



// METRO DE SEVILLA: CONTROL DEL FRAUDE.

Grupo de Trabajo METROS LIGEROS

Tenerife, 7 abril 2014

// INDICE

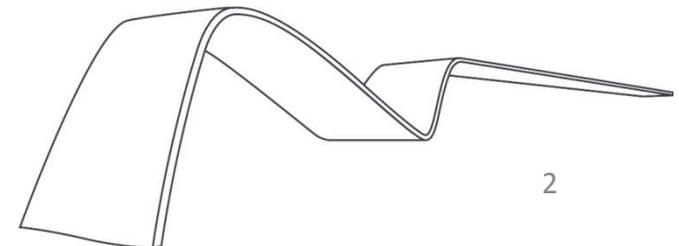
1. DATOS GENERALES

2. TIPOLOGÍA DE INGRESOS

3. TIPOLOGÍA DE VALIDACIÓN

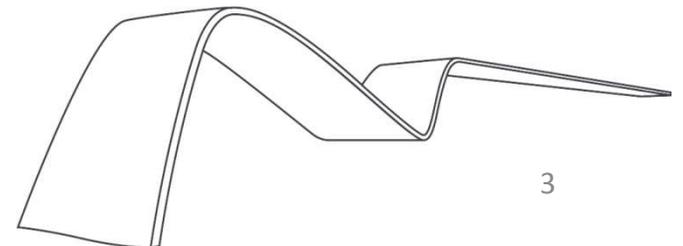
4. FRAUDE; CONTROL, EVOLUCIÓN Y SANCIONES

5. LABORES DE INTERVENCIÓN



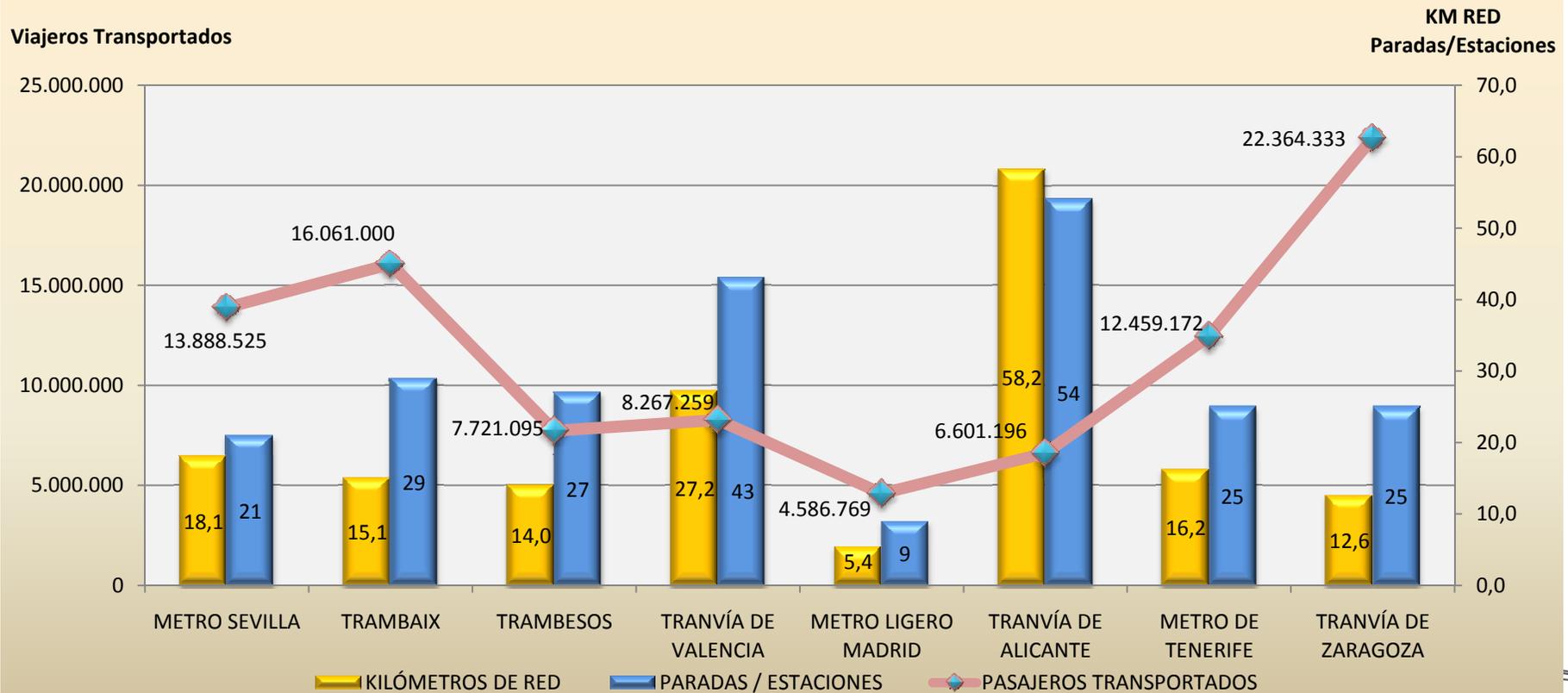


// DATOS GENERALES



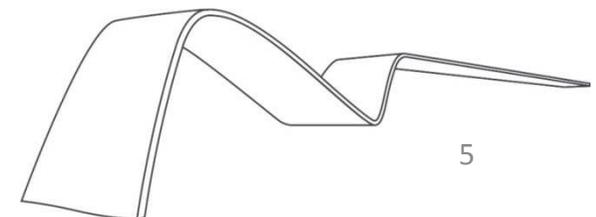
// DATOS GENERALES

DATOS GENERALES EXPLOTACIONES

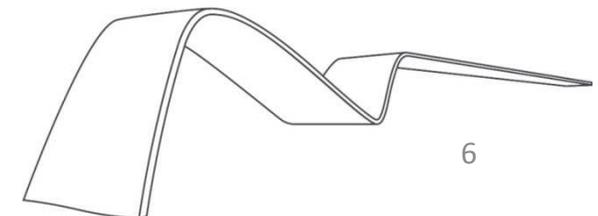




// TIPOLOGÍA DE INGRESOS

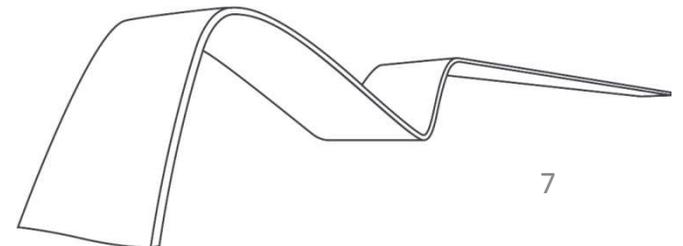


| TIPOLOGÍA DE INGRESOS | | |
|-----------------------|---------------------|---------|
| EXPLOTACIÓN | TIPO | % |
| METRO DE SEVILLA | VIAJEROS | 27,00% |
| | SUBVENCIÓN MIXTA | 73,00% |
| TRAMBAIX | VIAJEROS | 24,76% |
| | SUBVENCIÓN MIXTA | 75,24% |
| TRAMBESOS | VIAJEROS | 10,58% |
| | SUBVENCIÓN MIXTA | 89,42% |
| TRANVÍA DE VALENCIA | SUBVENCIÓN FIJA | |
| METRO LIGERO MADRID | SUBVENCIÓN VIAJEROS | 100,00% |
| TRANVÍA DE ALICANTE | VIAJEROS | 88,33% |
| | OTROS | 11,67% |
| METRO DE TENERIFE | VIAJEROS | |
| | COCHES-KILÓMETROS | |
| | SUBVENCIÓN MIXTA | 23,00% |
| TRANVÍA DE ZARAGOZA | VIAJEROS | 26,63% |
| | DISPONIBILIDAD | 73,36% |

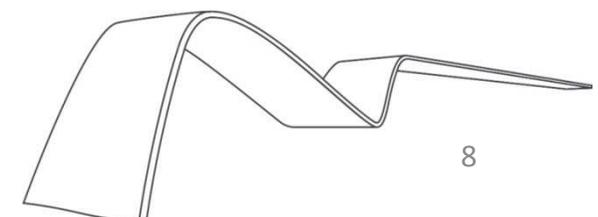
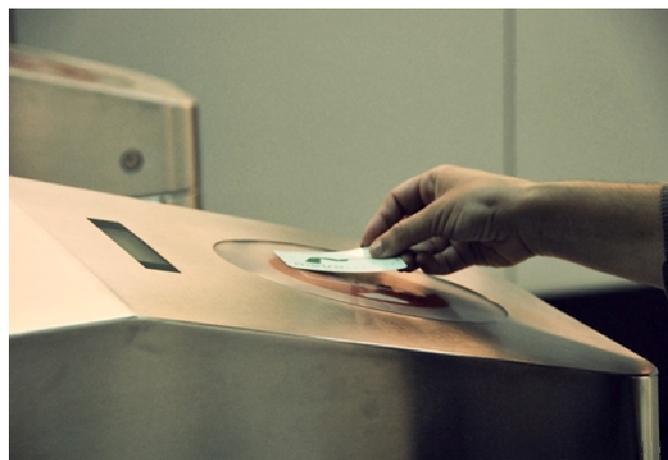




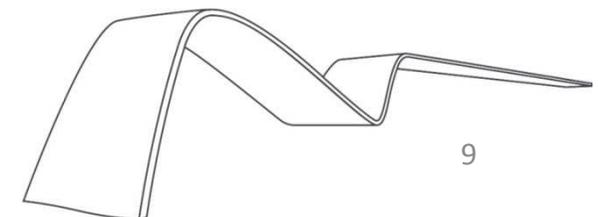
// TIPOLOGÍAS DE VALIDACIÓN



| TIPOLOGÍA DE VALIDACIÓN | | |
|-------------------------|---------------------|--------------------------------------|
| EXPLOTACIÓN | LUGAR DE VALIDACIÓN | INFORMACIÓN EN TIEMPO REAL |
| METRO DE SEVILLA | EN ESTACIONES | SI |
| TRAMBAIX | A BORDO | NO |
| TRAMBESOS | A BORDO | NO |
| TRANVÍA DE VALENCIA | EN PARADA | SI |
| METRO LIGERO MADRID | MIXTA | SI |
| TRANVÍA DE ALICANTE | MIXTA | SI |
| METRO DE TENERIFE | A BORDO | SI (sólo en caso de pago con móvil) |
| TRANVÍA DE ZARAGOZA | A BORDO | NO |

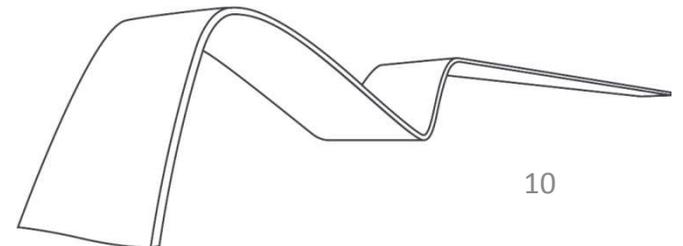


| SISTEMAS DE CONTAJE | | | | |
|---------------------|-------------|-----------------|----------------|-----------------------|
| EXPLOTACIÓN | TIPOLOGÍA | CONTAJE A BORDO | | % FIABILIDAD ESTIMADA |
| | | SI/NO | % IMPLANTACIÓN | |
| METRO DE SEVILLA | N/A | NO | N/A | N/A |
| TRAMBAIX | INFRARROJOS | SI | 13,00% | 98,00% |
| TRAMBESOS | INFRARROJOS | SI | 17,00% | 98,00% |
| TRANVÍA DE VALENCIA | N/A | NO | N/A | N/A |
| METRO LIGERO MADRID | N/A | NO | N/A | N/A |
| TRANVÍA ALICANTE | N/A | NO | N/A | N/A |
| METRO TENERIFE | INFRARROJOS | SI | 100,00% | 95,00% |
| TRANVÍA DE ZARAGOZA | INFRARROJOS | SI | 100,00% | 95,00% |

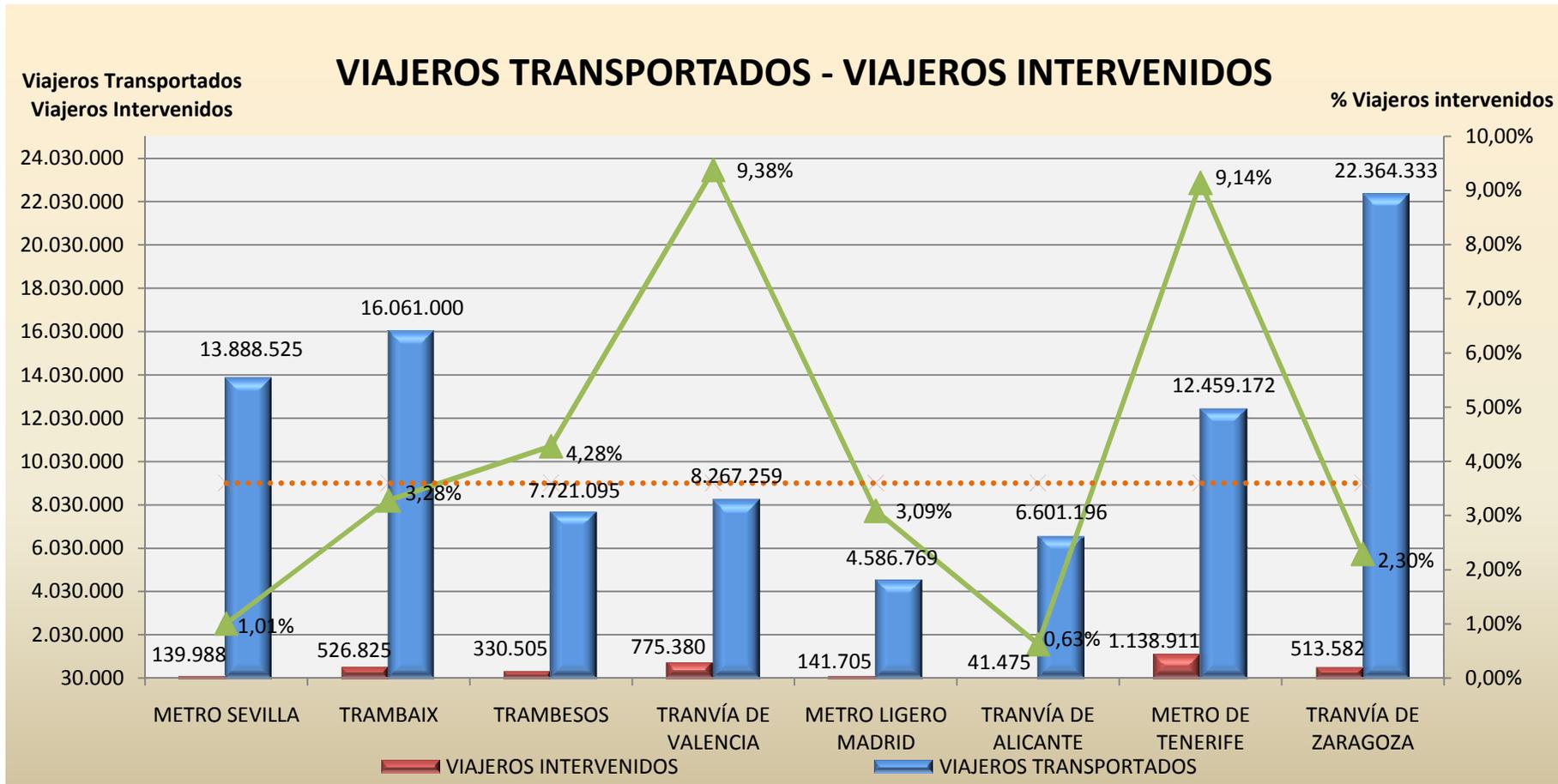




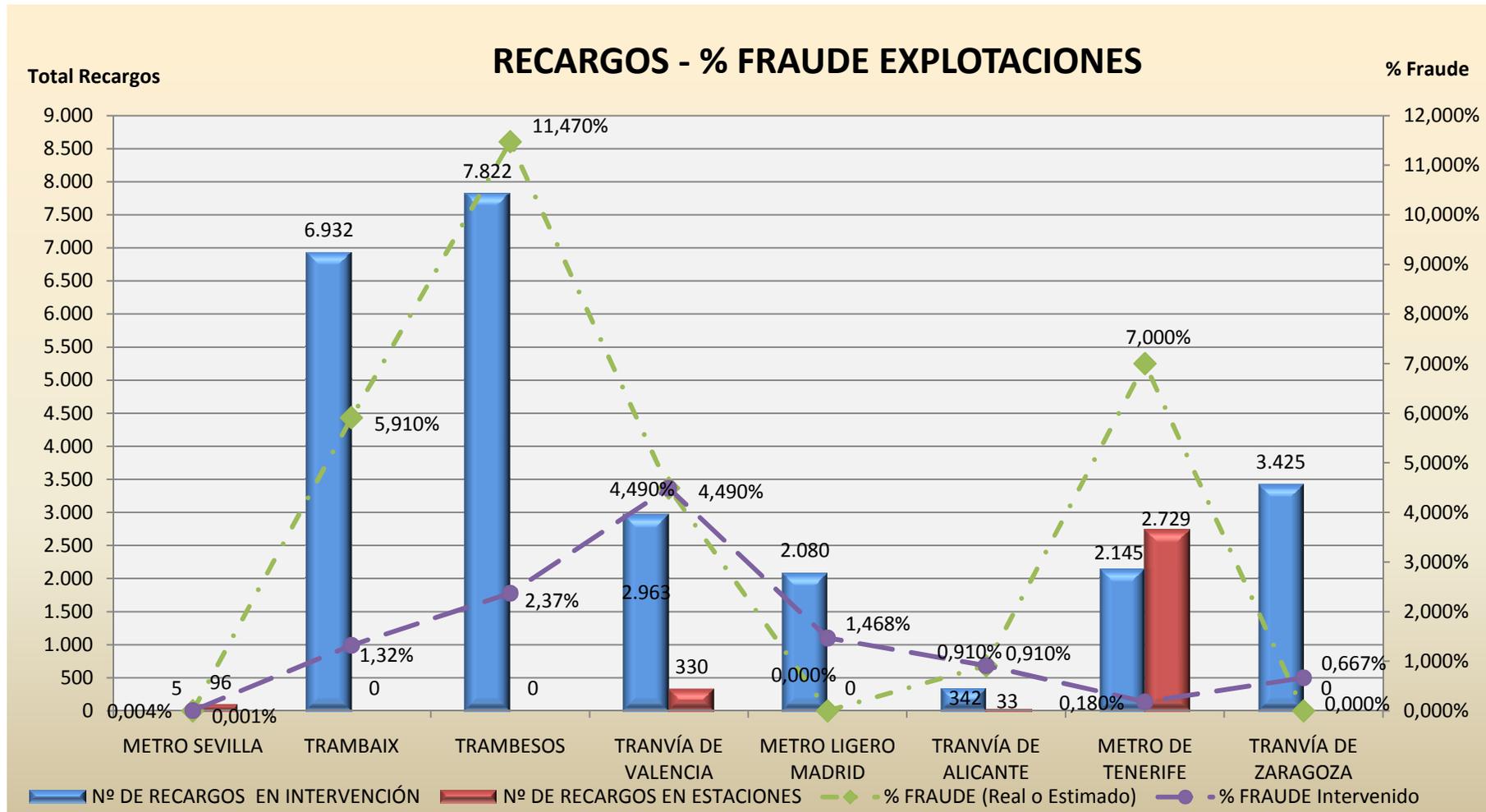
// FRAUDE: Control, Evolución y Sanciones



// FRAUDE: CONTROL DEL FRAUDE

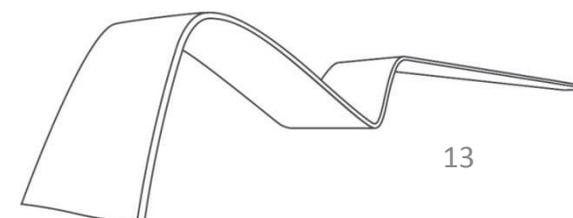


// FRAUDE: EVOLUCIÓN DEL FRAUDE

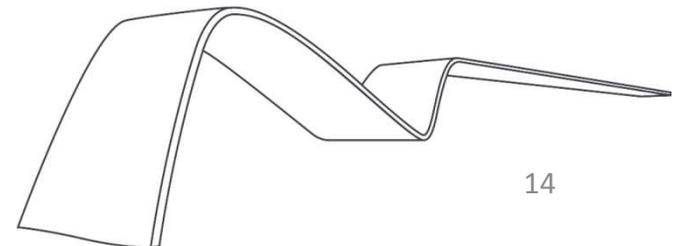


// FRAUDE: SANCIONES

| SANCIONES | | | | |
|---------------------|--|--------------|--------|--------------------|
| EXPLOTACIÓN | IMPORTE | BONIFICACIÓN | | % COBRADAS 2013 |
| | | SI/NO | % | |
| METRO DE SEVILLA | 64,00 € | NO | N/A | 4,95% |
| | (40 veces el importe de un sencillo 1 salto: 1,60 €) | | | |
| TRAMBAIX | 100,00 € | SI | 50,00% | 39,32% |
| TRAMBESOS | 100,00 € | SI | 50,00% | 33,50% |
| TRANVÍA DE VALENCIA | 50,00 € | SI | 60,00% | 29,47% |
| | (Las sanciones también pueden ser de 10 €) | | | |
| METRO LIGERO MADRID | 30,00 € | NO | N/A | |
| | (20 veces el importe de un sencillo 1 salto: 1,50 €) | | | |
| TRANVÍA ALICANTE | 50,00 € | SI | 30,00% | 47,20% |
| METRO TENERIFE | 400,00 € | SI | 90,00% | 44,00% |
| | (El importe pasa a 40 € si se abona antes de los 5 días) | | | |
| TRANVÍA DE ZARAGOZA | 50,00 € | SI | 40,00% | 62,28% |
| | (importe fijado en el reglamento) | | | |



// LABORES DE INTERVENCIÓN



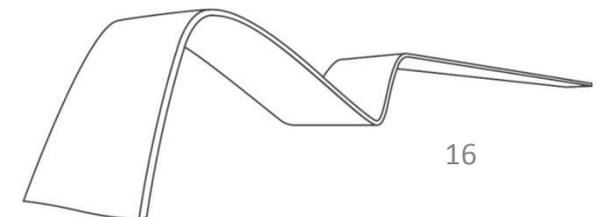
// TAREAS DE INTERVENCIÓN

| INTERVENCIONES | | | | | | |
|---------------------|-----------------------|------------|---------------------------|---------------------|------------|-------|
| EXPLOTACIÓN | LUGAR DE INTERVENCIÓN | FRECUENCIA | FRANJA HORARIA | RECURSOS DESTINADOS | | |
| | | | | Agentes | Vigilantes | TOTAL |
| METRO DE SEVILLA | A BORDO Y EN PARADAS | DIARIA | HORA VALLE MAÑANA Y TARDE | 3,6 | 3,6 | 7,2 |
| TRAMBAIX | A BORDO Y EN PARADAS | DIARIA | CUALQUIER FRANJA HORARIA | 10,4 | 6,5 | 16,9 |
| TRAMBESOS | A BORDO Y EN PARADAS | DIARIA | CUALQUIER FRANJA HORARIA | 9,1 | 10,4 | 19,5 |
| TRANVÍA DE VALENCIA | A BORDO Y EN PARADAS | DIARIA | CUALQUIER FRANJA HORARIA | 7,65 | | 7,65 |
| METRO LIGERO MADRID | A BORDO Y EN PARADAS | DIARIA | CUALQUIER FRANJA HORARIA | 8 | 2 | 10 |
| TRANVÍA DE ALICANTE | A BORDO Y EN PARADAS | DIARIA | CUALQUIER FRANJA HORARIA | 35 | | 35 |
| METRO DE TENERIFE | A BORDO Y EN PARADAS | DIARIA | CUALQUIER FRANJA HORARIA | 13 | | 13 |
| TRANVÍA DE ZARAGOZA | A BORDO | DIARIA | CUALQUIER FRANJA HORARIA | 15 | 1 | 16 |



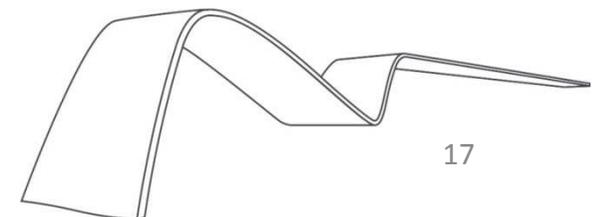
// MÉTODO INTERVENCIÓN

| LABORES DE INTERVENCIÓN | |
|-------------------------|--|
| EXPLOTACIÓN | DESCRIPCIÓN |
| METRO DE SEVILLA | <p>El PCC, en coordinación con el jefe de línea y con base en el procedimiento interno en vigor, establece la operativa diaria en función de los supervisores interventores disponibles. Cada equipo de intervención, está habitualmente formado por un interventor y un vigilante de seguridad.</p> <p>Se realizan controles en estaciones y a bordo de los trenes, en los turnos de mañana y tarde y distintas franjas horarias, alcanzando la cifra aproximada de 2.500 intervenciones semanales, repartidas aleatoriamente a lo largo de la línea.</p> <p>Aquellos viajeros que incumplan la normativa tarifaria establecida y cometiese algún tipo de fraude, se les extiende el correspondiente documento sancionador.</p> |



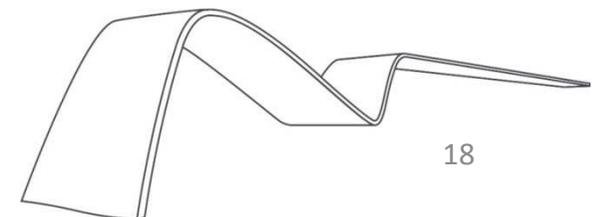
// MÉTODO INTERVENCIÓN

| LABORES DE INTERVENCIÓN | |
|---|---|
| EXPLOTACIÓN | DESCRIPCIÓN |
| <p>TRAMVIA METROPOLITA - TRAMBAIX -</p> | <p>En trambaix se realizan 2 equipos de intervención de 7h a 22h de lunes a viernes. Un equipo formado por un mínimo de 3 inspectores sin seguridad en la zona de Diagonal y otro equipo formado por pareja de inspectores más pareja de seguridad de Can Rigal a terminales de Baix. Los viernes el equipo de Diagonal dispone de seguridad a partir de las 18h. de 5 a 7 y de 22 a la finalización de servicio hay solo un equipo formado por pareja de inspectores más pareja de seguridad. Sábados y domingos pareja de inspectores más vigilantes de 5 a finalización del servicio. los inspectores se distribuyen a lo largo del andén. Se suele pedir billete en parada cuando los usuarios bajan de la unidad. Cuando entran al Tram lo hacen cada uno por una puerta distinta para intentar cubrir la unidad lo antes posible.</p> |



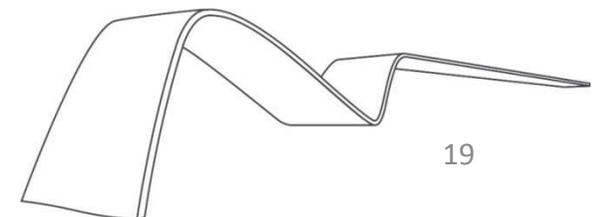
// MÉTODO INTERVENCIÓN

| LABORES DE INTERVENCIÓN | |
|---|---|
| EXPLOTACIÓN | DESCRIPCIÓN |
| <p>TRAMBIA METROPOLITA DEL BESOS - TRAMBESOS -</p> | <p>Normalmente realizan la inspección de fraude entrando por distintas puertas en el interior del tranvía, mientras que el servicio de vigilancia se queda en medio del convoy atentos a posibles incidencias. En paradas no se realiza habitualmente, pero se espera al personal que desciende del interior del tranvía para realizar la inspección. El horario de inspección es de 07:00h a 20:30h, aunque puntualmente se realiza control de fraude a partir de las 05:00 h y de 21:00 h a 23:00 h aprox. Debido a las características de la línea los vigilantes se encuentran a primera y última hora de servicio en la terminal para asegurar el cambio de cabina de los conductores.</p> |



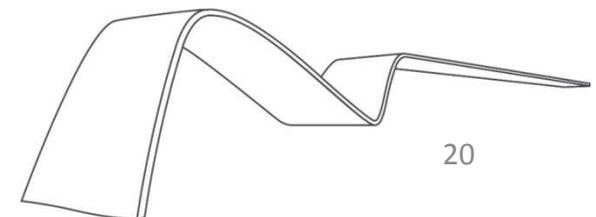
// MÉTODO INTERVENCIÓN

| LABORES DE INTERVENCIÓN | |
|---|--|
| EXPLOTACIÓN | DESCRIPCIÓN |
| FERROCARRILS DE LA GENERALITAT VALENCIANA - VALENCIA - | <p>Los supervisores trabajan en parejas. Tienen un Plan de Trabajo semanal que le indica qué tranvías, qué tramos o qué paradas deben supervisar en todo momento. Los vigilantes de seguridad también trabajan por parejas sin funciones de intervención.</p> <p>Se realizan controles estadísticos en paradas y fundamentalmente a bordo de los tranvías, en los turnos de mañana y tarde y distintas franjas horarias, alcanzando la cifra de 12 controles estadísticos semanales con 4 supervisores, 2 vigilantes y un responsable (coordinador o técnico). Se realizan controles de fraude exhaustivos con el mismo personal, algunos de ellos acompañados de policía.</p> <p>Aquellos viajeros que incumplan la normativa tarifaria establecida y cometan algún tipo de fraude, se les extiende el correspondiente documento sancionador.</p> |



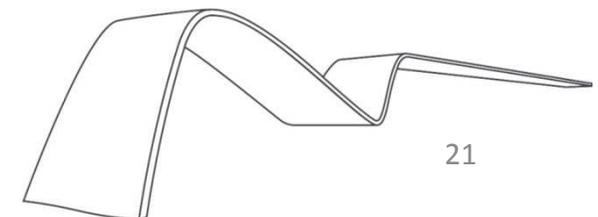
// MÉTODO INTERVENCIÓN

| LABORES DE INTERVENCIÓN | |
|--------------------------|---|
| EXPLOTACIÓN | DESCRIPCIÓN |
| METROS LIGEROS DE MADRID | <p>El coordinador de línea, junto con el jefe de línea, establece la operativa diaria a realizar. Cada equipo de intervención, está habitualmente formado por 2-3 interventores y un vigilante de seguridad.</p> <p>Se realizan controles en estaciones y a bordo de los trenes, en los turnos de mañana y tarde y distintas franjas horarias, con una realización media de 11.750 intervenciones mensuales, repartidas aleatoriamente a lo largo de la línea, pero dando mas peso a la zona de la línea con paradas en superficie sin control de entrada y salida.</p> <p>Aquellos viajeros que incumplan la normativa tarifaria establecida y cometiese algún tipo de fraude, se les extiende el correspondiente documento sancionador.</p> |



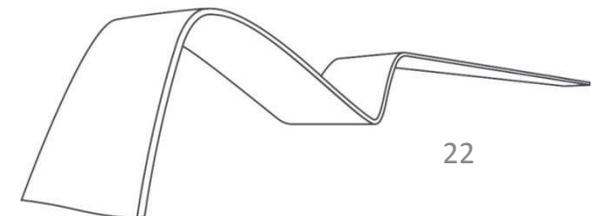
// MÉTODO INTERVENCIÓN

| LABORES DE INTERVENCIÓN | |
|---|--|
| EXPLOTACIÓN | DESCRIPCIÓN |
| FERROCARRILS DE LA GENERALITAT VALENCIANA - ALICANTE - | Los agentes acceden al tren o tranvía y solicitan los títulos de transporte a los viajeros. En paradas, se solicita el título a los viajeros que se apean. Además se realizan controles antifraude, que consisten en la actuación de cinco interventores con asistencia de la policía solicitando a todos los viajeros el billete. |



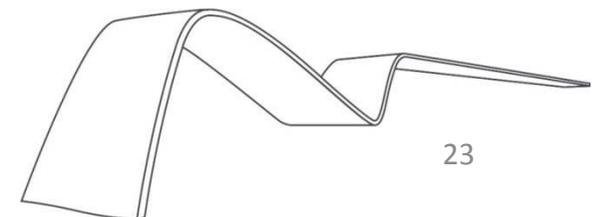
// MÉTODO INTERVENCIÓN

| LABORES DE INTERVENCIÓN | |
|---------------------------|--|
| EXPLOTACIÓN | DESCRIPCIÓN |
| METROPOLITANO DE TENERIFE | <p>En función del fraude observado semanalmente y su localización, se establecen los operativos de la siguiente semana, alternando diferentes tipos de intervención en diferentes franjas. Los tipos de intervención: más habituales son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Intervención "de paisano", agentes sin uniformar que viajan en pareja observando de incognito y cuando interceptan alguien que no valida, le sancionan. 2.- Las intervenciones con agentes uniformados varían según el tamaño del equipo y pueden ser en el interior de tranvías y/o en las propias paradas. Cuando son el interior, entran en el tranvía por diferentes puertas cada uno, solicitando títulos validados hasta encontrarse con el compañero, al finalizar bajan en la siguiente parada. Lo más habitual es que en la parada donde se apean, soliciten los títulos a los clientes que bajen en esa estación por ambas vías. 3. Existe una intervención más agresiva, generalmente con colaboración de vigilantes que consiste en parar un tranvía en una determinada estación durante 1-2 minutos, con corte previo de canceladoras. Se piden títulos a todos los pasajeros y a los defraudadores se les apea y sanciona en parada. En este operativo, suele colaborar Policía Nacional |



// MÉTODO INTERVENCIÓN

| LABORES DE INTERVENCIÓN | |
|--|--|
| EXPLOTACIÓN | DESCRIPCIÓN |
| <p>LOS TRANVÍAS DE ZARAGOZA</p> | <p>El Jefe de línea con base en el procedimiento interno en vigor, establece la operativa diaria en función de los supervisores interventores disponibles. Cada equipo de intervención, está habitualmente formado por dos interventores.</p> <p>Se realizan controles a bordo de los trenes, en los turnos de mañana y tarde y distintas franjas horarias, alcanzando la cifra aproximada de 40.000 intervenciones mensuales.</p> <p>Aquellos viajeros que incumplan la normativa tarifaria establecida y cometiese algún tipo de fraude, se les extiende el correspondiente documento sancionador.</p> |

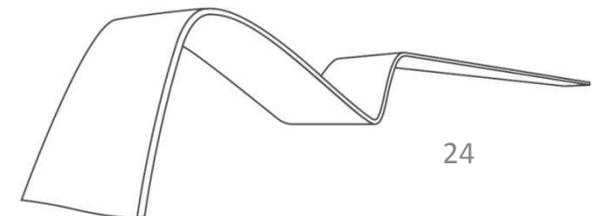


// PROCESO SANCIONADOR

PROCESO SANCIONADOR

METRO DE SEVILLA

- 1.- Si el viajero desea pagar la sanción en el momento, se le expide un recargo extraordinario y se le entregará recibo justificante de su pago
- 2.- En el caso de no abonar la sanción en el acto, se le expide una notificación de recargo extraordinario
- 3.- El viajero tiene un plazo de pago voluntario de 10 días, mediante giro postal o en los puntos establecidos
- 4.- Cumplido el plazo voluntario sin hacer efectivo el pago, Metro insta a la Agencia de Obra Pública para que proceda a la incoación del correspondiente proceso sancionador
- 5.- La Agencia de Obra Pública, solicita a la Consejería de Fomento y Vivienda que tramite el expediente sancionador, siendo ésta última quién resuelve y gestiona el cobro si procede

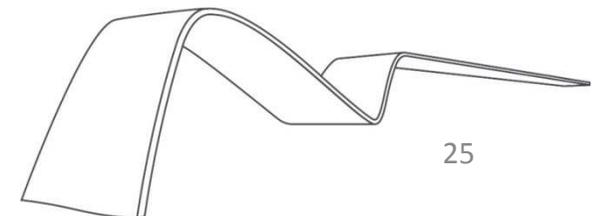


// PROCESO SANCIONADOR

PROCESO SANCIONADOR

TRAMVIA METROPOLITA- TRAMBAIX -

- 1.- Si el viajero desea pagar la sanción en el momento, se le hace una bonificación del 50% en el importe de la multa y se le entrega recibo justificante de su pago
- 2.- En el caso de no abonar la sanción en el acto, se le expide una multa por el importe total de la sanción (existe un procedimiento específico para menores de 14 años)
- 3.- El viajero tiene un plazo de pago voluntario de 30 días, mediante transferencia o en los puntos establecidos
- 4.- Cumplido el plazo voluntario sin hacer efectivo el pago, TRAM envía el expediente a la Generalitat para que proceda al correspondiente proceso sancionador
- 5.- La Generalitat, tramita el expediente sancionador, siendo ésta última quién resuelve y gestiona el cobro si procede

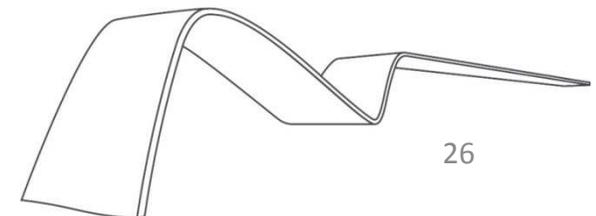


// PROCESO SANCIONADOR

PROCESO SANCIONADOR

TRAMBIA METROPOLITA DEL BESOS- TRAMBESOS -

- 1.- Si el viajero desea pagar la sanción en el momento, se le hace una bonificación del 50% en el importe de la multa y se le entrega recibo justificante de su pago
- 2.- En el caso de no abonar la sanción en el acto, se le expide una multa por el importe total de la sanción (existe un procedimiento específico para menores de 14 años)
- 3.- El viajero tiene un plazo de pago voluntario de 30 días, mediante transferencia o en los puntos establecidos
- 4.- Cumplido el plazo voluntario sin hacer efectivo el pago, TRAM envía el expediente a la Generalitat para que proceda al correspondiente proceso sancionador
- 5.- La Generalitat, tramita el expediente sancionador, siendo ésta última quién resuelve y gestiona el cobro si procede

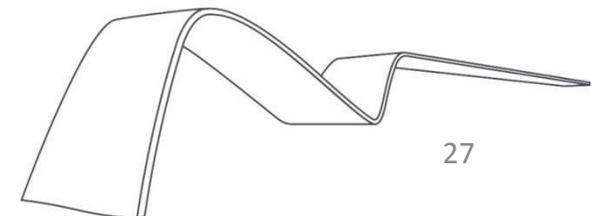


// PROCESO SANCIONADOR

PROCESO SANCIONADOR

FERROCARRILS DE LA GENERALITAT VALENCIANA- VALENCIA -

- 1.- Si el viajero desea pagar la sanción en el momento, se le expide un recargo extraordinario y se le entregará recibo justificante de su pago
- 2.- En el caso de no abonar la sanción en el acto, se le expide una notificación de recargo extraordinario
- 3.- El viajero tiene un plazo de pago voluntario de 15 días, mediante ingreso en cuenta bancaria o en los puntos establecidos
- 4.- Cumplido el plazo voluntario sin hacer efectivo el pago, FGV presenta denuncia contra el viajero sancionado ante el juzgado

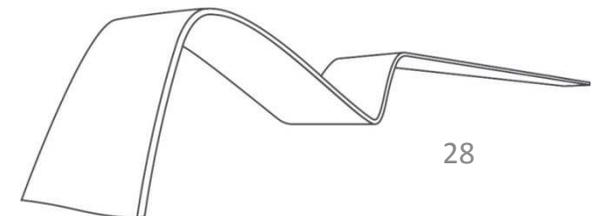


// PROCESO SANCIONADOR

PROCESO SANCIONADOR

METROS LIGEROS DE MADRID

- 1.- Si el viajero desea pagar la sanción en el momento, se le expide un recargo extraordinario y se le entregará recibo justificante de su pago
- 2.- En el caso de no abonar la sanción en el acto, se le expide una notificación de recargo extraordinario
- 3.- El viajero tiene un plazo de pago voluntario de 5 días, mediante pago en una cuenta bancaria
- 4.- Cumplido el plazo voluntario sin hacer efectivo el pago, la notificación de recargo extraordinario se remite al Consorcio Regional de Transportes de Madrid.
- 5.- El Consorcio Regional de Transportes de Madrid, inicia el proceso de tramitación del expediente sancionador, siendo ésta última quién resuelve y gestiona el cobro si procede

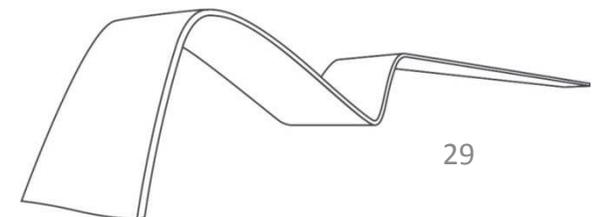


// PROCESO SANCIONADOR

PROCESO SANCIONADOR

FERROCARRILS DE LA GENERALITAT VALENCIANA- ALICANTE -

- 1.- Se indica al viajero que se le va a imponer un suplemento, se le pide la documentación y se cumplimenta el impreso denominado I-45, por no poseer título de transporte y se le invita a abonarlo en el acto.
- 2.- Si el viajero lo abona, el coste son 35€. Si no lo abona, tiene 7 días durante los cuales se les aplica el descuento del 30%. Pasado este período, el suplemento se paga en su totalidad (50,00 €)
- 3.- Pasado este plazo, se le envía una carta al viajero reclamándole el importe correspondiente, dándole un plazo de pago de 20 días, ya sea en nuestras oficinas o en cualquier de nuestras estaciones.
- 4.- Cumplido este último plazo sin hacer efectivo el pago, se tramite la correspondiente denuncia por estafa ante el Juzgado de Instrucción.

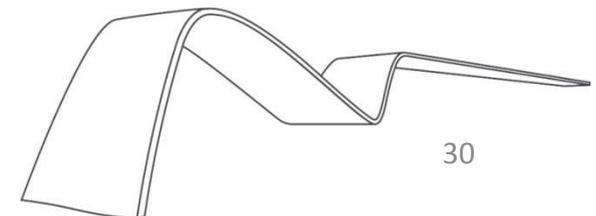


// PROCESO SANCIONADOR

PROCESO SANCIONADOR

METROPOLITANO DE TENERIFE

- 1.- SE DENUNCIA AL INFRACTOR Y SE LE CONCEDEN 5 DÍAS PARA ABONAR LA SANCIÓN EN PRONTO PAGO. SIEMPRE DEBE IR A LA OFICINA COMERCIAL PARA SU ABONO.
- 2.- SI PAGA ANTICIPADAMENTE M TSA COBRA EL IMPORTE REDUCIDO DE LA SANCIÓN (40€) Y SE DA POR FINALIZADO EL PROCEDIMIENTO. EN CASO CONTRARIO, TRANSCURRIDO EL PLAZO PARA EL PRONTO PAGO LA DOCUMENTACIÓN SE TRASLADA AL CABILDO INSULAR
- 3.- CON LA RECEPCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN SOBRE LOS DENUNCIADOS, EL CABILDO INSULAR SE ENCARGA DE COBRAR POR LA VÍA EJECUTIVA EL IMPORTE TOTAL DE LA SANCIÓN DE 400€ Y COLOCA AL DENUNCIADO EN UNA "LISTA NEGRA" DE CARA A POSIBLE OBTENCIÓN DE SUBVENCIONES, BECAS, ETC.. POR PARTE DEL PROPIO CABILDO.

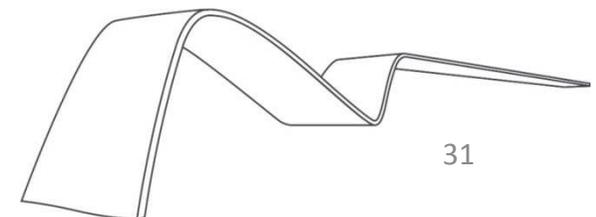


// PROCESO SANCIONADOR

PROCESO SANCIONADOR

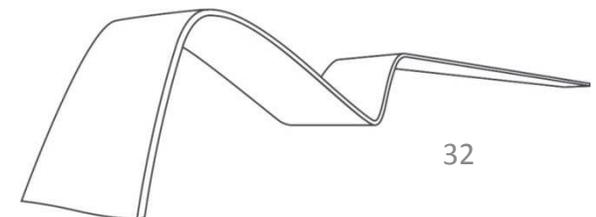
LOS TRANVÍAS DE ZARAGOZA

- 1.- Los inspectores emiten la sanción al determinar que se ha incumplido el reglamento de viajeros
- 2.- Se emite un comprobante de la sanción que puede ser pagada dentro de los 7 días posteriores con un descuento de 40% en nuestras oficinas de atención al cliente
- 3.- Pasado el plazo de 7 días se envía un expediente al Ayuntamiento que es quien se encarga de realizar el proceso administrativo





// Gracias por vuestra atención





Atención al cliente: 902 364 985/ 954 540785

Sede corporativa: 954 032 100

www.metro-sevilla-linea1.es
comunicación@metrodesevilla.es

