Resolución 1461/MEyOSP/97

537

Ministerio de Economía
y Obras y Servicios Públicos

DIRECCION DE INFORMACION
FOLIO
168

BUENOS AIRES, 23 DIC 1997

VISTO el Expediente Nº 14.308/97 del Registro de la COMISION NACIONAL DE REGULACION DEL TRANSPORTE de la SUBSECRETARIA DE TRANSPORTE TERRESTRE de la SECRETARIA DE TRANSPORTE del MINISTERIO DE ECONOMIA Y OBRAS Y SERVICIOS PUBLICOS, y

CONSIDERANDO:

Que por Decreto Nº 1143 de fecha 14 de junio de 1991 fue establecido el marco normativo para el otorgamiento de las concesiones de explotación de los servicios ferroviarios de pasajeros -de superficie y subterráneos- del AREA METROPOLITANA DE BUENOS AIRES, mediante el procedimiento de licitación pública.

Que por Resolución Nº 1456 del Registro del MINISTERIO DE ECONOMIA Y OBRAS Y SERVICIOS PUBLICOS, de fecha 13 de noviembre de 1991 fue aprobado el Pliego de Bases y Condiciones Generales a regir en las Licitaciones Públicas de carácter Nacional e Internacional para la Concesión de la Explotación de los Servicios Ferroviarios de Pasajeros comprendidos en el Decreto Nº 1143/91.

MEYOSP
PAUESG.AL 1 N°
7460
//

Que por Resolución Nº 134 del Registro del MINISTERIO DE ECONOMIA Y OBRAS Y SERVICIOS PUBLICOS, de fecha 29 de enero de 1992 fueron aprobadas las Condiciones Particulares de la Licitación Pública para la Concesión de la Explotación del Grupo de Servicios 3 (SBASE-URQUIZA).

Que con fecha 25 de noviembre de 1993 fue suscripto el respectivo contrato de concesión y sus Anexos por el señor Ministro de Economía y Obras y Servicios

DIRECCION DE INFORMACION
FOLIO
169

Públicos en representación del ESTADO NACIONAL y la firma METROVIAS SOCIEDAD ANONIMA, para la concesión de la explotación del referido Grupo de Servicio 3 (SBASE-URQUIZA).

Que por Decreto Nº 2608 de fecha 22 de diciembre de 1993 fue aprobado el respectivo Contrato de Concesión.

Que por el Artículo 40 del Decreto Nº 660 de fecha 24 de junio de 1996 se fusionaron la ex-COMISION NACIONAL DE TRANSPORTE AUTOMOTOR y la ex-COMISION NACIONAL DE TRANSPORTE FERROVIARIO y se absorbió la ex-UNIDAD DE COORDINACION DEL PROGRAMA DE REESTRUCTURACION FERROVIARIA en la COMISION NACIONAL DE REGULACION DEL TRANSPORTE, de acuerdo a lo normado y con las competencias atribuidas por el Decreto Nº 1388 del 29 de noviembre de 1996.

Que por Nota Nº 282 de fecha 18 de marzo de 1997, del concesionario del Grupo de Servicios 3 (SBASE-URQUIZA), METROVIAS SOCIEDAD ANONIMA, el mismo solicita la aprobación y aplicación del nuevo régimen de penalidades, el que se concreta con las modificaciones introducidas al Anexo XXX/1-SBA del Contrato de Concesión, aprobado por Decreto Nº 2608/93.

MEYOSP
PROESGRAL 1 Nº
7460

Que la base licitatoria fijó parámetros mínimos de cumplimiento y estableció porcentajes de incumplimientos no penalizables, conforme se consigna en el anexo antes referido.

Que los inconvenientes que resultan de mantener la metodología actualmente vigente han sido ponderados en el informe técnico que corre agregado de fojas 50 a fojas 77 de este expediente del cual resulta además, que la modificación del

INFORMACION PUBLICO
FOLIO
170

procedimiento ha motivado un pormenorizado estudio y tratamiento.

Que dichas modificaciones se ordenan en el sentido de dotar al sistema de mayor celeridad y eficacia, tanto al tiempo de tratar el procedimiento adjetivo para la aplicación de las penalidades operativas, como al considerar las que corresponden por otras deficiencias del servicio.

Que el Servicio Jurídico permanente de este Ministerio ha tomado en estas actuaciones la intervención que le compete.

Que el suscripto es competente para entender en la presente cuestión y el pronunciamiento respectivo encuadra en las prescripciones del Artículo 4° del Decreto N° 2608 de fecha 22 del diciembre de 1993.

Por ello,

EL MINISTRO DE ECONOMIA Y OBRAS Y SERVICIOS PUBLICOS

RESUELVE:

ARTICULO 1°.- Modifícase el Anexo XXX/1-SBA del Contrato de Concesión, correspondiente a los servicios de subterráneos y premetro, suscripto con fecha 25 de noviembre de 1993, con METROVIAS SOCIEDAD ANONIMA, aprobado por Decreto N° 2608/93 y apruébase el texto que lo sustituye, el que consta de 18 fojas y que como Anexo I forma parte integrante de la presente resolución.

ARTICULO 2°.- Regístrese, comuníquese y archívese.

MEYOSP
PROESCTAL 1 n°
7460

RESOLUCION N° 1461

Dr. ROQUE BENJAMIN FERNANDEZ
MINISTRO DE ECONOMIA
Y OBRAS Y SERVICIOS PUBLICOS

ANEXO I

DIRECCION DE INFORMACION AL PUBLICO
FOLIO
171

**GRUPO DE SERVICIOS 3**

**ANEXO XXX/1-SBA**

**PROCEDIMIENTO PARA EL COMPUTO Y APLICACION DE PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO DEL SERVICIO**

El presente anexo estipula las penalidades y multas que la Autoridad de Aplicación (en adelante AA) aplicará al Concesionario, cuando los estándares del servicio presenten desvíos respecto de las bandas de tolerancia especificadas. Las penalidades se valuarán en "unidades de penalización" (UP), y el valor monetario de cada una de ellas será igual al precio de la tarifa más alta vigente al período que corresponde la penalidad.

Los valores de los Indicadores de Penalización N$^{OS}$ 1 a 5 que luego se detallan y de las penalidades por su incumplimiento serán calculados a partir de la información contenida en el Informe Mensual de Operaciones (IMO) que el Concesionario deberá presentar a la AA dentro de los primeros 10 (diez) días corridos del mes siguiente al analizado. La información deberá ser remitida en forma impresa y en el soporte magnético que especifique oportunamente la AA.

Si pasado el período de 10 (diez) días corridos del mes siguiente al analizado la AA no recibiese el IMO, el Concesionario será penalizado con una multa equivalente a 1.000 unidades de penalización por cada día de atraso. Asimismo, si al finalizar los primeros 15 (quince) días corridos del mes siguiente al analizado la AA aún no hubiese recibido el IMO, el Concesionario será penalizado -por incumplimiento potencial por todo concepto- con una multa equivalente a la más alta cantidad total de unidades de penalización mensual que le hayan sido aplicadas en los 6 meses anteriores al hecho, con más las unidades de penalización correspondientes a las demoras en la presentación del IMO.

Si, posteriormente, la penalidad correspondiente al mes analizado resultare ser menor a la penalidad por incumplimiento potencial, la diferencia será devuelta al Concesionario dentro de los 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la fecha de comunicación de estos resultados por parte de la AA. En el caso en que la penalidad correspondiente al mes analizado fuese mayor que la penalidad por incumplimiento potencial, la diferencia a favor de la AA deberá hacerse efectiva dentro de los 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la fecha de comunicación de estos resultados por parte de la AA. Pero si el pago de la diferencia en más o en menos no se efectivizare, el mismo se cargará o deducirá al monto correspondiente a las penalizaciones del mes siguiente con más los intereses fijados en el artículo N$^{O}$ 3 del Pliego de Condiciones Particulares (en adelante PCP), en su apartado "Pago de las Penalidades".

7460

Además de recepcionar y analizar la información suministrada por el Concesionario, la AA llevará a cabo



Dr. KUGUL BENJAMIN HERNANDEZ
MINISTRO DE ECONOMIA

DIRECCIÓN DE INFORMA
FOLIO
17

inspecciones periódicas con el propósito de validarla. Para ello el Concesionario deberá permitir el acceso y el ejercicio de las facultades de control de la AA en los términos establecidos por el artículo 14.3. del Contrato de Concesión.

Hasta tanto se implemente el registro automatizado del servicio efectuado correspondiente a cada línea de subterráneos, tal cual está previsto en el plan de inversiones aprobado, la Autoridad de Aplicación y el Concesionario acuerdan analizar la aplicación de un método estadístico que permita expandir las diferencias que pudieran surgir entre la información procedente de los muestreos a realizar por la AA y la que remita el Concesionario.

En este sentido, ambas partes encomendarán a un Organismo Oficial, a designar de común acuerdo (INDEC, Facultad de Ciencias Económicas u otro Organismo idóneo similar), la preparación de una propuesta metodológica que se oriente al propósito antes enunciado.

Una vez presentada y analizada por las partes interesadas la propuesta metodológica será puesta en vigencia en la medida que esté plenamente acordada por la AA y el Concesionario. En este caso, los acuerdos a que se arriben formarán parte del presente anexo.

En cuanto a la aplicación de las penalidades por incumplimiento de los Indicadores de Penalización N$^{OS}$ 1-5, ésta será mensual y para cada línea por separado, sin dar lugar a compensaciones entre distintas líneas. Del mismo modo, los indicadores cuyo cálculo se realice en base a un cómputo diario o semanal no darán lugar a compensaciones entre días o semanas distintos, 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 un 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 los casos de los Indicadores de Penalización N$^{O}$ 6-12, se penalizará al Concesionario por el incumplimiento de las Órdenes de Servicio emitidas por la AA.

Cabe señalar, además, que -de acuerdo con el artículo N° 41 del PCP- la ejecución de las inversiones previstas en el PCP y otras adicionales que pudiesen realizarse, no eximirán al Concesionario de ser penalizado por incumplimientos en el servicio. Según el mencionado artículo, el Concesionario deberá programar las obras de manera tal que su ejecución no interfiera los servicios que debe prestar. Si la interferencia fuera inevitable, el Concesionario programará la realización de las obras en línea con una programación transitoria de los servicios de manera de hacer mínima su alteración. Dicha programación transitoria deberá ser sometida a la aprobación de la AA, en los plazos establecidos en el artículo 2 punto 2.3 del PCP y anunciada al público con una antelación no inferior a

7460

FOLIO 173

los 7 (siete) días corridos. Consecuentemente, mientras se ejecuten dichas obras la aplicación de indicadores de penalización y penalidades por incumplimiento de los estándares de servicio se efectuará con relación a la programación transitoria de las operaciones.

En los casos que, por razones de fuerza mayor, el Concesionario se vea imposibilitado de presentar los programas de trenes transitorios dentro de los plazos antes mencionados, el mismo deberá justificar a la AA las causas del impedimento, y esta evaluará la razonabilidad de la solicitud de excepción.

Respecto a la liquidación y pago de las penalidades, se seguirá el siguiente procedimiento:

a) Una vez presentado el IMO, la AA comunicará al Concesionario, dentro del plazo de 15 (quince) días las discrepancias existentes entre el informe elevado por el Concesionario y la información obtenida por la Auditoría.

b) Notificado el Concesionario de las observaciones formuladas deberá, en el plazo de 10 (diez) días contados a partir de la notificación, salvar los errores incurridos o demostrar fehacientemente la inexistencia de los mismos.

c) La AA resolverá las cuestiones propuestas, evaluará los hechos, antecedentes y el derecho aplicable, calculará las penalidades en forma definitiva, en su caso, y notificará al Concesionario. Si de la comparación entre los datos recogidos directamente por la AA y los provistos por el Concesionario oportunamente, surgieran inexactitudes o divergencias tales que, donde originalmente se dio por cumplidos los estándares de servicios exigidos, de hecho hubiese habido incumplimientos de los mismos, el Concesionario será multado. Dicha multa será equivalente a 5 (cinco) veces el valor de la penalización(es) correspondiente(s) al/los incumplimiento(s) del/los Indicadores de Intervalos Excedidos e Incumplimiento del Servicio Programado, 20 (veinte) veces del correspondiente al Indicador de Coches Despachados de Menos y 30 (treinta) veces del correspondiente al Indicador de Interrupción de Línea, adicionalmente al pago de la(s) penalización(es) establecida(s) para cada caso. El Concesionario podrá interponer contra cualquiera de las decisiones referidas en este párrafo, los recursos previstos por la Ley de Procedimientos Administrativos.
Estas penalizaciones también serán aplicables en los casos que, como consecuencia de controles que realice la AA con posterioridad al mes en cuestión, surjan diferencias adicionales respecto de la información suministrada por el Concesionario.

7460

d) Concluido el procedimiento de cálculo de las penalidades, la AA notificará al Concesionario del acto por el cual se le formula el cargo.

FOLIO 174

e) El importe allí consignado deberá ser abonado por el Concesionario dentro de los 10 (diez) días corridos desde que se notificara la formulación del cargo.

f) Una vez vencido dicho plazo de pago, la AA cargará intereses sobre el monto adeudado aplicando la tasa activa del día anterior fijada por el Banco de la Nación Argentina.

Las penalidades se aplicarán en el entendimiento de que el Concesionario es responsable de prever y solucionar los inconvenientes o déficit que se presentase en el servicio, y que los márgenes de tolerancia son lo suficientemente amplios como para cubrir defectos debidos a problemas externos imprevistos. No obstante ello, excepcionalmente no se aplicarán las penalidades establecidas cuando se cumpla lo establecido en el artículo 17.1.4. del Contrato de Concesión para caso fortuito o de fuerza mayor. Tanto en los supuestos contemplados o cuando el hecho fehacientemente demostrado sea imputable exclusivamente a la responsabilidad del Concedente e impeditivo del cumplimiento de la obligación a cargo del Concesionario, no se aplicarán las penalidades establecidas.

**Cálculo de los Indicadores de Penalización del Servicio Nº 1-5**

**1. PENALIDAD POR COCHES DESPACHADOS DE MENOS.**

La penalidad por Coches Despachados de Menos se calculará en las horas-pico, (diferenciando mañana y tarde) para cada día hábil y para cada línea por separado.

Por cada coche despachado de menos, en el período pico de la mañana (8 a 11 hs.), y por cada coche despachado de menos, en el período pico de la tarde (17 a 20 hs.), en ambos casos en el sentido dominante del tráfico (en el caso del Premetro todos los despachos se considerarán desde la estación Saguier), por debajo de la cantidad de oferta de referencia establecida en los apartados a) y b), que a continuación se exponen, se aplicarán 21 unidades de penalización (UP):

a) Si la programación aprobada por la AA presentara cantidades de oferta inferiores o iguales a las establecidas en el Cuadro .A. del presente Anexo, se tomarán como oferta de referencia para la [illegible]

DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN AL PÚBLICO
FOLIO
175

el Cuadro .A. referido, los que fueran menores para cada línea y para cada franja horaria pico definida.

c) En el caso del Premetro, hasta tanto se finalicen las obras básicas de inversión del Loop que une los ramales de Centro Cívico y Gral. Savio y se lleven a cabo, de común acuerdo entre la AA, el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y el Concesionario, la totalidad de las medidas que mejoren la seguridad del servicio, el Concesionario presentará una programación de emergencia acorde con lo indicado precedentemente. Asimismo deberá tenerse en cuenta la mejora de oferta en caso de verificarse un crecimiento de la demanda. Una vez finalizados los aspectos señalados regirán los parámetros exigidos en el cuadro .A..

*CUADRO XXX.A.*

COCHES A DESPACHAR POR PERIODO PICO

| Línea | AÑO 3 | | | | AÑOS 4 A 20 | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Invierno | | Verano | | Invierno | | Verano | |
| | 8-11 | 17-20 | 8-11 | 17-20 | 8-11 | 17-20 | 8-11 | 17-20 |
| A | 245 | 206 | 190 | 201 | 287 | 255 | 220 | 234 |
| B | 238 | 257 | 227 | 240 | 298 | 318 | 260 | 277 |
| C | 224 | 222 | 188 | 192 | 234 | 240 | 216 | 222 |
| D | 192 | 192 | 180 | 160 | 248 | 255 | 206 | 180 |
| E | 106 | 114 | 95 | 90 | 123 | 132 | 103 | 98 |
| P | 35 | 38 | 32 | 30 | 41 | 43 | 34 | 33 |

La cantidad de coches despachados que se considerarán para el cálculo de esta penalidad es la cantidad de coches realmente despachados, incluidos los viajes adicionales.

No se considerarán en el cálculo de esta penalidad los coches despachados pertenecientes a viajes no comerciales.

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. Asimismo, se considerarán como coches despachados a aquellos correspondientes a viajes que tengan su origen y/o destino en una terminal 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 del 5 % (cinco por ciento) de dicha programación aprobada.

7460

Los períodos pico del día hábil para el cálculo de este índice son: de 8 a 11 horas y de 17 a 20 horas. La AA y el Concesionario de común acuerdo podrán modificar estos horarios en caso de verificarse cambios en el comportamiento de los usuarios, pero deberá mantenerse la cantidad de horas asignadas en cada período pico.

DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN AL PÚBLICO
FOLIO
170

Las penalidades se calcularán para cada día hábil y para cada línea, sin dar lugar a compensaciones entre períodos pico de un mismo día hábil, ni entre días hábiles sucesivos ni entre líneas distintas. Asimismo, la aplicación de estas penalidades se hará independientemente de las que correspondieran por incumplimiento del servicio programado e interrupción de línea.

**2. PENALIDAD POR INTERVALOS EXCEDIDOS.**

La penalidad por Intervalos Excedidos se calculará para el horario de servicio autorizado por la AA, excepto para los períodos pico de días hábiles establecidos en el indicador de coches despachados de menos. El cómputo se hará diariamente y para cada línea por separado.

Para el cómputo de las penalidades por este índice, se considerarán 20 unidades de penalización (UP) por cada intervalo excedido respecto al máximo diario exento de penalidades para cada línea, según los siguientes criterios:

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 minutos para las líneas subterráneas y 3 minutos para el premetro correspondiente al primer tren comercial antes del evento. En el caso del premetro se considerarán los intervalos únicamente desde la estación Saguier.

b) Para cada línea y día, se considerarán intervalos excedidos sujetos a penalizaciones, cuando la cantidad de intervalos excedidos definidos en a) supere el 3% de 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 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 de cada línea (en el caso del premetro el inicio y cierre del servicio se considerará únicamente desde la estación Saguier).

d) Las penalidades se calcularán para cada día y cada línea, sin dar lugar a compensaciones a días sucesivos, ni entre líneas distintas. En el caso de existir interrupción de línea, no se computarán los intervalos excedidos en dicho período.
El concesionario deberá implementar los medios que permitan controlar los tiempos requeridos. Los intervalos entre trenes se medirán en las estaciones cabeceras que den origen a los viajes comerciales de cada línea, y que formen parte de la programación aprobada vigente.

MEYOSP
PAUESGAL 1 N°
7460

DIRECCION DE INFORMACION AL PUBLICO
FOLIO
177

**3. PENALIDAD POR INCUMPLIMIENTO DEL SERVICIO PROGRAMADO.**

La penalidad por incumplimiento del servicio programado se calculará para todo el horario de servicio autorizado por la AA, para cada semana y para cada línea por separado.

La penalidad por incumplimiento de servicio programado se aplicará exclusivamente cuando la cantidad de viajes realizados de trenes programados por semana y línea resultase inferior al 97% de la cantidad de viajes de trenes programados para igual semana y línea. En ese caso, el Concesionario será penalizado con 53 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 principales de cada línea (en el caso del Premetro se tomará como cabecera única la estación Saguier), definidos éstos como parte de la programación aprobada vigente y exceptuando los siguientes:

a) que no estén dentro de la programación aprobada por la AA;

b) con pasajeros pero con alteración del régimen normal de paradas entre cabeceras principales;

c) sin pasajeros en parte o en todo el recorrido entre cabeceras principales;

d) de los coches recaudadores y otros que no ofrecen servicio al público, y

e) aquellos realizados por trenes que partan antes de 60 (sesenta) segundos del horario de la iniciación y/o los trenes que salgan 2 (dos) minutos después del horario de finalización del servicio.

Las penalidades por incumplimiento del servicio programado deberá ser calculada por el Concesionario en base a la Planilla Diaria de Operación de Trenes que forma parte del Informe Mensual de Operaciones (IMO), y su valor deberá ser consignado en la misma.

MEYUSP
PAUESG.JL 1 b
7460
A

Las penalidades se calcularán para cada semana y para cada línea, sin dar lugar a compensaciones entre semanas sucesivas, ni entre líneas distintas. Asimismo, la aplicación de estas penalidades se hará con independencia de si también correspondiera la aplicación de penalidad para los restantes Indicadores de Penalización.

**4. PENALIDAD POR INTERRUPCION DE LINEA.**

OFICINA DE INFORMACIÓN AL PÚBLICO
FOLIO
178

La Penalidad por Interrupción de Línea se calculará para todo el horario de servicio autorizado por la AA, para cada día y para cada línea por separado.

Se considerará Interrupción de Línea cuando el intervalo entre 2 (dos) trenes sucesivos supere 2 (dos) intervalos programados más una tolerancia de 2 (dos) minutos en el caso de las líneas subterráneas y de 3 (tres) minutos en el caso del premetro, considerando en forma independiente cada sentido de circulación del tráfico, con excepción del premetro donde se considerará un único sentido de circulación (con cabecera en Saguier). La medición de cada interrupción de línea se computará como el tiempo transcurrido entre el horario de salida del último tren comercial antes del evento y el horario de salida del primer tren comercial después del evento. Si tal medición, para cada sentido de tráfico, superase el tiempo equivalente a dos intervalos programados correspondientes al último tren comercial despachado antes del evento, más la tolerancia definida precedentemente, se considerarán 9 unidades de penalización (UP) por cada minuto o fracción en exceso. En cambio si la interrupción fuese igual o inferior a 2 (dos) intervalos programados se computará solamente como intervalo excedido de frecuencia de servicio, bajo los criterios fijados para tal indicador de penalización.

En el caso de cancelarse el primer y/o el 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 de cada línea (en el caso del premetro el inicio y cierre del servicio se considerará únicamente desde la estación Saguier).

Las penalidades se calcularán diariamente y para cada línea, sin dar lugar a compensaciones entre días sucesivos, ni entre líneas distintas. Asimismo, cuando exista interrupción de línea, no se computarán intervalos excedidos por frecuencia del servicio.

**5. PENALIDAD POR INDISPONIBILIDAD DE ESCALERAS MECANICAS.**

MEYUSP
PROCESO 1
7460

El Indice de Indisponibilidad de Escaleras Mecánicas (IIEM) se calculará, por mes y para cada línea por separado, aplicando la siguiente fórmula:

$$IIEM_k = \frac{\Sigma\ TD_k}{TS_k \times NE_k} \times 100$$

donde

$IIEM_k$ = Indice de Indisponibilidad de Escaleras Mecánicas de la línea k (en por ciento).

DE INFORMACION AL PUBLICO
FOLIO
179

$TD_k$ = Tiempo de detención (en horas) de las escaleras mecánicas de la línea k, excluyendo interrupciones programadas para mantenimiento. Para cada escalera se aceptará únicamente una inmovilización programada de 2 (dos) horas semanales como máximo para la realización de tareas de mantenimiento y reparación. Los períodos de detención que coincidan con las horas-pico (de 8 a 11 horas, y de 17 a 20 horas) deben multiplicarse por 2.

$NE_k$ = Cantidad de escaleras mecánicas existentes en la línea k.

$TS_k$ = Tiempo total de servicio (en horas) establecido para cada una de las escaleras mecánicas de la línea k y para el mes evaluado.

En todos los casos en que existan escaleras mecánicas, las mismas deberán estar disponibles para el público y en funcionamiento durante todo el tiempo en que se encuentre habilitada la estación o el acceso correspondientes. No obstante, el Concesionario podrá proponer otro horario de servicio para cada escalera mecánica, el que para ser establecido requerirá la aprobación de la Autoridad de Aplicación, en cuyo caso será considerado a todos los efectos.

En las estaciones donde existiera una única escalera mecánica para servir a un flujo de pasajeros, las inmovilizaciones para tareas de mantenimiento y reparación deberán ser programadas entre las 22 horas de un día y las 6 horas del día siguiente.

Allí donde existieran escaleras alternativas, las inmovilizaciones podrán programarse durante el día pero nunca durante las horas pico.

La Penalidad por incumplimiento del Indice de Indisponibilidad de Escaleras Mecánicas (IIEM) se obtendrá multiplicando 1.500 unidades de penalización (UP) por cada 1 (uno) por ciento de diferencia entre el extremo superior de la banda de tolerancia del índice y el valor observado del IIEM. Las penalidades se calcularán por mes y para cada línea, sin dar lugar a compensaciones entre líneas distintas.

La mencionada banda de tolerancia irá reduciéndose entre el primer y el cuarto año de la Concesión, de acuerdo con el cuadro siguiente:

7460
8

| Años | | |
|---|---|---|
| Línea | 3 | 4 |
| A,B,C,D,E | 0%-4% | 0%-3% |

A partir del quinto año la banda de tolerancia quedará fija en los valores especificados para el cuarto año de la

DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN AL PÚBLICO
FOLIO
180

Concesión, con excepción de la línea A, a la cual se le aplicarán, a partir del año 3 y de acuerdo a la cantidad de escaleras mecánicas existente en ese momento, los siguientes valores:

- hasta 10 escaleras mecánicas 0% - 5%
- entre 11 y 20 escaleras mecánicas 0% - 4%
- más de 20 escaleras mecánicas 0% - 3%

**Cálculo de los Indicadores de Penalización del Servicio N° 6-12**

**6. PENALIDAD POR INCUMPLIMIENTOS EN ESTACIONES.**

6A. Sistemas de venta de pasajes y de acceso a andenes

El Concesionario deberá implantar los sistemas y disponer los recursos humanos y/o equipamiento necesarios para mejorar la atención al público en lo que hace a la adquisición de pasajes, ya sea reforzando la atención en las actuales boleterías, y/o habilitando nuevas boleterías, y/o instalando máquinas automáticas de expendio de boletos, etc.. Se espera que el Concesionario procure reducir el tiempo de espera de los usuarios para comprar sus pasajes.

Del mismo modo, se espera que mediante un adecuado mantenimiento de la infraestructura correspondiente (molinetes u otro tipo de mecanismo de acceso), el Concesionario procure reducir el tiempo de espera de los usuarios para acceder a los andenes.

Funcionarios de la AA inspeccionarán periódicamente las estaciones para evaluar el funcionamiento de los sistemas de venta de pasajes y de acceso a andenes. A los efectos de poder medir el tiempo de espera en boleterías, la AA efectuará mediciones de 60 minutos en cada una de las boleterías. Si el valor promedio de las mediciones efectuadas supera los 2 (dos) minutos en la atención al público, se labrará un acta en presencia del Jefe o responsable a cargo de la estación e inmediatamente la AA cursará una Orden de Servicio al Concesionario para que realice las correcciones pertinentes. El plazo máximo otorgado por la AA para que el Concesionario ejecute los trabajos de Sistemas de Ventas de Pasajes y Acceso a Andenes solicitados en la Orden de Servicio es de 5 (cinco) días a partir de su fecha de emisión.

La Penalidad por incumplimiento en los Sistemas de Ventas de Pasajes y Acceso a Andenes se obtendrá multiplicando 1.000 unidades de penalización (UP) por cada día de atraso en la corrección de las deficiencias detectadas en la Orden de Servicio.

6B. Limpieza y conservación de estaciones

El Concesionario deberá mantener las estaciones, baños, circulaciones e inmuebles en general en buen estado de conservación, aseo e higiene y es responsable de ello ante la AA por actos propios y/o de terceros. Los baños deberán estar fácilmente ubicables y ser de libre acceso al público.

DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN AL PÚBLICO
FOLIO
181

Entre otras cosas, los mosaicos rotos y/o con excesivo desgaste deberán ser reemplazados; la pintura y el revestimiento deberán ser correctamente mantenidos; y libres de "graffiti" y publicidad adherida sin permiso, de modo que los pisos, paredes y cielorrasos estén en buenas condiciones. El Concesionario será particularmente responsable de custodiar y conservar las diversas obras artísticas -murales, frisos, cerámicos, etc...- de elevados valores histórico y monetario que se encuentran en diversos lugares de la red. Por todo lo anterior, el Concesionario deberá emplear materiales tales que su comportamiento sea al menos el mismo desde los puntos de vista estético, de conservación y de seguridad tanto para los objetos en sí como para los usuarios.

Funcionarios de la AA visitarán periódicamente las estaciones para evaluar el estado de limpieza y conservación de las dependencias que las componen. De encontrarse deficiencias se labrará un acta en presencia del Jefe o responsable a cargo de la estación e inmediatamente la AA cursará una Orden de Servicio al Concesionario para que realice las correcciones pertinentes. El plazo máximo otorgado por la AA y solicitado a través de la Orden de Servicio para que el Concesionario ejecute los trabajos de Limpieza es de 2 (dos) días a partir de su fecha de emisión, en tanto que para Conservación de Estaciones es de 15 (quince) días a partir de su fecha de emisión.

La Penalidad por incumplimiento tanto en la Limpieza como en la Conservación de Estaciones se obtendrá multiplicando 1.000 unidades de penalización (UP) por cada día de atraso en la corrección de las deficiencias detectadas en la Orden de Servicio.

6C. Iluminación en estaciones y túneles

El Concesionario deberá proveer en estaciones y túneles el siguiente nivel medio de iluminación en plano horizontal a 1 metro del nivel del piso:

| | |
|---|---|
| Andenes | 100 Lux |
| Vestíbulos | 80 Lux |
| Pasillos | 80 Lux |
| Boleterías (mostrador) | 200 Lux |
| Escaleras fijas y mecánicas | 150 Lux |
| Molinetes | 150 Lux |
| Entrepisos | 100 Lux |
| Baños | 100 Lux |
| Túnel | 15 Lux |
| Túnel en zona de cambios y accionamiento de vías | 80 Lux |

7460

Funcionarios de la AA visitarán periódicamente las estaciones y túneles para evaluar su nivel medio de iluminación. De encontrarse deficiencias se labrará un acta en presencia del Jefe o responsable a cargo de la estación e inmediatamente la AA cursará una Orden de Servicio al Concesionario para que realice las correcciones pertinentes. El

DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN AL PÚBLICO
FOLIO
182

plazo máximo otorgado por la AA para que el Concesionario ejecute los trabajos de Iluminación en Estaciones y Túneles solicitados en la Orden de Servicio es de 5 (cinco) días a partir de su fecha de emisión.

La Penalidad por incumplimiento en el nivel medio de Iluminación en Estaciones y Túneles se obtendrá multiplicando 1.000 unidades de penalización (UP) por cada día de atraso en la corrección de las deficiencias detectadas en la Orden de Servicio.

**7. PENALIDAD POR INCUMPLIMIENTO EN EL ALISTAMIENTO Y PRESENTACION DEL MATERIAL RODANTE.**

7A. Limpieza y conservación del material rodante

El Concesionario deberá mantener el material rodante en buen estado de conservación, aseo e higiene, y es responsable de ello ante la AA por actos propios y/o de terceros.

El material rodante deberá estar limpio, libres de "grafitti" y sin inscripciones y/o publicidades adheridas sin permiso interior y exteriormente. Los vidrios, asientos y todo otro elemento de interior de cabina en mal estado, deberán ser reparados.

Funcionarios de la AA inspeccionarán periódicamente el material rodante para evaluar su estado de limpieza y conservación. De encontrarse deficiencias se labrará un acta en presencia del Jefe o responsable a cargo e inmediatamente la AA cursará una Orden de Servicio al Concesionario para que realice las correcciones pertinentes. El plazo máximo otorgado por la AA y solicitado a través de la Orden de Servicio para que el Concesionario ejecute los trabajos de Limpieza es de 2 (dos) días a partir de su fecha de emisión, en tanto que para Conservación del material rodante es de 15 (quince) días a partir de su fecha de emisión.

La Penalidad por incumplimiento tanto en la Limpieza como en la Conservación del Material Rodante se obtendrá multiplicando 1.000 unidades de penalización (UP) por cada día de atraso en la corrección de las deficiencias detectadas en la Orden de Servicio.

7460

7B. Iluminación interior de coches

El Concesionario deberá proveer la iluminación en el interior de los coches utilizando todas la luminarias existentes en los mismos. Los valores indicados en el cuadro XXX.B. o en el cuadro XXX.C., según corresponda, se verificarán una vez que el coche se reincorpore al servicio luego de una revisión general. Funcionarios de la AA inspeccionarán periódicamente el material rodante para evaluar su nivel medio de iluminación. Dichos niveles de iluminación estarán dentro de los siguientes valores:

ANEXO I

DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN AL PÚBLICO
FOLIO
183

Cuadro XXX.B. Situación Actual

| Tipo de Coches | Sectores de pasajeros al nivel de lectura para pasajero sentado |
|---|---|
| Le Brugeoise/EMEPA | 95 Lux |
| Mitsubishi (tubos continuos) | 300 Lux |
| Mitsubishi (sin tubo en el acceso de puerta) | 250 Lux |
| Siemens Schuckert | 100 Lux |
| General Electric | 70 Lux |
| Fiat FM | 120 Lux |
| Materfer Premetro | 120 Lux |

Cuadro XXX.C. Situación Futura luego de Proyecto de mejoras

| Tipo de Coches | Sectores de pasajeros al nivel de lectura para pasajero sentado |
|---|---|
| Le Brugeoise | 95 Lux |
| Mitsubishi (tubos continuos) | 300 Lux |
| Mitsubishi (sin tubo en el acceso de puerta) | 250 Lux |
| Siemens Schuckert | (*) |
| General Electric | (*) |
| Fiat FM | 120 Lux |
| Materfer Premetro | 120 Lux |

(*) Una vez recepcionado el primer coche de cada línea, personal técnico de la AA y del Concesionario efectuarán mediciones a los efectos de determinar los valores lumínicos de referencia.

Durante el servicio se admitirá como mínimo un 90 % (noventa por ciento) de luminarias prendidas.

Funcionarios de la AA inspeccionarán periódicamente el material rodante para evaluar el estado de la iluminación.

De encontrarse deficiencias se labrará un acta en presencia del Jefe o responsable a cargo e inmediatamente la AA cursará una Orden de Servicio al Concesionario para que realice las correcciones pertinentes. El plazo máximo otorgado por la AA para que el Concesionario ejecute los trabajos de Iluminación Interior de Coches solicitados en la Orden de Servicio es de 5 (cinco) días a partir de su fecha de emisión.

La Penalidad por incumplimiento en el nivel medio de Iluminación Interior de Coches se obtendrá multiplicando 1.000 unidades de penalización (UP) por cada día de atraso en la corrección de las deficiencias detectadas en la Orden de Servicio.

DIRECCION DE INFORMA
FOLIO
184

**8. PENALIDAD POR INCUMPLIMIENTO EN LA INFORMACION AL PUBLICO USUARIO.**

El Concesionario deberá mantener informado al público usuario sobre las prestaciones normales del servicio y también sobre imprevistos o modificaciones que alteren esas prestaciones.

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. Asimismo, en los pasillos de salida de las mismas deberá indicarse las calles, lugares de interés, líneas de ómnibuses, trenes (si se diesen los casos) a los que es posible acceder.

El Concesionario deberá exhibir mapas de la red de subterráneos y diagramas de las respectivas líneas en las estaciones y coches correspondientes, como así también la ubicación de los baños habilitados y las características de su uso.

A solicitud de la AA, el Concesionario deberá exhibir al público toda aquella información que la misma comunique y deberá velar por la presencia del mensaje de la AA en toda comunicación pública que realice.

El Concesionario deberá incluso informar sobre las alteraciones del servicio, tales como interrupciones, retrasos, cancelaciones y/o accidentes. Para ello utilizará los sistemas existentes de comunicaciones y de altavoces, y otros que se implementen en el futuro.

Funcionarios de la AA inspeccionarán periódicamente las estaciones para evaluar la información ofrecida al público usuario. De encontrarse deficiencias se labrará un acta en presencia del Jefe o responsable a cargo e inmediatamente la AA cursará una Orden de Servicio al Concesionario para que realice las correcciones pertinentes. El plazo máximo otorgado por la AA para que el Concesionario ejecute los trabajos de Información al Público Usuario solicitados en la Orden de Servicio es de 15 (quince) días a partir de su fecha de emisión.

7460 La Penalidad por incumplimiento en la Información al Público Usuario se obtendrá multiplicando 400 unidades de penalización (UP) por cada día de atraso en la corrección de las deficiencias detectadas en la Orden de Servicio.

**9. PENALIDAD POR INCUMPLIMIENTO EN LA EXPLOTACION DE ESPACIOS PUBLICITARIOS Y LOCALES COMERCIALES.**

En lo que respecta a la explotación de espacios publicitarios y locales comerciales, el Concesionario deberá ajustarse a las reglamentaciones municipales vigentes como así también a las disposiciones establecidas en el PCP.

DIRECCION DE INFORMA
FOLIO
185

La publicidad no podrá oscurecer o anular la señalización informativa para el movimiento de los pasajeros ni afectar la seguridad del tránsito de los mismos en estaciones y circulaciones. En el caso de espacios que integren publicidad con señalización informativa -como, por ejemplo, Nombre de Estación, Consejos al Usuario, Información sobre Combinaciones- la superficie dedicada a publicidad será limitada hasta un 40% de la superficie total del espacio.

Los locales comerciales no deberán infringir las normas vigentes en cuanto a seguridad del tránsito de pasajeros en estaciones y circulaciones, lo que deberá ser tenido en cuenta por el Concesionario al realizar contratos de locación de locales o cesión de espacios publicitarios.

Funcionarios de la AA inspeccionarán periódicamente las estaciones para evaluar el funcionamiento de los espacios publicitarios y los locales comerciales. De encontrarse deficiencias con respecto a lo especificado en los contratos existentes a la toma de posesión, o a las normas mencionadas en los contratos celebrados por el Concesionario, se labrará un acta en presencia del Jefe o responsable a cargo e inmediatamente la AA cursará una Orden de Servicio al Concesionario para que realice las correcciones pertinentes o suprima los locales y/o medios publicitarios que se hallen en infracción con las normas mencionadas. El plazo máximo otorgado por la AA para que el Concesionario ejecute los trabajos referidos a Explotación de Espacios Publicitarios solicitados en la Orden de Servicio es de 5 (cinco) días a partir de su fecha de emisión. El plazo máximo otorgado por la AA para que el Concesionario ejecute los trabajos referidos a Locales Comerciales solicitados en la Orden de Servicio es de 15 (quince) días a partir de su fecha de emisión. Los eventuales perjuicios ocasionados a los locatarios de los locales y espacios serán soportados por el Concesionario.

La Penalidad por incumplimiento en la Explotación de Espacios Publicitarios será igual a la fracción diaria proporcional del ingreso mensual obtenido por el Concesionario en la locación en infracción por cada día de atraso en la corrección de las deficiencias detectadas en la Orden de Servicio.

7460

La Penalidad por incumplimiento en la Explotación de Locales Comerciales será igual a la fracción diaria proporcional del ingreso mensual obtenido por el Concesionario en la locación en infracción por cada día de atraso en la corrección de las deficiencias detectadas en la Orden de Servicio.

**10. PENALIDAD POR INCUMPLIMIENTO EN LA RECEPCION Y TRATAMIENTO DE QUEJAS DEL PUBLICO.**

El Concesionario deberá informar en cada estación y por los sistemas de comunicación existentes, de altavoces y otros que se implanten en el futuro, la existencia del Libro de

DIRECCION DE INFORMACION AL PUBLICO
FOLIO
186

Quejas. El Libro de Quejas estará a disposición del público usuario en cada una de las estaciones de la red. En el caso del Premetro, cada coche deberá disponer de un aviso informando que el Libro de Quejas se encuentra en la estación Saguier.

El personal del Concesionario deberá entregar dicho Libro a aquellos usuarios que lo soliciten y deberá facilitarles lugar y medios para escribir en las dependencias de la estación.

El Libro de Quejas deberá estar foliado, y cada folio será por triplicado. El personal de estación deberá asegurarse que se provean los medios para que la queja quede asentada por triplicado. Asentada la queja, el original será remitido no más tarde del primer día hábil siguiente a la Gerencia General del Concesionario, la que retendrá el original y remitirá copia a la AA dentro de los tres días hábiles subsiguientes.

El Concesionario deberá ocuparse de establecer la pertinencia de las quejas documentadas y la responsabilidad que pudiese caberle a su personal.

Los folios de las quejas deberán ser remitidos mensualmente con sus respectivas respuestas e incluidos en soporte magnético, de acuerdo a las especificaciones de la AA.

Funcionarios de la AA inspeccionarán periódicamente las estaciones, para evaluar el funcionamiento de la recepción y tratamiento de quejas del público. De encontrarse deficiencias se labrará un acta en presencia del Jefe o responsable a cargo e inmediatamente la AA cursará una Orden de Servicio al Concesionario para que realice las correcciones pertinentes. El plazo máximo otorgado por la AA para que el Concesionario informe sobre las conclusiones a las que se arribó en cada caso, sobre las sanciones a que el hecho hubiera dado lugar, y/o sobre las medidas adoptadas para evitar su repetición, solicitadas en la Orden de Servicio es de 15 (quince) días a partir de su fecha de emisión.

MEYUSP
PROESGIAL 1 Nº
7460

La Penalidad por incumplimiento en la Recepción y tratamiento de Quejas del Público se obtendrá multiplicando 400 unidades de penalización (UP) por cada día de atraso en los plazos arriba previstos y/o en la corrección de las deficiencias detectadas en la Orden de Servicio.

**11. PENALIDAD POR INCUMPLIMIENTO EN LA IMAGEN DE LA EMPRESA CONCESIONARIA-COMUNICACION Y TRATO CON EL USUARIO.**

El Concesionario deberá realizar acciones que contribuyan a afianzar su imagen.

El personal del Concesionario deberá atender a cualquier duda o inquietud presentada por el usuario con amabilidad y buena disposición. Dado que el tipo de comunicación que se establezca entre el personal y el público usuario influirá decisivamente en la Imagen que se tenga de la Empresa

DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN AL PÚBLICO
FOLIO
187

Concesionaria, el personal deberá ser capacitado para la tarea de atención al público.

El personal del Concesionario que actúe en contacto con el público deberá en todo momento estar correctamente presentado en su vestimenta y limpieza personal y estar debidamente acreditado, exhibiendo en este caso una identificación de fácil lectura. El personal del Concesionario que trabaje en vestíbulos, andenes o trenes no deberá fumar durante el desempeño de sus funciones.

El Concesionario informará a la AA acerca del régimen de disciplina correspondiente.

Funcionarios de la AA inspeccionarán periódicamente las estaciones y los trenes para evaluar el funcionamiento de la comunicación y trato con el usuario. De encontrarse deficiencias se labrará un acta en presencia del Jefe o responsable a cargo e inmediatamente la AA cursará una Orden de Servicio al Concesionario para que realice las correcciones pertinentes. El plazo máximo otorgado por la AA para que el Concesionario informe sobre las medidas correctivas adoptadas sobre las sanciones a que el hecho hubiera dado lugar, y sobre las medidas adoptadas para evitar su repetición, solicitadas en la Orden de Servicio es de 5 (cinco) días de su fecha de emisión.

La Penalidad por incumplimiento en la Comunicación y Trato con el Usuario se obtendrá multiplicando 400 unidades de penalización (UP) por cada día de atraso en la corrección de las deficiencias detectadas en la Orden de Servicio.

**12. PENALIDAD POR INCUMPLIMIENTO DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD.**

El Concesionario deberá instalar un circuito eléctrico de seguridad tanto en las estaciones remodeladas como en las nuevas. Este circuito garantizará la iluminación mínima necesaria para el desplazamiento de la cantidad de público que se desplaza en hora pico en cada estación. A este circuito también estarán conectadas las señales de salida, de orientación y/o referencia.

LYUSP
7460

En lugares visibles, tanto en las plataformas como en los vestíbulos de las estaciones, el Concesionario 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 emergencia, la ubicación de salidas de emergencia, el puesto o ubicación de botiquines de primeros auxilios y toda aquella otra información de utilidad en caso de emergencias y accidentes.

El Concesionario deberá realizar el montaje, ubicación y señalización de los extinguidores de incendio de acuerdo con las normas exigidas por la Dirección de Bomberos de la Policía Federal y el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

En casos de emergencia el Concesionario deberá utilizar los sistemas de comunicación existentes, de altavoces y otros que se implanten en el futuro, para instruir al público usuario sobre la conducta a seguir.

DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN AL PÚBLICO
FOLIO
188

En los trabajos de construcción y reparación el Concesionario deberá utilizar materiales que satisfagan los estándares de seguridad solicitados por la Dirección de Bomberos de la Policía Federal y el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

Funcionarios de la AA inspeccionarán periódicamente las líneas subterráneas y de premetro para evaluar el funcionamiento de las medidas de seguridad. De encontrarse deficiencias se labrará un acta en presencia del Jefe o responsable a cargo e inmediatamente la AA cursará una Orden de Servicio al Concesionario para que realice las correcciones pertinentes. El plazo máximo otorgado por la AA para que el Concesionario informe sobre las medidas correctivas adoptadas solicitadas en la Orden de Servicio es de 7 (siete) días de su fecha de emisión.

La Penalidad por incumplimiento en las Medidas de Seguridad se obtendrá multiplicando 800 unidades de penalización (UP) por cada día de atraso en la corrección de las deficiencias detectadas en la Orden de Servicio.

MEYER
PROCESAL
7460
a