

ANEXO XVIII

PENALIDADES / MEJORA DEL SERVICIO

05/04/2013

JUAN PABLO RICCARDO
PRESIDENTE
S.B.A.S.E.

METROVIAS S.A.
PRESIDENTE

INDICE

1. INTRODUCCION.....	3
1.1. Diferencias entre la Información Suministrada y la Relevada.....	5
1.2. Interrupciones por Caso Fortuito o Fuerza Mayor.....	6
2. PENALIZACIÓN POR INCUMPLIMIENTO DEL SERVICIO (SEGÚN INFORMACIÓN DEL IMO).....	6
2.1. Penalidad por coches despachados de menos.....	6
2.2. Penalidad por intervalos excedidos.....	7
2.3. Penalidad por incumplimiento del servicio programado.....	7
2.4. Penalidad por interrupción de Línea.....	8
2.5. Penalidad por indisponibilidad de escaleras mecánicas.....	9
2.6. Penalidad por indisponibilidad de ascensores y salvaescaleras.....	10
3. PENALIZACIÓN POR INCUMPLIMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO (PRODUCTO DE LAS INSPECCIONES DE LA AUTORIDAD DE APLICACION).....	11
3.1. Penalidad por incumplimiento en sistema de venta de pasajes y acceso a andenes.....	11
3.2. Penalidad por incumplimiento en la información al público usuario.....	12
3.3. Penalidad por incumplimiento de las medidas de seguridad.....	12
3.4. Penalidad por incumplimiento en la limpieza y conservación del material rodante.....	13
3.4.1. Limpieza y Conservación del Material Rodante.....	13
3.4.2. Iluminación interior de los coches.....	13
3.5.1 Vías y Aparatos De Vías.....	14
3.5.1.1 Penalizaciones por incumplimiento de las tolerancias de seguridad.....	15
3.5.1.2 Resto de Penalizaciones.....	15
4. OTRAS PENALIDADES APLICABLES CON RELACION AL MATERIAL RODANTE, INSTALACIONES FIJAS Y CONTROL DEL SERVICIO.....	15
4.1. Verificación del estado de los bienes.....	15
4.2. Verificación del cumplimiento de la documentación de los planes de mantenimiento.....	17
5. BANDA DE TOLERANCIA PARA LA APLICACIÓN DE LAS PENALIDADES.....	17
6. Tabla I.....	18
Tabla II.....	18

1. INTRODUCCION.

Este Anexo estipula las penalidades y multas que se aplicarán al OPERADOR, cuando los estándares del servicio presenten desviaciones respecto de las bandas de tolerancia especificadas; cuando no se cumpla con el servicio requerido, cuando no se cumpla con los mantenimientos y conservaciones establecidas y cuando el OPERADOR no brinde información o facilite su acceso.

Asimismo por medio del presente se establece la metodología para reconocimientos como consecuencia de la mejora del servicio, ingreso y/o demanda.

A todos los efectos legales los plazos del presente se contarán en días corridos, salvo que expresamente se indiquen como hábiles.

Las penalidades, en los casos que corresponda su aplicación, se efectuará siguiendo los parámetros propios de la Constitución Nacional, en base a los principios de: legalidad y tipicidad, proporcionalidad, culpabilidad e imputabilidad, presunción de inocencia, "non bis in idem", debido proceso y defensa, etc.

Las inspecciones pueden ser programadas o aleatorias. Las inspecciones programadas se harán con la presencia de personal del OPERADOR autorizado; se penalizará al OPERADOR por el incumplimiento detectado en las inspecciones, del cumplimiento del servicio, del estado de los bienes ó del chequeo de la documentación y/ o información. En el caso de ser una inspección aleatoria, el personal de SBASE citará al área sustantiva del mismo para que envíe a un representante, el cual debe presentarse en un tiempo no mayor a 1 (una hora) o designe alguno del lugar a inspeccionar a efectos de verificar la inspección que se realice, de no hacerlo se realizará la inspección correspondiente dejando constancia que el OPERADOR no designó al personal. Posteriormente se enviará vía fax o e-mail las actas realizadas para su conocimiento y corrección y de corresponder la penalización resultante de la misma.

Las penalidades se valuarán en "UNIDADES DE PENALIZACIÓN" (UP), cuyo valor unitario de cada una de ellas será igual a la tarifa al público vigente al momento efectivo de la aplicación de penalización. En caso de ocurrir dilaciones en la aplicación de las multas por recursos interpuestos, se tomara como valor de la "UP" el de la tarifa al público vigente al momento efectivo de la aplicación de la penalización.

Los valores de los Indicadores del punto "2. PENALIZACIÓN POR INCUMPLIMIENTO DEL SERVICIO (SEGÚN INFORMACIÓN DEL IMO)" que luego se detallan y de las penalidades por su incumplimiento serán calculados a partir de la información contenida en el Informe Mensual de Operación (IMO) que el OPERADOR debe presentar a SBASE dentro de los primeros (10) diez días corridos del mes siguiente al analizado. La información debe ser remitida en forma impresa y en soporte magnético en la forma que oportunamente se acuerde entre SBASE y el OPERADOR.

Si pasado el período de diez (10) días corridos del mes siguiente al analizado el OPERADOR no remitiese el IMO, será penalizado con una multa equivalente a 1.000 (un mil) unidades de penalización por cada día de atraso.

PALESTRA
PROYECTO
S.B.A.S.E.



METROVIAS S.A.
ALBERTO EL VERRA
PRESIDENTE

Además de recibir y analizar la información suministrada por el OPERADOR, SBASE llevará a cabo inspecciones con el propósito de validarla. Para ello el OPERADOR debe permitir el acceso y el ejercicio de las facultades de control de SBASE.

La aplicación de las penalidades por incumplimiento de los indicadores de penalización del punto "2. PENALIZACIÓN POR INCUMPLIMIENTO DEL SERVICIO (SEGÚN INFORMACIÓN DEL IMO)" será mensual. Los indicadores cuyo cálculo se realice en base a un cómputo diario o semanal, no darán lugar a compensaciones entre días o semanas distintos o entre diferentes Líneas de la Red, según el caso.

La determinación mensual de la cantidad total de unidades de penalidad aplicables, se hará sumando la cantidad de unidades que correspondan por cada indicador y por cada uno de los períodos diarios o semanales del mes.

Una semana será la que se inicia un domingo y concluye el sábado, y cuando en el mes existan partes de semana no entera, ellos serán asimilados a la semana siguiente y/o a la anterior.

En el caso de la toma de información del servicio, la misma podrá ser obtenida a través de inspectores destacados en cabeceras ó a través de los sistemas que registran la operación, la que tendrá validez a los efectos del control y penalización de incumplimientos del servicio.

El OPERADOR deberá asegurar el correcto funcionamiento de tales sistemas.

Respecto de la liquidación y pago de las penalidades, se seguirá el siguiente procedimiento, aplicable al punto "2. PENALIZACIÓN POR INCUMPLIMIENTO DEL SERVICIO (SEGÚN INFORMACIÓN DEL IMO)":

- a) Una vez presentado el IMO, SBASE comunicará al OPERADOR, dentro del plazo de treinta (30) días las discrepancias existentes entre el informe elevado por el OPERADOR y la información obtenida directamente por SBASE.
- b) Notificado el OPERADOR de las observaciones formuladas deberá en el plazo de diez (10) días contados a partir de la notificación, salvar los errores incurridos, o efectuar un descargo ofreciendo y produciendo la prueba que hiciera a su derecho para demostrar la inexistencia de los mismos.
- c) SBASE evaluará las cuestiones propuestas, los hechos, el descargo efectuado y la prueba producida, los antecedentes y las normas aplicables y calculará las penalidades que correspondan.
- d) El importe de la penalidad, una vez firme ésta, conforme lo previsto en el art.14 del AOM, y a criterio de SBASE, será deducido de la retribución a abonar al OPERADOR como contraprestación de la explotación que tiene a su cargo ó deducido directamente de Inversiones Operativas que haya realizado el OPERADOR previa autorización de SBASE.

Respecto de la liquidación y pago del resto de las penalidades contempladas en el presente Anexo, se seguirá el siguiente procedimiento:

- a) Notificado el OPERADOR de las observaciones formuladas, deberá en el plazo estipulado en cada acápite contados a partir de la notificación, salvar los errores incurridos o efectuar un descargo ofreciendo y produciendo la prueba que hiciera a su derecho para demostrar la inexistencia de los mismos.
- b) SBASE evaluará las cuestiones propuestas, los hechos, los antecedentes y las normas aplicables y, eventualmente, recalculará las penalidades que correspondan.
- c) El importe de la penalidad, una vez firme ésta, conforme lo previsto en el art. 14. del AOM, y a criterio de SBASE, será deducido de la retribución a abonar al OPERADOR como contraprestación de la explotación que tiene a su cargo ó deducido directamente de Inversiones Operativas que haya realizado el OPERADOR previa autorización de SBASE.

Las penalidades se aplicarán en el entendimiento de que el OPERADOR es responsable de prever y solucionar los inconvenientes o déficit que se presentan en el servicio.

Penalidades por Condiciones de Seguridad.

El OPERADOR se obliga, para satisfacer las necesidades del usuario y dar cumplimiento con lo prescripto por la Ley 4472 y el presente AOM, a mantener en perfectas condiciones de mantenimiento todos los aspectos que hacen a la seguridad operativa y calidad del SERVICIO SUBTE.

En caso de no cumplir con este requerimiento, SBASE aplicará al OPERADOR multas denominadas graves, determinadas en 4.000 unidades de penalización cada una y se aplicarán en forma directa. Estas multas afectarán en forma directa los Gastos de Administración del EBP.

Los incumplimientos graves se establecen en la tabla I del presente Anexo.

Reconocimientos a la Mejora del Servicio, los Ingresos y/o la Demanda.

Se determinará, anualmente, la diferencia entre las variaciones de ingresos y las variaciones de egresos entre la EBR (conforme Art 7.4 del AOM, Anexo II.b) y la EBP (prevista en el Anexo II.a).

De verificarse una diferencia positiva, SBASE dispondrá como consecuencia de la mejora del servicio, los ingresos y/o la demanda una asignación a favor del OPERADOR del 50% de dicha diferencia hasta un monto que no podrá superar en ningún caso una vez y media los Gastos de Administración del EBP (Anexo II.a).

1.1. Diferencias entre la Información Suministrada y la Relevada.

Si de la comparación entre los datos recogidos directamente por la Autoridad de Aplicación y los provistos por el OPERADOR oportunamente, surgieran inexactitudes o

PABLO FIGUEROA
PRESIDENTE
S.B.A.S.E.

METROVIAS S.A.
ALBERTO FIGUEROA
PRESIDENTE

divergencias tales que, donde originalmente se dieron por cumplidos los estándares de servicios exigidos, de hecho hubiese habido incumplimientos de los mismos, el OPERADOR será multado. Dicha multa será equivalente a 5 (cinco) veces el valor de la penalización(es) correspondiente(s), adicionalmente el pago de la(s) penalización(es) establecida(s) para cada caso.

1.2. Interrupciones por Caso Fortuito o Fuerza Mayor.

No se aplicarán las penalidades establecidas cuando las causas que originan las distorsiones se motiven en caso fortuito o de fuerza mayor.

La configuración de un caso fortuito o de fuerza mayor, debe ser formalmente denunciado y/o acreditado por el OPERADOR ante SBASE, dentro del plazo de cinco (5) días de acaecido o de conocido por aquél. En caso de no realizarse dicha denuncia y/o la acreditación, se tendrán por desistido el derecho y renunciada la acción para proceder a su invocación y/o reclamo.

2. PENALIZACIÓN POR INCUMPLIMIENTO DEL SERVICIO (SEGÚN INFORMACIÓN DEL IMO)

2.1. Penalidad por coches despachados de menos.

La penalidad por coches despachados de menos se aplicará en las HORAS PICO (08:00 a 10:00 hs. para el horario pico de la mañana y de 18:00 a 20:00 hs. para el horario pico de la tarde), diferenciando mañana y tarde según lo definido en el Anexo I Programa Operativo, para cada día hábil.

Por cada coche despachado de menos, en el período pico de la mañana y por cada coche despachado de menos en el período pico de la tarde, en ambos casos en el sentido dominante del tráfico, por debajo del 97% de la cantidad de oferta establecida en el Programa de servicios, se aplicarán 21 (Veintiún) Unidades de Penalización (UP).

Las citadas cantidades de coches son las despachadas en ambas direcciones desde cada terminal durante los períodos pico matinal y vespertino del día hábil y en el sentido de máxima carga (en el caso del Premetro todos los despachos se considerarán desde la Estación Intendente Saguier). Asimismo, se considerarán como coches despachados a aquellos correspondientes a viajes que tengan su origen y/o destino en una estación intermedia de alguna o varias líneas de subte y premetro, en la medida que dichos coches formen parte de trenes incluidos en la programación aprobada y cuando la(s) línea(s) disponga(n) de la infraestructura que así lo permita y los adicionales cortos hasta un máximo de 10% (diez por ciento) de dicha programación aprobada.

La cantidad de coches despachados que se considerarán para el cálculo de esta penalidad es la cantidad de coches comerciales realmente despachados, incluidos los viajes adicionales, los que deberán respetar el itinerario y el régimen de paradas programadas. No se considerarán en el cálculo de esta penalidad los coches despachados en viajes no comerciales (coches vacíos por ejemplo).

En caso de producirse un incidente imprevisto que motive la realización de un servicio con trenes de menor recorrido que el programado, estos se incluirán en el cálculo de este indicador considerando hasta un máximo de un 50 % de la programación aprobada.

Las cantidades se calcularán para cada día hábil sin dar lugar a compensaciones entre períodos pico de un mismo día hábil, ni entre días hábiles sucesivos ni entre diferentes líneas de la Red.

2.2. Penalidad por intervalos excedidos.

La penalidad por Intervalos excedidos se calculará para el horario de servicio estipulado en el Anexo I Programa Operativo, excepto para los períodos pico de los días hábiles establecidos en el indicador de coches despachados de menos. El cómputo se hará diariamente.

Para el cómputo de las penalidades por este índice, se considerarán 20 (Veinte) Unidades de Penalización (UP) por cada intervalo excedido respecto al máximo diario exento de penalidad, según el siguiente criterio:

- a) Se considerará intervalo excedido cuando el tiempo transcurrido entre el despacho de dos trenes programados consecutivos desde cualquiera de las dos terminales cabeceras supere al intervalo programado más una tolerancia de 2 (dos) minutos de dicho lapso para las líneas subterráneas para el primer año y una tolerancia del 50% del valor del intervalo de cada línea para los años sucesivos. Para el Premetro se considerará intervalo excedido cuando supere al intervalo programado más una tolerancia de 3 (tres) minutos y se considerarán los intervalos únicamente desde la estación Saguier.
- b) Para cada día se considerará intervalos excedidos sujetos a penalización, cuando la cantidad de intervalos excedidos definidos en el punto a) anterior supere en el tres por ciento (3%) la cantidad total de intervalos programados diarios.
- c) A los efectos del cálculo de los intervalos, en el caso de cancelarse el primer y/o el último tren del día (inicio o cierre del servicio), se considerarán como horarios de salida de los trenes mencionados, los que estén establecidos en la programación vigente para cada una de las terminales.
- d) Las penalidades se calcularán para cada día, sin dar lugar a compensaciones entre días sucesivos. En el caso de existir interrupción de línea, no se computarán los intervalos excedidos en dicho período.

Los intervalos entre trenes se medirán en las estaciones cabeceras que dan origen a los viajes comerciales y que forman parte de la programación vigente.

2.3. Penalidad por incumplimiento del servicio programado.

La penalidad por incumplimiento del servicio programado se calculará para todo el horario de servicio establecido en el Anexo I Programa Operativo, excepto para los


PABLO PICCARDO
PRESIDENTE
S.B.A.S.B.


METROVIAS S.A.
ALBERTO E. VERRA
PRESIDENTE

períodos pico de los días hábiles establecidos en el indicador de coches despachados de menos, para cada semana.

La penalidad por incumplimiento del servicio programado se aplicará exclusivamente cuando la cantidad de viajes realizados de trenes programados para cada semana, resulte inferior al 97% (noventa y siete por ciento) de la cantidad de viajes programados para igual semana.

En este caso el OPERADOR será penalizado con 50 (Cincuenta) Unidades de Penalización (UP) por cada tren despachado de menos respecto al mínimo semanal exento de penalización.

A los efectos del cálculo se considerarán viajes realizados a todos aquellos viajes comerciales que hayan completado el recorrido entre cabeceras (en el caso del Premetro se tomará como cabecera única la Estación Intendente Saguier).

No serán considerados -taxativamente- como viajes comerciales los siguientes casos:

- a) Los que se realicen con pasajeros pero con alteración del régimen normal de paradas entre ambas cabeceras, a excepción de aquellos viajes que no paren en una o dos estaciones porque son utilizados como herramienta de regulación de intervalos luego de una interrupción.
- b) Los que se realicen sin pasajeros en todo o parte del recorrido.
- c) Los que realicen los trenes que no ofrezcan servicio al público o no estén dentro de la programación aprobada.
- d) Aquellos trenes que partan 1 (Un) minuto antes del horario de la iniciación del servicio o lo hagan 2 (Dos) minutos después del horario de finalización.

En el caso de una alteración del servicio, y a los fines de reducir el perjuicio de los usuarios, se dispusiera operativamente correr un servicio de trenes que cubran parte del recorrido programado se lo considerará como medio viaje.

Las penalidades por incumplimiento de servicio serán calculadas por el OPERADOR en el Informe Mensual Operativo (IMO) y su valor será consignado en el mismo.

Las penalidades se calcularán para cada semana sin dar lugar a compensación entre semanas sucesivas.

2.4. Penalidad por interrupción de Línea.

La penalidad por interrupción de línea se calculará para todo el horario de servicio establecido en el Anexo I Programa Operativo.

Se considerará que existe interrupción de Línea cuando el intervalo entre dos (2) trenes sucesivos supere dos (2) intervalos programados más una tolerancia de dos minutos,

considerando en forma independiente cada sentido de circulación del tráfico (en el caso del Premetro se tomará como cabecera única la Estación Intendente Saguier).

La medición de cada interrupción de línea se computará como el tiempo transcurrido entre el horario de salida del último tren antes del evento y el horario de salida del primer tren después del evento (en ambos casos trenes comerciales).

Si tal medición para cada sentido del tráfico superase el tiempo equivalente a 2 (dos) intervalos programados más la tolerancia definida precedentemente se considerarán 9 (Nueve) Unidades de Penalización (UP) por cada minuto o fracción en exceso.

En caso de cancelarse el primer y/o último tren del día (inicio y/o cierre del servicio), se considerarán como horarios de salida de los trenes mencionados, los que estén establecidos en la programación vigente para cada una de las terminales.

Cuando se aplique la penalidad por interrupción de Línea, no se aplicarán las indicadas en los puntos 2.1 a 2.3 del presente Anexo.

Las penalidades se calcularán diariamente sin dar lugar a compensaciones entre días sucesivos.

2.5. Penalidad por indisponibilidad de escaleras mecánicas.

El índice de indisponibilidad de escaleras mecánicas (IEM) se calculará por mes según el tramo habilitado de la línea correspondiente de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$IEM = \frac{\sum TD_k}{TS_k \times NE_k} \times 100$$

Donde:

IEM = Índice de Indisponibilidad Escaleras Mecánicas de la Línea correspondiente (en por ciento)

TD_k = Tiempo de detención en horas de las escaleras mecánicas de la línea correspondiente, excluyendo interrupciones programadas para mantenimiento. Para cada escalera se aceptará únicamente una inmovilización programada de dos (2) horas semanales como máximo para la realización de tareas de mantenimiento y reparación.

NE_k = Cantidad de escaleras mecánicas existentes en el tramo habilitado de la línea correspondiente.

TS_k = Tiempo total de servicio (en horas) establecido para cada una de las escaleras mecánicas existentes en la línea correspondiente, para el mes evaluado.

Las Escaleras mecánicas deberán estar disponibles para el público y en funcionamiento durante todo el tiempo en que se encuentre habilitada la estación, salvo que el acceso

W PABLO PICCARDO
PRESIDENTE
S.A. S.S.E.

METROVIAS S.A.
ALBERTO E. VERA
PRESIDENTE

correspondiente estuviere inhabilitado o bien se hubiera dispuesta la clausura de la escalera por orden de autoridad judicial o administrativa por causa ajenas al OPERADOR. No obstante cuando existan causas fundadas, el OPERADOR podrá proponer otro horario de servicio para cada escalera mecánica, el cual para poder ser aplicado requerirá la expresa conformidad de SBASE, en cuyo caso el mismo será considerado a todos sus efectos.

Donde exista una única escalera mecánica para atender un flujo determinado de pasajeros, las inmovilizaciones para tareas de mantenimiento y reparación deberán ser programadas fuera del horario de habilitación al servicio público. Allí donde existan escaleras mecánicas alternativas las inmovilizaciones podrán programarse durante el día pero fuera de las horas pico definidas en el Anexo I Programa Operativo.

Hasta un valor de IEM del 4 % no se aplicarán penalidades. Esto representa un 96 % de cumplimiento. Luego del primer año se evaluará superar el nivel de cumplimiento.

La penalidad por Incumplimiento del Índice de Disponibilidad de Escaleras Mecánicas (IEM) se obtendrá multiplicando 1.500 (mil quinientas) unidades de penalización por cada uno por ciento (1%) que supere el cuatro por ciento (4%) establecido como máximo en el valor observado del IEM. Las penalidades se calcularán por mes sin dar lugar a compensaciones de ningún tipo.

Detención excesiva de una escalera mecánica.

En el caso de que una escalera permanezca detenida más dos semanas por la misma causa, su penalización se incrementará a partir de primer día posterior al cumplimiento de dicho mes en 500 (quinientas) U.P. por día de detención, que se adicionará a la penalidad calculada por el método antes descripto.

2.6. Penalidad por indisponibilidad de ascensores y salvaescaleras.

El índice de Disponibilidad de Ascensores y Salvaescaleras (IAS) se calculará por mes según el tramo habilitado de la línea correspondiente de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$IAS = \frac{\sum TD_k}{TS_k \times NAS_k} \times 100$$

Donde:

IAS = Índice de Disponibilidad Ascensores y Salvaescaleras de la Línea correspondiente (en por ciento)

TD_k = Tiempo de detención en horas de los ascensores y salvaescaleras de la línea correspondiente, excluyendo interrupciones programadas para mantenimiento. Para cada ascensor y salvaescaleras se aceptará únicamente una inmovilización programada de dos (2) horas semanales como máximo para la realización de tareas de mantenimiento y reparación.

NAS_k = Cantidad de Ascensores y Salvaescaleras existentes en el tramo habilitado de la línea correspondiente.

TS_k = Tiempo total de servicio (en horas) establecido para cada uno de los ascensores y salvaescaleras existentes en la línea correspondiente, para el mes evaluado.

Los ascensores y salvaescaleras deberán estar disponibles para el público y en funcionamiento durante todo el tiempo en que se encuentre habilitada la estación, salvo que el acceso correspondiente estuviese inhabilitado, o bien se hubiera dispuesta la clausura del ascensor o salvaescaleras por orden de autoridad judicial o administrativa por causa ajena al OPERADOR. No obstante cuando existan causas fundadas, el OPERADOR podrá proponer otro horario de servicio para cada ascensor y salvaescaleras, el cual para poder ser aplicado requerirá la expresa conformidad de SBASE, en cuyo caso el mismo será considerado a todos sus efectos.

Hasta un valor de IIAS del 15% no se aplicarán penalidades. Esto representa un 85 % de cumplimiento. Luego del primer año se evaluará superar el nivel de cumplimiento.

La penalidad por Incumplimiento del Índice de Disponibilidad de Ascensores y Salvaescaleras (IIAS) se obtendrá multiplicando 1.500 (un mil quinientas) unidades de penalización por cada uno por ciento (1%) que supere el quince por ciento (15%) establecido como máximo en el valor observado del IIAS. Las penalidades se calcularán por mes sin dar lugar a compensaciones de ningún tipo.

Detención excesiva de un ascensor o salvaescaleras.

En el caso de que una escalera permanezca detenida más de dos semanas por la misma causa, su penalización se incrementará a partir de primer día posterior al cumplimiento de dicho mes en 500 (quinientas) U.P. por día de detención, que se adicionará a la penalidad calculada por el método antes descrito.

3. PENALIZACIÓN POR INCUMPLIMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO (PRODUCTO DE LAS INSPECCIONES DE LA AUTORIDAD DE APLICACION).

3.1. Penalidad por incumplimiento en sistema de venta de pasajes y acceso a andenes.

El OPERADOR debe implementar los sistemas y disponer de los recursos humanos y equipamiento necesarios para ofrecer una eficiente atención al público usuario.

Personal de SBASE realizará inspecciones programadas o aleatorias, según lo indicado en el punto 1., a las estaciones con el objeto de evaluar el funcionamiento de los sistemas de venta de pasajes y acceso a andenes. A los efectos de poder medir el tiempo de espera en boleterías SBASE efectuará mediciones de 60 minutos en cada una de las boleterías. Si el valor promedio de las mediciones efectuadas supera el de dos minutos en la atención al público se labrará un acta de constancia, emitiéndose posteriormente una Nota al

PABLO PICCARDO
PRESIDENTE
SBASE

METROVIAS S.A.
ALBERTO E. VERRA
PRESIDENTE

OPERADOR para que realice las correcciones que correspondan. A partir de la recepción de dicha Nota, el OPERADOR dispondrá de un plazo máximo de 5 (cinco) días para su normalización o el plazo que se indique en la nota.

La Penalidad por Incumplimiento en los sistemas de venta de pasajes y accesos a andenes se obtendrá multiplicando por 1.000 (un mil) Unidades de Penalización (UP) por cada día de atraso en la corrección de las deficiencias detectadas en la Inspección.

3.2. Penalidad por incumplimiento en la información al público usuario.

El OPERADOR debe mantener informado al público usuario sobre las prestaciones normales del servicio, imprevistos o modificaciones que alteren dichas prestaciones, de todo el sistema subterráneo. Para ello utilizará los sistemas existentes y otros que puedan implementarse en el futuro.

En todas las estaciones deberán exhibirse los destinos de los trenes en cada sentido de circulación. En todas ellas deberá también colocarse, letreros orientadores del movimiento de pasajeros para realizar combinaciones con otras Líneas del sistema de Subterráneos.

También se deberá exhibir un mapa de la Red de Subterráneos y diagramas de las respectivas Líneas en las estaciones y coches correspondientes.

Se deberá dar especial trato a la información a suministrar a los usuarios en casos de ocurrencia de alteraciones en el servicio, tales como retrasos, interrupciones, cancelaciones y/o accidentes. Para ello utilizará los sistemas existentes y otros que puedan implementarse en el futuro.

En todas las estaciones se deberán exhibir las Normativas Básicas a Cumplir por los Pasajeros, de acuerdo con el Anexo III Reglamento Operación de los Servicios, título V y conforme lo previsto en el AOM.

En todo momento el OPERADOR deberá garantizar la correcta atención al público usuario por parte del personal a su cargo, de acuerdo con lo indicado en el Anexo III Reglamento Operación de los Servicios, título IV capítulo 2 Comportamiento del personal en general y en su atención al público.

Personal de SBASE realizará inspecciones programadas o aleatorias, según lo indicado en el punto 1., a las estaciones con el objeto de evaluar la información ofrecida al público usuario. De encontrarse deficiencias se labrará un acta de constancia, emitiéndose posteriormente una Nota al OPERADOR para que realice las correcciones que correspondan. A partir de la recepción de dicha Nota dispondrá para su normalización, de un plazo máximo de 15 (quince) días, o el plazo establecido a criterio del inspector.

Las penalizaciones correspondientes están explícitamente detalladas en el Punto 6. Tabla I y II.

3.3. Penalidad por incumplimiento de las medidas de seguridad.

En lugares visibles, tanto en las plataformas como en los vestíbulos el OPERADOR colocará paneles en los que se expliquen las normas de seguridad con las que están equipadas las estaciones, la conducta a seguir en caso de urgencia, el puesto o ubicación de los botiquines de primeros auxilios y toda aquella otra información de utilidad en caso de emergencias o accidentes.

La reposición en término de las cargas de los matafuegos es responsabilidad del OPERADOR. En caso de emergencia el OPERADOR debe utilizar tanto los sistemas de comunicación como la gestión personal de sus empleados para instruir al público usuario sobre la conducta a adoptar.

En todos los trabajos de reparación que realice el OPERADOR debe emplear materiales que satisfagan los estándares de seguridad requeridos por la Dirección de Bomberos de la Policía Federal y el Gobierno Autónomo de la Ciudad de Buenos Aires.

Nota: Las penalizaciones correspondientes están explícitamente detalladas en el punto "6. Tabla I y II".

3.4. Penalidad por incumplimiento en la limpieza y conservación del material rodante.

3.4.1. Limpieza y Conservación del Material Rodante.

El OPERADOR debe mantener el material rodante en buen estado de conservación aseo e higiene, dando cumplimiento a lo especificado en el Anexo XII Limpieza del Material Rodante, es responsable de ello ante SBASE por actos propios y de terceros.

El material rodante deberá estar limpio a partir de la Revisión General y sin inscripciones y/o publicidad adheridas sin permiso interior y exteriormente. Los vidrios, asientos y todo otro elemento de interior que se encuentren en mal estado deben ser reemplazados o reparados.

Personal de SBASE realizará inspecciones programadas o aleatorias, según lo indicado en el punto 1., del material rodante con el objeto de evaluar su estado conservación y verificar el cumplimiento de lo especificado en el Anexo XII Limpieza del Material Rodante. De encontrarse deficiencias se labrará un acta de constancia, emitiéndose posteriormente una Nota al OPERADOR para que realice las correcciones que correspondan.

A partir de la recepción de la Nota el OPERADOR dispondrá para su normalización un plazo máximo de 3 (tres) días en el caso de deficiencias de limpieza ó el plazo establecido a criterio del inspector y de 10 (Diez) días ó el plazo establecido a criterio del inspector para los casos de Conservación del material rodante.

Las penalizaciones correspondientes están explícitamente detalladas en el Punto 6. Tabla I

4.2. Iluminación interior de los coches.

ABDOLFO OCARDO
PRESIDENTE
S.B.A.S.E.

METROVIAS S.A.
ALBERTO E. VERRA
PRESIDENTE

El OPERADOR deberá proveer la iluminación interior de los coches utilizando todas las luminarias existentes en los mismos.

Los LUX mínimos por flota medidos a un metro del suelo, deberán ser los siguientes:

Línea	Iluminación entre tubos/lámparas
Línea A	
- Coche chino	500 lux
- Coche Fiat	155 lux
Línea B – Mitsubishi	150 lux
Línea C – Nagoya	230 lux
Línea D	
- Fiat	315 lux
- Alstom	160 lux
Línea E – GE	96 lux
Línea H - Siemens	25 lux

Personal de SBASE realizará periódicamente inspecciones programadas o aleatorias, según lo indicado en el punto 1., a el material rodante, con el objeto de evaluar su nivel de iluminación. De encontrarse deficiencias SBASE emitirá posteriormente una Nota al OPERADOR para que realice las correcciones que correspondan. A partir de la recepción de la Nota el OPERADOR dispondrá para su normalización un plazo máximo de 5 (cinco) días ó el plazo establecido a criterio del inspector.

Las penalizaciones correspondientes están explícitamente detalladas en el Punto 6. Tabla I y II.

3.5 Instalaciones Fijas.

3.5.1 Vías y Aparatos De Vías.

En los Adjuntos B y C del Anexo XIV MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES FIJAS, se han definido los diferentes Parámetros y las Tolerancias de Conservación y de Seguridad, tanto de Vías como de Aparatos de Vías.

Esto significa que se han definido dos niveles de calidad para cada uno de estos Parámetros, un nivel que implica el Confort de la marcha y un segundo nivel, de calidad mínima de la vía, que implica el límite de Seguridad que no debe ser traspasado nunca.

A los fines de verificar el cumplimiento de las Tolerancias de Conservación de Vías, la medición de los diferentes Parámetros se realizará sobre tramos de vías de 200 metros aproximadamente.

Para los Parámetros Geométricos y/o para los Parámetros Estructurales se medirá en varios puntos dentro de un tramo y se determinará, en mm, el Valor Máximo de cada uno de estos parámetros.

Para las Tolerancias de Seguridad no puede haber Valores Máximos mayores a los indicados.

Personal de SBASE realizará inspecciones programadas o aleatorias, en presencia del responsable a cargo del OPERADOR, a la vía para evaluar el estado de conservación de la misma y labrará un acta de constancia, emitiéndose posteriormente una Nota al OPERADOR.

Las penalizaciones correspondientes están explícitamente detalladas en el Punto 6. Tabla I y II.

3.5.1.1 Penalizaciones por incumplimiento de las tolerancias de seguridad.

Los incumplimientos de de las tolerancias de seguridad serán consideradas como faltas graves y serán penalizadas en forma directa.

En el caso en que los márgenes violados, a exclusivo juicio de SBASE hicieren peligrar la seguridad del servicio o la circulación, SBASE podrá disponer la suspensión de los servicios hasta tanto se corrijan las deficiencias notificadas.

3.5.1.2 Resto de Penalizaciones

Para estas penalidades SBASE emitirá una nota al OPERADOR para que realice las correcciones que correspondan indicando el plazo de normalización de las mismas. A partir de la recepción de dicha Nota el OPERADOR dispondrá de un plazo máximo de 15 (quince) días para su normalización o el plazo establecido a criterio del inspector.

Las penalizaciones correspondientes están explícitamente detalladas en el Punto 6. Tabla I y II.

4. OTRAS PENALIDADES APLICABLES CON RELACION AL MATERIAL RODANTE, INSTALACIONES FIJAS Y CONTROL DEL SERVICIO.

El presente anexo estipula las penalidades y multas que se aplicarán al OPERADOR en caso de incumplimientos o faltas, según los criterios definidos más adelante.

Las penalidades podrán originarse como producto de las observaciones resultantes de las inspecciones de verificación del estado de los bienes y/o de las inspecciones de verificación del cumplimiento de los Planes de Mantenimiento. Asimismo, las observaciones podrán ser susceptibles de penalidades graves, intermedias o leves, según el caso.

4.1. Verificación del estado de los bienes

ALBERTO POCARDO
PRESIDENTE
S.B.A.S.E.

METROVIAS S.A.
ALBERTO E. VERRA
PRESIDENTE

Una falta se considerará grave cuando una observación de la verificación del estado del bien pueda implicar riesgos o situaciones que:

- puedan afectar la seguridad e integridad de personas y/o bienes, asumiendo como consecuencias inmediatas de una falta el riesgo de muerte o cualquier daño físico ocasionado a las personas y/o la destrucción parcial o total del patrimonio.

La aplicación será directa, solo para los casos de penalización Graves según lo establecido en el Punto 6. Tabla I.

Cuando por motivo de las inspecciones realizadas para la verificación del estado del bien se observaren faltas intermedias y/o faltas leves de acuerdo a lo detallado en el punto "6.Tabla II", SBASE emitirá una Orden de Servicio al OPERADOR para que proceda a la corrección de las faltas intermedias, si las hubiere y otra Orden de Servicio al OPERADOR para que proceda a la corrección de las faltas leves, si las hubiere. A partir de la recepción de cada Orden de Servicio el OPERADOR dispondrá de un plazo máximo de 15 (quince) días para su normalización o el plazo establecido a criterio del inspector.

A continuación se detalla el valor de cada tipo de penalización:

- Grave: 4.000 (cuatro mil) unidades de penalización por cada evento.
- Intermedia: 500 (quinientos) unidades de penalización por cada evento.
- Leve: 150 (ciento cincuenta) unidades de penalización por cada evento.

En el Punto 6 Tabla I y II se detallan todos los ítems o puntos de control clasificados por especialidad que el Autorizante utilizará para su trabajo habitual de fiscalización y control. Para cada ítem o punto de control se indica:

- Forma de verificación:
 1. Medición: susceptible de una medición y / o comparación contra un valor o estándar
 2. Observación: a través de una observación visual
 3. Foto: a través de la comparación contra una foto como referencia
- Tipo de Penalidad: grave, intermedia o leve
- Situaciones específicas: descripción de situaciones que de ser observadas aplicará la penalidad indicada en forma directa
- Medición: detalle del valor o estándar a cumplir o referencia dentro del contrato dónde consta ese valor o estándar

Todos los ítems o puntos de control que no tengan indicada la forma de verificación serán también susceptibles de penalidades. Para estos casos solo aplicarán las del tipo leve.

Para los casos susceptibles de Medición, se tomará como parámetro lo indicado en los Anexos de mantenimiento XI y XIV o lo estipulado en las normas mencionadas en las tablas I y II.

4.2. Verificación del cumplimiento de la documentación de los planes de mantenimiento.

Las penalidades producto de la verificación del cumplimiento de la documentación de los planes de mantenimiento serán de carácter intermedia y surgirán de las siguientes situaciones:

- Evidencia Escrita:
Los casos en los cuales el OPERADOR no cumpliera con la exigencia de disponer de la documentación requerida según Anexo X Requerimientos de Documentación.
- Coherencia de Protocolo:
Los casos en los cuales el concedente como producto de la revisión detallada de alguna documentación requerida en el Anexo X Requerimientos de Documentación, identificara que la misma no estuviera emitida correctamente. Se entiende como incorrecta a aquella documentación que no cumpliera con la coherencia técnica que debe ser expuesta en el documento según los planes de mantenimiento de los Anexos XI y XIV.
- Verificación del protocolo:
Los casos en los cuales como producto de la verificación in situ de alguno de los protocolos listados en el ANEXO XIV REQUERIMIENTOS DE DOCUMENTACION se constatará que el OPERADOR no los estuviera efectuando de la forma estipulada y exigida en los planes de mantenimiento de los Anexos XI y XIV.

En caso de observarse deficiencias SBASE emitirá una Orden de Servicio al OPERADOR para que realice las correcciones que correspondan indicando el plazo de normalización de las mismas. A partir de la recepción de dicha Nota el OPERADOR dispondrá de un plazo máximo de 15 (quince) días para su normalización o el plazo establecido a criterio del inspector.

5. BANDA DE TOLERANCIA PARA LA APLICACIÓN DE LAS PENALIDADES.

Para los ítems relacionados a seguridad que implican multas Graves (según 6. Tabla I), no existirá plazo de gracia por lo que las mismas se aplicarán desde el momento de la firma del presente AOM. En los casos particulares de los acápites 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5 y 2.6 se aplicará el siguiente esquema de penalización:

Penalidad	Período/ Cumplimiento del servicio
2.1 Penalidad por coches despachados de menos	Año 2013: Se penalizará el 1er Semestre por debajo del 93% y el 2do Semestre por debajo del 94%. Año 2014: Se penalizará el 1er Semestre por debajo del 95% y el 2do. Semestre por debajo del 96%
2.2 Penalidad por intervalos excedidos	Año 2013: Se penalizará el 1er Semestre por debajo del 93% y el 2do Semestre por debajo del 94%. Año 2014: Se penalizará el 1er Semestre por debajo del 95% y el 2do. Semestre por debajo del 96%

JUAN PABLO PICCARDO
PRESIDENTE
SBASE

METROMIAS S.A.
ALBERTO S. VERRA
PRESIDENTE

Penalidad	Período/ Cumplimiento del servicio
2.3 Penalidad por incumplimiento del servicio programado	Año 2013: Se penalizará el 1er Semestre por debajo del 93% y el 2do Semestre por debajo del 94%. Año 2014: Se penalizará el 1er Semestre por debajo del 95% y el 2do. Semestre por debajo del 96%
2.4 Penalidad por interrupción de Línea	Sin tolerancia para aquellas que sean exclusiva responsabilidad del OPERADOR
2.5 Penalidad por indisponibilidad de escaleras mecánicas	Año 2013: Se penalizará por debajo del 96% Año 2014: Se evaluará superar el nivel.
2.6 Penalidad por indisponibilidad de ascensores y salvaescaleras	Año 2013: Se penalizará por debajo del 85% Año 2014: Se evaluará superar el nivel.

Los porcentajes de los puntos 2.1, 2.2 y 2.3 se calcularán respecto del servicio programado de cada Línea con una formación menos en circulación. Este concepto podrá redefinirse en el último mes del año 2013 para definir el año 2014.

En el caso de los puntos 2.1, 2.2 y 2.3 el cumplimiento solo se podrá alcanzar si se cumplen anualmente los programas de Revisiones Generales presentados para el periodo 2013-14.

En el caso de 2.5. y 2.6. el cumplimiento solo se podrá alcanzar a partir de contar con el stock de repuestos.

- Plazo de Gracia.

Para la efectiva aplicación de las penalidades intermedias y leves, con excepción de lo previsto en el punto 4.2. del presente Anexo, el Anexo II, XVI y X, se tomarán en cuenta los siguientes plazos de gracia, los cuales se computarán desde la entrada en vigencia del presente AOM:

- De 0 a 4 meses: 0%
- De 5 a 8 meses: 50%
- De 9 a 11 meses: 75%
- A partir del mes 12 se aplicará el 100%.

Para los ítems indicados en los puntos 3.1., 3.2., 3.4.1., 3.4.2., 3.5.1.2. del presente Anexo se contemplará un período de 4 meses de gracia contados desde la entrada en vigencia del presente AOM.

6. Tabla I Tabla II