

bigbluebus

NORMAS DE CONDUCTA DEL CLIENTE



JULIO DE 2025

GARANTIZAR LA SEGURIDAD Y EL BIENESTAR DEL CLIENTE ES LA MÁXIMA PRIORIDAD PARA BIG BLUE BUS

El Código de Conducta del Cliente describe el comportamiento esperado para cualquier persona que use los servicios de Big Blue Bus (BBB) y sirve como un recordatorio respetuoso para tratar a los clientes y al personal de BBB con consideración, paciencia, respeto y civilidad para la seguridad mutua y el disfrute del sistema de tránsito.

El Código de Conducta del Cliente se establece de conformidad con la autoridad otorgada a BBB por el Código Penal de California y el Código de Servicios Públicos de California. Lo siguiente se aplica a todos los clientes de BBB y a las áreas públicas y no públicas de la propiedad de BBB.

DEFINICIONES

1. Los siguientes términos, siempre que se utilicen en esta política, se interpretarán como se definen en esta sección:
2. Abuso y acoso significa cualquier maltrato físico o verbal extremo, incluidos golpes, patadas, gestos, gritos, escupitajos, amenazas, intimidación, agresiones, insultos, insultos y acoso sexual, incluidos toques no deseados, comentarios, o gestos, de naturaleza sexual o por su género, orientación sexual o expresión de género o identidad de género.
3. BBB significa Big Blue Bus de la ciudad de Santa Monica.
4. Representante de BBB significa Operadores de Buses de BBB (MCO), Supervisores de MCO, oficiales de seguridad de BBB u otros empleados o contratistas autorizados de BBB.
5. Instalación de BBB significa todas las propiedades y equipos, incluidas oficinas, talleres de reparación y mantenimiento, patios, depósitos, paradas de autobús o cualquier otra propiedad propiedad de o arrendada por BBB.
6. Vehículo BBB significa un autobús, automóvil, camión de tienda u otro vehículo de BBB que sea propiedad, operado o utilizado por BBB o sus proveedores de servicios contratados que transporten representantes o clientes de BBB.
7. Normas se refieren a estas Normas de Conducta del Cliente.
8. Cliente se refiere a cualquier persona en o sobre, que use o intente acceder a un vehículo o instalación de BBB.
9. Medios de Tarifa significa el método por el cual las tarifas son pagadas, emitidas por o en nombre de BBB para el pago de la tarifa.
10. Grafiti significa cualquier inscripción, palabra, figura, marca o diseño no autorizado que esté escrito, marcado, grabado, rayado, dibujado, pintado o colocado en un vehículo o instalación de BBB.
11. Merodear significa permanecer innecesariamente en un vehículo o instalación de BBB u otro lugar donde interfiera con un vehículo o instalación de BBB o su uso con la intención de cometer un delito.
12. Molestia significa cualquier cosa que sea perjudicial para la salud, incluida, entre otras, la venta ilegal de sustancias controladas, o que sea indecente u ofensiva para los sentidos, o una obstrucción al libre uso de la propiedad, para interferir con el disfrute cómodo de la vida o la propiedad.ⁱ

NORMAS DE CONDUCTA



ANIMALES

1. Los animales deben transportarse en un transporte completamente cerrado y seguro (los animales de servicio no están sujetos a esta regla).
2. Los transportadores de animales deben tener puertas cerrables que se cierren durante el transporte. Las carteras, mochilas y otros artículos similares no se consideran transportadores de animales adecuados a menos que estén completamente cerrados para el transporte de animales.
3. Los manipuladores deberán mantener el control de su animal en todo momento. Animales que no están bajo el control del manipulador o que representan una amenaza para cualquier empleado de BBB o clientes no se permiten en el bus.
4. A un animal que no sea de servicio se le puede negar el embarque en el autobús o puede ser expulsado si está siendo perturbado.
5. Los manipuladores de animales deberán retirar sin demora todos los desechos de animales del autobús. Está prohibido dejar desechos de animales en un vehículo BBB.
6. Los manipuladores deben asegurarse de que un animal no prive a un cliente de un asiento ni bloquee un pasillo.



BLOQUEO

Quedan prohibidos en los vehículos e instalaciones de BBB los siguientes actos:

1. Bloquear o impedir voluntariamente la libre circulación de otra persona.ⁱⁱ
2. Obstruir o impedir la operación de un vehículo BBB o interferir con la operación o el uso de los servicios de tránsito.ⁱⁱⁱ
3. Operar, detener o estacionar un vehículo en un lugar reservado para vehículos de tránsito o restringido de otra manera.^{iv}



EMBARQUE, SALIDA Y ASIENTOS

1. Prioridad de rendimiento, silla de ruedas reservada o asientos designados de manera similar para adultos mayores y personas con discapacidades.
2. Haga espacio para los demás moviéndose a la parte trasera del autobús, especialmente durante la hora pico.
3. No ocupe más de un asiento.
4. No coloque los pies en los asientos.
5. Salga del autobús por la puerta trasera.



CARROS Y COCHECITOS

1. Los carros comerciales o de gran tamaño, las carretillas y los cochecitos comerciales están prohibidos en los vehículos BBB a menos que estén colapsados. Si un cochecito pequeño de uso personal está ocupado por un niño o se llena un carrito pequeño, debe sujetarse de forma segura y no bloquear los pasillos o asientos.
2. Se prohíben los carros, las carretillas, los cochecitos y el equipaje grande que creen una condición insegura.
3. Durante condiciones de hacinamiento u horas pico, retire a los niños de los cochecitos y los materiales de los carros, y colóquese, o espere al próximo vehículo BBB que tenga espacio para el carro o el cochecito. Esto no se aplica a las sillas de ruedas u otros dispositivos de ayuda a la movilidad.
4. Las siguientes son condiciones en las que un niño puede permanecer en el cochecito:
 - El niño debe estar sujeto dentro del cochecito usando el cinturón de seguridad del cochecito
 - El cochecito debe estar en la zona de sujeción
 - El cochecito debe estar bajo el control del propietario en todo momento
 - Las ruedas del cochecito deben estar en la posición bloqueada

5. Si un cochecito está en el área de sujeción y un pasajero con silla de ruedas sube al vehículo BBB, el pasajero con el cochecito debe colapsar el cochecito para permitir la sujeción de la silla de ruedas.



CIVILIDAD, CUMPLIMIENTO Y COOPERACIÓN

1. Respete a su operador, a sus compañeros de viaje y a la propiedad de BBB.
2. Abstenerse de usar malas palabras mientras esté a bordo.
3. No interrumpa al operador mientras conduce. Si tiene alguna pregunta, espere hasta que el operador se detenga por completo antes de hacer su pregunta.
4. No deje basura en el autobús.
5. Los pasajeros deben usar una camisa, pantalones o falda, y zapatos, mientras estén en un vehículo BBB. Los bebés que se llevan a cabo o en cochecitos y las personas en sillas de ruedas no están obligados a usar zapatos.



DESORDEN PUBLICO

Los siguientes actos están prohibidos en, sobre o muy cerca de los vehículos e instalaciones de BBB:

1. Expectoración (escupir).^v
2. Llevar cualquier explosivo, ácido, líquido inflamable o materiales tóxicos o peligrosos.^{vi}
3. Orinar o defecar en un vehículo o instalación de BBB, excepto en un baño.^{vii}
4. Lanzar un objeto a un cliente, representante de BBB, instalación de BBB o vehículo de BBB.ⁱⁱⁱ
5. Incitar a la violencia o representar un peligro claro y presente para los demás, incluida la realización de señales verbales o visuales de afiliación o provocación a pandillas.^{viii}
6. Participar o solicitar a otra persona que participe en una conducta lasciva.^{ix}
7. Participar o solicitar a otra persona que se dedique a la prostitución.^x

8. La conducta sexual inapropiada de cualquier naturaleza está prohibida en los vehículos e instalaciones de BBB. Los ejemplos de conducta sexual inapropiada incluyen comentarios sexuales no deseados, exposición indecente, acoso, encarcelamiento ilegal, agresión sexual, agresión simple, manosear o agarrar, frotarse contra alguien de manera sexual.^{xiii}
9. Desfigurar con grafiti, destrozar, dañar, destruir o manipular vehículos o instalaciones BBB.^{xiv}
10. Tirar basura.^{xv}
11. Agresión de un representante de BBB; Lesionar a otra persona o dañar la propiedad o posesiones de otra persona.^{xvi}
12. Lanzar un objeto desde un vehículo BBB.ⁱⁱⁱ
13. Está prohibido vender o cualquier actividad comercial en los vehículos BBB y en cualquier lugar donde interfiera con los servicios de tránsito, o el movimiento de los clientes o donde cree un peligro para la seguridad.^{xvi}



TARIFAS

1. Tenga la tarifa lista para insertar, deslizar, tocar o mostrar al operador al abordar.
2. Los clientes deben pagar todas las tarifas y cargos aplicables.
3. Está prohibido evadir el pago de la tarifa BBB. La evasión de tarifas incluye lo siguiente:^{xviii}
 - a. Abordar un vehículo BBB sin obtener una tarifa válida
 - b. Duplicar, falsificar, alterar o transferir cualquier medio de tarifa no transferible sin la autorización de BBB
 - c. Falsamente representarse a sí mismo como elegible para una exención o tarifa especial o reducida, u obtener medios de comunicación tarifarios haciendo una representación falsa o engañosa
 - d. Uso indebido de los medios de comunicación de tarifas con la intención de evadir el pago de la tarifa
 - e. Uso no autorizado de un boleto de descuento o falta de presentación, a solicitud de un representante de BBB, de una prueba aceptable de elegibilidad para usar un boleto de descuento
 - f. Embarque por la puerta trasera del autobús para evitar el pago de la tarifa



COMIDA, ALCOHOL, TABACO Y DROGAS

Quedan prohibidos en los vehículos e instalaciones de BBB los siguientes actos:

1. Comer y beber a bordo de un vehículo BBB. Los alimentos y bebidas no alcohólicas deben transportarse en contenedores cubiertos.^{xix}
2. Fumar productos de tabaco o marihuana. No se permiten cigarrillos, cigarros, tabaco oral, cigarrillos electrónicos, vapeo ni ningún otro producto de tabaco o marihuana en ningún vehículo BBB ni en ninguna parada de autobús dentro de la Ciudad de Santa Monica. Fumar en una parada de autobús está sujeto a citación.^{xx}
3. Consumo de alcohol a bordo de un vehículo BBB. Puede transportar bebidas no alcohólicas en vasos o recipientes cubiertos.^{xix}
4. Poseer una droga o sustancia ilegal.^{xxi}
5. Estar bajo la influencia del alcohol, una droga, una sustancia controlada, tolueno o cualquier combinación de esos artículos y no poder cuidar de la propia seguridad o la seguridad de los demás, o interferir con el uso de un vehículo o instalación BBB.^{xxii}



HIGIENE, OLORES Y HERIDAS ABIERTAS

1. Una persona no puede estar en un vehículo BBB exhibiendo una higiene personal inapropiada tan ofensiva como para constituir una molestia para otros pasajeros, ya sea que dicho olor surja de la persona, la ropa, los artículos, el animal que lo acompaña o cualquier otra fuente. El olor debe ser tan extremo que cause una molestia, interfiera injustificadamente con el uso, operación o disfrute de los vehículos BBB para los representantes o clientes de BBB, o cree una condición insegura.
2. Sin perjuicio de lo anterior, esta subsección no se aplicará a las personas con olores directamente relacionados con una discapacidad o condición médica.

3. Los clientes con discapacidades que tengan llagas y heridas abiertas pueden ser transportados a menos que su condición médica represente una amenaza directa para otros pasajeros. A cualquier cliente, incluidos los clientes con discapacidades, se le puede negar el acceso al transporte público si se produce una fuga, drenaje o goteo de fluidos corporales mientras se encuentra en una parada de autobús. También se puede solicitar al cliente que salga del autobús si la fuga o goteo se produce después de haber abordado. Tales fugas o goteos pueden crear un riesgo biológico para otros clientes en el autobús.



MERODEO

Está prohibido merodear en las instalaciones y vehículos de BBB.^{xxii}



VARIOS

1. Las Normas no pretenden afectar la actividad legal o los derechos de la primera enmienda protegidos por la ley estatal o federal.
2. BBB se reserva el derecho de suspender, renunciar, modificar, limitar o revocar la aplicación de las Normas.
3. BBB puede rechazar el servicio, o el acceso a las instalaciones o vehículos de BBB, incluida la expulsión o exclusión, a cualquier persona que no cumpla con las Normas o sus leyes aplicables.



RUIDO

Quedan prohibidos en los vehículos e instalaciones de BBB los siguientes actos:

1. Molestar o participar en un comportamiento bullicioso o indisciplinado.^{xxiii}
2. Reproducir equipos de sonido irrazonablemente altos, excepto cuando se usan auriculares o audífonos que hacen que el sonido sea inaudible para los demás.^{xxiv}

3. No cumplir con una advertencia de un representante de BBB para que deje de crear ruidos fuertes, bulliciosos o irrazonables, incluida una conversación innecesaria con el teléfono celular u otra conversación, que sea tan fuerte, prolongada, sexualmente explícita, amenazante, violenta o perturbadora, que cause una molestia o interfiera injustificadamente con el uso, operación o disfrute de las instalaciones o vehículos de BBB para los clientes o representantes de BBB, o cree una condición insegura, como distraer a los operadores de los vehículos de BBB.^{xxv}



LETREROS

Ninguna persona destruirá, cubrirá, desfigurará con grafiti, eliminará, dañará o manipulará un cartel, letrero, anuncio o aviso de BBB, a menos que lo autorice BBB.



ARMAS

1. Un arma o instrumento destinado a ser utilizado como arma no debe ser descargado o dirigido a una instalación o vehículo de BBB o a una persona u objeto en un vehículo o instalación de BBB.^{xxvi}
2. Está prohibido ingresar a un vehículo o instalación de BBB con un arma o instrumento destinado a ser utilizado como arma. Esta disposición no se aplica al personal de la fuerza pública.^{xxvii}



DISPOSITIVOS DE CONDUCCIÓN CON RUEDAS

1. Los siguientes artículos NO están permitidos a bordo:
 - Scooters y bicicletas de movilidad compartida (es decir, Bird, Lime, Wheels, Jump, etc.)
 - Dispositivos de conducción con ruedas a gasolina

2. Se permiten scooters eléctricos plegables personales y bicicletas plegables personales a bordo del autobús si tienen menos de 30"x18"x18" cuando están plegados.
3. Los ciclistas son responsables de cargar y descargar sus propias bicicletas
4. Las bicicletas se transportan por cuenta y riesgo del propietario. BBB no se hace responsable de las bicicletas perdidas, robadas o dañadas.
5. No encadene su bicicleta en el portabicicletas del autobús.

ENFORCEMENT

A person who violates the code is subject to a notice of violation and imposition of any and all remedies, fines, criminal sanctions, damages, and penalties available by law.

ÓRDENES DE PROHIBICIÓN

Para proteger mejor al personal de tránsito y a los pasajeros, el Proyecto de Ley 1417 (Allen) del Senado de California se convirtió en ley en 2024. El proyecto de ley que autoriza a determinadas agencias de tránsito en California, incluida BBB, a emitir órdenes de exclusión o “prohibición” a las personas que son citadas o arrestadas por ciertos delitos. Estas regulaciones no se dirigen ni afectan negativamente a ningún grupo de personas, sino que tienen como objetivo reducir el número de interrupciones de pasajeros y mejorar el servicio en general.

La emisión y el procesamiento de órdenes de prohibición por parte de BBB se rigen de acuerdo con el Código de Servicios Públicos (PUC) § 99171 y §99172.

BBB puede excluir a una persona de cualquiera o todas las partes de su Sistema de Tránsito, según lo permitido por el Código de Servicios Públicos (“PUC”) § 99171 u otra ley aplicable. De acuerdo con esta autoridad, una persona sujeta a una orden de prohibición no puede, durante el período de prohibición, ingresar o permanecer en ninguna parte del Sistema de Tránsito BBB del cual la persona está excluida, excepto según lo permitan los términos de la orden de prohibición o la ley aplicable.

INFRACCIONES ELEGIBLES PARA UNA ORDEN DE PROHIBICIÓN

Código de Servicios Públicos Sección 99171 (a) (1): Un distrito de tránsito puede emitir una orden de prohibición a cualquier persona a quien se aplique cualquiera de los siguientes:

- A.** En al menos tres ocasiones separadas dentro de un período de 90 días consecutivos, la persona es citada por una infracción cometida en o sobre un vehículo, parada de autobús o estación de tren o tren ligero del distrito de tránsito o una propiedad.
- B.** La persona es arrestada o condenada por un delito menor o grave cometido en o sobre un vehículo, parada de autobús o estación de tren ligero del distrito de tránsito por actos que involucren violencia, amenazas de violencia, comportamiento lascivo, o posesión para la venta o venta de una sustancia controlada.
- C.** La persona es condenada por una violación de la Sección 11532 del Código de Salud y Seguridad (actividad relacionada con las drogas).

DURACIÓN DE LAS PROHIBICIONES

La duración de cualquier Orden de Prohibición no será mayor que las permitidas por la Sección 99171 (a)(2) del Código de Servicios Públicos.

- Si se emite de conformidad con la sección A anterior, el período de prohibición será:
 - 1. Por un período que no exceda los 30 días para la primera orden de prohibición;
 - 2. Por un período que no exceda los 90 días para la segunda orden de prohibición emitida dentro de un período renovable de un año a partir de la fecha de la primera orden de prohibición; y

3. Por un período que no exceda los 180 días para una tercera o posterior orden de prohibición emitida dentro de un período renovable de un año a partir de la fecha de la primera orden de prohibición.
- Si se emite de conformidad con la sección B o C anterior, el período de prohibición será:
 1. Por un período que no exceda los treinta (30) días si se emite de conformidad con un arresto.
 2. En caso de condena por un delito menor, la duración de la orden de prohibición de la condena, cuando se añade a la duración de la orden de prohibición, no excederá de 180 días.
 3. En caso de condena por un delito grave, la duración de la orden de prohibición para la condena, cuando se añade a la duración de la orden de prohibición para la inicial, no excederá de un año.

REVISIÓN INICIAL DE LA ORDEN DE PROHIBICIÓN

Tiene derecho a solicitar una revisión informal de una Orden de Prohibición por parte del Administrador de Prohibición del Departamento de Transporte de Santa Mónica. Se debe solicitar una revisión inicial a más tardar a las 5:00PM, diez (10) días calendario después de que se haya entregado la Notificación de Orden de Prohibición. La solicitud puede hacerse por escrito a 1660 7TH Street, Santa Monica, CA 90401, o por teléfono al 310.458.1975, o en persona a Blue: The Transit Store en 1444 4TH Street, Santa Monica, CA, 90401.

El Administrador de la Prohibición emitirá una decisión para mantener, modificar o cancelar la Orden de Prohibición. Consulte el Reglamento Administrativo de la Orden de Prohibición del Departamento de Transporte de Santa Mónica en [el sitio web de Big Blue Bus](#) para obtener información adicional.

DERECHO A UNA AUDIENCIA DE APELACIÓN DESPUÉS DE LA REVISIÓN INICIAL

Tiene derecho a apelar la decisión del Administrador de la Prohibición ante un Funcionario de Audiencias. Cualquier persona que haya recibido una Orden de Notificación de Prohibición después de una revisión inicial debe comunicarse con el Administrador de la Prohibición antes de las 5:00PM, a más tardar diez (10) días calendario después de la notificación de la decisión del Administrador de la Prohibición para solicitar una audiencia ante un Oficial de Audiencias. La solicitud puede hacerse por escrito a 1660 7TH Street, Santa Monica, CA 90401, o por teléfono al 310.458.1975, o en persona a Blue: The Transit Store en 1444 4TH Street, Santa Monica, CA, 90401.

El Funcionario de Audiencias se pondrá en contacto con usted para programar una audiencia que puede llevarse a cabo por correo o en persona. La decisión del Oficial de Audiencias se emitirá cinco (5) días calendario después de la audiencia. Todas las decisiones emitidas por el Oficial de Audiencias estarán sujetas a revisión judicial por un Tribunal Superior dentro de los límites del distrito que tiene jurisdicción según lo dispuesto por la Sección 1094.6 del Código de Procedimiento Civil si se presentan dentro de los 90 días posteriores a la fecha de la decisión del Oficial de Audiencias.

ⁱ Cal. Civ. Code § 3479

ⁱⁱ Penal Code § 640(d)(4)

ⁱⁱⁱ Public Utilities Code § 99170

^{iv} Vehicle Code § 22500(i); Vehicle Code § 22523(b)

^v Penal Code § 640(b)(4)

^{vi} Penal Code § 640(d)(2)

^{vii} Penal Code § 640(d)(3)

^{viii} Penal Code §§ 422

^{ix} Penal Code § 647(a)

^x Penal Code § 647(b)

^{xi} Penal Code § 314.1

^{xii} Penal Code § 646.9

^{xiii} Penal Code §§ 243.4(a) – 243.4(e)(1)

^{xiv} Penal Code §§ 594, 640.5–640.8

^{xv} Penal Code § 374.4

^{xvi} Penal Code §§ 243.3 & 243.35

^{xvii} Penal Code § 640(b)(6)

^{xviii} Penal Code § 640(c)(1)–(B)

^{xix} Penal Code § 640(b)(1)

^{xx} Penal Code §§ 640 (b)(3)

^{xxi} B & P Code § 25662; H & S Code §11364

^{xxii} Penal Code §§ 647(f), 647(h)

^{xxiii} Penal Code § 640(d)(1)

^{xxiv} Penal Code §§ 640(b)(2) & (d)(1)

^{xxv} Penal Code §§ 640(b)(2)

^{xxvi} Penal Code §§ 245.2, 247(b) & 171.7

^{xxvii} Penal Code § 171.7