RESOLUCIÓN No. _____
( )

Por medio de la cual se actualiza el Manual del Usuario del Sistema Integrado de Transporte Público de la ciudad de Bogotá D.C. SITP y se dictan otras disposiciones

LA GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.

En uso de sus facultades legales y estatutarias, en especial las conferidas por el artículo 43 de los Estatutos de TRANSMILENIO S.A. y el artículo 8º del Acuerdo 02 de 2016 de la Junta Directiva de TRANSMILENIO S.A., y

CONSIDERANDO:

Que Ley 105 de 1993 ***"*** *por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias y recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones"* definió el servicio público de transporte como "... *una industria encaminada a garantizar la movilización de personas o cosas por medio de vehículos apropiados a cada una de las infraestructuras del sector [aéreo, marítimo, fluvial, férreo, masivo y terrestre], en condiciones de libertad de acceso,* ***calidad y seguridad de los usuarios*** *sujeto a una contraprestación económica*...".

Que la Ley 336 de 1996, *"por la cual se adopta el Estatuto Nacional de Transporte" en su artículo 3º* establece que "… *en la regulación del transporte público las autoridades competentes exigirán y verificarán las condiciones de* ***seguridad, comodidad y accesibilidad*** *requeridas para garantizarle a los habitantes la eficiente prestación del servicio básico y de los demás niveles que se establezcan al interior de cada Modo".*

Que por medio del Decreto distrital 319 de 2006 se adoptó el Plan Maestro de Movilidad para Bogotá Distrito Capital, en cuyo artículo 2º se define el SITP como "*El sistema integrado de transporte público comprende las acciones para la articulación, vinculación y operación integrada de los diferentes modos de transporte público, las instituciones o entidades creadas para la planeación, la organización, el control del tráfico y el transporte público, así como la infraestructura requerida para la accesibilidad, circulación y el recaudo del sistema"*

Que mediante el Decreto distrital 309 de 2009 se adoptó el Sistema Integrado de Transporte Público para Bogotá, D.C. como sistema de transporte público distrital en la ciudad de Bogotá, en el cual *se* establecen acciones para: la articulación, vinculación y operación integrada de los diferentes modos de transporte público; las instituciones o entidades creadas para la planeación, la organización, el control del tráfico y el transporte público; así como para la infraestructura requerida para la accesibilidad, circulación y el recaudo, control e información y servicio al usuario del sistema.

ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
TRANSMILENIO S.A.

RESOLUCIÓN No. _____
( )

Por medio de la cual se actualiza el Manual del Usuario del Sistema Integrado de Transporte Público de la ciudad de Bogotá D.C. SITP y se dictan otras disposiciones

Que la EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO "TRANSMILENIO S.A.", conforme con el Acuerdo 04 de 1999 del Concejo de Bogotá D.C. y sus Estatutos es una sociedad de capital público por acciones, constituida entre entidades públicas del orden distrital, bajo la forma de sociedad anónima de carácter comercial con aportes públicos, sometida al régimen jurídico de las empresas industriales y comerciales del Estado, que le corresponde, según su objeto social, la gestión, organización y planeación del servicio de integrado de transporte público urbano de pasajeros en el Distrito Capital y su área de influencia, bajo las modalidades de transporte terrestre automotor, transporte férreo y sistemas alternativos de movilidad como el cable aéreo, entre otros, en las condiciones que señalen las normas vigentes, las autoridades competentes y sus propios estatutos.

Que así mismo le corresponde a TRANSMILENIO S.A. la administración de la infraestructura específica y exclusiva del sistema, para lo cual determinará en coordinación con las autoridades competentes y dentro del marco legal, las explotaciones colaterales que conforme a las condiciones físicas, tecnológicas y de utilización del sistema, puedan llevarse a cabo para promover y beneficiar la prestación del servicio público de transporte masivo.

Que de conformidad con el artículo 5º de los Estatutos le corresponde TRANSMILENIO S.A. ejercer, entre otras, las siguientes funciones: "***Aplicar las políticas**, las tarifas **y adoptar las medidas preventivas y correctivas necesarias para asegurar la prestación del servicio a su cargo**, de conformidad con los parámetros señalados por la autoridad competente…" y "Las demás que le sean asignadas por las normas legales, estos estatutos o las autoridades competentes."*

Que el Decreto distrital 831 de 1999 "*Por el cual se reglamenta el Acuerdo 4 de 1999, del Concejo de Santa Fe de Bogotá y se dictan otras disposiciones",* establece:

***"Artículo 2º.-** Definición del Sistema Transmilenio. De conformidad con la Ley 86 de 1989, el Sistema Transmilenio se encuentra integrado por la combinación organizada de infraestructura, predios, equipos, señales, paraderos, estaciones utilizados para la eficiente y continua prestación del servicio público esencial de transporte masivo de personas, a través de buses dentro del perímetro urbano de Santa Fe de Bogotá, D.C.*

*"**Artículo 8º.** Condiciones técnicas y operativas del Sistema TransMilenio. Corresponde a TRANSMILENIO S.A., **la determinación de las condiciones y estándares de funcionamiento del Sistema TransMilenio en todos los aspectos que se relacionen con su operatividad en condiciones de seguridad, continuidad y regularidad del servicio**, y en consecuencia estará facultado para definir, entre otros aspectos, los recorridos, itinerarios, trayectos y servicios de la operación**,** los estándares de cumplimiento y desempeño de las personas o sociedad operadoras,*

los tiempos de espera en estaciones, las velocidades máximas de operación, y los estándares, tipología, dotación mínima y características técnicas de la flota al servicio del Sistema."

***"Artículo 13º.-** Infraestructura y otros Componentes del Sistema TransMilenio. De conformidad con la Ley 86 de 1989 y el Acuerdo 6 de 1998 del Concejo de Bogotá, forman parte del Sistema TransMilenio el conjunto de predios, infraestructura vial, corredores troncales especializados, carriles de uso exclusivo del sistema, equipos, señales, paraderos, estaciones, puentes, plazoletas de acceso peatonal especial y demás bienes utilizados para la prestación del Servicio de Transporte Público Urbano de Pasajeros en el Distrito Capital y su área de influencia, bajo la modalidad de transporte terrestre automotor.*

Que los artículos 4 y 16 del Decreto distrital 831 de 1999 establecen que para todos los efectos legales, TRANSMILENIO S.A. será el titular del Sistema TransMilenio, y le corresponde la administración de la infraestructura específica y exclusiva del Sistema.

Que entre TRANSMILENIO S.A. y sociedades, consorcios o uniones temporales se celebraron contratos de concesión para otorgar la operación y explotación del servicio público de transporte masivo urbano de pasajeros de los componentes troncales (fases I, II y III) y zonal del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá D.C.

Que en los contratos de concesión se estipuló como obligaciones de los Concesionarios prestar el servicio público de transporte terrestre automotor urbano masivo de pasajeros bajo el esquema del Sistema Integrado de Transporte Público - SITP, en condiciones de libertad de acceso, calidad, estándares de servicio, permanencia, continuidad y seguridad de los usuarios, conforme con lo dispuesto en este Contrato y en los Manuales y reglamentos que al efecto determine TRANSMILENIO S.A., cumplir y hacer cumplir de sus empleados, agentes, dependientes contratistas o subcontratistas, los Manuales y reglamentos vigentes o que llegue a expedir TRANSMILENIO S.A., así como cumplir con las instrucciones operativas que imparta TRANSMILENIO S.A. para garantizar la operatividad seguridad, calidad y funcionalidad del Sistema.

Que en virtud de los contratos de concesión, **TRANSMILENIO S.A.,** conforme con la ley y en su condición de titular y ente gestor del Sistema, tiene derecho a mantener la titularidad del mismo, realizar la supervisión, vigilancia y control del Sistema y el derecho de establecer los **Manuales y Reglamentos** a los que se sujetará el **CONCESIONARIO** en la prestación del servicio público de transporte urbano de pasajeros y a revisarlos y modificarlos cuando sea necesario en cumplimiento de su deber de garantizar la prestación del servicio público esencial de transporte, conforme con el artículo 365 de la Constitución Política y a los propósitos de los respectivos contratos.

RESOLUCIÓN No. _____
( )

Por medio de la cual se actualiza el Manual del Usuario del Sistema Integrado de Transporte Público de la ciudad de Bogotá D.C. SITP y se dictan otras disposiciones

Que los Usuarios que hagan uso del Sistema están en la obligación de observar y acatar las reglas establecidas en el Manual del Usuario del Sistema TransMilenio, tal como lo señaló la Corte Constitucional, la cual en la ***ratio decidendi*** de la **Sentencia T-508 de 2010,** indicó:

*"**(…)** 3. Razón de la decisión.*

Si bien el artículo 24 de la Constitución Política de Colombia, plantea el derecho de todo ciudadano de transitar o desplazarse de un lugar a otro dentro del territorio del propio país, especialmente si se trata de las vías y los espacios públicos, también ***otorga la posibilidad para que a través de disposiciones legales este derecho sea limitado.***

En relación con el servicio público de transporte que presta el Sistema TransMilenio en Bogotá, han sido establecidas disposiciones normativas en el Código de Transito de Bogotá y reglas de igualdad, tranquilidad, buen comportamiento, solidaridad, seguridad y convivencia ciudadana en el Manual del Usuario de TransMilenio, con el fin de que dicho servicio se preste en beneficio de la comunidad, protegiendo su derecho a la movilización en las mejores condiciones de acceso que puede proporcionar el sistema. Una de las limitaciones contempladas en esta normatividad, es la de prohibir el ingreso de paquetes grandes a las estaciones, plataformas o articulados…" (Negrillas y subrayado fuera de texto)

Que mediante la Ley 1801 de 29 de julio de 2016 se expidió el Código Nacional de Policía y Convivencia, en cuyo capítulo III se regula lo concerniente a la convivencia en los sistemas de transporte público colectivo e individual de pasajeros, se establecen los comportamientos y las medidas correctivas aplicables por infracción a las normas de convivencia.

Que conforme con el literal h) del numeral 10 del artículo 146 del nuevo Código de Nacional de Policia y Convivencia se pone en peligro la seguridad operacional de los sistemas de transporte masivo, colectivo o individual, aéreo, fluvial o terrestre, cuando se incurre, entre otros, en el siguiente comportamiento: " ***h) Contravenir las obligaciones que se determinen en los reglamentos y/o manuales".***

Que los "*manuales*" a que se refiere esta disposición, en lo que concierne a TRANSMILENIO S.A., como Ente Gestor, titular y administrador del Sistema, lo constituye, entre otros, el Manual del Usuario del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá.

ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
TRANSMILENIO S.A.

RESOLUCIÓN No. _____
( )

Por medio de la cual se actualiza el Manual del Usuario del Sistema Integrado de Transporte Público de la ciudad de Bogotá D.C. SITP y se dictan otras disposiciones

Que en cumplimiento de lo establecido en el numeral 8 del artículo 8 de la Ley 1437 de 2011, el presente acto administrativo se publicó en la página web durante los días xx y los comentarios recibidos fueron debidamente analizados.

Que acorde con lo anterior, el Manual del Usuario de TRANSMILENIO S.A. requiere la actualización a la luz de las normas contempladas en el Código Nacional de Policía y la revisión de las reglas que deben atender los usuarios al ingresar al Sistema, las obligaciones y derechos de los Usuarios.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

CAPÍTULO I

OBJETO Y GENERALIDADES

ARTÍCULO 1. Actualizar el MANUAL DEL USUARIO del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá D.C. SITP, el cual tiene por objeto establecer las reglas para el uso del sistema integrado de transporte público urbano masivo de pasajeros en la ciudad de Bogotá D.C. enmarcado en reglas de igualdad, tranquilidad, buen comportamiento, solidaridad y convivencia ciudadana, en procura de mejorar, entre otros objetivos, la seguridad de los usuarios.

Toda persona tiene derecho a usar el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá D.C. en condiciones de calidad y seguridad. Al mismo tiempo, los usuarios del sistema tienen la obligación de respetar y cumplir las normas de utilización derivadas de este Manual, así como acatar las instrucciones que regulan el tránsito, tráfico y transporte, y no adoptar actitudes y comportamientos que afecten o perjudiquen el buen servicio, alteren o pongan en riesgo a otros Usuarios o a terceros.

ARTÍCULO 2. Si se incurre en un comportamiento que contenga las características de delito o infracción a la ley dentro de los vehículos o en las estaciones, portales o instalaciones, el personal de TRANSMILENIO S.A., sus colaboradores y contratistas, el personal de seguridad privada y de la Policía Nacional, informará de inmediato a la autoridad judicial competente, para que se adopten las medidas que fueren pertinentes.

ARTÍCULO 3. Si las circunstancias lo ameritan, el personal de TRANSMILENIO S.A. está facultado para solicitar auxilio de las autoridades competentes o de Policía, con el objeto de hacer efectivas las reglas contenidas en los reglamentos de operación, de seguridad y del Usuario del Sistema.

ARTÍCULO 4. Los Usuarios del Sistema están sujetos al cumplimiento y observancia de lo establecido en este Manual, en el Código Nacional de Policía y Convivencia, en el Código de Policía de Bogotá D.C. y demás normas aplicables.

ARTÍCULO 5. TRANSMILENIO S.A. y las autoridades competentes podrán ejercer, en cumplimiento de sus funciones, actividades encaminadas al mantenimiento de la seguridad y el orden en el Sistema.

En las instalaciones del Sistema, como dentro de los vehículos, TRANSMILENIO S.A. podrá contar con cámaras o circuito cerrado de televisión. En los casos en que se considere necesario, y por motivos de seguridad, las imágenes que allí se captan podrán ser publicadas o ponerse a disposición de las diferentes autoridades administrativas y judiciales, de conformidad con lo dispuesto en la Constitución Política y las leyes colombianas.

ARTICULO 6. TRANSMILENIO S.A. está exenta de responsabilidad en caso de accidente, cuando éste se haya ocasionado por imprudencia del Usuario, por infracción a los reglamentos de operación, de seguridad y del Usuario; por negligencia del lesionado o la víctima, y por inobservancia de las instrucciones de seguridad impartidas por el personal de TRANSMILENIO S.A. o por las autoridades competentes.

CAPITULO II

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOSISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO

ARTÍCULO 7. Son derechos de los Usuarios del Sistema:

1. Recibir el servicio en condiciones de calidad, eficiencia y seguridad.

2. Solicitar y recibir la información para la defensa de sus derechos individuales y colectivos.

3. Pagar el pasaje y usar el servicio.

4. Ejercer el control ciudadano sobre la prestación del servicio, presentar quejas y reclamos a los **CONCESIONARIOS** y a **TRANSMILENIO S.A.** y comunicar a las autoridades públicas cualquier irregularidad en relación con el servicio.

5. Viajar en el Sistema con derecho a transbordo, una vez se haya validado el medio de pago en los mecanismos de control de ingreso al Sistema en portales y estaciones. Los valores de los transbordos son determinados por la autoridad distrital.

6. Viajar con objetos y paquetes de mano livianos, siempre y cuando éstos no supongan molestias o peligros para la persona y los demás Usuarios. La dimensión máxima se establece en 60 cm. por cada una de sus caras. Se incluyen elementos como varillas, astas, biseles o listones, cuya medida no sobrepase de 1.80 m.

7. Ingresar al Sistema con animales domésticos tipo mascotas, atendiendo lo dispuesto por la Corte Constitucional en la Sentencia C-439 de 2011 y en el Código Nacional de Policía, y en especial, acatando las instrucciones que para el efecto imparta TRANSMILENIO S.A.

8. Ser tratado con respeto por el personal de TRANSMILENIO S.A.

9. A que sus reclamaciones, peticiones, quejas y solicitudes de información sean atendidas y obtener respuesta oportuna, dentro de los tiempos establecidos por Ley

10. Formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones utilizando los canales dispuestos por **TRANSMILENIO S.A.**

11. Derecho a recibir los beneficios o subsidios a los cuales aplique y cumpla con los requisitos.

ARTÍCULO 8º. Son obligaciones de los Usuarios en el Sistema:

1. Antes de iniciar el viaje, estar provisto de un medio de pago adquirido en los puntos de venta autorizados por TRANSMILENIO S.A. y el concesionario de recaudo, el cual deberá ser validado en los mecanismos de control de ingreso de entrada, El usuario deberá conservar este medio de pago durante su permanencia en el Sistema, puesto que en cualquier momento puede ser sujeto de verificación por parte de los agentes del Sistema

2. Todos los menores de diez (10) años viajarán en el Sistema bajo el cuidado de sus padres o un adulto autorizado, quienes serán responsables de su seguridad.

    - Los niños entre 2 y 10 años podrán ocupar una silla preferencial.
    - Los niños en edad para caminar deben hacerlo de la mano de un adulto.
    - Los niños no deben jugar en los vehículos ni en la infraestructura del Sistema.

3. Todos los niños menores de dos (2) años están exentos de pago y por su seguridad deben viajar cargados por un adulto o en su coche.

4. Ingresar o salir del vehículo antes de la señal de cierre de puertas.

5. Despejar el área de las puertas y permitir la salida e ingreso de los demás Usuarios.

6. Realizar los desplazamientos en el Sistema conservando la derecha.

7. Ubicarse en las instalaciones y vehículos del Sistema en los lugares indicados para ello y sin obstaculizar la circulación o el libre desplazamiento de los demás Usuarios.

8. Accionar los botones y demás mecanismos de emergencia sólo en caso de ser necesario.

9. Ceder el puesto a personas con movilidad reducida o en situación de discapacidad, mujeres en embarazo, adultos mayores, personas con niños en brazos, niños menores de 10 años; y en general, a todas aquellas personas que requieran viajar sentados;

10. Mantener despejadas las zonas destinadas en los vehículos para las personas en sillas de ruedas, coches u otras ayudas.

11. Dar preferencia a los usuarios que salgan del vehículo sobre aquellos usuarios que realizan el ingreso. En las plataformas están demarcadas las zonas de ingreso y salida.

12. Descender de los vehículos en las estaciones terminales y en los paraderos establecidos.

13. No obstaculizar o bloquear la operación del Sistema Integrado de Transporte (buses, patios, vías, portales, estaciones, paraderos).

14. Tratar a todo el personal del Sistema con respeto y cortesía.

15. Respetar los derechos de los demás usuarios.

16. Cumplir con lo establecido en el Código Nacional de Policía y Convivencia y el Código de Policía de Bogotá.

17. Acatar y cumplir todas las normas del presente Manual y las recomendaciones de la autoridad de policía y del personal del Sistema.

ARTÍCULO 9. TRANSMILENIO S.A. acoge las medidas de seguridad y convivencia emitidas por las autoridades nacionales y territoriales, durante la realización de eventos especiales en el área de influencia del Sistema, en consecuencia, los Usuarios también deberán acatar las mismas medidas.

CAPITULO III

COMPORTAMIENTOS CONTRARIOS A LA CONVIVENCIA

ARTÍCULO 10. De conformidad con lo previsto en el artículo 146 del Código Nacional de Policía y Convivencia, expedido mediante la Ley 1801 de 2016, los siguientes comportamientos son contrarios a la convivencia en los sistemas de transporte público colectivo e individual de pasajeros y por lo tanto no deben efectuarse:

1. Realizar o permitir el control informal de los tiempos durante el rodamiento del vehículo, mientras se encuentran estos en circulación.

2. Impedir el ingreso o salida prioritaria a mujer embarazada, adulto mayor, persona con niños o niñas, o personas con discapacidad.

3. Transportar mascotas en vehículos de transporte público incumpliendo la reglamentación establecida para tales efectos por la autoridad competente.

4. Irrespetar la enumeración y los turnos establecidos en estos medios, así como el sistema de sillas preferenciales, y no ceder el lugar a otra persona por su condición vulnerable.

5. Agredir, empujar o irrespetar a las demás personas durante el acceso, permanencia o salida de estos.

6. Consumir alimentos, bebidas o derivados del tabaco o sustancias cuando estén prohibidas.

7. Evadir el pago de la tarifa, validación, tiquete o medios que utilicen los usuarios para acceder a la prestación del servicio esencial de transporte público de pasajeros, en cualquiera de sus modalidades.

8. Destruir, obstruir, alterar o dañar los sistemas de alarma o emergencia de los vehículos destinados al transporte público o sus señales indicativas.

9. Obstaculizar o impedir la movilidad o el flujo de usuarios en estos sistemas.

10. Poner en peligro la seguridad operacional de los sistemas de transporte masivo, colectivo o individual, aéreo, fluvial o terrestre, con los siguientes comportamientos:

(…)

e) Sustraer, o hacer mal uso de los chalecos salvavidas y demás equipos para la atención en los sistemas de transporte público;

f) Resistirse a los procesos de seguridad en los filtros de los sistemas de transporte público;

g) Introducir al medio de transporte cualquier sustancia o elemento que pueda poner en peligro la salud de los tripulantes y demás pasajeros;

h) Contravenir las obligaciones que se determinen en los reglamentos y/o manuales de uso y operación, que establezcan las autoridades encargadas al respecto;

11. Perturbar en los medios de transporte públicos, la tranquilidad de los demás ocupantes mediante cualquier acto molesto;

12. Ingresar y salir de las estaciones o portales por sitios distintos a las puertas designadas para el efecto.

13. Alterar, manipular, deteriorar, destruir o forzar, las puertas de las estaciones o de los buses articulados, metro, tranvía, vehículo férreo, cable aéreo, o de los diferentes medios de transporte de los sistemas de servicio público urbano de transporte masivo de pasajeros, impedir su uso y funcionamiento normal, salvo en situaciones de emergencia.

14. Omitir, por parte de las empresas prestadoras del servicio de transporte, el deber de mantener los vehículos de transporte público en condiciones de aseo óptimas para la prestación del servicio.

15. Perturbar en los medios de transporte públicos, la tranquilidad de los demás ocupantes mediante cualquier acto obsceno.

18. Irrespetar a las autoridades del sistema.

PARÁGRAFO: Quien incurra en uno o más de los comportamientos antes señalados será objeto de la aplicación de las siguientes medidas contempladas en el parágrafo 1º del artículo 146 de la Ley 1801 de 2016:

comportamientos	***MEDIDA CORRECTIVA A APLICAR DE MANERA GENERAL***
Numeral 1	*Amonestación*
Numeral 2	*Multa General Tipo 1*
Numeral 3	*Multa General tipo 2*
Numeral 4	*Amonestación*
Numeral 5	*Multa General Tipo 1*
Numeral 6	*Multa General Tipo 1*
Numeral 7	*Multa General tipo 2*
Numeral 8	*Multa General tipo 4*
Numeral 9	*Multa General tipo 3*
Numeral 10	*Multa General tipo 4*
Numeral 11	*Amonestación*
Numeral 12	*Multa General tipo 1*
Numeral 13	*Multa General tipo 3; Reparación de daños materiales de muebles o inmuebles*
Numeral 14	*Multa General Tipo 3.*
Numeral 15	*Multa General Tipo 4.*
Numeral 16	*Multa General Tipo 3.*

ARTÍCULO 11. En las vías, vehículos, estaciones, portales y demás instalaciones del Sistema está prohibido:

1. Bajar y transitar por zonas destinadas y demarcadas para la circulación o tránsito de los vehículos de sistema de transporte público de pasajeros.

2. Arrojar o abandonar papeles, periódicos, cartones, residuos, escombros y desperdicios.

3. Ingresar al Sistema armas, materiales inflamables, tóxicos y explosivos peligrosos.

4. Fumar y consumir bebidas alcohólicas o alucinógenas.

5. Realizar, sin la previa autorización de TRANSMILENIO S.A., toma fotográfica, cinematográfica o televisiva, de cualquier instalación fija o móvil, **con fines comerciales o publicitarios**, así como la reproducción, publicación o comercialización de dicho material o el uso de la marca TransMilenio®. Igualmente, toda persona, natural o jurídica, sea nacional o extranjera, deberá gestionar la previa autorización por parte de TRANSMILENIO S.A. para realizar entrevistas, imágenes o fotografías dentro del Sistema.

6. Correr por escaleras, plataformas o accesos y entorpecer deliberadamente la circulación del público.

7. Obstaculizar el funcionamiento de los equipos del Sistema e impedir en cualquier forma el cierre de las puertas de las estaciones y vehículos o tratar de abrirlas.

8. Apoyarse o sujetarse de las puertas de las estaciones o vehículos o de cualquier otro elemento prohibido dentro de los mismos.

9. Escribir, rayar, pintar, pegar carteles o ensuciar, de cualquier manera, los pisos, paredes, vehículos o instalaciones.

10. Exponer parte del cuerpo o cualquier objeto por fuera de las estaciones o de los vehículos, aun cuando éstos se encuentren detenidos.

11. Hacer uso de las instalaciones del Sistema luego de haber ingerido bebidas alcohólicas o estar bajo el efecto de drogas prohibidas.

12. Realizar en el Sistema actividades de prostitución, mendicidad, o cualquier otro acto contrario a la moral y a las buenas costumbres. Se prohíbe también su realización en aquellos espacios públicos que estén en el área de influencia del Sistema.

13. Realizar ventas o actividades de comercio no autorizadas previamente por TRANSMILENIO S.A. o por la entidad pública distrital competente.

14. Ingresar al Sistema en condiciones antihigiénicas o con elementos u objetos que afecten a los demás usuarios. El usuario en estas condiciones podrá ser retirado del Sistema por el personal de la Policía.

15. Distribuir volantes, solicitar firma de peticiones, recolectar dineros y promover arengas de orden político y religioso, sin la correspondiente autorización de TRANSMILENIO S.A.

16. Ingresar animales salvajes o animales domésticos tipo mascotas que no cumplan con lo establecido en el artículo 12 de este Manual.

17. Consumir alimentos y bebidas en las instalaciones de las estaciones o paradas y dentro de los vehículos.

18. Utilizar radios, grabadoras y similares. Sólo se autoriza su uso con audífonos a un volumen tal que permita al Usuario escuchar informaciones emitidas por los altavoces de los vehículos, estaciones y portales.

19. Utilizar medios electrónicos que interfieran con el funcionamiento de los equipos y las comunicaciones internas del Sistema.

20. Utilizar inadecuadamente los botones o mecanismos de emergencia.

21. Ingresar a los cuartos operacionales sin autorización y a los vehículos del Sistema, cuando no estén prestando el servicio.

22. Sentarse en los pisos de las estaciones, portales, vehículos y escaleras y pernoctar en los mismos.

23. Realizar cantos o coros que afecten la tranquilidad de los Usuarios en el viaje.

24. Usar indebidamente las escaleras o equipos electromecánicos dispuestos para las personas con movilidad reducida o en situación de discapacidad y los niños menores de 10 años que no se encuentren bajo la protección de un adulto.

25. Saltar y realizar movimientos bruscos en cualquier vehículo del Sistema.

26. Arrojar cualquier tipo de elemento o sustancia desde los portales y estaciones o desde las ventanas o puertas de los vehículos.

27. Ingresar a las estaciones con elementos que afecten la imagen del Sistema y su adecuada presentación, así como la comodidad de los Usuarios.

19. Adquirir el pasaje por fuera de los sitios autorizados.

20. Vender pasajes del Sistema por personal no autorizado por TRANSMILENIO S.A. o por el Concesionario de Recaudo.

21. Usar indebidamente los beneficios y/o subsidios otorgados para el uso del sistema.

22. Montar y hacer uso de bicicletas, patines, monociclos, monopatines, patinetas por puentes, carriles exclusivos, escaleras, portales y estaciones y demás espacios del Sistema destinados para la circulación de peatones o vehículos. Cuando se haga uso de estos medios de transporte en puentes, escaleras, portales y estaciones del Sistema, el propietario o tenedor de los mismos deberá llevarlos en la mano o levantarlos. En el caso de bicicleta, el propietario o tenedor deberá ir caminando y llevarla de la mano.

23. Se prohíbe la circulación de motos, bicitaxis, mototaxis por puentes, carriles exclusivos, escaleras, portales y estaciones y demás espacios del Sistema destinados para la circulación de peatones o vehículos.

24. Las demás prohibiciones establecidas en la ley o en los reglamentos o manuales establecidos por TRANSMILENIO S.A.

ARTÍCULO 12. El ingreso de animales domésticos al Sistema se sujetará a las siguientes reglas:

- Los animales domésticos, no pueden ser llevados en brazos.

- Deben ser trasladados en guacal, contenedor o jaula que cuente con una construcción lo suficientemente sólida, que impida que el animal doméstico pueda escaparse, y que garantice las condiciones de salubridad y aseo que caracterizan al Sistema.

- El tamaño del guacal o contenedor no puede superar los 60 cm por cada cara o lado. Estas medidas son las mismas que se permiten para los paquetes.

- Los perros de razas grandes y medianas deben ingresar con collar y siempre estar sujetos por sus dueños. Durante el viaje, deben permanecer en el piso.

- Los perros de **razas potencialmente peligrosas** sólo pueden ser llevados por un mayor de edad, deben ingresar con collar (traílla) y bozal y mantenerlos puestos durante todo el viaje.

Se considerarán perros potencialmente peligrosos:

1. Caninos que han tenido episodios de agresiones a personas; o le hayan causado la muerte a otros perros ó
2. Caninos que han sido adiestrados para el ataque y la defensa, ó

3. Caninos que pertenecen a una de las siguientes razas o a sus cruces o híbridos:

- American Staffordshire Terrier,
- Bullmastiff,
- Dóberman,
- Dogo Argentino,
- Dogo de Burdeos,
- Fila Brasileiro,
- Mastín Napolitano,
- Bull Terrier,
- Pit Bull Terrier,
- American Pit Bull Terrier,
- Rottweiler,
- Staffordshire Terrier,
- Tosa japonés.

- El propietario o tenedor de un canino potencialmente peligroso, asume la total responsabilidad por los daños y perjuicios que ocasione a las personas, a los bienes, a las vías y espacios públicos y al medio natural, en general.

- Una persona no podrá transportar más de una mascota a la vez y por trayecto.

- El propietario o tenedor deberá portar el carné de vacunación vigente, con todas las vacunas reglamentarias para cada especie.

- Los animales domésticos no deben ubicarse en las sillas.

- No pueden ser alimentados en el Sistema ni tener en el guacal o contenedor, recipientes o paquetes que contengan alimentos sólidos o líquidos.

- Los animales lazarillos pueden ingresar al Sistema sin bozal y deben estar debidamente identificados.

- El dueño o tenedor de la mascota es responsable de cualquier daño o perjuicio que ocasione el animal a las personas, a los bienes, a los buses y a la infraestructura del Sistema.

- El propietario o tenedor debe recoger los excrementos del animal doméstico o mascota.

- El propietario, poseedor, tenedor o cuidador del animal doméstico debe impedir que deambulen sin control, en los buses o en el espacio público de las estaciones y portales, sin las debidas medidas de seguridad.

- El propietario, poseedor, tenedor o cuidador debe recoger los excrementos de los animales o mascotas, y no dejarlos abandonados después de recogidos, cuando ello ocurra en los buses, estaciones y portales.

- El propietario, poseedor, tenedor o cuidador no debe tolerar, permitir o inducir por acción u omisión el que el animal bajo su cuidado y custodia, ataque a una persona, animal o bienes de terceros.

- No se permite a niños, niñas o adolescentes la posesión, tenencia o transporte de ejemplares caninos potencialmente peligrosos.

- No se permite tener o transportar ejemplares caninos potencialmente peligrosos a personas que tengan limitaciones físicas o sensoriales que les impidan el control del animal.

- No se permite tener o transportar caninos potencialmente peligrosos estando en estado de embriaguez o bajo el influjo de sustancias psicoactivas.

- Si un ejemplar canino potencialmente peligroso u otro animal doméstico ataca a otra mascota u otro animal dentro del Sistema, su propietario estará obligado a pagar por todos los daños causados. Si el animal es reincidente se procederá al decomiso por parte de la autoridad competente, conforme con el Código Nacional de Policía y Convivencia.

- Si un ejemplar canino potencialmente peligroso u otro animal doméstico ataca a una persona dentro del Sistema, infligiéndole lesiones permanentes de cualquier tipo, su propietario estará obligado a pagar por todos los daños causados a la persona.

Si el animal es reincidente se procederá al decomiso, por parte de la autoridad competente, conforme con el Código Nacional de Policía.

CAPITULO IV

MEDIOS DE PAGO

ARTÍCULO 13. Son medios de pago válidos en el Sistema los mecanismos o instrumentos que por sus características físicas y tecnológicas, cuentan con las funcionalidades necesarias para permitir la integración operativa y tarifaria del SITP (Tarjetas inteligentes sin contacto "TISC"), aprobados por TRANSMILENIO S.A. y comercializados por el concesionario de recaudo en los canales autorizados y taquillas del Sistema y sitios autorizados de la red externa.

Los medios de pago deben mantenerse en condiciones óptimas para que puedan ser leídos y validados por los mecanismos de control de ingreso.

TRANSMILENIO S.A. no se hace responsable por el mal funcionamiento de los medios de pago por deterioro físico inducido.

En condiciones normales de uso, la vida útil de los medios de pago es de 4 años como mínimo.

En caso que una tarjeta personalizada (presencial o virtual) o básica presente fallas de funcionamiento antes de los cuatro años de uso, será reemplazado sin costo en cualquier punto de personalización, donde se validará el motivo del daño. Las tarjetas personalizadas presencial o virtualmente "fidelizadas" son personales e intransferibles.

Si es una tarjeta Cliente Frecuente o Monedero Capital presenta fallas en su funcionamiento y/o daño físico, deberá ser reemplazada por una tarjeta tullave; el costo será asumido por el usuario.

Son medios de pago válidos para acceder a los servicios troncales y zonales del Sistema:

Tarjeta personalizada con facilidad de crédito viaje: Son las tarjetas de uso personal e intransferible que se adquieren en los puntos de personalización. Las tarjetas personalizadas presencialmente tendrán impreso el nombre e identificación del titular, siempre que ésta haya sido adquirida en el momento de la personalización, el cual estará asociado en la base de datos del Sistema al número de serial del medio de pago junto con datos básicos de contacto. Estas tarjetas podrán hacer uso del beneficio de crédito de viaje según lo establecido por TRANSMILENIO S.A.

Además cuentan con el beneficio de protección de saldo en caso de pérdida o hurto al finalizar la operación del día del reporte de la novedad por parte del usuario.

Tarjeta personalizada sin facilidad de crédito viaje: Son las tarjetas de uso personal e intransferible adquiridas a través de entidades bancarias que tienen convenio con el Concesionario de Recaudo del SIRCI. Estas tarjetas pueden ser personalizadas por el Concesionario si el usuario autoriza a la entidad bancaria remitir sus datos. Si el usuario no lo autoriza, tiene la posibilidad de personalizar su tarjeta por conducto del aplicativo dispuesto por el concesionario para tal fin. Estas tarjetas no podrán hacer uso del beneficio de crédito de viaje otorgado por el sistema SITP.

Tarjeta no personalizada sin facilidad de crédito viaje (Tarjeta básica): Es la tarjeta que no es personalizada y no cuenta con facilidad del crédito viaje. Se adquiere en las taquillas de las estaciones del Sistema y en puntos de la red externa de recarga. No cuenta con el beneficio de protección de saldo en caso de pérdida o hurto. A partir del 1 de diciembre de 2017 los trasbordos que se realicen con una tarjeta básica dentro de la ventana de tiempo de 95 minutos, tendrán un valor correspondiente al valor la tarifa plena del servicio abordado,

PARÁGRAFO 1: Toda persona que posea una tarjeta personalizada, en caso de pérdida o robo, deberá comunicarse con las líneas de atención al usuario 018000115510 y 4823304 para solicitar el bloqueo del medio de pago y obtener el beneficio de protección del saldo al finalizar la operación del día de reporte de la novedad.

PARÁGRAFO 2: Toda persona antes de ingresar al sistema debe asegurarse de que dispone de saldo en su tarjeta. Al recargar su medio de pago debe verificar su saldo así como el cambio recibido.

ARTÍCULO 14. Para efectos de la adecuada utilización del medio de pago se describen a continuación algunos usos indebidos y fraudulentos:

- Venta informal de viajes: actividad ejercida en paraderos del componente zonal o en accesos a las estaciones y portales, por personas que comercializan los viajes con usuarios que no disponen de saldo o de su medio de pago para acceder a los servicios del Sistema.

- Comercialización de tarifas diferenciales y subsidios: Actividad comercial ejercida por usuarios beneficiarios de tarifas diferenciales y subsidios del sistema o persona distinta al propietario del medio de pago, consistente en realizar venta informal de viajes. Este uso indebido es sancionado con suspensión del beneficio y la reincidencia acarreará su pérdida definitiva.

- Comercialización de validaciones sin recarga: Actividad realizada con medios de pago que no presentan reducción del saldo, es decir un presunto acceso abusivo al sistema informático de la plataforma tecnológica del sistema de recaudo.

- Alteración del medio de pago, Actividad realizada con los medios de pago modificando la información almacenada en la Tarjeta.

- Creación de medio de pago: Actividad a través de la cual de una tarjeta se genera varias tarjetas con un mismo serial para acceder al sistema.

- Las autoridades competentes o el personal autorizado por TRANSMILENIO S.A., diferente del Concesionario del SIRCI, podrán verificar las tarjetas que presuntamente estén siendo utilizadas de manera incorrecta o fraudulenta, a través de los equipos fiscalizadores dispuestos para tal fin.

- El bloqueo realizado por fraude o uso inusual no dará lugar a reposición del saldo, salvo que se realice la reclamación debidamente justificada y de manera inmediata.

ARTÍCULO 15. Serán bloqueadas las tarjetas cuando se verifique la alteración o la creación del medio de pago, como "clonación" de saldo de las tarjetas (TIC´S) o alteración de la información contenida en una tarjeta" consistente en: clonar los datos almacenados de una tarjeta a otra tarjeta, hackear la seguridad de la tarjeta para modificar sus datos, incurrirá en uso fraudulento del medio de pago, y como consecuencia de ello los seriales de las tarjetas utilizadas, incorrecta, inusual o fraudulentamente.

En caso de bloqueo de la tarjeta, el Usuario debe acercarse a los puntos de atención al Cliente para proceder a su habilitación, en que caso de ser procedente.

ARTÍCULO 16: Son puntos autorizados para la adquisición de medios de pago y recarga de los mismos las taquillas de las estaciones y portales del componente troncal, los puntos autorizados de la red externa de recarga, los puntos de personalización y los puntos en convenio.

TRANSMILENIO S.A. no se hace responsable por medios de pago adquiridos en sitios, lugares o canales diferentes a los autorizados. En consecuencia, el usuario perderá todo derecho de reclamación y reintegro de dineros sobre dichos medios de pago.

Está prohibida la reventa o intermediación en la compra y venta de medios de pago y viajes para ingresar al Sistema.

ARTÍCULO 17. Son deberes del usuario respecto del uso del medio de pago:

a) Responsabilizarse de su cuidado y manejo apropiado

b) Verificar las condiciones físicas de la tarjeta y el saldo existente en la misma.

c) Adquirir su medio de pago o realizar su recarga en los sitios autorizados

d) Comprobar el saldo de la tarjeta en las terminales de consulta.

e) Revisar la recarga realizada y el cambio de dinero a que tiene derecho, antes de retirarse del punto de venta

f) Si evidencia alguna inconsistencia realizar el reclamo de manera inmediata en la taquilla o punto de venta de la red externa, al coordinador de la estación o portal y/o radicar la queja a través de los canales establecidos por TRANSMILENIO S.A. para tales fines.

PARÁGRAFO 1: Si se evidencia que se adquieren medios de pago por fuera de los sitios autorizados, la Policía Nacional podrá decomisar las tarjetas de conformidad con las funciones atribuidas en el Código Nacional de Policía y Convivencia.

PARÁGRAFO 2: TRANSMILENIO S.A. no responde por los medios de pago abandonados en los mecanismos de control de ingreso, estaciones o portales.

ARTÍCULO 18: La Policía Nacional, el concesionario de recaudo, las empresas de vigilancia y seguridad privada y el personal de TRANSMILENIO S.A. podrán solicitar el medio de pago para la respectiva verificación de la validación del pasaje.

Si se comprueba en flagrancia que el pago no se realizó o que el usuario ingresó al sistema adquiriendo su viaje a través de un vendedor informal, se solicitará al ciudadano reingresar, haciendo el respectivo pago, y de negarse, se solicitará a la Policía Nacional el retiro del Sistema y la aplicación de las medidas correctivas a que hubiere lugar según lo previsto en el Código Nacional de Policía y Convivencia.

CAPITULO V

USO DE LOS CICLO PARQUEADEROS

ARTÍCULO 19. Protocolo de acceso al servicio de ciclo parqueaderos y uso de las bicicletas para integración modal.

- Ubique el acceso al ciclo parqueadero e ingrese caminando con su bicicleta en la mano.
- Registre su bicicleta con el personal de vigilancia.
- Asegúrela con cadena y candado.
- Cuando recoja su bicicleta recuerde que, sólo quien ingresó con ella está autorizado para retirarla, nadie más podrá hacerlo por usted.
- Retire la cadena y el candado una vez salga con su bicicleta. En caso de encontrar candados o cadenas, TRANSMILENIO S.A. tendrá la potestad para destruirlos si lo considera necesario.
- Está prohibido subir con bicicletas a los buses troncales y zonales, salvo si la bicicleta es plegable. El personal del Sistema o la Policía puede impedir su ingreso a los buses.
- Sólo las bicicletas plegables están permitidas en los buses. Quien lleve una, debe mantenerla plegada y es responsable de cualquier daño generado a los usuarios, vehículos o infraestructura.

CAPÍTULO VI

ANOMALÍAS E INCIDENCIAS

ARTÍCULO 20. En los casos de suspensión del servicio y otras eventualidades, los accesos, mecanismos de control de ingreso, podrán ser cerrados al público por el tiempo que sea necesario.

En caso de suspensión del servicio o de la ocurrencia de anomalías e incidencias en el tráfico de vehículos que hagan prever retrasos significativos, se informará por los medios disponibles.

PARÁGRAFO: En caso de presentarse fallas técnicas o condiciones externas ajenas a TRANSMILENIO S.A., que afecten la seguridad operacional, se realizará una interrupción del servicio, evacuando los vehículos, estaciones y portales, hasta que las condiciones sean óptimas para continuar con la prestación del servicio. Se deberán atender las instrucciones impartidas por el personal operativo a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos para ello.

CAPITULO VII

INFRACCIONES Y MEDIDAS CORRECTIVAS

ARTÍCULO 21. Constituyen infracciones todas aquellas conductas y comportamientos prohibidos en el Código Nacional de Policía y Convivencia, el Código Nacional de Tránsito, el Código de Policía de Bogotá D.C., el presente Manual, los manuales operativos y reglamentos expedidos por **TRANSMILENIO S.A.** y aquellos previstos en las demás normas que le sean aplicables.

ARTÍCULO 22. Quienes infrinjan los comportamientos y prohibiciones contemplados en el artículo 146 de la Ley 1801 de 2016 y en el presente Manual del Usuario se harán acreedores a la imposición, por parte de las autoridades competentes, de los siguientes medios materiales de policía y medidas correctivas, previstos en el artículo 149 Código Nacional de Policía y Convivencia:

1. Traslado por protección.

2. Retiro del sitio.

3. Traslado para procedimiento policivo.

4. Registro.

5. Registro a persona.

6. Registro a medios de transporte.

7. Suspensión inmediata de actividad.

8. Incautación.

9. Incautación de armas de fuego, no convencionales, municiones y explosivos.

10. Uso de la fuerza.

11. Aprehensión con fin judicial.

12. Apoyo urgente de los particulares

De conformidad con lo previsto en los artículos 172 y 173 del Código Nacional de Policía y Convivencia, las autoridades de Policía podrán imponer las siguientes medidas correctivas a toda persona que incurra en comportamientos contrarios a la convivencia o el incumplimiento de los deberes específicos de convivencia. Las medidas correctivas tienen por objeto disuadir, prevenir, superar, resarcir, procurar, educar, proteger o restablecer la convivencia y no tienen carácter sancionatorio:

1. Amonestación.

2. Participación en programa comunitario o actividad pedagógica de convivencia.

3. Disolución de reunión o actividad que involucra aglomeraciones de público no complejas.

4. Prohibición de ingreso a actividad que involucra aglomeraciones de público complejas o no complejas.

5. Decomiso.

6. Multa General o Especial.

7. Reparación de daños materiales de muebles o de daños materiales.

8. Destrucción de bien.

9. Suspensión de actividad que involucre aglomeración de público compleja.

10. Suspensión temporal de actividad.

11. Suspensión definitiva de actividad.

12. Inutilización de bienes.

PARÁGRAFO: Quien infrinja las normas del presente Manual y sea retirado del Sistema no tendrá derecho al reintegro o devolución del valor del pasaje. El personal de TRANSMILENIO S.A., el personal del concesionario de recaudo o el personal de la compañía de seguridad privada solicitarán a la Policía el retiro de quien haya incurrido en violación de las normas previstas en el presente Manual o en los Códigos Nacional y Distrital de Policía.

CAPÍTULO VIII

DISPOSICIONES VARIAS

ARTÍCULO 22. Cualquier modificación al presente Manual del Usuario deberá ser debidamente comunicado y publicado haciendo uso de los diferentes medios con que cuenta TRANSMILENIO S.A.

ARTÍCULO 23. Por parte de la Subgerencia de Comunicaciones, en coordinación con las direcciones técnicas de Seguridad, BRT, Buses y Modos alternativos, se hará la actualización de la señalética con nuevos pictogramas en las estaciones y portales, en todos los buses troncales, zonales y alimentadores del Sistema, según corresponda.

Para el efecto, deberán impartirse las instrucciones pertinentes a los concesionarios para que adelanten dicha actualización.

ARTÍCULO 24. La Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario revisará con las dependencias técnicas respectivas, la factibilidad de diseñar e instalar señalética en el ingreso de las Estaciones y Portales con el fin de brindar información sobre los aspectos relevantes del presente Manual.

ARTÍCULO 25. Hará parte integrante del presente Manual, la señalética, pictogramas y demás elementos o piezas publicitarias relacionados con las reglas y normas consagradas en este Manual del Usuario.

RESOLUCIÓN No. _____
( )

Por medio de la cual se actualiza el Manual del Usuario del Sistema Integrado de Transporte Público de la ciudad de Bogotá D.C. SITP y se dictan otras disposiciones

ARTÍCULO 26. Una vez expedida la presente Resolución, la Oficina Asesora de Planeación de TRANSMILENIO S.A. actualizará el Manual de Procedimientos de la entidad, con la incorporación del presente documento.

ARTÍCULO 27. La presente Resolución rige a partir de su expedición y deroga las Resoluciones 078 de 2000 y 332 de 2016 en lo concerniente al Manual del Usuario del Sistema TransMilenio y demás disposiciones que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C. a

ALEXANDRA ROJAS LOPERA
Gerente General

Proyectó: Hernán Restrepo Guevara– Subgerencia Jurídica/ Julian Andrés Castiblanco – Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario
Revisó: María Constanza Álvarez Sarmiento - Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario
Aprobó: Julia Rey Bonilla – Subgerente Jurídico