

Código de Conducta del Cliente de Metro

Modificado 6/1/2023



Metro[®]

CÓDIGO DE CONDUCTA DEL CLIENTE

TÍTULO 6

Capítulo 6-05

Código de Conducta del Cliente

Adoptado por Metro

22 de julio de 2010

Modificado el 1 de junio de 2023

PREÁMBULO

La Autoridad del Transporte Metropolitano del Condado de Los Angeles (“Metro”) ofrece importantes servicios esenciales al público que viaja en el condado de Los Angeles. La seguridad es el principio rector bajo el cual opera Metro. Metro presta un servicio más eficaz a sus clientes y a la comunidad cuando todos siguen nuestro Código de Conducta para asegurar una experiencia de transporte respetuosa, segura y cortés.

6-05-010 VALORES

El objetivo de Metro es asegurar un viaje de alta calidad, seguro y cómodo a todas las personas a las que prestamos servicio. Todos los pasajeros pueden esperar lo siguiente:

- > recibir un servicio amigable y respetuoso
- > disfrutar de un entorno limpio y seguro
- > usar los servicios de Metro sin interferencias ni acoso

Metro pide a los usuarios que se comporten de una manera que muestre respeto por los demás usuarios y los empleados, las instalaciones y los vehículos de Metro. Todos nos beneficiamos si viajamos de la manera adecuada. Los pasajeros disfrutan de un ambiente seguro, cómodo y acogedor, y la eficiencia del sistema de transporte en general mejora. El Código de Conducta de Metro puede resumirse en las siguientes directrices:

- A. Pagar la tarifa correcta.
- B. Respetar a los demás pasajeros.
- C. Ceder los asientos prioritarios y las ubicaciones designadas para que sean utilizados por personas con discapacidades y personas mayores. Por favor, ceda su asiento a estos clientes cuando aborden.
- D. Los pasajeros pueden llevar objetos a bordo siempre que no sean peligrosos, se puedan mantener fuera del pasillo y permanezcan bajo el control del pasajero en caso de una parada no programada.
- E. No haga daño, amenace ni acose al conductor ni a los demás pasajeros.
- F. Está prohibido acosar sexualmente a los pasajeros y los empleados.
- G. No cree problemas de seguridad.
- H. No coma ni beba nada.
- I. Respete la propiedad de Metro: está prohibido todo acto de vandalismo.
- J. Use los servicios de Metro únicamente como medio de transporte.
- K. Está prohibido fumar y consumir drogas ilegales o sustancias ilícitas.

- L. Está prohibido andar en bicicleta, patines o patineta.
- M. Está prohibido tirar basura, escupir o crear condiciones insalubres.
- N. Están prohibidos los comportamientos perturbadores, los ruidos fuertes o sin motivo, los dispositivos con sonido y las groserías.
- O. Está prohibido pelear, maldecir o usar lenguaje abusivo.
- P. Está prohibido realizar actividades de prostitución o comerciales no autorizadas.
- Q. Está prohibido el comportamiento lascivo.
- R. Está prohibido portar armas o sustancias peligrosas (productos inflamables, tóxicos).
- S. Es obligatorio usar zapatos y prendas en la parte superior e inferior del cuerpo.
- T. Debe cumplir el Código Administrativo de Estacionamientos.

Esta ordenanza se establece de conformidad con la autoridad que la sección 640(e) del Código Penal de California y la sección 99580 y subsiguientes del Código de Servicios Públicos de California otorgan a Metro. El cumplimiento de esta ordenanza es una condición para el uso de los vehículos, las instalaciones o la propiedad de Metro por parte de cualquier persona.

6-05-020 DEFINICIONES

Cuando se mencionen en este capítulo, los siguientes términos deberán interpretarse de acuerdo con la definición que se brinda en esta sección:

- A. “Abuso” y “acoso” significan maltrato físico o verbal, incluidos los golpes, las patadas, los gestos, los gritos, los escupitajos, las amenazas, la intimidación, las agresiones, los insultos, las groserías y el acoso sexual, lo cual incluye tocar a otra persona sin consentimiento y hacer comentarios o gestos no deseados, de naturaleza sexual o por razón de su sexo, orientación sexual, expresión o identidad de género.
- B. “Actividad comercial” significa cualquier actividad con fines de lucro, incluida la venta de bienes, alimentos y servicios, o la distribución de materiales comerciales.
- C. “Tarifa” significa los cargos monetarios establecidos por Metro por el uso de sus instalaciones y vehículos.
- D. “Merodear” significa permanecer innecesariamente en las instalaciones, los vehículos u otro lugar de Metro en donde se interfiera con las instalaciones o los vehículos de Metro, o su uso, con la intención de cometer un delito.
- E. “Metro” se refiere a la Autoridad de Transporte Metropolitano del Condado de Los Angeles y su subsidiaria, la Public Transportation Services Corporation, y sus contratistas.
- F. “Representante de Metro” significa un oficial de seguridad, operador, inspector de tarifas de Metro o cualquier otro empleado autorizado de Metro, miembro de la junta o del concejo del sector, o contratista.

- G. “Instalaciones de Metro” significa todas las propiedades y los equipos, incluidos los derechos de vía y las vías relacionadas, los rieles, los señalamientos, la energía, el combustible, los sistemas de comunicación, los sistemas de ventilación, las plantas de electricidad, las cámaras, los letreros, los altavoces, los recolectores o registradores de pagos de tarifas, las paredes aislantes, las estaciones, los lotes desocupados, los caminos para bicicleta, las terminales, los andenes, las plazas, las áreas de espera, los anuncios, el arte, los patios de almacenaje, los almacenes, los talleres de mantenimiento y reparación, los patios, las oficinas, las áreas de estacionamiento y otras propiedades personales e inmuebles arrendados por o propiedad de Metro que se utilicen para cualquier actividad de Metro o que estén autorizados para estar dentro de una propiedad de Metro.
- H. “Vehículo de Metro” significa un autobús, tren, auto u otro vehículo que le pertenezca o sea operado o utilizado por Metro o por sus proveedores de servicio contratados para transportar a los representantes o a los clientes de Metro.
- I. “Menor” significa una persona menor de 18 años.
- J. “Reglas” o “Código” o “Código de Conducta del Cliente” se refiere al título 6 del Código Administrativo de Metro y sus eventuales enmiendas.
- K. “Dispositivo de sonido” significa un radio, un receptor, un dispositivo de comunicación, un fonógrafo, una televisión, un instrumento musical, una grabadora, un reproductor de casetes, un reproductor de CD, un reproductor de MP3, un reproductor de DVD, un juego, un sistema de bocinas, un sistema de audio, un amplificador de sonido u otro dispositivo que reproduzca música o emita ruido. Los dispositivos de sonido no incluyen los dispositivos de apoyo auditivo para las personas con problemas de audición.
- L. “Arma o instrumento destinado a ser usado como arma” incluye, sin limitarse a, armas de fuego, navajas de muelle, hachas, navajas de gravedad, cúteres, navajas rectas, cuchillas de afeitar fuera de su empaque, espadas, chacos, explosivos, sustancias químicas o dispositivos peligrosos, materiales radioactivos y materiales altamente combustibles.
- M. “Silla de ruedas” se refiere a un auxiliar de movilidad que se considera un dispositivo de tres (3) ruedas o más, que puede utilizarse en interiores y que fue diseñado o modificado para que lo utilicen las personas con impedimentos de movilidad, ya sea que funcione manual, mecánica o eléctricamente.
- N. “Dispositivo auxiliar de movilidad” significa un dispositivo auxiliar distinto a una silla de ruedas que se usa y está previsto sobre todo para auxiliar a las personas con impedimentos locomotores.

6-05-030 ANIMALES

- A. Se permiten animales en Metro si cumplen una de las siguientes condiciones:
1. el animal está en una jaula transportadora, o
 2. se trata de un animal de servicio, según lo define la Ley de Estadounidenses con Discapacidades.

- B. Se debe mantener el control del animal.
- C. Las jaulas de transporte de animales deben ser seguras y estar diseñadas para ese fin.
- D. Las personas que lleven animales deberán tener control de ellos en todo momento. No se permite dentro de las instalaciones o los vehículos de Metro ningún animal que no esté bajo el control de su dueño o que represente una amenaza para algún representante o cliente de Metro.
- E. Los dueños de animales deberán retirar inmediatamente de las instalaciones y los vehículos de Metro todos los desechos de dichos animales. Está prohibido dejar cualquier desecho de animal en las instalaciones o los vehículos de Metro.

6-05-040 MEDIOS DE TRANSPORTE CON RUEDAS

- A. Los medios de transporte con ruedas, incluidas las bicicletas, los patines, las patinetas, los monopatines y otros medios de transporte con ruedas, excepto las sillas de ruedas y los dispositivos de ayuda con la movilidad, no podrán utilizarse en las instalaciones o los vehículos de Metro.
- B. Cualquier persona que ingrese a las instalaciones o los vehículos de Metro con una bicicleta deberá:
 - 1. Usar los soportes y las áreas disponibles para bicicletas.
 - 2. No bloquear pasillos, puertas ni las salidas de los operarios.
 - 3. Respetar las reglas para ciclistas.
 - 4. Están prohibidos los medios de transporte con ruedas que midan más de seis (6) pies de largo.

6-05-050 CIRCULACIÓN DE PERSONAS Y OPERACIONES DE TRÁNSITO SEGURAS

- A. Los pasajeros y las personas deben permitir:
 - 1. una circulación libre y segura de las demás personas, de los vehículos de tránsito y para las operaciones de los vehículos en tránsito
 - 2. el acceso a pasillos, escaleras, elevadores y escaleras mecánicas
- B. Están prohibidas las actividades que perturben las operaciones de tránsito o la libre circulación de las personas.

6-05-060 ASIENTOS

- A. Los pasajeros deberán ceder los asientos prioritarios, reservados y designados para los adultos mayores y las personas con discapacidades.

6-05-070 CARRITOS, CARRIOLAS Y EQUIPAJE

- A. Los carritos y las carriolas no deben bloquear los pasillos ni las puertas, y se deben sujetar o controlar en todo momento.
- B. Los carritos, las carriolas ocupadas y las sillas de ruedas deben subirse y bajarse por los ascensores, a menos que no haya uno disponible. Las personas en sillas de ruedas siempre deben usar los ascensores y pedir ayuda si no hay uno disponible.

6-05-080 RESPETO Y COOPERACIÓN

- A. Se debe tratar con respeto a los representantes y usuarios de Metro, y no se les debe acosar física, verbal ni sexualmente en las instalaciones y los vehículos de Metro.
- B. Las personas deben cumplir todas las órdenes y directivas legales emitidas por un representante autorizado de Metro.
- C. Las personas deberán usar camiseta, pantalones o falda, y zapatos mientras se encuentren dentro de las instalaciones o los vehículos de Metro.
- D. Metro puede negar el servicio o acceso a las instalaciones o los vehículos de Metro, incluidas la expulsión o exclusión de cualquier persona que no cumpla el código o las leyes aplicables.

6-05-090 ACTIVIDAD COMERCIAL

- A. Las personas no deberán participar en actividades comerciales dentro de las instalaciones o los vehículos de Metro sin primero obtener un permiso de Metro.

6-05-100 CREAR UN ENTORNO SEGURO

- A. Los siguiente no está permitido en las instalaciones ni en los vehículos de Metro.
 - 1. Escupir.
 - 2. Materiales peligrosos o inflamables.
 - 3. Apostar.
 - 4. Arrojar objetos desde o hacia un vehículo, miembro del personal o pasajero de Metro.
 - 5. Tirar basura o desechos.
 - 6. Orinar o defecar fuera de los sanitarios.
 - 7. No está permitido fumar, vapear ni beber alcohol en los vehículos o las instalaciones de Metro.
 - 8. Se puede llevar comida y bebidas siempre y cuando estén en recipientes cerrados.
 - 9. Participar en actividades indisciplinadas, ruidosas o que molesten a los demás.
 - 10. Los aparatos de sonido deben usarse con audífonos.
 - 11. Está prohibido sujetarse de la parte exterior de un vehículo de Metro, colgarse de ella o viajar en ella.
 - 12. Los letreros, las bancas, los refugios, los contenedores de basura y las jardineras no deben usarse para escalar o recostarse sobre ellos, ni se debe usar la patineta sobre ellos.
 - 13. Las armas están prohibidas en Metro y en sus instalaciones.

6-05-110 MERODEAR

- A. Las instalaciones y vehículos de Metro son para fines relacionados con el transporte público. Está prohibido merodear.

6-05-120 ESTACIONAMIENTO Y USO DE LAS INSTALACIONES Y LOS VEHÍCULOS DE METRO

- A. Los vehículos estacionados en las instalaciones de Metro deben respetar los horarios y requisitos de estacionamiento.
- B. Únicamente las personas autorizadas pueden acceder a las áreas no públicas de Metro.

6-05-130 FARES

- A. Se requiere el comprobante del pago de la tarifa correspondiente, la cual deberá mostrarse a petición de los representantes de Metro.

6-05-140 PROSTITUCIÓN

- A. No se permite realizar actividades de prostitución en las instalaciones y los vehículos de Metro.

6-05-240 CUMPLIMIENTO

- A. Infracciones

La persona que infrinja el código estará sujeta a una notificación de infracción y a la imposición de uno o todos los recursos, las multas, las sanciones penales, los pagos de daños y las sanciones dispuestos por la ley. El cumplimiento de cualquier disposición del Código que tenga que ver con el pago de alguna tarifa, sanción u otras cuotas administrativas, o servicios comunitarios, con base en las secciones 640 (b) y (c) del Código Penal de California, deberá ser en virtud de la autoridad y los procedimientos establecidos en el presente y en el Código de Servicios Públicos de California, incluidas las secciones 99580 y siguientes. Los padres o tutores también serán responsables, además del menor, de las tarifas, las sanciones, las multas incurridas o los daños causados por el menor en relación con una citación.

- B. (1) Una persona que infringe alguna disposición del código distinta a las que se mencionan en la sección A de arriba, y que recibe una notificación de infracción puede, en un plazo de 21 días a partir de la emisión de dicha notificación de infracción, solicitar una revisión inicial de la notificación de infracción por parte de Metro. Se puede presentar la solicitud de revisión por teléfono, por escrito o en persona. No habrá ningún cargo por esta revisión. Si después de la revisión inicial Metro confirma que no se cometió una infracción o que existen circunstancias atenuantes, y que es apropiado

revocar la notificación de infracción en bien de la justicia, Metro podría cancelar la notificación de infracción. Metro deberá notificar por escrito los resultados de la revisión inicial a la persona que solicitó la revisión. Si no se cancela la notificación de infracción, se deberá proporcionar las razones de la negativa. Se considerará que la persona que solicitó la revisión inicial recibió la notificación de los resultados de la revisión cuando esta se entregue personalmente cinco días después de que Metro envíe la decisión.

(2) Si la persona objeto de la notificación de infracción no está satisfecha con el resultado de la revisión inicial, deberá solicitar una audiencia administrativa de la infracción antes de que se cumplan 21 días a partir del envío de la decisión de la revisión inicial. La solicitud se puede hacer por teléfono, en persona o por correo. La persona que solicita la audiencia administrativa debe depositar en Metro la cantidad que se debe según la notificación de infracción por la que se solicita la audiencia de revisión administrativa. Una persona puede solicitar una revisión administrativa sin pago de la cantidad que se debe siempre y cuando proporcione a Metro evidencia satisfactoria de su incapacidad para realizar el pago correspondiente. Se llevará a cabo una audiencia administrativa en un plazo de 90 días a partir de la recepción de la solicitud de la misma.

(3) La audiencia administrativa deberá incluir todo lo siguiente:

- (a) La persona que solicita la audiencia tendrá la posibilidad de elegir una audiencia en persona o por correo. Se llevará a cabo una audiencia en persona dentro de la jurisdicción de Metro, y esta se deberá realizar de acuerdo con los procedimientos escritos que ocasionalmente apruebe el director ejecutivo de Metro o el director de audiencias. La audiencia proporcionará una revisión independiente, objetiva, justa e imparcial de las infracciones impugnadas.
- (b) La audiencia se deberá realizar ante un funcionario de audiencias designado por el director ejecutivo o por el director de audiencias de Metro para llevar a cabo la revisión. Además de cualquier otro requerimiento de empleo, el funcionario de audiencias deberá demostrar las cualificaciones, la capacitación y la objetividad necesarias y congruentes con las funciones y las responsabilidades del puesto, según lo determine el director ejecutivo o el director de audiencias de Metro. El empleo continuo del funcionario de audiencias no deberá estar relacionado directa o indirectamente con la cantidad de sanciones impuestas por el funcionario de audiencias.
- (c) La persona que emitió la notificación de infracción no está obligada a participar en una audiencia administrativa. Metro no está obligado a presentar ninguna evidencia, excepto la notificación de infracción. La notificación de infracción, en la forma adecuada, será evidencia prima facie de la infracción.

- (d) Después de que un funcionario de audiencias determine que existe suficiente evidencia de que una persona cometió la infracción, este puede, conforme a las políticas y los procedimientos del Tribunal de Transporte Público de Metro, ordenar el pago en cuotas, asistir a la escuela de transporte público o prestar servicio a la comunidad. Cuando se determine que existen circunstancias en las que la cancelación de la notificación de infracción serviría mejor a los intereses de la justicia, el funcionario de audiencias podrá cancelar la notificación de infracción y deberá proporcionar razones por escrito que respalden dicha decisión. El funcionario de audiencias tendrá el poder y la autoridad para dictar sentencias en bien de la justicia conforme a la ley y las políticas de Metro referentes a las notificaciones de infracción y a los fallos sobre las audiencias, incluido el otorgamiento de elegibilidad para asistir a la escuela de transporte público de Metro con el propósito de reducir el pago de una sanción, prestar servicio a la comunidad en lugar de todo o parte del pago de multas, u otro recurso.
- (e) El funcionario de audiencias puede entregar personalmente su decisión después de la audiencia administrativa o enviarla por correo certificado.
- (f) El Tribunal de Transporte Público mantendrá la jurisdicción mientras se espera la conclusión de cualquier orden dada por el Tribunal de Transporte Público, pero esto no deberá tener un impacto sobre el periodo de apelación al Tribunal Superior después de la orden inicial del Tribunal de Transporte Público. La decisión del funcionario de audiencias en la revisión administrativa es definitiva, a menos que la ley establezca lo contrario.

C. Expulsión

Una persona que infringe alguna disposición del Código puede ser expulsada por orden de un representante autorizado de Metro y puede ser excluida de toda o una parte de los vehículos y las instalaciones de Metro. Este recurso es adicional a cualquier otra multa, sanción, evaluación u otro recurso disponible por ley. Los procedimientos para la exclusión se establecen en las subsecciones D a la H de esta sección de Cumplimiento.

1. Un representante autorizado de Metro que haya sido testigo de una infracción puede inmediatamente expulsar de la instalación o del vehículo de Metro a una persona que infrinja el código, sin reembolso de ninguna tarifa.
2. Una persona que infringe el código está sujeta a una multa administrativa u otra sanción por cada infracción, según se especifica en la tabla de sanciones de Metro aprobada por la Junta Directiva o por el director ejecutivo hasta por la cantidad máxima aprobada por la ley. La tabla de sanciones de Metro incluirá multas, tarifas, sanciones administrativas, multas por pagos atrasados y costos de cobranza,

además de otras cantidades similares. Para determinar la tabla de sanciones de Metro, se deberán considerar los costos de la agencia y otros factores pertinentes.

3. Una persona que infringe el código debe, además de las multas o sanciones estipuladas en la tabla de sanciones de Metro o según lo requiera la ley, pagar una indemnización si la infracción implica daños.
4. Una infracción al código que además sea una infracción a las leyes federales, estatales o locales puede ser juzgada en un proceso judicial por la autoridad pertinente, además de los recursos con los que cuente Metro para su aplicación.
5. El incumplimiento de una notificación de exclusión puede dar lugar a multas, una citación por violación de la propiedad privada y cualquier otro recurso civil y penal aplicable.
6. Metro puede establecer procedimientos con relación a la administración de cualquier audiencia siempre y cuando dichos procedimientos no entren en conflicto con la ley aplicable o con el código, y estén aprobados por la Junta de Metro o por el director ejecutivo o el director de audiencias.
7. La Junta Directiva, el director ejecutivo o el director de audiencias designará a los funcionarios, los empleados, los asesores o los contratistas que estarán autorizados para emitir las notificaciones de infracción y las citaciones, ordenar expulsiones y exclusiones, o desempeñar de otra forma las funciones prescritas por el código, así como facilitar cualquier capacitación requerida para dichas personas.

D. Exclusión

1. Una persona que infringe el código o una ley en una instalación o vehículo de Metro puede ser excluida de todas o parte de las instalaciones o los vehículos de Metro, ya sea indefinidamente o por un periodo especificado en la tabla de sanciones de Metro o en la notificación de exclusión proporcionada conforme a la subsección E que aparece más adelante.
2. Cualquier persona a quien se emita una notificación de infracción o citación del Código Penal o advertencia por escrito con respecto a una transgresión ocurrida en una instalación o vehículo de transporte público, y que (a) haya recibido una citación o advertencia por escrito por la misma infracción por lo menos tres veces en los últimos 12 meses; (b) no haya pagado alguna multa, tarifa, sanción u otros cargos administrativos aplicables en la fecha establecida, o resuelto la citación por la infracción de otra forma, o (c) sea objeto de una orden pendiente, esté en espera de juicio o haya sido condenada con respecto a una infracción al Código Penal que presuntamente ocurrió en una instalación o un vehículo del sistema de transporte público, está sujeta a exclusión y puede recibir una notificación de exclusión conforme a la subsección E que aparece más adelante.

3. Una persona excluida de conformidad con el código no podrá ingresar a una instalación o un vehículo de Metro durante el periodo de exclusión. Metro puede tomar cualquier medida razonable necesaria para hacer cumplir una orden de exclusión, incluida la detención penal u otros recursos dispuestos por la ley.

E. Notificación de exclusión

Metro o su representante autorizado deberá dar una notificación de exclusión entregada en mano por correo certificado o, si la persona no proporciona a Metro o a su representante una dirección actual válida, a la dirección proporcionada por la persona excluida en el momento de alguna infracción subyacente o a la última dirección conocida de la persona excluida. Una notificación de exclusión se considera recibida en la fecha de la entrega en mano o cinco días después de que se envíe por correo. La notificación de exclusión deberá especificar la razón de la exclusión, los lugares o las líneas de transporte público de las cuales queda excluida la persona, la duración de la exclusión, las consecuencias del incumplimiento de los términos de la exclusión, y el derecho a pedir una revisión o a apelar la decisión. Cualquier exclusión deberá comenzar el tercer día después de la recepción de la notificación de exclusión, salvo que se especifique otra cosa en la notificación de exclusión, excepto aquellas exclusiones emitidas por un periodo de un día o menos, las cuales son efectivas en el momento en que se reciba la notificación de exclusión. La exclusión, u otro recurso, deberá ser suspendida en el momento en que Metro reciba la solicitud de revisión y hasta que se haya tomado una decisión sobre la revisión.

F. Solicitud de revisión

Una persona excluida podrá solicitar la revisión de la exclusión. La exclusión deberá suspenderse en el momento en que Metro reciba la solicitud de revisión de una notificación de exclusión, y hasta que se haya tomado una decisión sobre la revisión y la persona excluida haya recibido la notificación de dicha decisión o revisión. La solicitud de revisión debe hacerse por escrito y puede enviarse por correo o entregarse en persona, o según lo estipulado en la notificación de exclusión, en un plazo de cinco días después de haber recibido de Metro la notificación de exclusión. Una solicitud de revisión o notificación de decisión o revisión se considera recibida en la fecha en la que se entrega de forma personal o, si se envía por correo, cinco días después de la fecha del matasellos. La persona excluida será notificada de la fecha de la audiencia pública por correo o en persona. La persona excluida puede solicitar que se rescinda o condone la exclusión por buena causa, que se cambien los lugares de exclusión, que se reduzca la duración de la exclusión o que se le permita participar en cualquier programa de desvío disponible por medio de Metro para el que dicha persona sea elegible. La solicitud debe incluir una copia de la notificación de exclusión, o el número asignado a la notificación, una solicitud de revisión, la dirección postal actual y la firma de

la persona excluida, así como cualquier declaración escrita (y documentación de respaldo) que explique por qué se debe rescindir, condonar, alterar, reducir o modificar de otra forma la exclusión.

G. Revisión administrativa

Un funcionario de audiencias justo e imparcial dirigirá la audiencia. La persona excluida no está obligada a asistir a la audiencia y tendrá la opción de que esta se celebre por correo o en persona. No se requiere que un representante de Metro asista a la audiencia. Metro puede presentar una copia de las notificaciones de infracción, cualquier notificación de exclusión y cualquier documentación o declaración brindada por los representantes de Metro que emiten las notificaciones de infracción o de exclusión. Cualquier notificación de infracción o notificación de exclusión se recibirá como evidencia. Por decisión del funcionario de audiencias que preside, otra evidencia relevante que se presente se puede considerar evidencia. Las copias de las notificaciones de infracción o notificaciones de exclusión serán evidencia prima facie de los hechos declarados ahí y establecerán presunción refutable que apoye la exclusión de la persona. En la audiencia, el funcionario de audiencias revisará la validez prima facie de la notificación de exclusión. Metro y la persona excluida podrán presentar evidencia, incluido el testimonio de testigos, al funcionario de audiencias y podrán interrogar a los testigos que estén presentes en la audiencia. La decisión del funcionario de audiencias se deberá basar en la preponderancia de la evidencia. Los funcionarios de audiencias tendrán la facultad discrecional de desestimar o reducir las multas u otras sanciones, anular la notificación de exclusión y hacer las modificaciones necesarias en bien de la justicia, lo cual incluye permitir la inscripción en un programa de desvío de Metro apropiado para el que dicha persona sea elegible, de conformidad con cualquier política o procedimiento adoptado por la Unidad de Audiencias de Metro. No se aconseja la continuación de la audiencia de apelación, pero el funcionario de audiencias puede ordenarla. El funcionario de audiencias podrá autorizar la grabación de la audiencia. La decisión del funcionario de audiencias se plasmará por escrito. La decisión del funcionario de audiencias se considerará efectiva en el momento de la entrega en mano a la persona excluida o cinco días después de que Metro envíe por correo la decisión a la dirección facilitada por la persona excluida.

H. Programa

Metro adoptará una tabla de multas para las sanciones administrativas y cualquier procedimiento adicional necesario para el mejor cumplimiento de este código. La tabla y cualquier procedimiento que se considere necesario estarán sujetos a la aprobación del director ejecutivo.

CALENDARIO DE MULTAS DEL CÓDIGO DE CONDUCTA DEL CLIENTE

Las consecuencias por infringir el Código de conducta del cliente (“Código”) incluyen una advertencia por escrito de no multar por infracciones no graves por primera vez, citación con multa, eyección y exclusión. Estas consecuencias son emitidas y aplicadas por los Representantes de Metro, incluidos los inspectores de tarifas, y administradas por Metro Transit Court (Tribunal de Tránsito de Metro). Las explicaciones de estas consecuencias son:

A. Cita de advertencia por escrito

Esta citación notifica a la persona de una violación del Código, pero no impone una multa. Está disponible a la determinación del Representante de Metro si la infracción es una infracción no grave por primera vez.

B. Notificación por escrito de citación por infracción

Esta citación notifica a una persona de una violación del Código e impone una multa de \$75 para adultos o una multa de \$40 para menores. Las multas deben pagarse en línea, por correo o en persona, o apelarse comunicándose con el Transit Court, dentro de los 21 días. Los menores deben mostrar prueba de edad o inscripción en la escuela de K a 12° grado. Se presumirá que todos los demás son adultos.

C. Eyección

Un representante de Metro puede ordenar a las personas adultas o menores que violen el Código o que cometan delitos que abandonen inmediatamente las propiedades, las instalaciones o los vehículos de Metro hasta por un día y hasta que la persona cumpla con el Código. El Representante de Metro informará a la persona del motivo de la expulsión y podrá, pero no está obligado, a dar una advertencia verbal para detener la infracción antes de imponer la expulsión. La expulsión puede imponerse además de una advertencia o citación por escrito.

D. Aviso de exclusión por escrito

Las personas adultas o menores pueden recibir un aviso de una orden que les ordena no ingresar a todas o una parte de las propiedades, instalaciones, paradas de autobús o vehículos de Metro (el “Sistema de Metro”) durante un período específico. Se puede emitir un Aviso de Exclusión después de no pagar o resolver cualquier multa de citación a su debido tiempo, o después de recibir tres advertencias escritas o citaciones de la misma naturaleza en 12 meses, o por cometer un delito en el Sistema de Metro. El período de exclusión será de hasta: A. 30 días para la primera exclusión; B. 60 días para una segunda exclusión; y C. 90 días para una tercera exclusión o más. Se puede apelar una Notificación de Orden de Exclusión dentro de los 3 días comunicándose con el Transit Court; de lo contrario, entrará en vigencia de inmediato.

E. Escuela de Tránsito y Programas de Asistencia con Tarifas de Bajo Costo/ Sin Costo

Un tutorial en línea de Metro sobre el Código está disponible en el sitio web de Metro Transit Court en inglés y español. Un infractor puede recibir un descuento de \$50 para adultos y \$30 para menores, para reducir una multa al completar el curso. Solo se puede usar un certificado de finalización en 12 meses para reducir una multa. El certificado de finalización de la Escuela de Tránsito se debe proporcionar al Transit Court al pagar una multa para que se aplique el descuento. Además, las personas adultas y menores que reciben citaciones por evasión de tarifas pueden ser elegibles para varios descuentos, programas de asistencia de tarifas de bajo costo o sin costo disponibles de vez en cuando. La información sobre dichos programas puede obtenerse en el Transit Court y los Representantes de Metro pueden proporcionarla cuando se emiten las citaciones.

F. Servicio comunitario y pagos a plazos

Una persona adulta o menor puede solicitar y, si lo aprueba un Oficial de Audiencias del Transit Court, satisfacer los montos de las multas en lugar del pago monetario completando servicios comunitarios no remunerados, o un programa de desvío que Metro pueda tener de vez en cuando. Cada hora de servicio equivaldrá a un crédito de \$15 para el pago de una multa adeudada. No se dará crédito por una hora parcial de servicio. El servicio comunitario se puede combinar con el pago monetario y los descuentos de Escuela de Tránsito. Se debe proporcionar una prueba satisfactoria del servicio dentro de los 120 días posteriores a la orden que permita el servicio para que se aplique el crédito.

Los pagos a plazos de las multas se pueden arreglar comunicándose con el Transit Court de inmediato antes de que venzan los montos de las multas. Los cargos por mora son de \$25 si no se paga dentro de los 25 días y otros \$25 si no se paga dentro de los 45 días. Los recargos por pago atrasado se seguirán cobrando hasta que se hagan arreglos con el Transit Court y se aplicarán retroactivamente si las cuotas prometidas no se realizan en la fecha de vencimiento.

Revisado junio de 2023



Metro[®]

