



MANUAL CIUDADANO

POR EL MEJOR TRANSPORTE
PÚBLICO DEL ECUADOR

COMPROMETIDOS POR UNA **MOVILIDAD RESPONSABLE**

 EMOV

 **cuenca**
ALCALDÍA



DERECHOS Y OBLIGACIONES PASAJEROS

DERECHOS

Recibir un servicio de calidad, con trato digno por parte de los prestadores del servicio, sin ningún tipo de discriminación.

Denunciar deficiencias o irregularidades del servicio de transporte de conformidad con la normativa vigente.

Que se respeten las tarifas aprobadas, en especial la de niños, estudiantes, adultos mayores de 65 años de edad y personas con discapacidad.

Exigir de los operadores mantener un volumen adecuado de la radio, de manera que no perturbe a los pasajeros y pasajeras.

Exigir que la unidad de servicio de transporte no lleve más pasajeros del número permitido por sobre la capacidad establecida.

Realizar el pago mediante el dispositivo tecnológico autorizado, según la tarifa a la que tenga derecho. Utilizar los asientos reservados para mujeres embarazadas, personas con niño en brazos, adultos mayores, o personas con discapacidad y movilidad reducida.

Los animales domésticos menores podrán ser transportados siempre que lo hagan de forma segura utilizando correas o en dispositivos propios para su transportación.

Utilizar el formulario dispuesto por EMOV EP para ejercer su derecho al reclamo frente a irregularidades en la prestación del servicio.



OBLIGACIONES

Abstenerse de ingresar a la unidad de servicio de transporte público cuando se haya hecho la advertencia de que éste está completo.

Abstenerse de ejecutar a bordo de la unidad, actos que atenten contra la tranquilidad, comodidad, seguridad o integridad de los usuarios.

Exigir la utilización de las paradas autorizadas para el embarque o desembarque de pasajeros, y solicitarla con la debida anticipación.

Abstenerse de ejecutar o hacer ejecutar actos contra el buen estado de las unidades de transporte y el mobiliario público, como botar basura.

Ceder el asiento a las personas con discapacidad, movilidad reducida y grupos vulnerables.

No fumar en las unidades de transporte público.

No arrojar desechos que contamine el ambiente, desde el interior del vehículo.

Dar aviso a un Agente de Tránsito o a la policía nacional, en el caso de sospechar que el conductor de una unidad de servicio de transporte público esté realizando su labor bajo la influencia del alcohol, sustancias estupefacientes, narcolépticas o psicotrópicas, para lo cual deberá dar los datos que permitan identificar el vehículo.

Personalizar la tarjeta de tarifa preferencial, en los centros de atención al cliente y responsabilizarse por su uso adecuado.

DERECHOS Y OBLIGACIONES CONDUCTORES

DERECHOS

No permitir el ingreso a la unidad de personas en visible estado de embriaguez, de drogadicción, o que porten armas.

Solicitar a los usuarios que desobedezcan los preceptos de pago de tarifas, buen uso del medio de transporte y, en general, a los que no observen las obligaciones establecidas en esta ordenanza, que abandonen la unidad, pudiendo para este fin solicitar la ayuda de la Policía Nacional o del personal de control de la Municipalidad y la EMOV EP.

Impedir el ingreso de más pasajeros cuando se ha advertido que la totalidad de la capacidad nominal se ha superado.

Impedir el ingreso de pasajeros que pretendan transportar equipaje mayor al permitido o animales que no cumplan con las condiciones de utilizar correas o en dispositivos propios para su transportación.



OBLIGACIONES

Cumplir, en todo momento, todas las leyes, ordenanzas, reglamentos y resoluciones vigentes.

Brindar un trato respetuoso y toda la información relacionada con el servicio a los usuarios, sin ninguna discriminación en razón de su edad, raza, sexo, preferencia sexual o discapacidad.

Cumplir estrictamente con el recorrido determinado, deteniéndose únicamente en los sitios de las paradas autorizadas para el embarque y desembarque de pasajeros.

No acelerar el vehículo mientras el último pasajero que ingrese no se encuentre ubicado correctamente, y el último pasajero que desciende lo haya hecho completamente de la unidad.

Conducir con total apego a las normas de tránsito, sin rebasar los límites de velocidad autorizados, garantizando la seguridad de las y los pasajeros.

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

BENEFICIOS

AL CONTAR CON NUEVA TARIFA DE EQUILIBRIO



Se renovará la flota vehicular de forma íntegra en 21 meses, a partir del ajuste tarifario.



Se respetará el nuevo estándar local de opacidad de emisiones máximo permitido por cada unidad, es decir, 25%, lo que representa un 50% menos del estándar nacional.



Se garantizará el acceso cómodo y sin barreras para las personas con movilidad reducida.



Las unidades de bus contarán con tecnología de cámara de video para monitorear y grabar el comportamiento de conductores y pasajeros.



La tarifa diferenciada vigente se respetará durante los 365 días del año, donde se incluye el período de vacaciones, feriados y fines de semana.



Se contará con sistemas de monitoreo y control de velocidad.



El proceso de selección a los conductores de las unidades por parte de las operadoras de transporte, deberá contemplar pruebas físicas, médicas y psicológicas, en aplicación del principio de no discriminación.

0,30
ctvs



Se prohibirá el comercio de cualquier clase de productos dentro de las unidades de bus.



Se contará con una tarifa plana, se eliminará toda tarifa micro regional.



Todos los conductores de unidades de bus deberán portar credenciales de identificación visibles al usuario, así como el respectivo uniforme.



Todas las unidades garantizarán el transporte de animales domésticos, de compañía y animales menores sin causar incomodidad e inseguridad a los pasajeros.



Todas las unidades de bus contarán con servicio de internet a través de WIFI a disposición de los usuarios.



Todas las unidades de bus contarán con un mínimo de dos choferes que deberán laborar en turnos diarios durante todo el año, conforme a la Ley.



Recargas de la tarjeta electrónica a domicilio para usuarios con discapacidad.

... y otras 16 condiciones establecidas por el Concejo Municipal de Cuenca.



**¡VALE LA
PENNA!**



Denunciar en caso de que observe o presencia situaciones de acoso hacia Usted u otros usuarios/as de transporte.

DENUNCIAS AL:



911 o al 157