

Respuestas Solicitud VLTRio 5-01-2018

1. Metrorrey

R: En nuestro caso la tasa de evasión de pago estimada para el año 2017 es de 30%, significando que se estima que de cada 10 usuarios tres de ellos intentarán ingresar sin pagar la tarifa correspondiente. Esto es una estimación empírica ya que normalmente mantenemos en los puntos de acceso de nuestras estaciones, un Guardia de Seguridad que vigile que todo usuario que ingrese lo haga con un boleto valido.

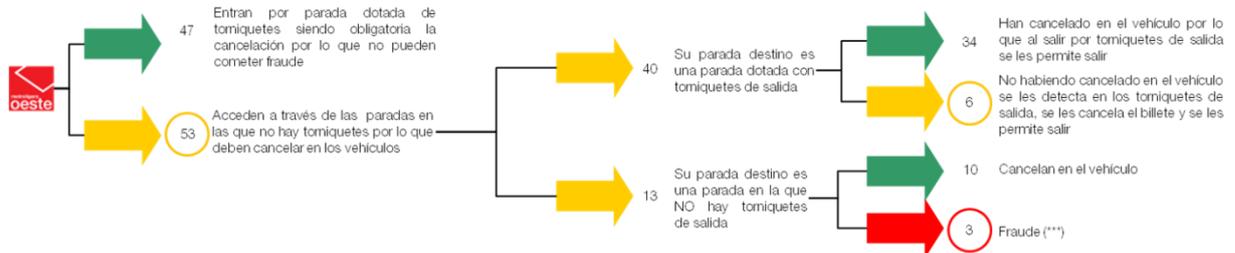
En nuestra experiencia, si dejamos sin vigilancia los puntos de entrada encontraremos que aproximadamente el 30% de los usuarios intentarían brincar o pasar por debajo de torniquetes de entrada, evadiendo así el pago. Por tal motivo siempre mantenemos los puntos de acceso vigilados con personal de seguridad, sin embargo las pocas ocasiones en que por alguna causa el Guardia de Seguridad se mueve de los accesos de entrada, ésta es la tasa estimada por observación empírica.

2. Metros Ligeros Oeste

R: En el caso de Metro Ligero Oeste tenemos también cancelación obligatoria en los vehículos pero tenemos dos paradas tipo metro con control al acceder o al salir del andén lo que nos permite luchar de manera muy eficaz contra el fraude

A continuación les resumo de manera gráfica cuales son las cifras de fraude o como indican ustedes la tasa de evasión

3.1.2.2.- Comportamiento de la demanda de los últimos 12 meses (De cada 100 usuarios de)



(***) Fraude embarcado total = (6 + 3) / 53 = 16,98 %

Como conclusión en Madrid tenemos un fraude del 16,98 % pero gracias a poder controlar en algunas paradas el sistema solo sufre una tasa de evasión del 3%

Supongo que si en Río el acceso es libre al 100% deben comparar su 10% frente a mi 16,98 % por lo cual me inclino también a pensar que su resultado es muy satisfactorio.

Una reflexión: VLT Rio dicen tener un 10% de fraude o de tasa de evasión por lo que usan el servicio, digamos en términos relativos, 100 personas pero solo cancelan 90 (de ahí que $(100 - 90)/100 = 10\%$) Imagino que las 90 cancelaciones son datos ciertos y contrastados, pero..... ¿qué garantías tienen de que de verdad utilizan el servicio 100 personas? ¿Cómo miden y con qué certeza el dato de subidos? ¿Tienen sistemas de medidores en todos los vehículos y miden todos los días? ¿Es una encuesta anual de una muestra muy pequeña?. Es muy importante que el análisis de los usuarios subidos sea tan riguroso o más que el de los cancelados

En Metro LigerO Oeste tenemos en las 27 unidades de Citadis ALSTOM un total de 6 canceladoras en cada vehículo y el control de los subidos lo hacemos gracias a que tenemos instalados en 9 de los 27 vehículos un sistema de conteo de pasajeros Dilax en todas las puertas.

3. Tranvía de Murcia

R: la información solicitada no es habitual que se genere de manera "oficial" ya que son datos muy sensibles que siempre generan lecturas inducidas sobre "comportamientos cívicos de un sector de la población concreto o de zonas concretas", o una "dejación en las funciones de policía y vigilancia del servicio" o de una "permisividad sobre cuestiones de fiscalización o presión sancionadora por parte de las administraciones".

Este es un problema que suele darse de forma más acentuada en sistemas de transporte tan abiertos, como es el tranvía o metro ligero, y que suele estar más controlado en sistema de acceso mediante tornos, como sucede en el metro, o delante del conductor, como pasa en autobuses.

Sobre este aspecto hay datos generales a nivel de ciudades europeas, donde se manejan datos de distintas explotaciones y que mantienen la "discreción sobre hábitos de segmentos sociales o de distritos concretos".

Espero que entiendas que dar este dato de Murcia, por ejemplo, supondría lanzar un mensaje paralelo sobre el comportamiento de nuestros usuarios, sin tener en cuenta otros factores relativos como: la intensidad de control de supervisión e inspección, que genera un efecto disuasorio; o la carga sancionadora sobre fraude detectado, etc. Sin entrar en más detalles, y simplemente a nivel de referencia, te diré que nuestros datos están muy por debajo del 10%. Me consta, por información de la que dispongo, que los nuestros son datos muy buenos en comparación con otras explotaciones por lo que el dato de Río de Janeiro estaría dentro de un segmento asumible.

4. Metro Madrid + Metro Ligero 1

R: el dato de fraude en Metro de Madrid para el año 2017 es de 1,64%.

- En Metro Ligero 1 queda en 0,41%.
- El dato de fraude en Metro de Madrid para el año 2016 fue de 1,50% y 0,41% para Metro Ligero1 (no varía con respecto a 2017).

5. TMB

R: La tasa de evasión de Metro de Barcelona para el año 2016 fue del 3,66%.

Quisiéramos poner de relevancia que nuestra información seguramente no sea de ayuda para su estudio, puesto que nuestro sistema de transporte, METRO, no es comparable con el Tranvía, modo para el cual se realiza el estudio comparativo. Además Metro de Barcelona dispone de barreras de acceso al usuario y realiza acciones para disuadir el fraude: tiene equipos de intervención que aleatoriamente realizan controles de validación de los billetes al pasaje, aplica sanciones económicas, etc.

Por último, agradeceríamos que nuestra información se utilice exclusivamente para la realización del estudio y que no se haga pública ni se difunda a otras empresas.

6. FGV

R: En el proceso de intervención de viajeros para determinar y reducir el fraude fundamentalmente se siguen dos objetivos:

- Intervención para la Medición estadística del fraude
- Intervenciones coercitivas para prevenir el aumento del fraude

En el primer caso se busca realizar unas mediciones lo más aleatorias y representativas para obtener un dato estadístico del fraude suficientemente fiable.

En el segundo caso se trata de hacer intervenciones extraordinarias en puntos más conflictivos en los que se trata de perseguir al defraudador y con las medidas punitivas al alcance se prevenga la recurrencia del infractor.

En ambos casos se consigue también que el viajero legal perciba que se controla y se multa a los defraudadores.

No se nos oculta que la medición obtenida con el fraude estadístico (cuyos datos se relacionan más abajo) será necesariamente más baja no solamente respecto al otro tipo de intervención, sino seguramente también al fraude real que estamos padeciendo. Pero, sin duda, la tendencia que se obtenga va a ser más ajustada a la realidad para determinar la evolución del fraude y, por tanto, si son necesarias medidas de urgencia adicionales (más intervenciones del tipo coercitivo por ejemplo)

Fraude estadístico Metrovalencia año completo 2016

- Líneas Metro- Fraude estimado: 2.39%
- Líneas Tranvía- Fraude estimado: 3.49%

2017 Hasta Septiembre

- Líneas Metro – Fraude estimado: 2.28 %
- Líneas Tranvía – Fraude estimado: 3.48%

Hay que tener en cuenta que las Líneas Metro en Metrovalencia son abiertas en los tramos de superficie.

7. SBASE

R: El Subte de la Ciudad de Buenos Aires la estimación de la evasión se realiza por muestreos. El Valor estimado actualmente está en el entorno del 3 y 4 %.

8. Tranvía de Ayacucho (Metro de Medellin)

R: Tranvías del Metro de Medellín, tiene una tasa de evasión cero; entendiendo que no son estaciones libres o sin control de acceso, y tienen control y paso por torniquetes en todas las estaciones y paradas.

9. Metro Porto Portugal

R: Conforme solicitado informa-se que a taxa média de fiscalização em 2017 foi de 3,26% e a taxa média de fraude detetada para o mesmo período é de 1,45%.

A fraude detetada média, num sistema aberto e com uma grande extensão de rede em superfície, como é o Metro do Porto, não reflete a taxa real, como bem sabemos.

	Rácio Fiscalização	Rácio Autuação
jan-17	3,11%	1,68%
fev-17	2,39%	1,65%
mar-17	3,29%	1,39%
abr-17	3,38%	1,38%
mai-17	3,78%	1,23%

jun-17	3,14%	1,12%
jul-17	2,57%	1,53%
ago-17	2,63%	1,82%
set-17	2,90%	1,34%
out-17	2,84%	1,34%
nov-17	4,29%	1,35%
dez-17	4,86%	1,62%

10. Metro de Santiago

Todos los años se realiza un estudio de evasión y la tasa de estos dos últimos años, fue alrededor del 0,11 % por cada mil personas que pasan por la línea de torniquetes. Esta medición habitualmente se realiza en el último trimestre y considera distintos horarios y días de la semana, en diversas estaciones que por su diseño y características sean representativas de la red de Metro. Además, considera la medición en un evento de alta convocatoria, como son los partidos de fútbol de alguno de los tres grandes de la liga profesional (Colo-Colo, U. de Chile y U. Católica). Dicho lo anterior, como modalidad de trabajo por años desde que se instauró el Transantiago en febrero del año 2007, existió la figura del “Control de Torniquete”, que la realizaba personal de empresa contratista, en donde permanentemente su tarea era en la línea de torniquetes para controlar el buen uso de las tarjetas bip, boleto edmondson y evitar razonablemente la evasión (2x1, sobrepasarlos, etc.). Sumado a lo anterior, el resto del personal de contacto de primera línea (jefes de estaciones, vigilantes privados, guardias de seguridad y asistentes), también ejercían esta labor de control. Todo esto ayudó y contribuyó a generar una cultura y comportamiento interno de control de rechazo a la evasión, y externo por parte de nuestros cliente en su generalidad de pagar su pasaje.

Desde el punto de vista estructural y como barreras de mitigación para desincentivar las evasiones, nuestras estaciones son diversas en las barreras que divide la zona paga de la zona no paga y en las puertas unidireccionales, habiendo varios modelo de estas barrera físicas. Igualmente el sistema de ingreso a la zona paga a través de la línea de torniquetes es razonablemente fluido y ágil en la hora punta, lo que reduce el riesgo de malestar generalizado de las personas por la demora que eventualmente podría detonar en evasiones.

Se mantiene como buena práctica en toda las estaciones el control en la línea de torniquetes en los horarios punta y otros de alta afluencia de público.

En algunas estaciones, alrededor de quince recintos, cuentan con pantallas de visualización con cámaras de seguridad en la línea de torniquetes, en donde se observa la afluencia de los

pasajeros al pasar por los torniquetes. Esta condición ayuda evidentemente, pero se estima que no es una variable que intimide a potenciales evasores.

En relación a la legislación vigente que la sanciona, tenemos el Reglamento de Transporte de Pasajeros (Decreto Supremo 910), para lo cual en orden práctico, solamente Carabineros puede cursar una citación al juzgado de policía local.

Desde el punto de vista de apoyo legal, Metro S.A. cuenta con una empresa externa de asesoría legal que puede representar a los trabajadores de Metro en la eventualidad de requerirse el pertinente apoyo en agresiones.

En resumen, las medidas son:

1. Contar con una cultura interna de no aceptación a la evasión.
2. Generar las buenas prácticas internas para mantenerlas controladas, ej: control línea torniquetes, horarios de control, erradicaciones, procedimientos, etc.
3. Contar con barreras físicas estandarizadas que divida la zona paga de la no paga.
4. Contar con cámaras de seguridad con sistema de respaldo de grabaciones.
5. Generar alianzas estratégicas con Carabineros para cursar boletas de citación a los juzgados para los evasores.
6. Plan comunicacional con la comunidad para rechazar las evasiones y el perjuicio que significa para los usuarios.
7. Contar con una estrategia de mejoramiento continuo del servicio de transporte, con el propósito que los usuarios perciban que la compañía está comprometida permanentemente en satisfacer las necesidades de los clientes.
8. Contar con Asesoría Legal para los trabajadores.

11. Metropolitano de Tenerife

R: Tenemos un sistema tranvía con 14 millones de pasajeros al año. El sistema es abierto con entrada libre por todas las puertas y canceladoras embarcadas. Cuando se instaló el sistema no había nada parecido en isla anteriormente por lo que la población tuvo que acostumbrarse al nuevo sistema de validación. Inspeccionamos (fiscalizamos) al 10% del total de pasajeros, es decir a 1.400.00 al año. El fraude real medido mediante conteo oculto es del 8%. Estabilizado durante los últimos 8 años. Al comenzar la explotación este valor era del 5%. El conteo lo hacemos con personas de incognito en cada puerta contando cuantos suben y bajan y comparándolo con las máquinas validadoras, durante todo un día 3 veces al año. La sanción por no llevar billete validado es 400€ que se reduce a 50€ si se paga en los 7 días siguientes a la sanción.

12. Metro de Panamá

R: En la actualidad nuestro índice de evasión lo calculamos analizando las transacciones de entrada vs las de salida, dado que nuestro sistema de cobro no permite al usuario pasar por los torniquetes si no cuenta con saldo, pero en los torniquetes de salida sí permite la liberación cuando la tarjeta esté en cero (0).

La siguiente tabla muestra los índices del 2017, pidiendo excusas en el mes de mayo, ya que tenemos un tema por resolver con los datos de ese mes.

Mes	%
ene-17	0.92%
feb-17	0.93%
mar-17	0.73%
abr-17	0.93%
may-17	
jun-17	0.79%
jul-17	0.87%
ago-17	0.87%
sep-17	0.85%
oct-17	0.80%
nov-17	0.86%
dic-17	0.65%
Total	0.84%