG-2023-0402-O de 24 de abril de 2023, Memorando No. EPMMQ-GT-2023-0251-M de 27 de abril de 2023 y Oficio No. EPMMQ-GG-2023-0417-O de 28 de abril de 2023.*

Conforme lo dispuesto por el artículo 2923, numeral 3, del Código Municipal, la Empresa Pública Metropolitana Metro de Quito no requerirá de otro título habilitante para la prestación del servicio descrito en el inciso que antecede.

Que, la disposición general Tercera, de la resolución citada en el considerando que antecede, reza textualmente: *“Tercera.- Disponer a la Empresa Pública Metropolitana Metro de Quito, la emisión de las normas de buenas prácticas del usuario, donde se establezcan las condiciones mínimas de uso y comportamiento de los usuarios/as, precautelando el interés general sobre el particular”.*

En ejercicio de la atribución prevista en el artículo 11, numeral 8 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas,

RESUELVE

EXPEDIR EL REGLAMENTO DE USUARIOS DE LA PRIMERA LÍNEA DEL METRO DE QUITO (PLMQ)

CAPÍTULO I.- ASPECTOS GENERALES.-

Artículo 1.- Objeto.- El presente reglamento regula la prestación del servicio, normas de convivencia y cultura ciudadana, derechos y obligaciones del usuario de la infraestructura del Metro de Quito.

El uso de la infraestructura de transporte del Metro de Quito, así como el contrato de transporte se rige, además, por los reglamentos y disposiciones de seguridad y de operaciones que dicte la Empresa Pública Metropolitana Metro de Quito (EPMMQ) para el efecto. En los casos no previstos, se regirá por las disposiciones contenidas en las diferentes normas nacionales y locales.

Artículo 2.- Ámbito de aplicación.- El presente reglamento es de obligatorio cumplimiento para los usuarios del subsistema Metro de Quito, sus los trabajadores y empleados, usuarios, contratistas, entidades públicas o privadas que sean usuarios o desarrollen cualquier actividad.

Artículo 3.- Principios aplicables. - El Servicio de Transporte Público masivo de pasajeros que se brinda a través del Metro de Quito 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 conveniente.

Artículo 4.- Del contrato de servicio de transporte.- El Contrato de Servicio Público de Transporte de Pasajeros para el Usuario del Subsistema de Transporte Metro de Quito es un contrato de adhesión que se perfecciona el momento en que el pasajero valida el medio de pago en los equipos validadores situados en los vestíbulos de las estaciones, y se ejecutará durante su viaje y hasta el momento en que cruce las barreras o mecanismos de control de salida dispuestos o trascurra un periodo superior a 1 hora desde la primera validación.

Artículo 5.- Del administrador u operador del sistema.- El administrador u operador es un servidor del sistema que tiene como función y competencias la conservación del orden, velar por la seguridad y el buen servicio de transporte del Metro de Quito, así como controlar el estricto cumplimiento del presente reglamento y de las demás normas legales y reglamentarias para la prestación del servicio de transporte público encomendado.

Artículo 6.- Intervención de la autoridad.- Sin perjuicio de la competencia asignada por la ley a la Policía Nacional, los servidores del sistema solicitarán la intervención, coordinación y colaboración de las autoridades competentes y fuerzas de seguridad para garantizar el ejercicio de sus respectivas funciones, con el fin de procurar el cumplimiento del presente Reglamento y las demás normas legales y reglamentarias pertinentes.

Artículo 7.- Sistema de cámaras de vigilancia.- La estadía, circulación y uso de la infraestructura de transporte del Metro de Quito será monitoreada a través de sistemas cerrados de televisión de los que están dotadas las estaciones y eventualmente interior de trenes, que fijarán la imagen de los usuarios con la finalidad de garantizar la seguridad de los bienes e instalaciones de la PLMQ así como también de las personas que circulan por dichas instalaciones.

Las imágenes captadas podrán ser almacenadas temporalmente por circunstancias especiales de seguridad, operativas, de servicio u orden de autoridad. Por ello, el ingreso a la infraestructura de transporte de la PLMQ se considera una autorización implícita para la fijación de las imágenes para los fines y condiciones enunciados, siempre en el respeto de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

En los casos en que se considere necesario, por motivos de seguridad, o por orden de autoridad competente, las imágenes que allí se captan se pondrán a disposición, de conformidad con lo dispuesto por la Constitución de la República y las leyes vigentes.

Artículo 8.- Eventos excepcionales.- El operador o administrador del sistema de Metro no estará obligado a prestar el servicio de transporte a uno o más usuarios, en los siguientes supuestos:

1. Cuando el usuario realice alguna de las conductas tipificadas en el presente reglamento de usuarios como prohibidas, incumpla sus deberes, obligaciones o cuando una orden de autoridad competente así lo disponga. Ante este supuesto el usuario podrá ser expulsado del sistema de transporte, siempre dentro del marco del respeto de los derechos fundamentales y constitucionales del usuario.
2. Cuando existan situaciones de fuerza mayor, caso fortuito o hechos de terceros, tales como actos terroristas, disturbios, manifestaciones o cualquier otra circunstancia que ponga en riesgo la operación y la integridad de los usuarios y servidores, o cuando exista la probabilidad de su ocurrencia.
3. Cuando por razones operativas, de prevención, de mitigación de daños o riesgos, o razones de seguridad de los usuarios así lo requieran.

CAPÍTULO II. DERECHOS, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES PARA LOS USUARIOS DEL SISTEMA DE TRANSPORTE METRO DE QUITO

Artículo 9.- Derechos del Usuario.-

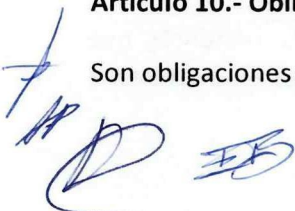
Son derechos del usuario:

1. Ingresar a las Estaciones y ser transportado en el sistema de Metro Quito operado por la EPMMQ, directamente o a través de sus contratistas, luego de haber validado en el sistema su medio de pago.
2. A ser transportado en condiciones de igualdad y no ser discriminado por motivo de origen, etnia, sexo, idioma, religión, ideología, identidad sexual, condición económica, física o de cualquier otra índole.
3. A viajar en el Sistema Metropolitano de Transporte Público de Pasajeros del Distrito Metropolitano de Quito con derecho de transferencia entre los medios de transporte que lo conforman, de acuerdo con el medio de pago seleccionado, con el tiempo de integración definido por la autoridad competente y con las tarifas que ésta determine, a medida que los órganos competentes del GAD-DMQ implementen la integración con otros subsistemas.
4. Ser transportado con los objetos y/o paquetes que lleve, siempre que no suponga molestias o peligro para los otros usuarios y que se respete las normas establecidas en este Reglamento de usuarios.
5. En caso de suspensión del servicio por causas imputables a la EPMMQ, el usuario podrá renunciar a seguir el viaje y a que se le entregue un vale por el servicio suspendido,

- siempre y cuando el servicio no sea restablecido en un plazo máximo de treinta (30) minutos de producida la interrupción de este.
6. Ser tratado correctamente por las personas encargadas de la operación de la PLMQ, así como a ser atendidos en las peticiones de ayuda e información que soliciten.
 7. Formular las reclamaciones que crea conveniente en relación con la prestación del servicio, de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.
 8. Recibir respuesta por su reclamaciones o quejas formuladas, en los plazos y condiciones determinadas por la norma de la materia.
 9. Recibir información oportuna, clara y permanente a través de los medios disponibles, al respecto de:
 - a) Los horarios del servicio de transporte, los mismos que estarán expuestos en las estaciones, paradas y demás medios tecnológicos;
 - b) Las características de prestación del servicio de transporte del Metro de Quito y de sus posibles incidencias;
 - c) El cuadro de tarifa vigente que la o el usuario debe cancelar por la prestación del servicio de transporte, debidamente aprobado por el Concejo Metropolitano, Autoridad Competente o quien haga sus veces;
 - d) Los casos en que en uno o varios tramos de la línea 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;
 - e) Las normas y protocolos de seguridad aplicables a cada unidad (tren); y,
 - f) El proceso para presentar reclamaciones o quejas.
 10. En el caso de los adultos mayores, mujeres embarazadas, personas con niños en brazos, personas con discapacidad, y toda persona que requiera atención prioritaria tiene derecho a utilizar los asientos o espacios de uso preferente, mismos que se encuentran debidamente señalizados.
 11. Los ascensores ubicados en las estaciones serán de uso preferente para estos usuarios.
 12. Las áreas y asientos preferenciales dentro de los trenes de la PLMQ están adecuadamente identificados y son destinados a los usuarios pertenecientes a grupos de atención prioritaria.
 13. Transportar accesorios como coches para niños, siempre que no generen molestias a los demás usuarios, lo cual será valorado por el personal de estaciones.
 14. Los usuarios de la PLMQ tienen derecho, en caso de accidente, a la indemnización o prestaciones que correspondan según las coberturas de la póliza de seguros suscrita por la EPMMQ.

Artículo 10.- Obligaciones del Usuario.-

Son obligaciones del usuario:



1. Adquirir y validar el medio de pago.
2. Emplear el medio de pago con el perfil correspondiente a su categoría y que haya sido obtenido en los canales autorizados.
3. Contar con un título de transporte válido. Los usuarios portadores de medios de pago, tendrán el derecho a permanecer durante la primera hora siguiente a su validación en las instalaciones de la PLMQ. Transcurrido este tiempo, los poseedores de dichos títulos serán considerados usuarios sin título de transporte válido.
4. Atender a las indicaciones que formulen los trabajadores de la PLMQ para asegurar la correcta prestación y utilización del servicio, así como también a las indicaciones que resulten de elementos de señalética, pantallas de información o mensajes de megafonía.
5. Circular por las Estaciones de la PLMQ de manera ordenada sin correr y evitando ocasionar ninguna molestia al resto de usuarios.
6. Comunicar a los trabajadores de la PLMQ sobre cualquier irregularidad o incidente que pueda observar dentro de las estaciones o trenes.
7. Mantener un comportamiento correcto y respetuoso con el resto de los usuarios, así como con el personal de la PLMQ.
8. Usar adecuadamente las instalaciones y equipos, evitando cualquier acción que pueda implicar deterioro o daño de los elementos de las estaciones o trenes.
9. Conservar limpias las estaciones y trenes y usar adecuadamente los contenedores diferenciados de desechos que se encuentran en las estaciones.
10. Los usuarios que salgan de los trenes deberán hacerlo de forma ordenada y por su derecha, y tendrán preferencia de paso sobre los que deseen entrar en ellos.
11. Respetar los espacios y asientos destinados a los adultos mayores, mujeres embarazadas, personas con niños en brazos, personas con discapacidad y demás usuarios pertenecientes a los grupos de atención prioritaria.
12. Cuidar sus objetos personales.
13. Los responsables de los menores de edad y de las personas con discapacidad intelectual deberán cuidar, acompañar y vigilar el uso de la PLMQ por particular de estos.
14. Entregar los objetos encontrados en los trenes o estaciones y paradas al Agente de Estación más cercano.
15. Al viajar de pie, sujetarse a los asideros o barras situados en el interior de las unidades (trenes), instalados a tal efecto.

Artículo 11.- Prohibiciones al Usuario.-

Está prohibido al Usuario:

1. Fumar, utilizar vaporizadores o cigarrillos electrónicos, ingerir alimentos o bebidas en las Estaciones y trenes de la PLMQ.
2. Ingresar a las estaciones y trenes bajo la influencia de sustancias estupefacientes, en estado de ebriedad o llevando consigo cualquier elemento que ponga en riesgo la tranquilidad, la salud y seguridad de los demás usuarios de la PLMQ.
3. Viajar con animales, con la excepción de animales de compañía y/o asistencia, que puedan ser transportados cumpliendo con los lineamientos detallados en el presente Reglamento.

4. Circular sobre patines, patinetas, bicicletas o similares dentro de las estaciones y trenes.
5. Utilizar de manera injustificada los aparatos de alarma, extintores o sistemas de parada de emergencia de los trenes.
6. Utilizar de manera indebida las escaleras mecánicas y ascensores.
7. Permanecer en las Estaciones y trenes fuera de su horario comercial.
8. Sobrepassar el límite de seguridad de los andenes delimitado por la franja amarilla del borde del andén.
9. Ingresar en la vía del metro, túnel o zonas no autorizadas
10. Ingresar a las instalaciones reservadas para uso exclusivo de los empleados de la PLMQ o de personal autorizado.
11. Impedir o forzar la apertura o el cierre de las puertas de acceso a las estaciones, trenes o manipular los mecanismos de funcionamiento previstos para ser utilizados exclusivamente por el personal de la PLMQ.
12. Distribuir publicaciones, publicidad, pegar carteles, efectuar encuestas, mendigar, organizar juegos de azar o vender bienes o servicios en las Estaciones y trenes.
13. Arrojar o depositar objetos o residuos sólidos o líquidos de cualquier naturaleza en las estaciones, vías o trenes de la PLMQ.
14. Introducir objetos o materiales que puedan ser peligrosos o representar molestias para el resto de los usuarios.
15. Intentar entrar o salir del tren luego de que haya sonado la señal de aviso del cierre de las puertas.
16. Llevar a cabo cualquier otra actuación que pueda representar peligro para la seguridad de los trenes, de sus usuarios, empleados, o instalaciones de cualquier tipo.
17. Realizar, dentro de las estaciones o trenes, actos contrarios a la moral y a las buenas costumbres.
18. Ingresar en las zonas reservadas para el personal de la EPMMQ, cabinas de conducción y otros espacios reservados sin autorización.
19. Acceder a la vía, túnel u otras zonas prohibidas.
20. Usar aparatos de reproducción de sonido que molesten al resto de las y los usuarios.
21. Realizar actividades de carácter religioso, deportivo, políticas o proselitistas en la infraestructura de transporte.
22. Escribir, rayar, pintar, pegar carteles o cualquier otra actividad que vandalice las estaciones, trenes o cualquier otra instalación de la PLMQ.
23. Abusar de los derechos que otorga el sistema derivado de los beneficios, individuales y personales, tarifarios de la integración y/o transferencia, sin hacer uso personal del medio de pago.

CAPÍTULO III.- DEL TRANSPORTE DE ANIMALES Y EL USO DE BICICLETAS Y VEHÍCULOS DE MOVILIDAD URBANA

Artículo 12.- Transporte de animales de compañía y de asistencia

Los Usuarios que accedan al subsistema de transporte Metro de Quito con animales de compañía o de asistencia, deberán observar las siguientes disposiciones:

1. No se permite el acceso al servicio con un animal de asistencia y/o de compañía que esté enfermo, en celo o agresivo.

2. Únicamente se podrá permitir un (1) animal de compañía por pasajero.
3. La EPMMQ admitirá el ingreso de hasta dos (2) animales de compañía por coche. Existe un total de seis (6) coches por tren, con un total de doce (12) animales de compañía por tren. Esto será controlado por el agente de estación.
4. No se podrá alimentar al animal guía ni de compañía mientras esté en el sistema de transporte de la Primera Línea de Metro de Quito (PLMQ).
5. Se establecerá el horario para movilización de animales de compañía para garantizar el bienestar animal y de los pasajeros:
 - a) Sin restricción: 10h00 hasta 15h00.
 - b) Se restringe la movilización de animales de compañía en horas punta (de mayor afluencia de personas) con el fin de precautelar la seguridad de los usuarios y evitar un estrés y malestar innecesario a los animales de compañía.
6. Los animales de asistencia y/o guía están exentos de restricción de horario.

Artículo 13.- Responsabilidades Generales del Tutor de animales de asistencia y/o compañía

1. El tutor procurará el bienestar animal y la seguridad de los usuarios en todo momento.
2. El tutor portará la correcta identificación individual y visual del animal (microchip y placa). Estos serán verificados por el Agente de Estación al momento del ingreso a las estaciones con el uso de un mecanismo de control.
3. El tutor portará el certificado de vacunación y desparasitación actualizado del animal. Estos serán verificados por el Agente de Estación al momento del ingreso a las estaciones.
4. El tutor o dueño del animal, deberá llevar todos los insumos de higiene necesarios para asegurar la limpieza del transporte y la infraestructura del Metro de Quito.

Artículo 14.- Responsabilidades del tutor de Animales de Asistencia o Guía

Los animales de asistencia o guía podrán moverse dentro de las unidades del "Metro de Quito", para lo cual sus tutores tienen las siguientes responsabilidades:

1. El tutor debe portar el certificado físico o digital que acredite al animal de asistencia o guía emitido por un psicólogo. El certificado será verificado por el Agente de Estación.
2. El tutor debe asegurarse de que su animal de asistencia y/o guía tenga correa, arnés o trailla de una longitud máxima de 50 cm y debe tener obligatoriamente un microchip incorporado. Esto deberá ser verificado por el Agente de Estación.
3. El tutor debe asegurar que su animal de asistencia y/o guía lleve chaleco distintivo. Esto deberá ser verificado por el Agente de Estación.
4. Los animales de asistencia sí podrán hacer uso de los espacios preferenciales para acompañar a sus tutores en todo momento.

Artículo 15.- Responsabilidades del tutor de Animales de Compañía

Los animales de compañía podrán movilizarse dentro de las unidades del Metro de Quito", siempre y cuando cumplan con las siguientes condiciones:

1. El tutor únicamente podrá transportar animales de compañía (perros y gatos) de hasta 10 Kg.
2. El tutor deberá tomar en cuenta que los animales pequeños (perros y gatos) deben viajar en un receptáculo adecuado (*kennel* o maleta transportadora rígida que contenga al animal).
3. El tutor del animal de compañía no podrá utilizar asientos o áreas adecuadas para usuarios pertenecientes a los grupos de atención prioritaria.

Artículo 16.- Acceso con bicicletas y vehículos de movilidad urbana (VMU)

Se permitirá a los usuarios el acceso con bicicletas, patinetes u otros medios de movilidad personal en las franjas horarias, fuera de la hora punta, que determine la EPMMQ, siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

1. Un solo vehículo de movilidad urbana, bicicleta u otro sistema por usuario.
2. El usuario será el responsable de cuidar sus objetos personales, evitando molestias a las personas o desperfectos en las instalaciones y trenes, debiendo responder ante la EPMMQ frente a los daños y perjuicios que pueda ocasionar.
3. Los trenes disponen de espacios reservados junto a las cabinas de conducción para situar las bicicletas de forma que no interfieran con el resto de los usuarios. En el caso de que no se disponga de espacio suficiente, el usuario deberá esperar a la próxima circulación que permita el embarque de la bicicleta.
4. En ningún caso está permitido conducir la bicicleta ni vehículos de movilidad urbana en el interior de las instalaciones de la PLMQ.
5. Los usuarios podrán ingresar libremente con vehículos de movilidad urbana siempre y cuando sean plegables y que no ocupen espacio adicional.
6. La EPMMQ podrá limitar el acceso con bicicletas y vehículos de movilidad urbana, cuando puedan perjudicar el normal funcionamiento del servicio o cuando se produzcan circunstancias particulares que así lo aconsejen, tales como, aglomeraciones, averías u otras incidencias que dificulten el tránsito y la movilidad dentro de las instalaciones.
7. Los usuarios podrán ingresar con bicicletas en función de la disponibilidad de espacio designado que indique el Agente de Estación.

CAPÍTULO IV.- OBLIGACIONES DE LA EPMMQ COMO PRESTADORA DEL SERVICIO.-

Artículo 17.- La EPMMQ está obligada a cumplir y hacer cumplir a su personal directo y subcontratado todo lo previsto en este Reglamento.

Artículo 18.- Tanto los trenes como las instalaciones a las que tenga acceso el público, accesos exteriores, vestíbulos, escaleras, andenes y otros, deberán mantenerse en un estado tal que permitan su utilización en buenas condiciones de comodidad, iluminación, higiene, orden y seguridad.

Deberá igualmente disponer de los medios de pago en correcto estado de uso, así como de las validadoras de acceso.

Artículo 19.- El horario de apertura y cierre del servicio se expondrá en los vestíbulos de todas las estaciones de la PLMQ y en aquellos accesos de las estaciones que dispongan de correspondencia con otros modos de transporte.

Artículo 20.- El Cuadro de Tarifas vigente completo, con los precios y condiciones de utilización de los diferentes medios de pago, se expondrá en los vestíbulos y andenes de las estaciones, así como el régimen sancionador por viajar sin título de transporte.

Artículo 21.- Cuando se autorice un cambio de tarifas por modificación de los precios o de sus condiciones de utilización, se anunciará oportunamente a los usuarios, permitiendo la utilización de los títulos vigentes hasta el momento durante al menos 1 mes a partir del referido cambio.

Artículo 22.- En lugares convenientes de las estaciones, principalmente vestíbulos, se situará la información necesaria para que el usuario pueda tener un conocimiento suficiente sobre la PLMQ, plano de la línea, estaciones, accesos, andenes, sus itinerarios y estaciones en las cuales existe correspondencia con otros modos de transporte

Los accesos con horarios distintos del general se encontrarán debidamente señalizados. Cualquier modificación relativa a la información anterior, será anunciada con suficiente antelación.

CAPÍTULO V. De las infracciones

Artículo 23.- De las infracciones leves

Se tipifican como infracciones leves de los usuarios:

1. Usar bicicletas, patines, patinetes o similar en el interior de las unidades.
2. Usar aparatos de reproducción de sonido que molesten al resto de las y los usuarios.
3. Obstaculizar o impedir la labor de verificación del pago de la tarifa de transporte cuando les sea requerido por los controladores.
4. Comer, beber o arrojar desperdicios en el interior del tren o estaciones.
5. 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.
6. Viajar con animales de compañía y/o asistencia sin utilizar correas, o dispositivos para su transporte, según sea el caso, de manera que incomoden o pongan en riesgo a los demás pasajeros.

Artículo 24.- De las infracciones graves

Se tipifican como infracciones graves de los usuarios:

1. Realizar acciones que puedan suponer daños al interior y exterior de los trenes, la infraestructura, elementos arquitectónicos o sistemas de las estaciones.

2. Ensuciar, arrojar desperdicios y demás actos de similar naturaleza que impidan la correcta conservación de la PLMQ.
3. Utilizar la PLMQ sin cubrir el monto correspondiente a la tarifa de pasaje previo al acceso al andén;
4. Comercializar, fumar, consumir drogas, estupefacientes o bebidas alcohólicas, dentro de las unidades o en las instalaciones del sistema tranviario;
5. Obstruir o no someterse a las inspecciones de los controladores de la PLMQ.
6. Acumular dos sanciones leves en el plazo de tres (3) meses.

Artículo 25.- De las infracciones y sanciones muy graves.

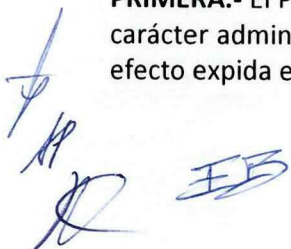
Se tipifican como infracciones muy graves de los usuarios:

1. Reincidir en una falta grave en el plazo de seis meses contados desde el acto administrativo con el que se ordenan las actuaciones previas.
2. Manipular las tarjetas electrónicas o los sistemas asociados al pago de la tarifa;
3. Utilizar fraudulentamente las tarjetas electrónicas o los sistemas de pago;
4. Generar daños valorados en más de quinientos dólares de los Estados Unidos de América (USD 500,00) en los equipamientos, elementos e instalaciones de la PLMQ.
5. Impedir u obstruir el normal funcionamiento del servicio de Metro, en estaciones o interior de los trenes.
6. Impedir el uso del servicio público de transporte masivo (PLMQ) a otras personas con derecho a su utilización;
7. Entrar en las cabinas de conducción de los trenes o acceder a instalaciones reservadas para el uso exclusivo de personal de la EPMMQ o de las personas autorizadas
8. Forzar o manipular los mecanismos de apertura o cierre de las puertas de los trenes.
9. Usar, sin causa justificada, cualquiera de los mecanismos de parada de emergencia del tren, de seguridad o de socorro.
10. Faltar al respeto de palabra u obra en contra de los conductores, personal de la operadora u otros usuarios;

En caso de que las conductas antes descritas u otras se encuentren tipificadas en el Código Integral Penal, la Ley de Violencia de Género u otros cuerpos legales, se requerirá la presencia de la Policía Nacional y demás autoridades competentes para su juzgamiento.

DISPOSICIONES GENERALES.-

PRIMERA.- El Procedimiento administrativo sancionador, así como las sanciones, sean éstas de carácter administrativo o pecuniario serán las que se determinen en la ordenanza que para el efecto expida el Concejo Metropolitano.





Por un
Quito
Digno

SEGUNDA.- El presente Reglamento entrará en vigencia a partir de la presente fecha.

TERCERA.- La Secretaría General y la Dirección de Comunicación Social de la EPMMQ se encargarán de la difusión del presente Reglamento para conocimiento de la ciudadanía.

Dado en Quito, Distrito Metropolitano, a los 28 días del mes de abril de 2023.

Mgs. Efraín Alfredo Bastidas Zelaya

GERENTE GENERAL

EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA METRO DE QUITO

Nombre	Cargo	Firma
Elaborado y revisado por: Dr. Galo Torres Gallegos	Gerente Jurídico	
Revisado por: Ing. Roberto Custode	Gerente de Operaciones	
Revisado por: Ing. Adriana Paredes Calero	Gerente de Responsabilidad Social y Ambiental	