

## RESOLUCIÓN 263 DE 2019

(20 DE MARZO DE 2019)

### Por medio de la cual se adopta el Reglamento del Usuario de la Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Limitada.

El Gerente General de la Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Limitada, en uso de sus facultades legales y estatutarias y, especialmente, de las que le otorga el artículo 92 de la Ley 489 de 1998, y

#### CONSIDERANDO

Que la Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Limitada -LA EMPRESA, tiene dentro de su objeto social la prestación del servicio público de transporte por diferentes modos y la realización de actividades complementarias y conexas a ese servicio, tales como la administración, construcción y custodia de la infraestructura de transporte y el recaudo por medio electrónicos, entre otros.

Que con el fin de regular las relaciones con los usuarios, LA EMPRESA expidió la Resolución 9318 del 17 de febrero de 2017, actual Reglamento del Usuario, que contiene generalidades, derechos del usuario, deberes de LA EMPRESA, deberes del usuario, prohibiciones del usuario, casos especiales y condiciones de uso de medios de pago en el Sistema.

Que los cambios en el servicio de transporte en la ciudad de Medellín y el Área Metropolitana generan nuevas necesidades sociales, económicas y culturales, que deben ser tenidas en cuenta y exigen la revisión del Reglamento del Usuario vigente, para mantener buenas prácticas de convivencia dentro de las instalaciones y vehículos del Sistema.

Que el Reglamento del Usuario está en concordancia con lo consagrado en el Código Nacional de Policía y Convivencia, Ley 1801 del 29 de julio de 2016.

Que el Reglamento del Usuario busca mitigar los riesgos, hechos o comportamientos inseguros que puedan afectar la operación o las personas.

Que con la implementación del sistema electrónico de pago, y medio electrónico de pago Cívica en otras rutas de transporte, se hace necesario actualizar las condiciones de uso del mecanismos de pago, que contiene perfiles, medios de pago, puntos de recarga y demás temas relacionados con el recaudo de LA EMPRESA.

Que en virtud de lo expuesto, la Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Limitada:



**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.** – Adoptar el Reglamento del Usuario, el cual quedará así:

**REGLAMENTO DEL USUARIO**

**CAPÍTULO I – GENERALIDADES**

**CLÁUSULA 1. OBJETO.** El presente reglamento contiene medidas y condiciones de seguridad, de convivencia, de cultura ciudadana, y aplicará a la estadía, circulación y uso de la infraestructura de transporte operada o administrada por LA EMPRESA. Igualmente, el reglamento integrará el contenido del contrato de transporte entre el usuario y LA EMPRESA, respecto de los medios de transporte que esta opera.

La estadía, circulación, uso de la infraestructura de transporte operada o administrada por el Metro de Medellín Ltda., así como el contrato de transporte y el tránsito de personas se rigen, además, por los reglamentos y disposiciones de seguridad y de operaciones vigentes en el Sistema, que se dicten para el efecto. En los casos no previstos, se regirá por las disposiciones contenidas en las diferentes normas establecidas para los medios de transporte y afines, así como por las disposiciones contenidas en el Código Civil, Código de Comercio, Código Nacional de Tránsito y disposiciones de tránsito y transporte metropolitanas aplicables, Código Penal, Código Nacional de Policía y Convivencia Ciudadana, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas que las aclaren, modifiquen o complementen. Con base en estas disposiciones, se determinarán los deberes, derechos, prohibiciones y responsabilidades entre los usuarios y LA EMPRESA.

**CLÁUSULA 2. DEL CONTRATO DE TRANSPORTE.** El contrato de transporte se perfecciona cuando el pasajero valide el medio de pago en los equipos validadores, y se ejecutará durante su viaje y hasta el momento en que cruce las barreras o mecanismos de control de salida dispuestos por LA EMPRESA.

**CLÁUSULA 3. DE LOS SERVIDORES DEL SISTEMA METRO Y SU FUNCIÓN.** Los servidores públicos de LA EMPRESA, y cualquier otra persona natural o jurídica al servicio de aquella, son servidores del sistema Metro que tienen como función, competencia o **facultad** la conservación del orden, velar por la seguridad y el buen servicio de transporte, para controlar el estricto cumplimiento del presente reglamento y de las demás normas legales y reglamentarias para la prestación del servicio de transporte público masivo encomendado a LA EMPRESA. Lo anterior, sin perjuicio de la competencia que por ley les corresponda a otras autoridades para velar por el cumplimiento de las normas de convivencia en los sistemas de transporte masivo de pasajeros.

Las anteriores personas, dentro de sus competencias, tomarán las medidas procedentes conforme al presente reglamento y normativa, para no prestar el servicio de transporte a la persona que desatienda la normativa aplicable, orden de autoridad, el reglamento, o no cumpla con las obligaciones de ley pertinente.

**CLÁUSULA 4. INTERVENCIÓN DE LA AUTORIDAD.** Sin perjuicio de la competencia asignada por ley a la Policía Nacional, los servidores del sistema Metro solicitarán la intervención, coordinación y colaboración de las autoridades competentes para garantizar el ejercicio de sus respectivas funciones, con el fin de



lograr los fines y cometidos estatales y procurar el cumplimiento del presente Reglamento y las demás normas legales y reglamentarias pertinentes.

**CLÁUSULA 5. SISTEMA CERRADO DE TELEVISIÓN.** La estadía, circulación y uso de la infraestructura de transporte operada o administrada por LA EMPRESA y los medios operados directamente por ésta, será monitoreada a través de sistemas cerrados de televisión que fijarán la imagen de los usuarios, con la finalidad de garantizar la seguridad de los bienes e instalaciones de LA EMPRESA, la seguridad y bienes de las personas que circulan por dichas instalaciones, y hacer cumplir el presente reglamento. Las imágenes captadas estarán almacenadas por un término de ocho (8) días contados desde su captura, salvo que, por circunstancias especiales de seguridad, operativas, de servicio u orden de autoridad sea necesario almacenarlas por un término superior. Por ello, el ingreso a la infraestructura de transporte operada o administrada por LA EMPRESA y los medios operados directamente por ésta, se considera una conducta inequívoca de la autorización para la fijación de las imágenes para los fines y condiciones enunciados.

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

LA EMPRESA tendrá respecto de las imágenes la calidad de responsable de dichos datos, los cuales podrán ser transmitidos a nuestros encargados y colaboradores para el cumplimiento de las finalidades acá indicadas. El usuario, en su calidad de titular, tiene derecho a conocer, acceder y rectificar los datos personales que son objeto de tratamiento, solicitar copia de la autorización emitida para el tratamiento de sus datos, ser informado del tratamiento que se le dará a sus datos, solicitar en cualquier momento la supresión de sus datos personales de la respectiva base de datos, salvo que exista el deber legal o contractual de permanecer en ella, revocar la autorización emitida con las mismas salvedades para la supresión de la información, presentar reclamaciones ante la Superintendencia de Industria y Comercio. La política de tratamiento de datos personales de LA EMPRESA puede ser consultada en el sitio web [www.metrodemedellin.gov.co](http://www.metrodemedellin.gov.co).



**CLÁUSULA 6. EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD.** LA EMPRESA estará exenta de responsabilidad cuando los hechos constitutivos de daños, perjuicios o inejecución de obligaciones, provengan de causa extraña o de cualquier otro eximente de responsabilidad.

**CLÁUSULA 7. INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO.** En caso de presentarse fallas técnicas o condiciones externas ajenas a la voluntad de LA EMPRESA, que puedan afectar la prestación del servicio, se realizará una interrupción del mismo, evacuando los vehículos, estaciones y paradas, hasta que las condiciones operativas y de seguridad permitan reiniciarlo.

**CLÁUSULA 8. DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE.** LA EMPRESA no estará obligada a prestar el servicio de transporte cuando:

1. El usuario realice alguna de las conductas catalogadas como prohibidas en el presente reglamento, incumpla sus deberes, obligaciones o cuando una orden de autoridad competente así lo disponga. Si ocurre algunas de las anteriores hipótesis y el usuario ya ingresó al sistema Metro, podrá ser retirado del mismo. Si una vez retirado persiste en el comportamiento prohibido, en el incumplimiento de sus deberes y obligaciones, los servidores del sistema Metro podrán impedir el acceso al Sistema. Todo lo anterior,

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, asonadas 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 DEL USUARIO**

**CLÁUSULA 9. DERECHOS DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA.** Son DERECHOS de los usuarios del Sistema:

1. Usar el servicio de transporte público masivo de pasajeros prestado por LA EMPRESA, y la infraestructura de transporte, en las condiciones ofrecidas por ésta y establecidas en el presente reglamento y en la normativa aplicable.
2. Viajar en el Sistema de Transporte Masivo del Valle de Aburrá con derecho de transferencia entre los medios de transporte que lo conforman, de acuerdo con el mecanismo de pago seleccionado, con el tiempo de integración definido por la autoridad competente y con las tarifas que ésta determine.
3. Los niños y niñas de estatura igual o inferior a un (1) metro, podrán viajar gratuitamente en el sistema Metro, bajo responsabilidad de sus representantes legales.
4. Cuando se interrumpa la prestación del servicio de transporte, antes de llegar a su destino, por hechos imputables exclusivamente a LA EMPRESA, siempre que no se haya dispuesto de un mecanismo de trasbordo de un vehículo a otro, con el mismo destino o ruta, el usuario podrá solicitar un viaje. LA EMPRESA definirá el medio de reconocimiento del viaje de acuerdo a su disponibilidad técnica, tecnológica o de recursos, a través del mecanismo de pago personalizado o por cualquier otro medio idóneo.
5. Viajar dentro del sistema Metro con cilindros de oxígeno portátil que no superen los 682 litros. De ser necesario, servidores del sistema Metro solicitarán la documentación médica o factura de recarga.

**PARÁGRAFO.** Queda exenta de la anterior disposición la Línea L, por su naturaleza de Cable Turístico y aquellas que reúnan la anterior característica y así lo defina LA EMPRESA.



## **CAPÍTULO III - DEBERES DE LA EMPRESA**

**CLÁUSULA 10. DEBERES DE LA EMPRESA.** Son DEBERES de LA EMPRESA:

**Resolución No. 263 Por medio de la cual se adopta el Reglamento del Usuario de la Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Limitada.**

1. Disponer de los mecanismos de pago para el acceso al sistema de transporte operado por LA EMPRESA.
2. Permitir el ingreso al sistema Metro a los usuarios que se acojan a las normas establecidas en el presente reglamento y en la normativa aplicable.
3. Transportar a los usuarios del Sistema, en los vehículos operados por LA EMPRESA, previo pago de la tarifa y portando su mecanismo de pago.
4. Cumplir los manuales y procedimientos de operación, de seguridad y los demás definidos por LA EMPRESA para la adecuada prestación del servicio
5. Mantener el Sistema en buen estado para su utilización.
6. Señalar adecuadamente con la línea amarilla o franja de seguridad, delimitando la zona en la que el usuario debe permanecer en las estaciones o paradas, específicamente en las plataformas, hasta el momento de ingresar a los vehículos.
7. Suministrar información a los usuarios para la utilización de los diferentes servicios, a través de los canales que LA EMPRESA disponga para ello.
8. Tener a disposición, publicados e informados, a través de los canales que LA EMPRESA defina para ello, el presente Reglamento del Usuario, las tarifas, el plano del Sistema y los horarios de servicio.
9. Generar espacios adecuados para la movilidad y accesibilidad al Sistema de las personas con discapacidad.



## **CAPÍTULO IV – DEBERES DEL USUARIO**

**CLÁUSULA 11. DEBERES DE LOS USUARIOS.** Son deberes de los usuarios en el Sistema:

1. Observar las condiciones de seguridad definidas por LA EMPRESA y por el ordenamiento jurídico colombiano.
2. Es deber de los responsables de los menores de edad y de las personas que por su condición no puedan comprender, atender y responder instrucciones del personal Metro, guardar, cuidar, acompañar y vigilar el uso del Sistema por parte de sus personas a cargo o representados.
3. Validar su mecanismo de pago para hacer uso del Sistema.
4. Pagar la tarifa respectiva.
5. Permitir, primero, la salida de los usuarios de los vehículos antes de ingresar a ellos.
6. Acatar las señales de seguridad e información, instaladas en los vehículos, estaciones y paradas, o las que impartan los servidores del sistema Metro.

**Resolución No. 263 Por medio de la cual se adopta el Reglamento del Usuario de la Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Limitada.**

7. Ser cuidadoso al ingresar y permanecer en el sistema Metro con elementos tales como coches de bebé, sillas de ruedas o cualquier otro elemento análogo o similar y asegurarlos, incluso de los dispositivos dispuestos para cada fin.
8. Respetar los espacios dispuestos para las personas con discapacidad, coches de bebé y bicicletas.
9. Hacer un uso adecuado de las Máquinas de Recarga Automática (MRA) y Máquinas Lectoras de Saldo (MLS) de acuerdo con las instrucciones de uso de las mismas.
10. Informarse de las condiciones de uso del canal de recarga por internet.
11. Adquirir y recargar el mecanismo de pago en los canales autorizados por LA EMPRESA.
12. Validar el mecanismo de pago en los mecanismos de control de ingreso, los cuales verificarán su validez y le permitirán el paso.
13. Permanecer en los mezanine cuando no requiera viajar en los vehículos de manera inmediata.
14. Cuidar, conservar y hacer buen uso de los equipos de movilidad y accesibilidad, siguiendo las instrucciones dadas para ello.
15. Hacer uso adecuado de los elementos de sujeción dispuestos en los vehículos para su seguridad.
16. Ser cuidadoso al ingresar y descender de los vehículos operados por LA EMPRESA, teniendo en consideración su desplazamiento, paradas, apertura y cierre de puertas.
17. Desalojar las instalaciones ante el incumplimiento de las normas del presente reglamento.
18. Informar, a los servidores del sistema Metro, las condiciones de salud física y mental que deban tener presente para el cumplimiento de sus obligaciones legales y contractuales.
19. Verificar en los dispositivos dispuestos para ello, que la recarga solicitada del mecanismo de pago corresponda a la efectivamente realizada, antes de retirarse del punto de venta.
20. Verificar la devolución al momento de realizar alguna transacción en los puntos de venta o puntos de atención al cliente (PAC), antes de retirarse de los mismos.

**CAPÍTULO V – PROHIBICIONES PARA EL USUARIO**

**CLÁUSULA 12. PROHIBICIONES PARA LOS USUARIOS DEL SISTEMA.** Son prohibiciones para los usuarios del Sistema:



**Resolución No. 263 Por medio de la cual se adopta el Reglamento del Usuario de la Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Limitada.**

1. Irrespetar las filas para la adquisición del mecanismo de pago, validación y acceso al medio de transporte.
2. Apoyarse en las puertas de los vehículos.
3. Permanecer en plataforma por un tiempo superior al que demore el paso de dos (2) trenes, salvo si la capacidad de los vehículos para su abordaje no lo permite.
4. Permanecer en las instalaciones o vehículos una vez finalice el servicio comercial o resistirse a desalojar las estaciones, paradas y vehículos que no presten servicio, cuando lo indiquen los servidores del sistema Metro.
5. Correr o desplazarse sin diligencia y cuidado por la infraestructura de transporte y medios administrados u operados directamente por LA EMPRESA.
6. Viajar en el sistema Metro con objetos y paquetes que superen 60 cm. por cada una de sus caras y elementos como varillas, astas, biseles o listones, que sobrepasen de 1.60 mts. Asimismo, sin importar su dimensión, no podrá viajar con elementos que generen molestias o peligros para sí, para los demás usuarios y para la operación.
7. Desplazarse en el sistema Metro, así como en los puentes o pasarelas de acceso, usando elementos de movilidad como bicicletas, patinetas, patines o similares.
8. Ingresar o salir del vehículo al activarse las señales de cierre de puertas.
9. Hacer uso del sistema Metro cuando se encuentre en condiciones de salud o físicas que le impidan realizar el viaje de forma segura, o representen peligro para su integridad, las demás personas y la seguridad operativa.
10. Realizar grabaciones de voz, imagen o video mediante cualquier dispositivo a los servidores del sistema Metro, sin su consentimiento, salvo lo estipulado en el artículo 21 del Código Nacional de Policía y Convivencia.
11. Saltar y realizar movimientos bruscos en los equipos de movilidad, en la infraestructura de transporte o en cualquier vehículo de los diferentes medios de transporte operados directamente por LA EMPRESA.
12. Desatender las instrucciones de abordaje de los servidores del sistema Metro, con relación al número mínimo de personas (3) y máximo hasta la capacidad definida para cada telecabinas de cable aéreo, salvo autorización de los servidores del sistema Metro.
13. Ingresar a las cabinas o espacios definidos para los conductores de los vehículos del Sistema, sin autorización.
14. Activar indebidamente los dispositivos de emergencia en las estaciones, paradas y vehículos operados directamente por LA EMPRESA.
15. Sentarse en los pisos, escalas, escaleras, espacios de desplazamiento de la



**Resolución No. 263 Por medio de la cual se adopta el Reglamento del Usuario de la Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Limitada.**

infraestructura de transporte o vehículos de los diferentes medios de transporte operados directamente por LA EMPRESA.

16. Realizar sin previa autorización de LA EMPRESA tomas fotográficas a los puntos de venta.
17. Obstaculizar o introducir objetos o partes del cuerpo entre las superficies móviles propias de los vehículos que cuentan con pasillo para intercomunicación entre coches.
18. Exponer parte del cuerpo o cualquier objeto en las puertas, ventanas o cualquier parte de los vehículos, aun cuando éstos se encuentren detenidos.
19. Escribir, rayar, pintar, pegar carteles o afectar la limpieza de pisos, paredes, vehículos o instalaciones.
20. Realizar actividades políticas o proselitistas en la infraestructura de transporte y medios administrados u operados directamente por LA EMPRESA.
21. Utilizar dispositivos en los vehículos e infraestructura de transporte, sin el uso de audífonos o auriculares.
22. Usar indebidamente las escaleras o equipos electromecánicos o de movilidad dispuestos para las personas con discapacidad.
23. Ingresar sin autorización de los servidores del sistema Metro a las vías de tránsito de vehículos de Metro y cables aéreos, cuartos de personal o zonas de acceso restringido.
24. Ejercer la mendicidad, actividad o comercio no autorizado en la infraestructura de transporte y medios administrados u operados directamente por LA EMPRESA.
25. Sobrepasar la línea amarilla omitiendo las observaciones de los servidores del sistema Metro.
26. Utilizar vaporizadores o cigarrillos electrónicos dentro del Sistema.
27. Consumir bebidas alcohólicas o sustancias psicoactivas, así como ingresar al sistema Metro bajo sus efectos.
28. Consumir alimentos y bebidas, salvo en aquellos espacios de la infraestructura de transporte señalados y/o delimitados especialmente para tales efectos. En los vehículos, telecabinas y equipos de transporte está totalmente prohibido.
29. Abusar de los derechos que otorga el sistema Metro derivados de los beneficios, individuales y personales, tarifarios de la integración y/o transferencia, sin hacer uso personal del mecanismo de pago.
30. Transportar cilindros, pipetas o contenedores que almacenen gases o sustancias químicas que puedan afectar la seguridad de las personas,





infraestructura o la operación, con excepción de lo indicado en el numeral quinto (5) de la cláusula 9 y los autorizados por LA EMPRESA.

31. Utilizar la infraestructura y vehículos de transporte administrada u operada por LA EMPRESA para realizar volanteo, actividades comerciales, publicitarias, culturales y de propaganda o captar imágenes, por cualquier medio, para tales fines sin la previa autorización de LA EMPRESA.

## **CAPÍTULO VI – CASOS ESPECIALES**

**CLÁUSULA 13. OBSERVACIONES PARA CASOS ESPECIALES.** Las siguientes observaciones deberán tenerse en cuenta por los usuarios en el Sistema, en los casos especiales que se detallan:

### **1. Animales domésticos de compañía tipo mascotas**

Se permite el ingreso de mascotas siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones:

- a. Se permite el ingreso de usuarios en la infraestructura de transporte operada o administrada por LA EMPRESA, con animales domésticos de compañía tipo mascota, atendiendo a lo dispuesto por la Corte Constitucional en la sentencia C-439 de 2011, por el Área Metropolitana del Valle de Aburrá en la Resolución No. MO 001331 del 2 de agosto de 2012 o aquellas que la aclaren o modifiquen, siempre y cuando se cumplan las condiciones que se describen en este numeral.
- b. Las tallas de los animales deben ser pequeñas y/o medianas.
- c. Los animales deben ser trasladados en guacal, bolso de transporte, contenedor o jaula que tengan una construcción lo suficientemente sólida para contener el animal en forma segura, que impida que la mascota pueda escaparse y garantice las condiciones de salubridad y aseo que caracterizan al Sistema.
- d. El tamaño del guacal, bolso de transporte, contenedor o jaula no podrá superar los 60 cm. por cada lado.
- e. Una persona no podrá transportar más de un guacal, bolso de transporte, contenedor o jaula, a la vez.
- f. El dueño o poseedor de la mascota se hace responsable de su bienestar, lo mismo que de los perjuicios que pueda ocasionar a terceros.
- g. En caso que el dueño, poseedor o tenedor sea un menor de edad, deberá ir acompañado de un adulto responsable.
- h. El dueño o poseedor del animal, deberá garantizar el buen estado de salud y correcto comportamiento de este dentro del Sistema.
- i. El dueño o poseedor no podrá transportar a la vez con la mascota, paquetes o bolsos de mediano o gran tamaño.
- j. Una persona, no podrá transportar más de una (1) mascota a la vez y por trayecto.
- k. Los animales no deberán ocupar los asientos del vehículo destinados para los usuarios.



- l. No se permite alimentar a las mascotas dentro de los vehículos, ni tener dentro del guacal o contenedor, recipientes o paquetes que contengan alimentos sólidos o líquidos.
- m. Los horarios para el transporte de animales domésticos tipo mascotas, será:  
De lunes a viernes entre las 9:00 a.m. y las 3:00 p.m. y los sábados, domingos y festivos entre las 9:00 a.m. y las 12:00 del día.
- n. Se define como animal de compañía tipo mascotas, las especies domésticas convencionales como perros, gatos, conejos, hámster, aves no silvestres y peces ornamentales.
- o. LA EMPRESA se reserva, por razones de seguridad, congestión o ante eventos especiales, el ingreso de mascotas al Sistema.

## **2. Perros en servicio, lazarillos, de soporte emocional o terapéuticos**

Se permite el ingreso de perros en servicio, lazarillos, de soporte emocional o terapéutico siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones:

- a. El usuario lo requiera por situaciones de salud o discapacidad.
- b. Deberá contar con la documentación que demuestre su necesidad y documentación del canino.
- c. Deberá contar con trailla o arnés.
- d. El dueño o poseedor de un perro en servicio, lazarillos, de soporte emocional o terapéuticos, es responsable del correcto comportamiento de este dentro del Sistema y su bienestar, lo mismo que de los perjuicios que pueda ocasionar a terceros.

## **3. Bicicletas**

Se permite el ingreso de bicicletas en la infraestructura de transporte operada o administrada por LA EMPRESA, siempre y cuando se acojan a los protocolos y procedimientos definidos y publicados en los canales de LA EMPRESA, dando prioridad al usuario peatón (pirámide invertida de movilidad). En todo caso se deberán acoger a los siguientes parámetros:

- a. Al ingresar al sistema Metro con bicicletas, deberán respetarse los espacios destinados para su ubicación.
- b. Se permite el ingreso de una bicicleta por usuario, el cual será responsable de garantizar las adecuadas condiciones de limpieza para no afectar a los demás usuarios.
- c. Las bicicletas no podrán ubicarse sobre las sillas.
- d. El propietario de la bicicleta será responsable de la misma y de los perjuicios que pueda ocasionar a los elementos del Sistema y a terceros.
- e. LA EMPRESA se reserva, por razones de seguridad, congestión o ante eventos especiales, el ingreso de bicicletas al Sistema.

## **CAPÍTULO VII- CONDICIONES NEGOCIALES GENERALES DE USO DEL MECANISMO DE PAGO ELECTRÓNICO CÍVICA**



**CLÁUSULA 14. CONDICIONES PARA EL USO.** Las presentes son las condiciones que se deberán atender para el uso del mecanismo de pago electrónico CÍVICA:

1. El usuario debe conservar en buen estado el mecanismo de pago para que pueda ser leído, activado y validado por los diferentes elementos del Sistema dispuestos para ello.
2. El usuario autoriza a LA EMPRESA para realizar ajustes en el mecanismo de pago cuando se presenten inconsistencias en componentes técnicos del Sistema Centralizado de Recaudo CÍVICA. De lo anterior, LA EMPRESA dejará evidencia e informará oportunamente al usuario.
3. El usuario deberá atender las condiciones de uso del mecanismo de pago publicadas en los canales definidos por LA EMPRESA.
4. El mecanismo de pago CÍVICA es de carácter personal e intransferible para los usuarios con perfil preferencial. El titular podrá beneficiarse de las tarifas diferenciales establecidas y de los demás programas promocionales que implemente LA EMPRESA.
5. Este mecanismo de pago tendrá un número único específico.
6. Una vez el mecanismo de pago sea entregado al usuario, éste deberá realizar una carga de dinero con saldo suficiente que le permita acceder al Sistema. En caso contrario, se considerará saldo insuficiente.
7. De acuerdo con lo definido previamente con la autoridad de transporte competente, se determinarán los valores mínimos y máximos de carga y sus condiciones, los cuales serán informadas a los usuarios.
8. Para mecanismos de pago CÍVICA Personal y Al Portador en caso de hurto, daño o pérdida se cobrará un valor definido por la autoridad competente para proceder a una nueva expedición, salvo en los siguientes casos:
  - a. Cuando se presente daño técnico del mecanismo de pago durante los primeros seis (6) meses siguientes a su entrega, previa evaluación por parte de LA EMPRESA.
  - b. Cuando el mecanismo de pago lleve en uso más de tres (3) años y el usuario haya hecho como mínimo cuarenta (40) usos en los últimos treinta (30) días.
  - c. Cuando el usuario cambie de documento de identidad por cumplimiento de la mayoría de edad.
  - d. Cuando LA EMPRESA, para casos excepcionales así lo defina.
9. LA EMPRESA no se hace responsable por recargas realizadas en sitios o canales diferentes a los autorizados. En consecuencia, el usuario perderá todo derecho de reclamación de contenido económico sobre éstas.
10. Los mecanismos de pago CÍVICA Personal y Al Portador son recargables en cualquier punto de venta del sistema Metro o canal autorizado por LA EMPRESA.



11. Según la normativa metropolitana de recaudo vigente, el dinero no utilizado o los saldos en los mecanismos electrónicos de pago estarán vigentes por lo menos un año después del último uso de dicho mecanismo. Una vez transcurrido este tiempo podrá ser deshabilitado. El usuario podrá, sin ningún tipo de rendimiento financiero, rehabilitar los saldos de su mecanismo electrónico de pago, en el término hasta de dos años después de vencido el primer año antes referido. Transcurridos treinta y seis (36) meses a partir del último uso, carga o lectura de saldo, lo que se presente, no se reconocerá, ni devolverá, ni abonará ningún saldo.
12. En caso que LA EMPRESA identifique recargas fraudulentas a los mecanismos de pago, se procederá a su desactivación, caso en el cual el usuario deberá acercarse a un punto de atención al cliente (PAC) donde le indicarán la situación de su mecanismo de pago, para su rehabilitación o definición de la situación concreta.
13. El mecanismo de pago CÍVICA Personal permite la transferencia entre medios, la integración tarifaria establecida y el beneficio del viaje a crédito.
14. El viaje a crédito es un beneficio con el que cuentan los usuarios del mecanismo de pago CÍVICA Personal, a través del cual pueden hacer un (1) uso en los vehículos rutas alimentadoras, rutas integradas y Línea 2 de Buses, o donde LA EMPRESA lo requiera en función del servicio, cuando no tengan saldo en su mecanismo de pago CÍVICA Personal. Para integrarse a otro medio, deben recargar el mecanismo de pago con un saldo tal, que le permita continuar su viaje.

**CLÁUSULA 15. TIPOLOGÍAS DEL MECANISMO DE PAGO.** Son tipologías de mecanismos de pago válidos en el Sistema los que, por sus características físicas y tecnológicas, sean aprobados y publicados por LA EMPRESA y definidos por la autoridad competente:

1. **Mecanismo de Pago CÍVICA Personal:** es aquel que contiene la información del usuario y no tiene costo en la primera emisión. Se tramita en los puntos de atención al cliente (PAC) o en puntos o canales autorizados por LA EMPRESA, cuyas condiciones serán leídas, aceptadas y suscritas por el usuario al momento de personalizarse.

El mecanismo de pago CÍVICA Personal tiene perfiles, tarifas y tiempos de integración determinadas por la Autoridad de Transporte, permite la transferencia entre medios, la integración tarifaria establecida, y el beneficio del viaje a crédito.

Le corresponderá al usuario la presentación de la documentación requerida o realizar los trámites a que haya lugar para la obtención de un perfil preferencial, el cual es personal e intransferible. El uso indebido de estos acarreará la pérdida del perfil y por tanto de su beneficio económico, y para tal efecto los servidores del sistema Metro podrán validar la identidad de la persona que esté haciendo uso de un mecanismo de pago con tarifa preferencial.

En caso de hurto, pérdida o mal uso evidenciado, se procederá al cobro del valor previamente establecido para una nueva expedición.



En los eventos de hurto y pérdida del mecanismo de pago, le corresponde al usuario dar aviso a LA EMPRESA, caso en el cual el bloqueo de este se hará efectivo a partir de las 23:59:59 horas del día del aviso. LA EMPRESA no se hace responsable de los usos realizados con el mecanismo de pago antes de que sea efectivo su bloqueo. El saldo existente al momento del bloqueo, será trasladado al nuevo mecanismo de pago, siempre que el usuario haya dado aviso a LA EMPRESA en las condiciones aquí definidas.

- Mecanismo de Pago CÍVICA Al Portador:** es aquel que no contiene la información del usuario y se adquiere en los canales autorizados por LA EMPRESA. El valor de expedición de este mecanismo es definido por la autoridad de transporte competente.

Este mecanismo permite la transferencia entre medios y la integración tarifaria establecida.

En caso de robo, pérdida o daño evidenciado del mecanismo de pago CÍVICA Al Portador no habrá lugar a la restitución de saldos. Así mismo, para los dos primeros casos el usuario tenedor correrá con el riesgo de uso o pérdida de saldos existentes en estos.

En caso de daño evidenciado de este mecanismo de pago, se evaluará la restitución de saldos siempre que sea posible verificarlo.

- Mecanismo de Pago CÍVICA Eventual:** es aquel que no contiene la información del usuario y sólo se suministra en los puntos de venta de las estaciones del sistema Metro o en puntos autorizados por LA EMPRESA. Este mecanismo no permite la transferencia entre medios, ni la integración tarifaria y se captura al momento de la validación de su último uso.

En caso de pérdida o hurto de este mecanismo de pago, el usuario titular o tenedor de los mismos, correrá con el riesgo de uso o pérdida de los saldos existentes en estos.

**CLÁUSULA 16. INTEGRACIÓN.** El tiempo de integración será el definido por la autoridad de transporte competente de conformidad con los estudios técnicos correspondientes. Cuando se supere el tiempo definido para la integración sin que se haya presentado la correspondiente validación del mecanismo de pago, le corresponderá al usuario el pago de la tarifa plena por cada medio de transporte.

**CLÁUSULA 17. FALLAS O AVERÍAS DEL MECANISMO DE PAGO.** En caso de falla o avería de los mecanismos de pago al ingreso del Sistema, el usuario podrá realizar el trámite de revisión en los puntos de atención al cliente (PAC) o en puntos autorizados por LA EMPRESA para determinar su causa; para su ingreso al sistema Metro el usuario debe adquirir otro mecanismo de pago.

En caso de que la causa de la falla sea daño electrónico del mecanismo de pago, LA EMPRESA realizará el cambio sin costo alguno para el usuario.

En caso de que la causa de la falla sea por mal uso evidenciado, se cobrará el valor establecido por la autoridad competente para proceder a una nueva expedición.

**CLÁUSULA 18. ADQUISICIÓN Y RECARGA DEL MECANISMO DE PAGO.** son sitios autorizados para la adquisición y recarga del mecanismo de pago: los puntos



de venta de todas las estaciones del Sistema, la red de recarga externa habilitada por LA EMPRESA, el canal virtual, las máquinas de recarga automática y los demás previamente definidos e implementados por LA EMPRESA.

LA EMPRESA no se hace responsable por el mecanismo de pago adquirido o recargado en lugares diferentes a los autorizados y procederá con la denuncia penal ante las autoridades competentes si se evidencia fraude o prácticas delictivas en el uso y/o comercialización del mecanismo de pago. Mientras se inicia el análisis del evento, el mecanismo será bloqueado y se procederá con los procedimientos internos establecidos.

**CLÁUSULA 19. INFORMACIÓN IMPRESA EN EL MECANISMO DE PAGO.** El usuario deberá revisar la información impresa en el mecanismo de pago CÍVICA Personal antes de retirarse del punto de personalización para verificar que ésta se encuentra correcta. Si posteriormente el usuario identifica que hubo un error en la impresión, se le cobrará un valor definido por la autoridad competente para proceder a una nueva expedición.

**CLÁUSULA 20. INFORMACIÓN SOBRE EL ESTADO DEL MECANISMO DE PAGO.** El usuario al adquirir su mecanismo de pago o realizar su recarga en los sitios y canales autorizados por LA EMPRESA, y antes de retirarse del punto de venta o canal autorizado, debe verificar y auto-informarse con los servidores del sistema Metro o herramientas tecnológicas dispuestas, sobre el estado del mecanismo de pago, recarga realizada, el saldo de este y el cambio (devuelta) correspondiente.

Una vez el usuario finaliza la transacción o se retira de algún punto autorizado por LA EMPRESA para la recarga del mecanismo de pago sin realizar el respectivo reporte o informe de la situación presentada, no se reconocerán reclamaciones de contenido económico respecto de estos, sin perjuicio de los plazos que por ley deban observarse para atender la reclamación.

**CLÁUSULA 21. FACTURA.** De conformidad con la normativa tributaria vigente en Colombia, las empresas que prestan el servicio de transporte público urbano o metropolitano de pasajeros, en relación con estas actividades, no están obligadas a expedir factura en sus operaciones.

**CLÁUSULA 22. AVISO SOBRE CAMBIOS EN LOS MECANISMOS DE PAGO.** Cuando se produzca una variación, modificación de precios o cambio tarifario, así como la introducción o eliminación de un mecanismo de pago o de canal, se anunciará oportunamente a los usuarios con las nuevas condiciones de utilización y se definirá un tiempo prudencial para que éstos utilicen los mecanismos de pago con la tarifa anterior.

**CLÁUSULA 23. EXTRAVÍO DE MECANISMOS DE PAGO.** LA EMPRESA no se hace responsable por los mecanismos de pago dejados en los elementos de control de ingreso, estaciones, vehículos o paradas.

**CLÁUSULA 24. SALDOS.** Los saldos existentes en una tipología de mecanismo de pago CÍVICA, podrán ser abonados para la adquisición de otra tipología, previa lectura de saldo, y siempre que sea autorizado por el usuario. Lo anterior, sin perjuicio de los términos de caducidad del saldo dispuestos en el presente reglamento y los procedimientos internos de LA EMPRESA.



**Resolución No. 263 Por medio de la cual se adopta el Reglamento del Usuario de la Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Limitada.**

**ARTÍCULO SEGUNDO.** - La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación, y deroga íntegramente la Resolución 9318 del 17 de febrero de 2017 y las demás disposiciones que le sean contrarias o regulen la misma materia.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dado en Bello (Ant.) a los

**TOMAS ANDRÉS ELEJALDE ESCOBAR**  
Gerente General

<i>Proyectó y revisó</i>	<i>Cargo</i>	<i>Vo.Bo</i>
Ana Lucía Huertas Palacio	Profesional 1 Servicio al Cliente	
Diego Fernando Gutiérrez Solarte	Profesional 1 UEN Cívica	
Smith Gómez Cano	Profesional 1 Dirección Jurídica	
<i>Aprobó</i>	<i>Cargo</i>	<i>Vo.Bo</i>
Paula Andrea Rojas González	Directora Jurídica (E)	
Juan David Parra Rodríguez	Gerente Social y de Servicio al Cliente (E)	

