



**REGLAMENTO GENERAL INTERNO DE LA TERMINAL TERRESTRE DE PASAJEROS “DR. JAIME ROLDÓS AGUILERA” PARA LA ADMINISTRACIÓN, OPERACIÓN, USO Y MANEJO COMERCIAL DE LOS LOCALES DE BOLETERÍAS Y ÁREAS CONEXAS CONCESIONADOS A LAS EMPRESAS Y COOPERATIVAS DE TRANSPORTE INTERCANTONAL, INTERPROVINCIAL E INTERNACIONAL.-**

**EL DIRECTORIO DE LA FUNDACIÓN TERMINAL TERRESTRE DE GUAYAQUIL**

**CONSIDERANDO:**

Que habiendo sido inaugurada la remodelada Terminal Terrestre de Pasajeros “Dr. JAIME ROLDÓS AGUILERA” de la ciudad de Guayaquil, ésta se encuentra prestando servicios de calidad en lo relacionado al Transporte Terrestre Intercantonal, Interprovincial e Internacional al público en general y, por ende, produciendo una intensa actividad de demanda de servicios de transporte de pasajeros, envío de encomiendas y carga pequeña hasta mediana;

Que sobre la base de nuestra **Visión Institucional** estamos comprometidos a **“PROYECTAR A LA TERMINAL TERRESTRE DE GUAYAQUIL COMO UN COMPLEJO MULTIFUNCIONAL QUE OFRECE LOS MEJORES SERVICIOS DE TRANSPORTE Y COMERCIO DE LATINOAMÉRICA”**.

Que en virtud de lo anterior la Fundación Terminal Terrestre ha previsto el funcionamiento de una Operación de Tráfico Terrestre Ordenada, Zonificada, Controlada, Regulada y Automatizada con parámetros de Calidad y Seguridad Integral dentro de la Terminal Terrestre de Guayaquil;

Que es necesario que el Área de Boleterías, concesionada a las diferentes Empresas y Cooperativas de Transporte, cuente con un Reglamento General moderno y eficaz, que promueva, organice, regule, y controle las diversas actividades comerciales relacionadas con el Transporte Terrestre que se desarrollan en el área de Boleterías de este complejo de transporte masivo y servicios complementarios comerciales;

Que la Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil es una persona jurídica de derecho privado, de acción social y cívica y sin fines de lucro, que tiene entre sus fines, precisamente, mejorar y modernizar la Terminal Terrestre de esta ciudad y los servicios que se prestan en ella sustentados en nuestra **Misión Organizacional** difundida y compartida que nos obliga a **“ADMINISTRAR Y EJECUTAR LA TRANSFORMACIÓN DE LA TERMINAL TERRESTRE DE GUAYAQUIL, BRINDANDO LOS MEJORES SERVICIOS A LOS USUARIOS”**; y,

Que el Artículo 25.17 del Estatuto Social faculta al Directorio de la Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil a expedir los reglamentos que sean necesarios para la buena marcha institucional;

**ACUERDA:**

**EXPEDIR EL PRESENTE REGLAMENTO GENERAL INTERNO DE LA TERMINAL TERRESTRE DE PASAJEROS “DR. JAIME ROLDÓS AGUILERA” PARA LA ADMINISTRACIÓN, OPERACIÓN, USO Y MANEJO COMERCIAL DE LOS LOCALES DE BOLETERÍAS Y ÁREAS CONEXAS CONCESIONADOS A LAS EMPRESAS, COMPAÑÍAS Y COOPERATIVAS DE TRANSPORTE INTERCANTONAL, INTERPROVINCIAL E INTERNACIONAL.**

El propósito del presente reglamento es normar todas las actividades relacionadas con la administración, operación, uso y manejo del Área de LOCALES DE BOLETERÍAS DE TRANSPORTE Y ZONAS CONEXAS, tales como el área de andenes, de la Terminal Terrestre de Guayaquil.

**ARTÍCULO 1. FINALIDAD DEL REGLAMENTO GENERAL INTERNO DE LA TERMINAL TERRESTRE DE PASAJEROS “DR. JAIME ROLDÓS AGUILERA” PARA LA ADMINISTRACIÓN,**



## **OPERACIÓN, USO Y MANEJO COMERCIAL DE LOS LOCALES DE BOLETERÍAS Y ÁREAS CONEXAS CONCESIONADOS A LAS EMPRESAS Y COOPERATIVAS DE TRANSPORTE INTERCANTONAL, INTERPROVINCIAL E INTERNACIONAL.**

La finalidad del Reglamento para el manejo del Área de Locales de Boleterías y zonas conexas, tales como el área de andenes, es organizar de manera ordenada, lógica, controlada y de fácil acceso a los usuarios la operación comercial de venta de boletos, manejo de encomiendas y carga liviana de las Empresas y Cooperativas de Transporte intercantonal e interprovincial que están autorizadas a operar legalmente en la Terminal Terrestre de Guayaquil, sobre la base de los destinos, rutas y frecuencias legalmente autorizadas por los Organismos e Instituciones que regulan la Operación del Transporte Terrestre en el Ecuador. El área de Locales ha sido diseñada y estructurada sobre parámetros de confort y seguridad para los usuarios; y ha sido organizada y distribuida por zonas de destino geográfico, de tal forma que todas las Empresas y Cooperativas de Transporte que tienen iguales destinos, rutas y frecuencias, puedan competir en un marco de equidad, de respeto y de sana competencia que los obligará a mejorar los servicios que prestan a los usuarios en general, redundando en servicios de calidad para el público en general. Para tal efecto, es requisito indispensable que la totalidad de los Concesionarios, los Representantes Legales, Accionistas-Directivos de las Cooperativas y Empresas de Transporte, Oficinistas, Socios, Chóferes, Oficiales, Controladores de Tráfico, dependientes, empleados en general y todas las personas que laboran directa o indirectamente se sujeten, cumplan y se atengan a todas las disposiciones internas de funcionamiento comunes, que les permitan brindar el mejor servicio a los usuarios y obtener los mejores resultados de su explotación comercial autorizada y establecida por la Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil en el presente reglamento.

### **ARTICULO 2. DEL COMPLEJO MULTIFUNCIONAL DE SERVICIOS DE TRANSPORTE Y COMERCIO.**

1. La Terminal Terrestre de Pasajeros de Guayaquil “Dr. JAIME ROLDÓS AGUILERA” es un inmueble edificado dentro de las 20 hectáreas de terreno de propiedad de la M. I. Municipalidad de Guayaquil, ubicado en la Parroquia Tarqui de la ciudad de Guayaquil, entre la Avenida Benjamín Rosales Aspiazú y Avenida Jaime Roldós Aguilera (antes Avenida de las Américas). La Terminal Terrestre, dentro de la cual funciona el Área de Locales de Boleterías para Empresas y Cooperativas de Transporte Terrestre Inter, ha sido totalmente reestructurada, por lo que los locales de boleterías se encuentran funcionando en las nuevas instalaciones.
2. El Complejo Multifuncional de la Terminal Terrestre, sus áreas de Servicios Complementarios y por ende el Área de Locales de Boleterías se encuentran ubicados en un lugar técnicamente privilegiado por la confluencia de importantes arterias viales, en un lugar de desarrollo Nodal de varios tipos de Transporte en la Ciudad de Guayaquil y, sobretodo, por la presencia multitudinaria de público que acude en demanda de los servicios de Transporte Terrestre que ofrecen los diferentes concesionarios de la Terminal Terrestre, por lo que se constituye en una verdadera estación de servicios de Transporte Terrestre desde y hacia la ciudad de Guayaquil.
3. Sobre la base de los análisis técnicos realizados, y tomando en consideración varios parámetros, tales como: tipo de Empresa o Cooperativa de Transporte Inter, número de frecuencias de salida y llegada a la ciudad de Guayaquil, intervalo de horas de las frecuencias, número de unidades de transporte, volumen promedio de pasajeros por hora que se transportan, zona Geográfica a la que sirven, número y detalle de los destinos principales en los que operan desde y hacia Guayaquil entre las más importantes, se ha procedido a codificar y asignar los locales de boleterías a las diferentes Cooperativas y Empresas de transporte Inter que operan legalmente en la Terminal Terrestre de Guayaquil.

### **ARTICULO 3. DEFINICIONES Y ACLARACIONES.**

Con la finalidad de facilitar la interpretación de las expresiones contenidas en este Reglamento, en las disposiciones reglamentarias que se dicten y, en general, en las convenciones entre la Concedente y los Concesionarios, se establecen las siguientes definiciones y aclaraciones:



1. Administradora: Es la Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil o la persona designada por ella, que ejerce la administración del COMPLEJO MULTIFUNCIONAL DE SERVICIOS DE TRANSPORTE Y COMERCIO.
2. Áreas Comunes: Todas las dependencias e instalaciones de uso común, de cualquier naturaleza, destinadas, en todo o en parte, a su utilización o aprovechamiento por la Concedente y Concesionarios, sus funcionarios, dependientes, representantes, agentes, proveedores, clientes y público, las que estarán siempre sujetas al control, disciplina y administración exclusiva de la Concedente. Se excluye de esta definición a las áreas de uso privativo de las concesiones. Son áreas comunes las siguientes:
  - 2.1 Áreas de Administración: Son entendidas como tales aquellas que utiliza la Concedente para los fines de la administración de la Estación de Tráfico Terrestre Inter, el Centro Comercial y las áreas de Servicios Complementarias en General que forman parte del Complejo Multifuncional de Servicios de Transporte y Comercio;
  - 2.2 Áreas de Circulación de Servicios: Son entendidas como tales las destinadas a la provisión de mercaderías y servicios a los locales comerciales, y de materiales y servicios del sector de operaciones del Centro Comercial, tales como depósito de basura, subestación, galerías de mantenimiento, centro de control, sala de máquinas (generadores de emergencia, bombas de agua, etc.) medidores y áreas destinadas a los prestadores de servicios del Centro Comercial; y,
  - 2.3 Áreas de Circulación para Clientes: Son entendidas como tales el Mall (pasaje cubierto), las áreas de espera de los usuarios de la Terminal Terrestre y de acceso a las unidades de transporte, áreas de baterías sanitarias, estacionamiento de vehículos, jardines y paseos.
3. Centro Comercial: Es un conjunto arquitectónico denominado "OUTLET", construido dentro de la Terminal Terrestre de Guayaquil y susceptible de ser reformado según lo decida la Concedente de acuerdo con su propia planificación técnica, tendiente a ofrecer al consumidor gran variedad de bienes y servicios de naturaleza diferente, en forma armónica e integrada.
4. Concedente: Es la Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil.
5. Concesión o Contrato de Concesión: Es el contrato que celebró entre la Concedente y cada uno de los Concesionarios para la explotación comercial del Local Asignado en el área de Boleterías para Empresas o Cooperativas de Transporte Terrestre Inter o en el Centro Comercial. La Concesión incluye también la prestación de los servicios publicitarios, de administración, mantenimiento y conservación del área de Boleterías y el Centro Comercial y el acceso del Concesionario al uso de sus instalaciones para el ejercicio de la actividad comercial objeto del contrato. La expresión "Contrato de Concesión" incluye todos los anexos y reformas a los Contratos de Concesión.
6. Concesionario: Es la persona natural o jurídica con quien la Concedente suscriba un Contrato de Concesión.
7. Denominación o Nombre Comercial: Es el nombre que individualiza la explotación objeto de cada concesión, la que deberá ser aprobada por la Concedente.
8. Local Asignado: Es el espacio físico dado en concesión, dotado de instalaciones y equipos necesarios para el ejercicio de determinada actividad comercial, dentro del área de Boleterías o del Centro Comercial. Los locales asignados pueden ser:
  - 8.1 Locales Anclas: Son locales mayores de no menos de 800 m<sup>2</sup> cada uno, ubicados en el edificio de la Megatienda, que por su tamaño y la variedad de productos que comercializan atraen especial atención de público.
  - 8.2 Islas: Son los locales menores que están ubicados en las áreas de circulación para clientes, que se agrupan alrededor del Mall del Centro Comercial.



- 8.3 Locales Comerciales: Son los locales ubicados dentro del Centro Comercial, de un tamaño promedio inferior al de los locales Anclas, y los cuales se subdividirán en: locales de venta de comidas, locales de prestación de servicios y locales de venta de mercaderías.
- 8.4 Locales de Cooperativas: Son los locales destinados al funcionamiento de las Cooperativas y Compañías de Transporte Terrestre Inter.
- 8.5 Otros Locales: Son los dados en concesión para otros servicios propios de la Terminal Terrestre, tales como talleres, lavadoras de vehículos, gasolineras, etcétera.
9. Mall: Son los espacios de circulación y uso del público en el interior del Centro Comercial, dotados de maquinarias, equipos e instalaciones de uso común, provistos por la Concedente.
10. Megatienda: Es el edificio de locales anclas anexo a la Terminal Terrestre operado por un Concesionario adjudicado para el efecto.
11. Reglamentos: Son los reglamentos que la Fundación ha dictado, o dictare en el futuro, acerca del uso, administración y manejo del Centro Comercial de la Terminal Terrestre en particular, o de la Terminal Terrestre en general; incluyendo expresamente el Reglamento General del Centro Comercial, las Normas de Diseño actualmente vigentes y el REGLAMENTO GENERAL INTERNO DE LA TERMINAL TERRESTRE DE PASAJEROS "DR. JAIME ROLDÓS AGUILERA" PARA LA ADMINISTRACIÓN, OPERACIÓN, USO Y MANEJO COMERCIAL DE LOS LOCALES DE BOLETERÍAS Y ÁREAS CONEXAS CONCESIONADOS A LAS EMPRESAS Y COOPERATIVAS DE TRANSPORTE INTERCANTONAL, INTERPROVINCIAL E INTERNACIONAL.
12. Sector: Conjunto de locales agrupados en un área determinada, que a los fines de la distribución de los gastos que demande la prestación de los servicios de administración, mantenimiento y conservación, han sido clasificados separadamente. Por ejemplo: cada local ancla, sector de boleterías, sector de Islas, sector de patio de comidas, etc.
13. Terminal Terrestre: Es la Terminal Terrestre de Pasajeros de Guayaquil "Dr. Jaime Roldós Aguilera".

#### **ARTICULO 4. MODIFICACIONES Y REFORMAS DEL COMPLEJO MULTIFUNCIONAL DE SERVICIOS DE TRANSPORTE Y COMERCIO.**

1. La Concedente se reserva el derecho de modificar o alterar, libremente, cuando lo estime conveniente, los proyectos de construcción y reformas del Complejo de la Terminal Terrestre de Guayaquil, como así también el edificio construido o reformado, en materias tales como su distribución, división de espacios y locales, ubicación, transformación, afectación y desafectación de los Locales Asignados y de las áreas comunes, instalaciones de uso general, plazas de estacionamiento, zonas de circulación de vehículos y sectores afectados a carga y descarga de mercaderías sin otra limitación que la de respetar la finalidad del COMPLEJO MULTIFUNCIONAL DE SERVICIOS DE TRANSPORTE Y COMERCIO. Así mismo, podrá reubicarse a los concesionarios en algún local distinto al asignado en el Contrato, pero de similares características dentro del área de Boletería. En todo caso, queda establecido que las menciones que anteceden son meramente enunciativas y no limitativas.
2. En cualquier ocasión, después de inauguradas las construcciones o reformas, si existieren áreas sin aprovechamiento, en virtud de alteraciones en la edificación para atender a la conveniencia del proyecto o a la exigencia de la ley o reglamentos de las autoridades o empresas prestadoras de servicios públicos, la Concedente podrá, según su único y exclusivo criterio, incorporar tales áreas, enteras o divididas, a los locales que les fueren contiguos, de modo que jamás existan en el COMPLEJO MULTIFUNCIONAL DE SERVICIOS DE TRANSPORTE Y COMERCIO áreas sin la debida y racional utilización, en opinión de la Concedente.
3. Si las modificaciones de superficie en los Locales Asignados representaren hasta el veinte por ciento (20%) de las pactadas, en más o en menos, ello no afectará a la subsistencia del Contrato de Concesión, aunque los valores a ser pagados por la concesión se ajustarán, en más o en menos, en la misma proporción en que hubiere aumentado o disminuido la respectiva superficie



del local asignado originalmente pactada. Variaciones de hasta un dos por ciento (2%) en más o en menos, de la superficie del local asignado no producirán cambios en los montos de dichas obligaciones.

4. En el caso de que las modificaciones previstas en los párrafos precedentes alteraren en más del veinte por ciento (20%), aumentando o disminuyendo, las áreas de los Locales Asignados, cada Concesionario afectado podrá optar, dentro de los 15 días de notificado, entre: (a) solicitar a la Concedente la terminación anticipada de su Contrato de Concesión; o, (b) mantener vigente la relación contractual, con ajuste de los valores a ser pagados por la Concesión en más o menos, en la misma proporción en que hubiere aumentado o disminuido la superficie del Local Asignado.
5. En ningún caso asistirá al Concesionario derecho alguno al cobro de indemnizaciones, a título de resarcimiento de daños y perjuicios o compensación por lucro cesante.
6. Cuando, en definitiva, las medidas, superficie o ubicación del Local Asignado fueren distintas a las consignadas en el plano de distribución general de locales, la Concedente deberá elaborar un plano rectificatorio, el que, firmado por las partes, integrará el respectivo Contrato de Concesión.
7. Las normas contenidas en los párrafos precedentes en cuanto a eventuales modificaciones, serán aplicables en cualquier momento durante la vigencia del Contrato, por decisión exclusiva y unilateral de la Concedente.
8. Todo Concesionario deberá dar libre acceso al Local Asignado, a fin de que la Concedente, o quien ésta indicare, realice las obras y trabajos necesarios, de conformidad con lo pactado en este capítulo, sin entorpecimientos por parte de los Concesionarios o sus dependientes, bajo apercibimiento de responder por daños y perjuicios.
9. Los trabajos de modificación, transformación u otros, no requerirán autorización de los Concesionarios afectados, quienes sólo podrán en tales casos ejercer los derechos antes previstos, según correspondiere.
10. Si el Concesionario, por causa imputable al mismo, debiere soportar una suspensión en la explotación de su Concesión por transformación o modificación del Local Asignado, no podrá cesar el pago ni reducir temporalmente el precio de la Concesión, ni tampoco cesar en el cumplimiento de las demás obligaciones de pago a su cargo, ni retener sumas de dinero que adeudare a la Concedente, ni reclamar por resarcimiento de daños y perjuicios.

#### **ARTICULO 5. NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DEL ÁREA DE BOLETERIA**

1. A fin de uniformar y simplificar el funcionamiento y administración del Área de Boleterías, los Concesionarios se obligan al cumplimiento de las obligaciones indicadas en los Contratos de Concesión, en este Reglamento y en los demás Reglamentos y normas que la Concedente dicte. Este Reglamento será de cumplimiento obligatorio para todos los Concesionarios del Área de Boleterías de Empresas, Compañías y Cooperativas de Transporte Terrestre autorizados a operar en la Terminal Terrestre de Guayaquil luego de haber sido comunicado por la Concedente, por lo que su desconocimiento no constituirá de ninguna forma excusa.
2. Las disposiciones de los Contratos de Concesión prevalecerán respecto de este Reglamento, Normas, Disposiciones Permanentes o Temporales y sobre los demás Reglamentos que se dicten, en caso de contradicción.
3. Las disposiciones del presente Reglamento sólo podrán modificarse o derogarse mediante resolución debidamente aprobada por el Directorio de la Concedente. Cualquier reforma así aprobada se considerará incorporada a los Contratos de Concesión existentes luego de haber sido comunicada a los Concesionarios.
4. Este reglamento se aplicará en forma armónica con los Contratos de Concesión y demás Reglamentos expedidos por la Concedente, sin perjuicio del ordenamiento jurídico ecuatoriano en cuanto fuere aplicable según su materia, como Ordenanzas Municipales, Regulaciones de Bomberos, Código de la Salud, Normativos de Seguridad, etcétera.



## **ARTÍCULO 6. HORARIO DE ATENCIÓN DE LOS LOCALES**

Las boleterías de las Empresas y Cooperativas de Transporte Terrestre Inter tienen un horario de trabajo continuo en función de las frecuencias autorizadas y establecidas por los organismos competentes señalados en la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y demás normativa vigente y aplicable y, en la Provincia del Guayas, por la Comisión de Tránsito del Guayas. La operación de tráfico está diseñada para tener una cobertura de 24 horas del día en la Terminal Terrestre de Guayaquil todos los días del año.

## **ARTÍCULO 7. USO DE LOS LOCALES DE BOLETERÍAS ASIGNADOS A CADA EMPRESA Y COOPERATIVA DE TRANSPORTE TERRESTRE INTER –OBLIGACIONES.-**

1. Para todos los efectos, los concesionarios de las boleterías, sea cooperativa o empresa de transporte, serán responsables de los actos, incumplimientos, inobservancias e infracciones de sus dependientes, oficinistas, empleados, asociados, accionistas, representantes, conductores, controladores de tráfico y todas las personas que laboran directa o indirectamente.
2. Los Locales Asignados para ser usados como boleterías serán destinados al desarrollo de las actividades previstas en los respectivos Contratos de Concesión Comercial firmados con la Fundación, y relacionadas exclusivamente con la explotación de las rutas y frecuencias autorizadas por los organismos competentes en materia de Tránsito y Transporte Terrestre. Ningún Concesionario podrá usar o permitirá la utilización, ni siquiera gratuita, del Local Asignado, o parte de él, para fines diversos a los pactados en el contrato de concesión, aún cuando esos usos fueren religiosos, políticos, culturales, deportivos o en general no lucrativos, salvo autorización previa y por escrito de la Concedente. No se podrá realizar ningún tipo de comercio que no sea específicamente la explotación comercial de las rutas y frecuencias de Transporte Terrestre que le han sido autorizadas conforme a la Ley.
3. El concesionario será el único y exclusivo responsable de los reclamos o demandas que se presentaren por parte de los usuarios, clientes en general o personal a su cargo, con motivo de cualquier falta o hecho ilícito cometido en la explotación comercial de las rutas y frecuencias asignadas.
4. Es obligación de los concesionarios cumplir y hacer cumplir a sus socios, accionistas, transportistas y cooperados, con las tarifas especiales de transporte terrestre a los grupos vulnerables de acuerdo al derecho constitucional en el Ecuador y demás normas vigentes.
5. El Concesionario y sus cooperados o accionistas, tienen la obligación de respetar y hacer respetar las tarifas, rutas, frecuencias, y acuerdos autorizados por los organismos competentes en el ámbito del transporte y tránsito terrestre, en cada uno de los destinos que legalmente están autorizados a operar en la Terminal Terrestre de Guayaquil.
6. El Concesionario, Cooperativa o Empresa de transporte Inter, será responsable, y por consiguiente estará obligado a las indemnizaciones del caso, de todos los daños que por su acción u omisión se produzcan en el local asignado, o en cualquier otra implantación, área o edificación de la Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil. Serán de cargo exclusivo del Concesionario el pago integral de las reparaciones que fueren necesarias a propósito de daños causados por mal uso, negligencia, abuso o uso inadecuado.
7. Previo a un feriado, los representantes de la transportación deberán coordinar con la Administración de la Fundación los operativos tendientes a dar facilidades a los pasajeros durante esas fechas.
8. Los Concesionarios tendrán la obligación de hacer que sus empleados respeten la velocidad máxima permitida dentro de las instalaciones de la Terminal Terrestre de Guayaquil, que es de máximo 15 kilómetros por hora, así como todas las demás disposiciones establecidas por la Administración de la Fundación.





9. Todo vehículo que esté listo para el embarque de pasajeros, deberá permanecer apagado hasta que deba salir del estacionamiento, salvo aquellos vehículos que funcionen con aire acondicionado.
10. En el caso en que el vehículo se encuentre encendido por la razón indicada en el numeral anterior, el conductor deberá permanecer a bordo del mismo, caso contrario se le aplicarán las sanciones establecidas en este instrumento.
11. Quienes se consideren perjudicados por acciones u omisiones de las Cooperativas o Empresas de Transporte Concesionarias de la Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil, podrán acudir a la Administración de la F.T.T.G., ante la cual podrán realizar sus reclamos por la vía verbal o por escrito, dependiendo de la gravedad del reclamo o perjuicio denunciado. La Administración de la F.T.T.G. realizará las investigaciones que considere pertinentes y procederá a exigir al concesionario rectificar, de ser el caso; o en su defecto descartará la denuncia si es que el resultado de las investigaciones y validaciones confirman que no ha existido la falta o el perjuicio alegado por el reclamante.
12. La Administración podrá realizar inspecciones de los locales para Boleterías dados en concesión, por lo que el respectivo concesionario, previa notificación por escrito, permitirá el libre acceso a la Administración de la F.T.T.G. ya sea para verificar el cumplimiento de las disposiciones y obligaciones establecidas en los reglamentos y disposiciones de la Fundación, o bien para realizar validaciones de orden técnico, verificar las condiciones de las instalaciones de los locales de boleterías y las condiciones de higiene y limpieza, previa comunicación por escrito al Concesionario.
13. El procedimiento previsto en el párrafo precedente será aplicable aunque se tratare de la realización de reparaciones en beneficio de otros locales. El ejercicio de las indicadas facultades por parte de la Concedente, expresadas en el punto inmediato anterior y en el presente, no generará derechos a favor de los Concesionarios, ni los facultará para reducir el precio de la Concesión ni las demás obligaciones de pago asumidas a tenor del Contrato.
14. Los concesionarios tienen la obligación de someterse a las disposiciones y normativas de la Administración de la F.T.T.G. relacionados a los horarios de atención a los usuarios, uso y tiempo máximos de espera en andenes, aplicación de las tarifas especiales de transporte a los grupos vulnerables, operación de rutas autorizadas por la autoridad competente y todos los artículos establecidos en el presente reglamento.
15. Cada Concesionario deberá desempeñar sus actividades, en su totalidad, en el Local Asignado, durante el plazo de su Concesión, con diligencia, cordialidad y eficacia, a través de equipos de ventas especializados, que produzcan los mejores resultados y atiendan a la demanda del público concurrente al Área de Boleterías de la Terminal Terrestre de Guayaquil.
16. El Concesionario se obliga a no explotar ninguna máquina automática ni dispositivos similares, accionados por monedas o fichas, para la venta de productos, mercaderías o servicios, ni cajas automáticas para la guarda o depósito de equipaje u otros bienes, ni juegos o entretenimientos pagados, sin consentimiento previo y por escrito de la Concedente.
17. Los Concesionarios deberán utilizar la dirección de la Terminal Terrestre de Guayaquil y su logotipo en la publicidad relativa a su local de boleterías.
18. Los Concesionarios deberán mantener sus Locales Asignados en perfecto estado de conservación, seguridad, higiene y aseo, inclusive en lo que se refiere a sus entradas, umbrales, vidrios, marcos vitrinas, fachadas, divisiones, puertas, accesorios, equipos, instalaciones, iluminación y ventilación, haciéndolos limpiar y pintar periódicamente, a efectos de mantenerlos en perfecto estado de conservación. Esta obligación se hace extensiva a todas las instalaciones y equipos que la Concedente haya incorporado al Local Asignado. Si a requerimiento de la Concedente el Concesionario no diere cumplimiento a las expresadas obligaciones, sin perjuicio de las demás sanciones, la Concedente podrá: (a) ejecutar obras y servicios por cuenta y a costo del infractor, con facultad de resarcirse de los gastos incurridos, en monto actualizado hasta la fecha de pago y, (b) Aplicar las sanciones previstas en el artículo 15.



19. Todas las mejoras, transformaciones e instalaciones que necesitaren los Locales Asignados, y que no tome expresamente a su cargo la Concedente, serán de cuenta de los Concesionarios. Éstos deberán presentar una solicitud por escrito, junto con los planos y especificaciones de soporte. Las obras solo podrán ser ejecutadas luego de que se emita la aprobación de la Fundación y, cuando fuere del caso, de los organismos y autoridades competentes. Los trabajos deberán ser ejecutados entre las 22.00 h de un día y las 06.00 h del día siguiente a fin de no causar alteraciones, incomodidades ni perjuicios que pudieren afectar al Área de Boleterías, al Centro Comercial o a los demás Concesionarios.
20. El Concesionario será responsable de todos los daños y perjuicios que por acción u omisión, propia o de sus funcionarios, dependientes o proveedores, pudieren producirse en el Local Asignado del Área de Boleterías o en cualquier otro sector del Centro Comercial. Será también responsable de los daños y perjuicios que produjeren sus clientes al Local Asignado, tanto en los bienes de su propiedad, como en aquellas instalaciones incorporadas por la Concedente. Además será de cargo exclusivo de los Concesionarios el pago integral de las reparaciones que fueren necesarias por los daños y perjuicios sufridos por terceros por acción u omisión del Concesionario, sus funcionarios, dependientes o proveedores.
21. Los Concesionarios no podrán instalar ni depositar en los Locales Asignados, sin previo y expreso consentimiento escrito de la Concedente, cualquier maquinaria, equipo, artículo o mercadería que, debido a su peso, tamaño, forma, dimensión u operatividad, pudiere causar daño a los aludidos locales o cualquiera de las demás partes del Área de Boleterías, del Centro Comercial o que sobrepasaren las cargas especificadas en las Normas de Diseño o que provocaren vibraciones perjudiciales para la estructura del edificio. Además, se obligan a no sobrepasar, en ningún caso, la capacidad de carga eléctrica establecida en las Normas de Diseño y en los diseños específicos de cada local. Cuando existiere disponibilidad, la Concedente, a solicitud del Concesionario, podrá aumentar la indicada capacidad máxima a costa del Concesionario.
22. Toda violación a las estipulaciones expresadas en el punto 21 precedente, obligará al Concesionario incumplido al inmediato retiro de las instalaciones y bienes depositados en infracción, a ajustarse a la capacidad de carga eléctrica autorizada y a hacerse cargo del resarcimiento por daños y perjuicios y de las demás sanciones que correspondan a tenor del Contrato de Concesión.
23. Ninguna antena o instalación podrá ser colocada en las paredes externas de los Locales Asignados, sin autorización previa y por escrito de la Concedente.
24. Las instalaciones especiales a realizarse en los Locales Asignados por pedido del Concesionario, cualesquiera fueren, requerirán aprobación escrita previa de la Concedente, quien fiscalizará sus ejecuciones.
25. Los Concesionarios que instalen en sus Locales Asignados altoparlantes, fonógrafos, televisores o cualquier otro equipo de reproducción de imagen o de sonido, los utilizarán de manera que no molesten a terceros y no sean oídos fuera de los locales donde fueren instalados. En ningún caso, podrán los Concesionarios efectuar tales instalaciones en áreas de uso común.
26. Los Concesionarios sólo podrán colocar en las fachadas de sus respectivos Locales Asignados y en el interior de los mismos, el nombre del establecimiento o denominación comercial, los que deberán constar en sus Contratos y no podrán ser sustituidos sin el previo consentimiento por escrito de la Concedente. Los letreros generales de cada empresa o Cooperativa de Transporte Terrestre Inter. serán definidos por la Fundación.
27. El Concesionario deberá solicitar a la Concedente la aprobación escrita respecto de todos los letreros y demás elementos publicitarios, previamente a su construcción e instalación en las vitrinas o en el exterior del Local Asignado del Área de Boleterías. La Concedente tendrá el derecho de hacer modificar y retirar los avisos, letreros y otros elementos publicitarios que los Concesionarios colocaren en las puertas o en cualquier otro lugar de los Locales Asignados cuando, a su juicio, no fueren compatibles con la estética general del Área de Boleterías o del Centro Comercial. Los letreros no podrán en ningún caso: (a) ser colocados en las superficies comunes; (b) ser instalados sobre el borde neutro del Local Asignado al Concesionario, o sobrepasar el nivel de fachada hacia el Mall; (c) formar un ángulo con la pared del edificio sobre el





cual ellos sean fijados; (d) tener luces intermitentes; y (e) ser del tipo bandera, es decir volado hacia el corredor. Ningún letrero luminoso, ni ningún medio publicitario será admitido por la Concedente si ésta lo considerare razonablemente desagradable o peligroso respecto de personas o bienes propios, del Concesionario o de otros Concesionarios del Centro Comercial. El Concesionario mantendrá en buen estado de funcionamiento y limpieza sus avisos, vitrinas y otros medios publicitarios. Será de cargo del Concesionario el pago de todos los derechos, impuestos y tasas inherentes a los letreros y avisos que instalare en el respectivo Local Asignado, en caso de haberlos.

28. Para todos los efectos, los Concesionarios serán responsables de los actos de sus dependientes, empleados, representantes, proveedores y clientes. El concesionario será el único y exclusivo responsable de los reclamos o demandas que se presentaren por parte de los usuarios, clientes o personal a su cargo, con motivo de cualquier falta o hecho ilícito cometido por el concesionario.
29. Los Concesionarios ejercerán sus actividades con sujeción a la normativa ecuatoriana vigente, con especial acatamiento de la Ley de Defensa del Consumidor, y por lo tanto, no podrán, en ejercicio de la Concesión, realizar actos que constituyan hechos ilícitos.
30. Todos los locales de Boleterías deberán contar con por lo menos dos extintores ABC de mínimo 10 libras cada uno, los cuales deberán estar ubicados en un lugar visible, de fácil acceso y claramente letralizado en el interior del local.
31. La Concedente, sus funcionarios, asesores y empleados deberán vigilar, cumplir y hacer cumplir las disposiciones de los Reglamentos y Normativos que se emitan para la normal operación de la Terminal Terrestre de Guayaquil. Esto, sin perjuicio ni interferencia en la labor del personal de seguridad privada y vigilancia que contrate la Fundación.
32. Las Empresas y Cooperativas de Transporte Terrestre Inter se obligan a mantener y dejar ingresar en los locales de Boleterías asignados, solamente al personal relacionado directamente con la actividad descrita. La Concedente se reserva el derecho de tomar las acciones que fueren necesarias, para hacer cumplir lo detallado en este literal.
33. Todo el personal que labore directa o indirectamente en los locales de Boleterías deberá mantener vigente la credencial oficial emitida por la Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil. Este documento es el único habilitante para poder circular por las áreas autorizadas de la Terminal Terrestre de Guayaquil.

#### **ARTICULO 8. APERTURA OBLIGADA DEL LOCAL ASIGNADO**

1. La explotación del rubro comercial para el que se otorga la Concesión del Local Asignado constituye un derecho y también una obligación del Concesionario. En ejercicio de la Concesión el Concesionario se obliga a cumplir los horarios de atención al público establecidos por la Concedente en la reglamentación respectiva y sobre la base de las frecuencias, rutas y horarios establecidos en los permisos de operación vigentes legalmente otorgados por autoridad competente con relación a la explotación comercial del tráfico terrestre desde y hacia la ciudad de Guayaquil. Ningún local asignado podrá permanecer cerrado o interrumpir su actividad comercial de venta de boletos dentro del horario de funcionamiento sobre la base de las frecuencias y rutas, por ningún motivo, causa o fundamento, salvo autorización de la Concedente, emitida en forma expresa y por escrito. En caso de luto, caso fortuito o fuerza mayor, deberá comunicarse el particular inmediatamente a la Administradora de la Terminal Terrestre de Guayaquil, pero tales eventos no exonerarán del pago de los valores que se deban a la Concedente en virtud de los Contratos de Concesión. La violación de estas normas obligará al Concesionario a pagar a la Concedente las siguientes multas diarias por cada infracción:

(i) La suma de US\$ 20,00 (Veinte dólares) por una hora o fracción de atraso en la apertura, de anticipación en el cierre, o de tener cerrado el local en un mismo día. (ii) Por períodos mayores a una hora durante el mismo día, multas diarias de hasta el 10% del Valor Mensual de Concesión del mes en que el local permaneció cerrado o interrumpió su actividad sin justa causa.



2. Considerase interrupción de funciones, en los mismos términos del párrafo anterior, no solo al cierre físico de los Locales Asignados, sino también la falta de cumplimiento de las actividades del Concesionario, en cuanto a la realización de los actos de comercio o prestación de los servicios objeto de su Concesión, aunque sea parcialmente.
3. El Centro Comercial y los Locales Asignados de Boleterías permanecerán cerrados tan sólo los días determinados unilateralmente por el Concedente siempre y cuando no afecten la explotación comercial de la rutas y frecuencias legalmente otorgadas por la Autoridad Competente, sin que el Concesionario tenga derecho alguno a formular reclamos por este hecho; el resto de días, deberán estar abiertos al público.

#### **ARTICULO 9. HORARIO DE ABASTECIMIENTO DE LOS LOCALES:**

- a) Los **servicios básicos de luz eléctrica, teléfonos y/o cualquier otro servicio básico público específico para cada local DE BOLETERIA**, serán proporcionados por las empresas públicas y/o privadas autorizadas a prestar los servicios descritos en la ciudad de Guayaquil. Estas empresas proveerán los medidores, el servicio y facturarán el consumo registrado sobre el período de tiempo establecido.
- b) Cada concesionario de un local comercial DE BOLETERIA DE COOPERATIVAS DE TRANSPORTE deberá efectuar en forma particular la solicitud del servicio y del respectivo medidor.
- c) Se ha definido un área comunal para los corredores y áreas de asientos de espera para los pasajeros usuarios de la Terminal Terrestre de Guayaquil, de acuerdo a los diseños y planos arquitectónicos. No se asignarán sillas de espera con exclusividad a ningún local de boletería.

#### **ARTICULO 10. LETREROS DE IDENTIFICACIÓN**

Los letreros de identificación de los locales de boletería serán de construcción y responsabilidad de la Concedente de acuerdo a las características que se establezcan en los diseños respectivos y sobre la base de la señalética que se defina. Los Concesionarios de Boleterías no podrán modificar, ni cambiar bajo ningún concepto el letrero entregado por la Administración de la Terminal Terrestre de Guayaquil.

#### **ARTICULO 11. DE LA LIMPIEZA**

- a) La empresa de limpieza que se contrate por parte de la Concedente realizará la **LIMPIEZA DE MANTENIMIENTO** durante el día (07.00 a 00.00 h) y un programa de **LIMPIEZA PROFUNDO** durante la noche (entre las 00.00 y las 06.30 h) en las áreas comunales de la Terminal Terrestre de Guayaquil y sus áreas de servicios complementarias. Es obligación de cada concesionario mantener limpio, pulcro y en buenas condiciones en general los locales de boletería asignados.
- b) El horario establecido para **retirar la basura de los locales** por parte de la empresa de limpieza es de **06:00 a 08:00 horas y de 16:30 a 18:30 horas**, para lo cuál los locales deberán tener sus desperdicios en fundas debidamente cerradas y listas para su entrega al recolector.
- c) Cada local deberá tener en su interior un cesto para almacenar la basura que se genere durante el día. La capacidad deberá ser la adecuada para poder manejar individualmente en su local la basura que genere.
- d) Es prohibido depositar los desperdicios de cada local en los “tachos” de basura de las áreas comunales, los mismos que solamente servirán para los usuarios de la Terminal; en caso de incumplir esta disposición se impondrá la sanción que la Fundación determine conforme al Contrato de Concesión Comercial y a este Reglamento.
- e) Se deberá almacenar la basura de cada local, desperdicios y desechos en forma tal que no generen malos olores que afecten a los usuarios de la Terminal Terrestre.
- f) Como fuera indicado, los desperdicios se almacenarán en fundas plásticas, que luego de ser cerradas, serán entregadas al recolector para su traslado al depósito de basura dispuesto para el efecto. El aprovisionamiento de fundas plásticas será responsabilidad de cada Concesionario de



local. Será responsabilidad de la empresa contratista entregar la funda con desechos al personal de la entidad que preste el servicio público de recolección de basura. Esto se realizará entre las 02.30 y las 04.00 h, que es la franja horaria establecida por la M.I. Municipalidad de Guayaquil, o en todo caso, en cualquier otro horario que determine esta entidad, o la empresa concesionaria o prestataria del servicio de recolección de basura.

- g) Cada concesionario deberá mantener el área externa de su local debidamente limpio, y asear diariamente el local dado en concesión, manteniéndolo en perfecto estado de higiene o presentación y conservación, de manera que se brinde a los usuarios un servicio eficiente en un ambiente aseado y seguro.
- h) La limpieza en áreas especiales como son las baterías sanitarias se hará con personal permanente: una persona en las baterías sanitarias para hombres y una persona en las baterías sanitarias para mujeres, durante las horas que permanezcan abiertas al público. Este personal se encargará del abastecimiento de papel higiénico y jabón líquido, así como de la vigilancia de los bienes (piezas sanitarias, accesorios, secadores, etc.). Las fundas plásticas necesarias en los diferentes basureros serán proporcionadas por la Empresa contratista de limpieza.

#### **ARTICULO 12. DE LAS PROHIBICIONES:**

Dentro de las instalaciones de la Terminal Terrestre de Guayaquil y todas sus áreas de servicios en general se encuentran prohibidas las siguientes actividades:

- a) Publicitar, desde el interior de los locales, las rutas, frecuencias y destinos autorizados. Queda expresamente prohibido vocear desde el interior de las boleterías y especialmente desde el exterior. No se permitirá además empleados de las diferentes Empresas y Cooperativas de Transporte Inter fuera de las boleterías o en otras áreas de la Terminal, como el Centro Comercial, realizando funciones de “enganchador” de pasajeros o venta de boletas. Las Cooperativas y Empresas podrán distribuir propaganda impresa desde sus boleterías a sus clientes, en la cual podrán detallar sus frecuencias y rutas del servicio de transporte terrestre exclusivamente.
- b) Realizar reuniones privadas en el local asignado, fiestas y otro tipo de reuniones ajenas a los fines establecidos de uso de los locales concesionados; esta prohibición rige para las áreas comunales de las edificaciones de la Terminal Terrestre en general.
- c) Los Concesionarios, por ningún motivo, podrán utilizar las áreas comunales para colocar sillas o cualquier otro objeto o artículo fuera del área de su local. Las áreas de circulación estarán claramente definidas y no podrán ser utilizadas sin autorización de la Concedente. No se podrá acumular carga o encomiendas en los exteriores de las boleterías, es decir en los corredores de circulación del Área de Boleterías.
- d) Realizar actividades de venta de boletos en el área de andenes de tráfico de la Terminal Terrestre. Para poder ingresar a los andenes, los pasajeros deberán contar con el respectivo pasaje, al momento de ingresar por los torniquetes de acceso que se instalen para el efecto.
- e) No respetar los tiempos máximos de permanencia en los andenes de tráfico asignados para uso de las respectivas Cooperativas o Empresas de Transporte. Estos tiempos máximos de permanencia serán fijados por la Concedente y comunicados mediante circular, siendo obligatoria su aplicación una vez transcurridas veinticuatro horas después de su notificación.
- f) Uso excesivo de pitos, bocinas o altavoces desde los vehículos de la cooperativa, en las instalaciones de la Terminal Terrestre de Guayaquil.
- g) Exceder el límite de velocidad permitido dentro de las instalaciones de la Terminal Terrestre de Guayaquil.
- h) Obstaculizar el tránsito de los demás vehículos dentro de la Terminal Terrestre de Guayaquil.
- i) Arrojar basura en las áreas comunales, de servicio o en cualquier lugar comprendido dentro de las instalaciones de la Terminal Terrestre de Guayaquil.



- j) Destruir bienes de la Terminal Terrestre de Guayaquil.
- k) Alterar el orden público en las instalaciones de la Terminal Terrestre de Guayaquil, mediante escándalos o actos que atenten contra la moral y las buenas costumbres.
- l) Introducir a personal no autorizado al parqueo de vehículos.
- m) El Uso de voceadores o enganchadores por parte de los concesionarios, o en su beneficio.
- n) El Uso de las oficinas concesionadas para actividades no autorizadas conforme al contrato de concesión.
- o) Que los funcionarios o empleados de los concesionarios no utilice las credenciales de identificación emitidas por la Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil.
- p) Uso inadecuado de la credencial emitida por la Fundación, por parte los empleados o dependientes del Concesionario.
- q) Ingerir bebidas alcohólicas dentro del local concesionado en las áreas de trabajo de los dependientes o empleados de los concesionarios.
- r) Incumplimiento del horario de frecuencia de las cooperativas.
- s) El irrespeto por parte de los concesionarios. al cuadro de tarifas especiales estipulado en la ley.

#### **ARTICULO 13. VARIOS:**

La administración de la Concedente no estará obligada, en ningún caso, a la aceptación de pagos parciales por parte del concesionario; pero si los aceptare, estos pagos se imputaran en el siguiente orden:

1. Intereses;
2. Multas;
3. Valor mensual de concesión; y,
4. Otras obligaciones económicas accesorias pendientes, según su orden de antigüedad.

**ARTICULO 14.- FALTAS.-** las faltas cometidas por el concesionario, podrán ser de dos tipos: Graves y Leves

**14.1.- Faltas Graves.-** Serán consideradas faltas Graves por parte del concesionario las siguientes:

- a) Exceder el límite de velocidad permitido por la Fundación dentro de las instalaciones de la Terminal Terrestre de Guayaquil,
- b) Destruir bienes de la Terminal Terrestre de Guayaquil,
- c) Alterar el orden público dentro de las instalaciones de la Terminal,
- e) El uso de enganchadores dentro o fuera de las oficinas asignadas al concesionario,
- f) El uso de las oficinas asignadas al concesionario para actividades no permitidas en el contrato de concesión.
- g) El uso inadecuado de la credencial emitida por la Fundación por parte del concesionario, sus empleados o dependientes.
- h) Que su personal conduzca vehículos, dentro de las instalaciones de la Terminal Terrestre de Guayaquil, bajo síntomas de haber ingerido licor, estupefacientes o sustancias prohibidas por la ley.



i) El irrespeto a las tarifas de transporte de carga y/o de pasajeros establecidas por las autoridades competentes; y,

j) Cometer tres o más faltas leves en un mismo año.

**14.2.- Faltas Leves.-** Se considerará como “Falta Leve” todo incumplimiento de disposiciones de este Reglamento, que no esté tipificado como Falta Grave en el acápite 14.1 precedente.

#### **ARTÍCULO 15.- SANCIONES.-**

La Administración de la Fundación podrá imponer a los concesionarios, en caso de contravención de las normas o incumplimiento de las obligaciones establecidas en los contratos de concesión o el presente Reglamento, la sanción que estime pertinente de acuerdo a la falta cometida, de entre las siguientes:

- 1.- Amonestación escrita en la que se indique el tipo de falta cometido por el concesionario.
- 2.- Suspensión temporal del funcionamiento del local por el tiempo que estime conveniente la Concedente.
- 3.- Multa diaria de hasta el 5% del valor de la remuneración básica unificada de trabajador en general, en dólares de los Estados Unidos de América, para las Faltas Leves.
- 4.- Multa diaria de hasta el 10% del valor de la remuneración básica unificada de trabajador en general, en dólares de los Estados Unidos de América, en caso de cometer más de una falta leve, en un período de tres meses.
- 5.- Se aplicará una multa del 20% del salario básico unificado en dólares de los Estados Unidos de América al cometer una falta grave.
- 6.- Declaratoria unilateral de terminación del contrato de concesión por causas imputables al concesionario, e inicio de medidas conducentes a la restitución del local asignado, de conformidad con lo establecido en el respectivo contrato y reglamentación aplicable.
- 7.- Accionar por vía ejecutiva y/o verbal sumaria, según sea el caso, por el cumplimiento de obligaciones pendientes, principalmente el cobro de sumas que adeudare el concesionario por todo concepto.
- 8.- Demandar el cobro de indemnizaciones de daños y perjuicio por resolución anticipada del contrato, por responsabilidad del concesionario. La suma a demandar por este concepto será determinada en función del periodo no cumplido en el contrato.

#### **ARTICULO 16.-**

Para la imposición de las sanciones respectivas, la Fundación notificará al concesionario sobre la falta cometida y la sanción a ser aplicada.

#### **ARTICULO 17.-**

Si el concesionario debiere ejecutar obras y servicios y no lo hiciere, la Fundación podrá hacerlo por cuenta y a costo del infractor, más un 20% de recargo por concepto de gastos administrativos.

**DISPOSICIÓN FINAL.-** En todo aquello que no se encuentre normado por el presente Reglamento, se entenderá aplicable supletoriamente el Reglamento de las Áreas del OUTLET.