

NORMAS DE CONDUCTA DEL PASAJERO

Abril 2025



Jurisdicción de Transporte Público Regional de Stanislaus

Normas de Conducta del Pasajero

La Jurisdicción de Transporte Público Regional de Stanislaus (StanRTA) gestiona un servicio de autobuses de ruta fija, paratransito y de respuesta a la demanda en el Condado de Stanislaus. La seguridad y protección de todos los pasajeros y operadores de autobuses son de la mayor importancia para la StanRTA. Cada miembro del público que use el autobús debe contribuir a la seguridad de los demás absteniéndose de comportamiento inapropiado o gravemente problemático. Cualquier persona que exhiba un comportamiento inapropiado o gravemente problemático mientras esté en una instalación de transporte público, abordando un autobús, desembarcando de un autobús o viajando en un autobús de StanRTA puede perder los privilegios de viajar en autobús.

Comportamiento Indebido

El comportamiento indebido es *"la conducta ante el personal de tránsito y el público pasajero que no manifieste respeto por los derechos y la dignidad de los demás, interfiera con el funcionamiento ordenado de los servicios de tránsito, cause daños a la propiedad pública, sea perturbadora o contravenga las normas de uso del autobús"*. Este tipo de comportamiento puede comprometer la capacidad del pasajero para utilizar el sistema de transporte.

Si la conducta de un pasajero justifica su expulsión inmediata, un supervisor de operaciones o un operador de autobús con la aprobación del supervisor, puede exigir la expulsión inmediata del pasajero de un vehículo de transporte público o de una propiedad de transporte público, incluyendo las áreas de servicio al cliente y de administración, por conducta inapropiada continuada tras habersele advertido. El personal de tránsito le comunicará a un supervisor la solicitud de expulsión del pasajero indisciplinado y esperará la aprobación del supervisor antes de decidir si procede la expulsión.

Cada vez que se deniegue el servicio a un pasajero o se le haga bajar del autobús, podrá prohibírsele viajar por el resto del día.

Comportamiento Gravemente Problemático

El comportamiento gravemente problemático se define como aquella conducta que sea violenta, ilegal o que ponga en peligro la salud o la seguridad de los demás. El conjunto completo de reglas sobre comportamiento aceptable se encuentra en el sitio web de la StanRTA y en las distintas publicaciones, incluidos los folletos Reglas para Uso del Autobús y Guía del Pasajero del ADA (siglas en inglés para Decreto "Estadounidenses Incapacitados"). Entre los comportamientos inaceptables se incluyen, entre otros:

- Amenazas,
- Blandir un arma;
- Abuso físico o verbal;
- Acoso ilegal, lo que incluye comportamiento verbal, no verbal o físico indeseado con connotaciones sexuales o raciales;
- Intoxicación pública;
- Intrusión;
- Participar voluntaria y repetidamente en comportamientos indebidos;

- Llevar a bordo del vehículo materiales peligrosos;
- Fluidos corporales o heces liberados por el pasajero, la ropa o el dispositivo de movilidad;
- Extremadamente mala higiene personal;
- Pasajeros con alguna enfermedad contagiosa transmitida por el aire, como la tuberculosis; y
- Un animal guía que no esté sujeto al control de su cuidador.

Los pasajeros que presenten un comportamiento gravemente problemático podrán ser expulsados inmediatamente del autobús o de las instalaciones de transporte, se les podrá denegar el servicio sin previo aviso y podrían ser sometidos a medidas disciplinarias adicionales como una investigación por parte de las autoridades.

StanRTA Passenger Rules of the Bus

El objetivo de la StanRTA es ofrecer a los pasajeros un trayecto seguro y cómodo cada vez que viajen en nuestro sistema. Tener vehículos limpios, un servicio confiable y comodidades como WiFi en el autobús son algunas de las cosas que harán que usar el transporte público sea una manera agradable de trasladarse por nuestro condado. Con el fin de facilitar una experiencia segura y confortable a nuestros pasajeros, se han creado una serie de normas básicas que todo el mundo debe respetar:

- No hablar con el conductor durante la marcha del autobús.
- No fumar ni vapear a bordo de los vehículos, en las paradas ni en los centros de transporte.
- No comer ni beber en el autobús. La comida tiene que estar en recipientes herméticos. Los líquidos deben tener tapas a prueba de derrames.
- Prohibidas las groserías (malas palabras o insultos).
- No se permite escuchar música ni utilizar el teléfono móvil sin audífonos.
- Prohibidos los recipientes abiertos de alcohol (o su consumo).
- Se exige llevar camisa y zapatos.
- Es ilegal expectorar (escupir) en las instalaciones o vehículos del sistema.
- No están permitidos los materiales inflamables ni los fuegos artificiales.
- Se prohíbe escribir, pintar, rociar o hacer graffiti en las instalaciones de la StanRTA.
- Prohibido llevar armas de cualquier tipo.
- Se deben llevar los artículos personales al autobús en un solo viaje. Deberán mantenerse fuera del pasillo y del paso de otros pasajeros.
- Prohibido tirar basura dentro de los autobuses o en las paradas.
- Se prohíbe arrojar basura o desperdicios, incluyendo artículos reciclables. El conductor podrá exigir que se retiren los objetos que considere peligrosos.
- Tenga preparado el pago o la tarifa al subir a los autobuses.
- No se permiten animales, excepto en jaulas que puedan colocarse fuera del pasillo o animales de servicio (perros guía, etc.)
- Está prohibido montar en bicicleta, monopatín o patines en las instalaciones de la StanRTA.
- No se permite el uso indebido de transbordos, pases o boletos con el fin de evadir el pago de la tarifa.
- No se permite el desorden ni el comportamiento ruidoso.

- Todos los pasajeros deben desembarcar en las paradas finales, incluyendo el Centro de Transporte.
- La edad mínima para montar en autobús sin acompañante adulto es de 9 años.
- Doblar los cochecitos y monopatines recreativos antes o al subir al autobús.
- Se prohíbe celebrar reuniones o ceremonias.

El no cumplir con alguna de las reglas mencionadas anteriormente mientras esté en las instalaciones de la StanRTA infringe una o más de las siguientes: [Código Penal de California 594, 640, o Código de Servicios Públicos \(PUC\) 99170](#). [La transgresión del PUC 99170](#) es multada hasta la cantidad máxima permitida por la ley. Es ilícito que una persona posea cualquiera de los siguientes artículos a bordo de un autobús o en una instalación de tránsito:

1. Cualquier tipo de arma de fuego o arma
2. Cualquier imitación de arma de fuego según se define en el Código Penal de California (CPC) Sección 417.4
3. Cualquier instrumento que expulse un proyectil metálico, como un balín o perdigón, con la fuerza de la presión del aire, la presión de CO2 o la acción de un resorte, o cualquier pistola marcadora de puntos o pistola de pintura
4. Cualquier réplica de granada de mano metálica de práctica militar, de metal o de plástico
5. Cualquier arma de gas lacrimógeno no autorizada
6. Cualquier cuchillo indetectable, según lo descrito en la Sección 17290 del CPC.

Los infractores recibirán la pena máxima permitida por la ley de conformidad con el CPC 171.7(b).

Agresión a Empleados del Transporte Público

En septiembre de 2024, la Administración Federal de Tránsito (FTA, por sus siglas en inglés) promulgó la Directiva General 24-1 en la que se aborda el riesgo de seguridad considerable y continuo a nivel nacional relacionado con las agresiones a los trabajadores de transporte público¹. Esta directiva exige que las agencias de tránsito, entre otras medidas, adopten estrategias para evaluar y mitigar los riesgos para la seguridad de los trabajadores de transporte.

La Normativa sobre Conducta de los Pasajeros apoya la Directiva General 24-1 definiendo qué actos o comportamientos constituyen una agresión y las consecuencias de participar en esas actos o comportamientos.

Definición de Agresión

La StanRTA aplica la definición de la FTA de "agresión a un trabajador de transporte público.²" *"Circunstancia en la que un individuo, deliberadamente, sin autoridad legal o permiso, y con la intención de poner en peligro la seguridad de algún otro individuo, o con un desprecio temerario por la seguridad de la vida humana, interfiere con, inutiliza o incapacita a un trabajador de transporte público mientras éste desempeña sus funciones".*

¹ [Directiva General 24-1: Documento de medidas necesarias respecto a las agresiones a los trabajadores del transporte público | FTA](#)

² 49 U.S.C. 5302 (1)

Entre los actos constitutivos de agresión se incluyen actos tanto físicos como no físicos, tales como:

- Contacto físico con o sin arma
- Arrojar objetos
- Escupir
- Amenazar con un arma
- Tratar de golpear a un trabajador de transporte sin éxito
- Acoso con dispositivos de grabación
- Amenazas verbales

Consecuencias de Agredir a un Trabajador de Transporte.

La StanRTA aplicará medidas disciplinarias enérgicas contra cualquier individuo o grupo de individuos que agredan o intenten agredir a trabajadores de transporte. La StanRTA suspenderá inmediatamente los privilegios de estos pasajeros y presentará cargos legales, incluyendo intrusión. Las sanciones de suspensión son también más severas para los incidentes que involucren a trabajadores de transporte.

| Delito | Duración mínima | Duración máxima |
|---------------|------------------------|------------------------|
| 1° | 6 meses | 12 meses |
| 2° | 12 meses | 24 meses |
| 3° | Excluido del servicio | |

Normativa de Aplicación del Código de Conducta

Advertencias

El primer paso en la gestión de las infracciones a la Normativa de Conducta del Pasajero es realizar una advertencia verbal. Cuando un pasajero exhiba un comportamiento inapropiado, recibirá una advertencia verbal explicando por qué su comportamiento es inaceptable y delineando las acciones que debe seguir para corregirlo. El operador del autobús u otro agente de transporte también informará de esta advertencia verbal a la StanRTA, anotando la fecha y la hora en que se realizó.

Dependiendo de la gravedad del comportamiento, la StanRTA puede expedir una advertencia por escrito. Esta advertencia escrita contendrá la fecha del incidente, la ruta y el número de autobús (o la ubicación de la instalación) y un resumen del evento. También mencionará cualquier documentación de vídeo disponible. Los usuarios pueden solicitar revisar este video en las oficinas de la StanRTA.

Suspensión

El comportamiento inapropiado repetitivo o cualquier comportamiento gravemente problemático resultará en la suspensión del usuario de los autobuses de transporte público de la StanRTA, de las paradas de autobús o de las instalaciones y servicios de transporte público. La StanRTA puede emitir una orden prohibiendo a un usuario el acceso al sistema de transporte cuando:

- El usuario reciba dos advertencias por escrito por transgresiones al Código de Conducta del Pasajero en un vehículo, en una parada de autobús, o en un centro de transporte, dentro de un período de 60 días.
- El usuario sea referido a las autoridades, arrestado, acusado, o condenado por un delito menor o mayor que ocurra en un vehículo, en una parada de autobús, o en un centro de transporte o de operaciones.
- Se determine que el comportamiento de un usuario es tan perjudicial para la seguridad de los demás que se le deba prohibir inmediatamente el acceso a los servicios de transporte.

La duración de la suspensión dependerá de la gravedad del incidente en cuestión, de otros incidentes anteriores documentados y de otras suspensiones previas. Si un pasajero continúa con un comportamiento inapropiado o gravemente problemático después de una suspensión, podría enfrentarse a medidas disciplinarias adicionales por parte del sistema de transporte de la StanRTA. El restablecimiento de los privilegios del uso del transporte solo ocurrirá una vez que el cliente demuestre que puede cumplir con las normas y reglas de la StanRTA.

La StanRTA se reserva el derecho de suspender a un individuo sin emitir cartas formales de advertencia si dicha acción es considerada necesaria para la salud y seguridad del personal de transporte, los bienes del sistema de transporte y/o el público.

Aviso de Suspensión

Se entregará una notificación de suspensión por escrito al usuario suspendido. Este aviso contendrá una descripción del comportamiento que condujo a la suspensión, una copia de la Normativa de Conducta del Pasajero y detalles relativos al motivo de la suspensión, su duración y el proceso de apelación de la decisión.

La notificación puede entregarse en persona o mediante cualquier forma de correo electrónico o escrito. Adicionalmente, los usuarios pueden recoger los avisos, cartas y decisiones de apelación en la ventanilla de atención al cliente del Centro de Transporte Público de Modesto durante horas de oficina habituales.

Periodo de Suspensión

La prohibición de acceso a los servicios seguirá un proceso progresivo que comenzará con advertencias verbales y/o escritas.

| Suspensión | Duración mínima | Duración máxima |
|-------------------|------------------------|------------------------|
| 1a | 30 días | 12 meses |
| 2a | 90 días | 24 meses |
| 3a | 180 días | Permanente |

Cuando se acumulen dos advertencias en un plazo de 60 días, el usuario podrá ser objeto de una suspensión de 30 días. Si el usuario presenta un comportamiento inadecuado o gravemente problemático en el plazo de un año tras la suspensión, la segunda suspensión puede tener una duración de hasta 90 días. Una tercera suspensión o suspensiones posteriores en el plazo de un año podrán tener una duración de hasta 180 días.

Los usuarios cuyas infracciones, entre las que se incluyen los incendios provocados, las agresiones sexuales y las acciones violentas, podrán ser y serán suspendidos por un periodo proporcional a las averiguaciones realizadas por las autoridades. Este periodo puede extenderse a un año o más.

Derechos de Apelación

Proceso de Apelación de la Suspensión

Una vez notificada la suspensión, el usuario dispondrá de cinco (5) días calendario para solicitar una revisión inicial de la orden de suspensión. Si el aviso de suspensión no se recurre en los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del aviso, se considerará definitiva la orden de prohibición. Los usuarios pueden presentar sus solicitudes por teléfono, de forma electrónica o escrita o en persona. El funcionario de revisión administrativa designado por la StanRTA tendrá cinco (5) días hábiles a partir de la recepción del recurso para concluir la revisión y emitir una resolución utilizando los métodos de entrega descritos anteriormente. Las solicitudes de los usuarios para la revisión de suspensiones deben ser dirigidas a:

Transit Appeals
Attn: Appeals Review Officer
Stanislaus Regional Transit Authority
912 11th Street, Suite 100
Modesto, CA 95354
(209) 477-7011
info@stanrta.org

El funcionario encargado de las apelaciones llevará a cabo la audiencia de apelación por conexión a Internet, por teléfono o en persona. No se exige al usuario que participe en la audiencia, pero puede hacerlo presentando una refutación escrita u oral de las pruebas incluidas en la orden de prohibición. Aquellos usuarios que deseen participar en persona en la audiencia deberán presentar su solicitud como parte de la solicitud de apelación. Si el usuario que solicita la audiencia no puede asistir, puede designar a otra persona para que le represente en la audiencia. Si la persona o su representante designado no están presentes y no se facilita información para la audiencia, la decisión del funcionario de apelaciones se basará en la documentación disponible en ese momento.

Los procedimientos de apelación se llevan a cabo durante las horas normales laborables en las oficinas de la StanRTA, 912 11th Street, Suite 100, Modesto, CA 95354, o en una instalación pública accesible designada por la junta directiva. El funcionario de apelaciones revisará la documentación que apoya la medida de suspensión. Seguidamente se estudiará la documentación presentada por el recurrente en refutación

de los cargos, si la hubiere. Una vez presentada toda la documentación, el funcionario de apelaciones dispondrá de cinco (5) días hábiles después de la audiencia de apelación para emitir una decisión por escrito que se entregará al recurrente de la manera acordada según lo descrito anteriormente en esta normativa.

El funcionario de apelaciones determinará si la orden de suspensión cumple con las normas de conducta inapropiada o gravemente problemática definidas por la StanRTA y descritas en este documento. Si el funcionario de apelaciones considera que la suspensión debe ser confirmada en su totalidad o en parte, la StanRTA emitirá una declaración escrita a tal efecto, incluyendo cualquier modificación. La prohibición de uso de todos los bienes del sistema de transporte vuelve a comenzar en el momento en que el recurrente recibe la notificación formal y continúa hasta la fecha de terminación especificada.

El funcionario de apelaciones puede optar por rescindir, mantener o modificar la suspensión del servicio. La decisión del funcionario de apelaciones es inapelable.

Consideraciones Sobre la Apelación

El funcionario de la audiencia, al pronunciar una decisión definitiva, tendrá en cuenta ante todo la salud y la seguridad de los demás. La decisión de si un individuo representa una amenaza directa para la salud y la seguridad de los demás se tomará a partir de una evaluación individualizada, fundamentada en un juicio razonable que se base en las mejores pruebas objetivas disponibles para establecer la naturaleza, duración y gravedad del riesgo; la probabilidad de que se produzca un daño potencial; y si las modificaciones razonables de las normativas, prácticas o procedimientos mitigarán el riesgo. En caso de que la investigación revele que el comportamiento perturbador del usuario se debe a una discapacidad que escapa a su control, el funcionario de apelaciones evaluará si se pueden realizar adaptaciones para que el usuario pueda seguir accediendo a los servicios de transporte.

El acceso al transporte público puede restablecerse condicionalmente si el usuario va asistido por un acompañante que le ayude a controlar su comportamiento. Si el acompañante requerido no puede evitar nuevos casos de comportamiento gravemente problemático, el usuario podrá ser suspendido indefinidamente del servicio de transporte.

Reanudación del Servicio de Transporte

Una vez terminado el periodo de suspensión, el personal de la StanRTA o sus representantes designados informarán al usuario de que puede reanudar el uso del servicio de autobús. Esta notificación se efectuará siguiendo los procedimientos descritos en la sección "Notificación de Suspensión".

Si el usuario incurre en otro incidente documentado de comportamiento inapropiado o gravemente problemático, podrá enfrentarse a una suspensión más larga o a una suspensión indefinida. Asimismo, si el usuario comete otra infracción durante el periodo de cinco días que tiene para presentar un recurso, la suspensión se ratificará automáticamente.

###