



SINDICATURA MUNICIPAL

DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

INFORME ESPECIAL N° 320

*“VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO, DURANTE EL PERIODO ENERO-NOVIEMBRE 2021,
DE CIERTAS OBLIGACIONES EMERGENTES DEL PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES Y DEL
CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE MASIVO URBANO
DE PASAJEROS, POR PARTE DE LA EMPRESA PEHUENCHE SA”*



INFORME ESPECIAL N° 320

Anexo del Acuerdo N° 1807

TEMA.

CONCESIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE URBANO DE PASAJEROS PRESTADO MEDIANTE ÓMNIBUS.

ASUNTO PARTICULAR.

VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO, DURANTE EL PERIODO ENERO-NOVIEMBRE 2021, DE CIERTAS OBLIGACIONES EMERGENTES DEL PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES Y DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE MASIVO URBANO DE PASAJEROS, POR PARTE DE LA EMPRESA PEHUENCHE SA.

OBJETO DEL INFORME.

EMITIR INFORME EN LOS TÉRMINOS DE LOS ARTÍCULOS 8 y 9, INCISO 3) DE LA ORDENANZA N° 8752, MODIFICADA POR ORDENANZA N° 13040.

MARCO LEGAL.

➤ Carta Orgánica Municipal.

➤ Ordenanzas Municipales:

- N° 8752 “Sindicatura Municipal-Atribuciones”.
- N° 11641 “Marco Regulatorio para el Servicio Público de Transporte Masivo Urbano de Pasajeros de la Ciudad de Neuquén”.
- N° 13040 “Modifica Art. N° 9 de la Ordenanza N° 8752”.

➤ Decretos del Órgano Ejecutivo Municipal:

- N° 1058 del 8 de septiembre de 2010.
- N° 1136 del 16 de septiembre de 2011.
- N° 1473 del 2 de diciembre de 2011.
- N° 636 del 16 de julio de 2015.
- N° 1174 del 9 de diciembre de 2015.



- N° 571 del 27 de junio de 2016.
- N° 355 del 3 de mayo de 2017.
- N° 956 del 24 de noviembre de 2017.
- N° 183 del 1 de marzo de 2018.
- N° 450 del 16 de mayo de 2018.
- N° 732 del 7 de septiembre de 2018.

DOCUMENTACIÓN ANALIZADA.

- Ordenanza N° 11641 “Marco Regulatorio para el Servicio Público de Transporte Masivo Urbano de Pasajeros de la Ciudad de Neuquén”.
- Pliego de Bases y Condiciones “Licitación Pública Internacional N° 1/2010” y Circulares N° 1 y 2.
- Decreto N° 732/18 del 7 de septiembre de 2018 aprueba el contrato de prestación de servicio, suscripto con fecha 24 de agosto de 2018, entre la Municipalidad de Neuquén y la empresa Pehuenche SA, a través del cual este municipio autoriza a dicha empresa a prestar el Servicio público de transporte Masivo Urbano de pasajeros de la ciudad de Neuquén en los sectores de la ciudad que se encuentran asistidos por las líneas 2, 3, 17, 18, 401 y 404 conforme a las condiciones establecidas en los Decretos N°s 1174/15, 355/17, 500/17, 183/18 y 450/18.
- Contrato de prestación del Servicio Público de Transporte Masivo Urbano de Pasajeros en la ciudad de Neuquén.
- Documentación emitida por la Sindicatura Municipal:
 - Nota DOC. N° 63/20 del 29 de septiembre de 2020 a la Dirección General de Transporte de la Municipalidad de Neuquén.
 - Nota DOC. N° 31/21 del 9 de marzo de 2021 a la Dirección General de Transporte de la Municipalidad de Neuquén.





- Nota DOC. N° 62/21 del 21 de julio de 2021 a la Dirección General de Transporte de la Municipalidad de Neuquén.
 - Nota DOC. N° 77/21 del 12 de agosto de 2021 a la Dirección General de Planificación de Transporte y Transito de la Municipalidad de Neuquén.
 - Nota DOC. N° 95/21 del 4 de octubre de 2021 a la Dirección General de Transporte de la Municipalidad de Neuquén.
-
- Documentación enviada por la Dirección de Gestión Económica y por la Dirección General de Planificación de Transporte, oportunamente recepcionada por la Sindicatura Municipal:
 - Nota DGE N° 64/20 del 4 de noviembre de 2020.
 - Nota DGE N° 01/21 del 7 de enero de 2021.
 - Nota DGE N° S/N del 13 de mayo de 2021.
 - Nota DGE N° S/N del 6 de agosto de 2021.
 - Nota DGPT N° S/N del 6 de septiembre de 2021.
 - Nota DGE N° S/N del 15 de octubre de 2021.
 - Información digital, vía correo electrónico, enviado por la Autoridad de Aplicación.

ALCANCE DE LA AUDITORÍA.

En el marco del plan de monitoreo de los prestadores de servicios públicos, esta Auditoría procedió al análisis del cumplimiento, durante el periodo enero-noviembre 2021, de las siguientes obligaciones emergentes del Pliego de Bases y Condiciones y el Contrato de Prestación del servicio público de Transporte objeto del presente Informe:

- Relevamiento de las obligaciones referidas a las unidades afectadas al servicio:
 - Propiedad de los Vehículos. Fecha de corte de auditoría 11/2021.



- Radicación de las unidades. Fecha de corte de auditoría 11/2021.
- Antigüedad Mínima de las unidades. Fecha de corte de auditoría 11/2021.
- Seguros. Fecha de corte de auditoría 11/2021.
- Estado de la Revisión Técnica Obligatoria (RTO). Fecha de corte de auditoría 08/2021.
- Especificaciones técnicas referentes a la flota. Fecha de corte de auditoría 10/2021.
 - Dispositivos luminosos (LED).
 - Color e identificación de los vehículos.
- Infraestructura edilicia. Fecha de corte de auditoría 09/2021.
- Relevamiento de las obligaciones referidas al Sistema de información y comunicación con el usuario: Fecha de corte de auditoría 10/2021.
 - Línea telefónica con la característica del servicio 0-800.
 - Página Web.
- Garantía Ejecución del contrato. Fecha de corte de auditoría 10/2021.

LIMITACIONES AL ALCANCE.

Las tareas de auditoría desarrolladas se basaron en la información que, solicitada por la Sindicatura Municipal, fue puesta a disposición, sin que ello implique afirmar que se trate de toda la documentación que pueda existir respecto al tema objeto del análisis.

CONSIDERACIONES GENERALES.

Mediante Decreto N° 1058 del 8 de septiembre de 2010, se aprueba el Pliego de Bases y Condiciones-Cláusulas Generales, Particulares y Anexos del Servicio Público de Transporte Urbano de Pasajeros Prestado Mediante Ómnibus.

Que el Decreto N° 1136, del 16 de septiembre de 2011 adjudica la Concesión del Servicio de Transporte Público Urbano de Pasajeros prestado mediante Ómnibus en



la ciudad de Neuquén, por el término de diez (10) años a la empresa Indalo SA en base a su propuesta alternativa, presentada en el marco de Licitación Pública Internacional N° 1/2010.

Posteriormente, el Decreto N° 1473 del 2 de diciembre de 2011 aprueba el Contrato de Concesión del Servicio de Transporte Público Urbano de Pasajeros prestado mediante Ómnibus en la ciudad de Neuquén, suscripto en fecha 30 de noviembre de 2011 entre la Municipalidad de Neuquén y la empresa Indalo SA, en el marco de la Licitación Pública Internacional N° 1/2010 y Decreto N° 1136/11.

Mediante Acta de Inicio de Ejecución del Contrato de Concesión, las partes acordaron inicializar el servicio, a partir del 23 de abril de 2012.

Que el Decreto N° 636 del 16 de julio de 2015 otorga permiso de prestación de Servicio Público de Transporte Urbano de Pasajeros mediante ómnibus a la empresa Pehuenche SA, en el sector de la ciudad de Neuquén que se encuentra asistido por el recorrido que actualmente realizan los Ramales 17 y 2. Así también aprueba el acta acuerdo suscripta entre la Municipalidad de Neuquén y la empresa Indalo SA, actual concesionaria, por la que renuncia a la exclusividad en la Prestación del Servicio Público de Transporte Urbano de Pasajeros mediante ómnibus en el sector de la ciudad de Neuquén que se encuentra asistido por el recorrido que actualmente realizan los Ramales 17 y 2.

Que el Decreto N° 1174 del 9 de diciembre de 2015 aprueba el contrato de prestación de servicio, suscripto con fecha 1 de diciembre de 2015, entre la Municipalidad de Neuquén y la empresa Pehuenche SA, mediante el cual se constituye el contrato del Permiso otorgado por la Municipalidad, a través del Decreto N° 636/15.

Que el Decreto N° 571 del 27 de junio de 2016 otorga permiso de prestación de Servicio Público de Transporte Urbano de Pasajeros mediante ómnibus a la empresa Pehuenche SA, en el sector de la ciudad de Neuquén que se encuentra asistido por el recorrido que actualmente realizan los Ramales 3, 13, 18, y 401. Así también aprueba el acta acuerdo suscripta entre la Municipalidad de Neuquén y la empresa Indalo SA, actual concesionaria, por la que renuncia a la exclusividad en



la Prestación del Servicio Público de Transporte Urbano de Pasajeros mediante ómnibus en el sector de la ciudad de Neuquén que se encuentra asistido por el recorrido que actualmente realizan los Ramales 3, 13,18, y 401.

Que el Decreto N° 355 del 3 de mayo de 2017 aprueba el contrato de prestación de servicio, suscripto con fecha 24 de abril de 2017, entre la Municipalidad de Neuquén y la empresa Pehuenche SA, mediante el cual se constituye el contrato del Permiso otorgado por la Municipalidad, a través del Decreto N° 571/16.

Que el Decreto N° 956 del 24 de noviembre de 2017 aprueba el acta acuerdo suscripta el 30 de octubre de 2017 entre la Municipalidad de Neuquén y la empresa Pehuenche SA, mediante la cual se resuelve prorrogar por un (1) año la vigencia del contrato de prestación de servicios aprobado por el Decreto N° 355/17 en los ramales 3, 18, 401 y 404, operando su vencimiento el 31 de julio de 2018.

Que el Decreto N° 183 del 1 de marzo de 2018, resuelve prorrogar por un (1) año la vigencia del contrato de prestación de servicios suscripto entre la Municipalidad de Neuquén y la empresa Pehuenche SA, aprobado por el Decreto N° 1174/15 en los ramales 2 y 17, operando su vencimiento el 31 de julio de 2018.

Que el Decreto N° 450 del 16 de mayo de 2018 autoriza la prórroga de los contratos de Servicios suscriptos con la empresa Pehuenche SA, para la prestación de servicios de transporte público de pasajeros de la ciudad de Neuquén en los ramales 2, 3, 17, 18, 401 y 404 hasta el 31 de marzo de 2022.

Que el Decreto N° 732 del 7 de septiembre de 2018 aprueba el contrato de prestación de servicio, suscripto con fecha 24 de agosto de 2018, entre la Municipalidad de Neuquén y la empresa Pehuenche SA, a través del cual este municipio autoriza a dicha empresa a prestar el Servicio público de transporte Masivo Urbano de pasajeros de la ciudad de Neuquén en los sectores de la ciudad que se encuentran asistidos por las líneas 2, 3, 17, 18, 401 y 404 conforme a las



condiciones establecidas en los Decretos N° 1174/15, 355/17, 500/17, 183/18 y 450/18.

Respecto al contrato de prestación de servicio aprobado por Decreto N° 732/18, suscripto entre la Municipalidad de Neuquén y la empresa Pehuenche SA, a través del cual este municipio autoriza a dicha empresa a prestar el Servicio público de transporte Masivo Urbano de pasajeros de la ciudad de Neuquén en los sectores de la ciudad que se encuentran asistidos por las líneas 2, 3, 17, 18, 401 y 404, esta Sindicatura verificó el cumplimiento de los puntos que seguidamente se detallan:

Cláusula 12: Especificaciones técnicas exigidas al permisionario.

a) Flota.

"LA EMPRESA" deberá ser propietario de al menos el CUARENTA POR CIENTO (40%) del total del parque automotor necesario para la explotación del servicio de Transporte Urbano de Pasajeros en las líneas 2, 3, 17, 18, 401 y 404 durante la vigencia del contrato y sus prórrogas. La propiedad deberá ser acreditada con título extendido por el Registro Nacional de Propiedad Automotor. Las unidades propiedad de "LA EMPRESA" deberán estar radicadas durante el periodo del contrato y sus prórrogas en la ciudad de Neuquén. En virtud del plazo de vigencia del presente, se autoriza una prórroga por lo primeros 12 (doce) meses para realizar la radicación de las unidades en la ciudad de Neuquén.

A los fines de cumplimentar el presente artículo se aceptará contrato de leasing.

Las unidades que no sean propiedad de "LA EMPRESA" u objeto de Leasing, deberán ser objeto de contratos de alquiler.

"LA EMPRESA" deberá mantener una antigüedad promedio de la totalidad del parque automotor que no exceda los CINCO (5) años, tomada al 31 de diciembre de cada año vencido.

"LA EMPRESA" no podrá tener en servicio unidades pertenecientes a la totalidad del parque automotor que tengan más de DIEZ (10) años de antigüedad. La antigüedad de los vehículos se considerará en base a la fecha de inscripción original del chasis en el Registro Nacional de la Propiedad del Automotor, fecha a partir de la cual será computada la misma; salvo los comprados con posterioridad al 1° de noviembre y



puestos en servicio después del 1º de enero que se considerarán como modelo del año siguiente.

En caso de darse de baja unidades pertenecientes al parque automotor (ya sea por su antigüedad o cualquier otro motivo), "LA EMPRESA" deberá reemplazarlas por unidades de antigüedad menor a la sustituida que cumplan como mínimo con las especificaciones técnicas consignadas en el ANEXO I.

"LA EMPRESA" deberá contar con un parque móvil de reserva mínimo del DIEZ POR CIENTO (10%) del parque operativo, para garantizar la eficiencia y continuidad de los servicios. En caso de que este valor resulte un número no entero se considerará el entero menor cuando la fracción sea menor a 0,50 y el entero mayor cuando esta fracción sea igual o supere el 0,50.

Todas las unidades que "LA EMPRESA" afecte al servicio deberán adecuarse a lo establecido en los Artículos 23º a 33º de la Ordenanza 11641".

b) Infraestructura edilicia.

Durante la vigencia del contrato y sus prórrogas "LA EMPRESA" deberá contar con:

"5) Todas las puntas de las líneas 2, 3, 17, 18, 401 y 404, previo acuerdo de la Autoridad de Aplicación, deberán contar con instalaciones sanitarias y estar ubicadas en lugares que no dificulten el tránsito y la seguridad. Esta infraestructura podrá ser provista por un tercero con un fin ajeno a la explotación de la concesión. En este caso, "LA EMPRESA" deberá presentar el convenio debidamente formalizado".

c) Sistema de información y comunicación con el usuario.

"LA EMPRESA" deberá establecer y mantener durante toda la vigencia del contrato un Sistema de Información y Comunicación con el usuario, cuyas condiciones mínimas serán disponer de una línea telefónica gratuita 0-800 para atención al usuario, página web, boletines informativos en radio y televisión y folletos impresos en los vehículos, conteniendo información sobre los recorridos y horarios de las respectivas líneas. En caso de realizarse cambios en el servicio (recorridos, frecuencias, etc.), se deberá incorporar la información y distribuir los folletos actualizados en forma personalizada dentro de las unidades y en las paradas durante los cinco días hábiles de la semana previa a la incorporación de los cambios.



Además, deberán proveer de este material en todas las oficinas de atención al público que disponga la MUNICIPALIDAD de Neuquén. El diseño de los folletos se ajustará a lo indicado y autorizado por la Autoridad de Aplicación.

Podrá coordinar con la Autoridad de Aplicación la implementación en forma conjunta de estos servicios”.

Cláusula 14º: Garantía de cumplimiento del contrato.

“LA EMPRESA” tiene la obligación de mantener actualizado el monto de la garantía, durante la vigencia del contrato y sus prórrogas, de conformidad a lo establecido en el Artículo 16º de la Ordenanza N° 11641 y lo establecido en el Pliego de Bases y Condiciones de la Licitación Pública N° 1/10.

El fondo de garantía será afectado a cubrir responsabilidades por el incumplimiento del contrato.

El monto del fondo de garantía se ajustará automáticamente por la variación del valor de la Tarifa Básica (VTB), el PERMISIONARIO deberá actualizar dicho fondo dentro de los treinta días de producida la variación.

El Fondo de Garantía será restituido al término del contrato. En el caso de rescisión del contrato por culpa de “LA EMPRESA”, el fondo de garantía quedara íntegramente a favor de “LA MUNICIPALIDAD”.

CLÁUSULA 16º: Ejecución del contrato.

“En la ejecución del Contrato, “LA EMPRESA” deberá ajustarse estrictamente a los términos y condiciones del mismo y a las instrucciones que se impartan por “LA MUNICIPALIDAD” obligándose a:

q) Responder en forma exclusiva por cualquier daño que pudiese ocasionarse a personas transportadas y/o a terceros y/o sus bienes, así como al personal bajo su dependencia por lo que el permisionario deberá contratar un seguro que cubra los siguientes riesgos:

q.2) Responsabilidad Civil: Cobertura de responsabilidad civil por los montos máximos que prevé la legislación vigente por pérdidas, o daños o lesiones que



podrían sobrevenir a cualquier persona, o bienes de propiedad de terceros por la prestación de los servicios o de operaciones vinculadas a los mismos.

q.4) Los contratos de seguros deberán mantenerse vigentes y actualizados durante la vigencia del contrato y sus prórrogas. El PERMISIONARIO se obliga a reembolsar a la Municipalidad de Neuquén cualquier suma de dinero que por cualquier concepto deba ésta abonar a personas físicas o jurídicas derivada de una condena judicial por daños y perjuicios causados como consecuencia directa o indirecta de la concesión; ya sea por personas o bienes del PERMISIONARIO que se encuentren bajo su dirección o custodia o dependencia, o vinculados a él de cualquier forma. Es obligación de la MUNICIPALIDAD notificar al PERMISIONARIO dentro de las SETENTA Y DOS (72) horas de haber sido citada de comparendo, a fin de que pueda ejercer los derechos que crea convenientes. Los pagos realizados por la MUNICIPALIDAD a que hace referencia este inciso, devengarán un interés mensual igual al promedio entre la tasa pasiva y activa del Banco Provincia de Neuquén para descubiertos.

q.5) El monto del reembolso se actualizará durante toda la vigencia del Contrato y sus prórrogas, según la variación del valor del boleto.

s) Operar exclusivamente con vehículos que cuenten con la habilitación técnica otorgada por los Talleres de Revisión Técnica habilitados, cumplimentando la normativa vigente respecto a frecuencia de la revisión”.

ANEXO I: Especificaciones técnicas referentes a la flota.

El Inc. d) “Dispositivos Tecnológicos” del Anexo I del Contrato aprobado por el Decreto N° 732/18 establece qué; “...Las unidades afectadas al servicio deberán contar con un dispositivo luminoso denominados “LEDS”, que posibilite al usuario identificar, aún con escasa luz natural, el número de línea, origen y destino del recorrido.”

El Inc. e) “Color e Identificación de los Vehículos” del Anexo I del Contrato aprobado por el Decreto N° 732/18, en relación a las unidades establece qué; “...Deberán contar además con un dispositivo ubicado en los laterales y en la luneta trasera que le permita la colocación de un panel removible con el número de la línea que se



encuentra operando. También deberá llevar en el lateral derecho del parabrisas un cartel indicando los principales hitos a los que se pueden acceder”.

SOBRE LA REVISIÓN PRACTICADA.

➤ **Relevamiento de las Unidades Afectadas al Servicio**

En forma electrónica el 20 de agosto de 2021, la Autoridad de Aplicación envió a esta Auditoría el listado actualizado de unidades afectadas al servicio, en el cual se informan 37 unidades con su correspondiente número de orden, interno, dominio y RTO de cada unidad. Aunque se cumple con las unidades requeridas, el listado no discrimina las 25 unidades que corresponden a la flota en servicio y las 12 que están en calidad de auxilio como lo hicieran listados anteriores.

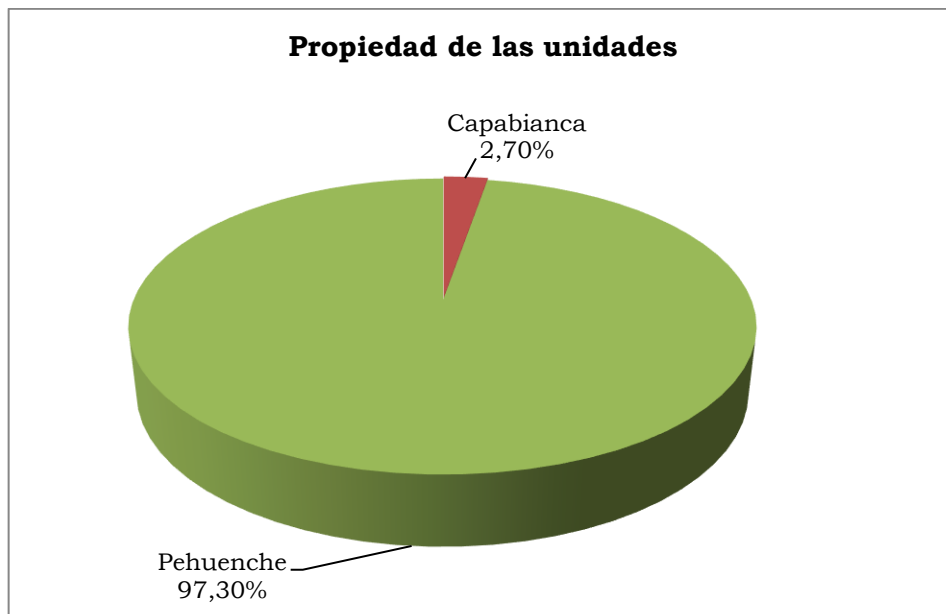
Las 37 unidades, las cuales a los fines de este relevamiento se consideran definitivas, se exponen en el **Cuadro I**, incorporándose además información respecto a la propiedad, antigüedad, seguros y al lugar de radicación de cada unidad.

- **Propiedad**

A efectos de verificar el cumplimiento de la Cláusula 12° del Contrato que establece que: **“LA EMPRESA”** *deberá ser propietario de al menos el CUARENTA POR CIENTO (40%) del total del parque automotor necesario para la explotación del servicio de Transporte Urbano de Pasajeros en las líneas 2, 3, 17, 18, 401 y 404 durante la vigencia del contrato y sus prórrogas. La propiedad deberá ser acreditada con título extendido por el Registro Nacional de Propiedad Automotor ...”,* esta Auditoría relevó los títulos de propiedad de las 37 unidades informadas.

Del relevamiento se observó que el 97,30% de la flota es propiedad de Pehuenche SA y solamente una unidad, que representa el 2,70%, corresponde a Capabianca SRL.





De acuerdo a lo expuesto esta Auditoría pudo verificar que se cumplió con establecido en el contrato.

- Radicación

A efectos de verificar el cumplimiento de la Cláusula 12º, Inc. a), del contrato que establece que: *Las unidades propiedad de "LA EMPRESA" deberán estar radicadas durante el periodo del contrato y sus prórrogas en la ciudad de Neuquén...*", esta Auditoría analizó la información suministrada por la Autoridad de Aplicación mediante el listado actualizado de unidades afectadas al servicio y sus correspondientes títulos. También se corroboró mediante consulta realizada por este organismo en la página web de la Dirección Nacional de Registro de la Propiedad del Automotor y de Créditos Prendarios "www.dnrpa.gov.ar", por la cual se puede acceder a la información individual del lugar de radicación de cada dominio.

Del análisis de las 37 unidades informadas pudo verificarse que 36 de ellas, las cuales pertenecen al concesionario, están radicadas en la Ciudad de Neuquén y solamente existe 1 unidad radicada en la Ciudad de San Carlos de Bariloche, la cual como se detalla en el punto precedente, no es propiedad del concesionario.





A continuación, se detalla la radicación de la flota:

RADICACIÓN	CANTIDAD UNIDADES
Neuquén	36
Bariloche	1
TOTAL	37

De acuerdo a lo expuesto, esta Auditoría pudo verificar el cumplimiento de este requisito.

- Antigüedad

A efectos de verificar el cumplimiento de la Cláusula 12°, Inc. a), del contrato relacionado a la antigüedad promedio de la flota como así también a la antigüedad individual de cada unidad, esta Auditoría cotejó del listado de 37 unidades afectadas al servicio enviado por la Dirección General de Transporte el 20 de agosto de 2021, el modelo de cada unidad con la copia de los títulos de propiedad, pudiendo determinar la antigüedad de cada vehículo.

A continuación, se detalla la antigüedad de los vehículos:

MODELO	CANTIDAD DE UNIDADES	ANTIGÜEDAD	SUMATORIA DE AÑOS
2019	5	2	10
2018	1	3	3
2017	11	4	44
2016	13	5	65
2014	2	7	14
2012	1	9	9
2011	3	10	30
2009	1	12	12
TOTAL	37		187
Antigüedad Promedio			5,05

Teniendo en cuenta que la normativa vigente establece que la antigüedad de cada unidad se calcula al 31 de diciembre de cada año vencido, en el cuadro expuesto se verifica una antigüedad promedio de la flota al 31 de diciembre de 2020 de 5.05 años, razón por la cual este requerimiento no se ve cumplimentado. Además, también se aprecia que una de las unidades excedió la antigüedad establecida.



Considerando la proximidad de la finalización del año 2021, si se continua con la flota informada, la antigüedad promedio de la flota aumentaría a 6.05 años y 4 unidades excederían la antigüedad establecida, por lo cual se recomienda la sustitución de dichas unidades.

- Seguros Unidades

A efectos de verificar el cumplimiento de la Cláusula 16°, en el Inc. q.2) del contrato, esta Auditoría examinó la información de la Nota DGE N° 01/21 del 7 de enero de 2021 suministrada por la Autoridad de Aplicación en la que consta la Nota de Pedido N° 614 del 9 de diciembre de 2020 que informa la renovación de las pólizas de seguro de la flota con una vigencia hasta el 14 de diciembre de 2021.

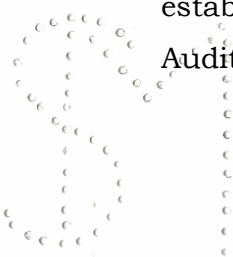
Se verificó que las 37 unidades de la flota se encuentran aseguradas por la empresa Mutual Rivadavia de Seguros del Transporte Público de Pasajeros. Las pólizas tienen una cobertura de Responsabilidad Civil de vehículos automotores destinados al transporte público de pasajeros por una suma máxima por acontecimiento de \$ 30.000.000,00, suma que está acorde a la normativa vigente en materia de seguros.

En forma complementaria se procedió a verificar la información de la empresa aseguradora, para ello se realizó una consulta en la página web de la Superintendencia de Seguros de la Nación: "http://service.ssn.gob.ar/kausay/consulta_entidades.php", donde se constata que las aseguradoras se encuentran autorizadas por la Superintendencia. Los datos generales de las empresas coinciden con los que figuran en las pólizas.

- Revisión Técnica Obligatoria

La Revisión Técnica Obligatoria (RTO) posibilita el conocimiento en cuanto al estado de las condiciones mecánicas y de seguridad que posee el vehículo afectado al servicio para el cual se encuentra habilitado.

A efectos de verificar el cumplimiento de la Cláusula 16° Inc. s), del contrato que establece que las unidades sean sometidas a una Revisión Técnica Obligatoria, esta Auditoría examinó la información suministrada en forma electrónica por la





Autoridad de Aplicación en la que consta el número de certificado de RTO, la fecha de realización y la de vencimiento de las revisiones de las 37 unidades.

Del análisis realizado a la información relacionada a las 37 unidades afectadas al servicio, se verificó que todas las unidades poseen la RTO actualizada.

➤ **Especificaciones técnicas referentes a la flota**

• **Dispositivos Luminosos (LED)**

Con la intención de verificar el cumplimiento del Inc. d) “Dispositivos Tecnológicos” del Anexo I del Contrato aprobado por el Decreto N° 732/18, se relevó una muestra de las unidades de la flota a fin de verificar el funcionamiento de las luces leds frontales.

El relevamiento realizado en distintos puntos de la Ciudad de Neuquén se efectuó sobre un total de 17 unidades, (internos N° 101, 103, 104, 105, 107, 108, 109, 111, 112, 114, 115, 123, 124, 125, 126, 127 y 301), pertenecientes a las líneas, (2, 3, 17, 18 y 401), en las cuales se verificó lo siguiente:

- Unidades con led frontal, 17.
 - 16 unidades funciona correctamente el led frontal, a modo de ejemplo se exhibe el interno N°123, **(Anexo I- Imagen I)**.
 - 1 unidad no le funciona correctamente el led frontal, interno N° 115, **(Anexo I- Imagen II)**.

Respecto la unidad que presentaba un funcionamiento defectuoso en su led frontal, si bien se podía apreciar la línea, no se podía ver correctamente los principales hitos del recorrido, situación que afecta al usuario dado que la unidad tampoco cuenta con el cartel en el lado derecho del parabrisas para complementar esa información.

• **Color e identificación de los vehículos**

En cuanto al cumplimiento del inciso e) “Color e Identificación de los vehículos” del Anexo I del Contrato aprobado por el Decreto N° 732/18, se relevó una muestra de las unidades de la flota a fin de verificar la colocación de dispositivos que permitan conocer el número de línea y los principales hitos a los que se puede acceder.



Esta Auditoría pudo verificar lo siguiente:

- Sobre el total de las 17 unidades inspeccionadas ocularmente en el lateral derecho del parabrisas, no se verifica la existencia de un cartel indicando los principales hitos a los que se pueden acceder en ninguna de ellas, sin embargo, esa información es proporcionada por el led frontal de las unidades que además del nombre de la empresa y el número de línea, comunican los hitos del recorrido en forma constante. Dicha situación también puede apreciarse en el interno N° 123, **(Anexo I- Imagen I).**
- Sobre un total de 14 unidades inspeccionadas ocularmente en el lateral derecho de la unidad, se verificó la existencia del panel indicando las líneas en las que se encuentra operando la unidad solamente en el caso del interno N° 103, las 13 unidades restantes, (internos N° 101, 105, 107, 108, 109, 111, 112, 114, 123, 125, 126, 127 y 301), carecían de dicho panel, a modo de ejemplo se exhibe el interno N° 101. **(Anexo I- Imagen III).**
- Sobre un total de 9 unidades inspeccionadas ocularmente, (internos N° 101, 103, 107, 108, 109, 111, 123, 125 y 126), se verificó que ninguna informa en la parte trasera del vehículo el número de línea en la que se encuentra operando la unidad. A modo de ejemplo se exhibe el interno N° 108. **(Anexo I- Imagen IV).**

De acuerdo a lo expuesto precedentemente, surge que no se está dando cumplimiento a lo que exige la normativa en cuanto a los dispositivos de identificación de los vehículos afectados al servicio.

➤ **Infraestructura edilicia**

A efectos de verificar el cumplimiento del Inc. b₅) de la Cláusula 12° del Contrato que establece:

*“...Todas las puntas de las líneas 2, 3, 17, 18, 401, 404, previo acuerdo con la Autoridad de Aplicación, deberán contar con instalaciones sanitarias y estar ubicadas en lugares que no dificulten el tránsito y la seguridad. Esta infraestructura podrá ser provista por un tercero con un fin ajeno a la explotación de la concesión. En este caso, **“LA EMPRESA”** deberá presentar el convenio debidamente formalizado”.*



Este Organismo solicitó al Director General del área de Planificación de Transporte y Tránsito, mediante Nota DOC. N° 77/21 del 12 de agosto de 2021, que informe sobre detalle de las instalaciones sanitarias de las puntas de líneas de los ramales y también detalle de los convenios establecidos con terceros.

En respuesta, el 6 de septiembre de 2021 La Dirección General de Planificación de Transporte entrega en formato digital la información correspondiente a las instalaciones sanitarias de las puntas de línea y sus respectivas cabeceras, (fotos, ubicación en planos). Esta información se detalla a continuación:

LÍNEA	UBICACIÓN CABECERA	UBICACIÓN SANITARIO	TIPO
2	Barrio Sapere.	Calle Río Pepirí y Río Limay, (Kiosco Ale).	Material
3	Barrio Rincón de Emilio.	Calle América Central y Mar Caspio, (Predio bombeo de agua).	Material
17	Barrio Sapere.	Calle Río Pepirí y Río Limay, (Kiosco Ale).	Material
18	Barrio Area Centro Este.	Calle Buenos Aires y San Juan, (Comisión Vecinal).	Material
401	Parque Central zona Centro.	Calle Sarmiento y Pampa.	Material
404	Barrio Parque Industrial.	Calle Industriales Neuquinos y Calle 4, (Comisaría N° 20).	Material

En relación al sanitario de la línea 3 en la Nota se informa que: *“No está habilitado para el uso de chóferes, si para el personal dependiente del lugar”*. Por su parte el sanitario de la línea 401 no se encuentra habilitado. En ambos casos se aclara lo siguiente: *“Eventualmente están usando el baño de la confitería ubicada en calle San Luis 224 bajo acuerdo, según informó la empresa”*.

En cuanto a los Convenios celebrados con terceros relacionados a las instalaciones sanitarias de las puntas de línea, en la Nota del 6 de septiembre de 2021 la Dirección de Planificación de Transporte informa: *“En relación a los convenios formalizados con terceros, se procuró el informe a la Empresa Pehuenche, pero a la fecha no recibimos la información solicitada”*.

De acuerdo a lo expuesto, no todas las puntas de líneas cuentan con las instalaciones sanitarias para el uso de choferes y no se cuenta con los convenios necesarios para verificar el cumplimiento de este requisito.

➤ **Sistema de Información y comunicación con el Usuario**

El Inc. c) de la Cláusula 12° del Contrato de prestación del servicio, establece un Sistema de Información y comunicación con el usuario, cuyas condiciones mínimas son disponer de una línea telefónica gratuita 0-800 para atención al usuario, página web, boletines informativos en radio y televisión y folletería impresa en los



vehículos, conteniendo información sobre los recorridos y horarios de las respectivas líneas.

Esta Auditoría ingresó en la página web www.pehuenche.com.ar, donde se informa dos números de contacto: 299 477-4933/ 478-1139 y una dirección de correo electrónico: info@pehuenche.com.ar, además se informa dos números para reclamos: 0-800-333-0933 y 299 4711832.

Esta Auditoría, a efectos de verificar el cumplimiento de la línea gratuita, realizó llamadas durante los meses de septiembre y octubre de 2021 a los números de reclamo informados.

Del 0800 se obtuvo repuesta a las consultas realizadas y del 299 471-1832 la empresa telefónica informa que teléfono se encuentra apagado o fuera del área de cobertura.

En cuanto a los números de contacto, al tratar de comunicarnos con el número 477-4933, la empresa telefónica informa que no corresponde a un cliente en servicio. Del número 478-1139 se obtuvo respuesta a las consultas realizadas.

La página web informa las bocas de expendio de las tarjetas recargables multiviaje y SUBE, así también, ofrece una dirección de correo electrónico para consultas: tarjetas@pehuenche.com.ar.

A su vez, proporciona los horarios por cada ramal discriminando entre días hábiles, sábados y también domingos y feriados. Además, permite la descarga e impresión de la información.

Si bien la página web no informa en tiempo real la ubicación de las unidades, al solicitar información relativa a las tarifas vigentes, se obtiene acceso a la página www.neuquencapital.gov.ar donde no solo se brinda información relacionada a las tarifas sino también a los recorridos de las líneas y al tiempo de espera aproximado en las paradas mediante el acceso a www.cuandopasaneuquen.efibus.com.ar.

Además, la página web informa que los usuarios de teléfonos móviles (compatibles con dispositivos Android), tienen la posibilidad de descargar en forma gratuita la app Pehuenche que le permite al usuario tener conocimiento del saldo de su tarjeta como así también los horarios y ubicación de las unidades.



Las inspecciones oculares realizadas por esta Auditoría, verificaron que las unidades brindan la siguiente información al usuario en su exterior:

- En la parte trasera, 5 unidades, (internos N° 101, 103, 107, 108 y 109), informan la dirección de la página web de la empresa y un número telefónico 0800-999-7480 el cual, al ser consultado, la empresa telefónica informa que no corresponde a un cliente en servicio, además dicho número no coincide con los números informados en la página web. A modo de ejemplo se exhibe el interno N°108.

(Anexo I- Imagen IV).

- En la parte trasera, 4 unidades, (internos N° 111, 123, 125 y 126), no informan la dirección de correo de la empresa ni el 0800. A modo de ejemplo se exhibe el interno N° 123. **(Anexo I- Imagen V).**

- Los números de atención al usuario de la Municipalidad de Neuquén tampoco son informados en los laterales de las unidades.

Atención al Usuario 0299-4491200, Int: 4662, 4663.

Reclamo: Int: 147. A modo de ejemplo se exhibe el interno N°126. **(Anexo I- Imagen VI).**

De acuerdo a lo expuesto, se verifica que a través de la página web se logra obtener una correcta información relacionada al servicio de transporte, ya sea mediante la página propiamente dicha como así también mediante accesos a otras páginas que complementan la información faltante. Sin embargo, a pesar de cumplir con el requerimiento de la línea gratuita 0-800, no todos los canales de comunicación telefónica informados en la página web les brindan a los usuarios la posibilidad de una solución directa para consultas y reclamos.

Por su parte el exterior de las unidades brinda escasa información al usuario en cuanto a la posibilidad de comunicarse con la empresa o con el municipio debido a que como se detalló anteriormente, solo la dirección de mail de la empresa que figura en algunas unidades puede ser utilizada ya que el 0800 informado en las unidades no funciona.

Tampoco se informan los números de atención al usuario disponibles por el municipio, los cuales constituyen una herramienta útil de comunicación a pesar de



que la publicación de dichos números en el exterior de las unidades no constituye una obligación establecida por la normativa.

➤ **Garantía de ejecución del Contrato**

El seguro de Caución es una herramienta eficaz para aquellas personas físicas o jurídicas que desarrollan actividades comerciales y que, por determinadas exigencias legales, reglamentarias o contractuales, necesitan garantizar el cumplimiento de sus obligaciones contraídas frente a terceros.

De acuerdo a lo establecido por la Cláusula 14° del Contrato, la concesionaria deberá mantener actualizado durante todo el plazo de la concesión la garantía, según variación del valor del boleto.

Ante el vencimiento de la Póliza de Seguro de Caución de la empresa Evolución Seguros SA, ocurrido el 31 de julio de 2020, esta Auditoría solicitó mediante Nota DOC. N° 63/20 del 29 de septiembre de 2020, una copia de la póliza de seguro de Caución vigente a la fecha. La Autoridad de Aplicación respondió mediante la Nota DGE N° 64/2020 del 4 de noviembre de 2020 lo siguiente: *“queda pendiente la entrega del Seguro de Caución por parte de la firma Pehuenche”*. Por tal razón el 9 de marzo de 2021 se reiteró la solicitud mediante Nota DOC. N° 31/21. La Autoridad de Aplicación respondió en N/S del 13 de mayo de 2021 que *“El seguro de caución fue solicitado en Orden de Servicio 210, sin respuesta a la fecha”*.

Mediante Nota DOC. N° 62/21 del 21 de julio de 2021 esta Auditoría reiteró la Solicitud. La Autoridad de Aplicación respondió mediante la Nota DGE S/N del 6 de agosto de 2021 lo siguiente: *“Seguro de Caución pendiente de entrega”*.

Finalmente, esta Auditoría mediante Nota INS. N° 95/21 del 4 de octubre de 2021 reiteró la solicitud. La Autoridad de Aplicación mediante Nota DGE S/N del 15 de octubre de 2021 informa que adjunta la siguiente documentación: *“Nota de Pedido N° 643 con Seguro de Caución adjunto.”*

La Nota de Pedido N° 643 del 12 de octubre de 2020, adjunta la copia de la póliza de seguro de Caución N° 1.167.610, realizada el 6 de octubre de 2021 por la empresa Aseguradores de Cauciones SA Compañía de Seguros, en la que se observa lo siguiente:

- La vigencia de la misma se establece desde la cero hora del 5 de octubre de



2021 hasta la cero hora del 5 de octubre de 2022.

- La actualización se realizó por la suma de \$ 19.959.375,00.

Se revisó si el importe de la póliza alcanza a cubrir lo requerido según los parámetros establecidos por el Artículo N° 45 del Pliego de Bases y Condiciones que establece un monto equivalente a DOS MILLONES DOSCIENTOS CINCUENTA MIL (2.250.000) veces el precio final del boleto (Tarifa Básica) al valor vigente al momento de su constitución.

Esta Auditoría estima que el valor de la Póliza debería ser de \$ 95.805.000,00, la diferencia que surge se debe a que los \$ 19.959.375,00 representan un importe proporcional establecido en función de las 25 unidades que la empresa Pehuenche SA, aporta al Servicio Público de Transporte. Sin embargo, dicha proporcionalidad no fue establecida en la normativa.

De acuerdo a lo expuesto, esta Auditoría pudo verificar que la póliza de seguro de caución destinada a cubrir responsabilidades por incumplimiento del contrato estuvo vencida por un plazo aproximado de 14 meses que abarca desde al 31 de julio de 2020 al 05 de octubre de 2021. Además, si bien finalmente se cumplió con la actualización del fondo de garantía de cumplimiento del contrato, el importe determinado no surge como consecuencia de la aplicación de los métodos establecidos por la normativa.





CONCLUSIONES:

Del análisis efectuado por esta Sindicatura Municipal sobre el cumplimiento de determinadas obligaciones emergentes del Pliego de Bases y Condiciones del Servicio Público de Transporte Urbano de Pasajeros Prestado Mediante Ómnibus, se determinó que:

- Respecto a información obtenida de las unidades afectadas al servicio:
 - Se da cumplimiento a la obligación de radicación de las unidades.
 - Se da cumplimiento a la obligación de propiedad de las unidades.
 - Se da cumplimiento a la obligación de cobertura de las unidades.
 - Se da cumplimiento a la obligación de presentación de las Revisiones Técnicas de las unidades.
 - No se da cumplimiento a la antigüedad mínima requerida en una de las unidades.
 - No se da cumplimiento a la antigüedad promedio requerida para la flota de unidades.
 - Se verifico una unidad con led frontal defectuoso.
 - Se verifico una unidad con panel lateral para informar el número de línea.
 - Ninguna de las unidades relevadas informa el número de línea en su parte trasera.
 - Ninguna de las unidades relevadas informa un número de teléfono en funcionamiento que le permita al usuario realizar consultas o reclamos.
 - Existen unidades que informan un 0-800 que no funciona y que no coincide con el informado por la empresa en su página web.
 - Existen unidades que no informan la página Web de la empresa.
- No hay información vinculada a los convenios celebrados con terceros en relación a los baños de las cabeceras de líneas.
- Hay instalaciones sanitarias de las cabeceras de líneas que no se encuentran habilitadas para el uso de los choferes.
- Se da cumplimiento al requerimiento de la línea gratuita 0-800 y la página web.



- Al vencer la póliza de seguro de caución, la misma no fue renovada automáticamente, ya que permaneció vencida por un plazo aproximado de 14 meses, hasta la emisión de la nueva póliza.
- El importe del fondo de Garantía del cumplimiento del Contrato es inferior al establecido por la normativa.
- No está regulado un procedimiento de cálculo del importe del fondo de Garantía que sea proporcional al servicio que presta la empresa Pehuenche S.A.

Cuadros y Anexos que se Adjuntan:

Cuadro I: Listado de Unidades Pehuenche actualizado 20/08/2021.

Anexo I: Imágenes correspondientes a inspecciones oculares:

Imagen I – Unidades que funciona led frontal.

Imagen II – Unidades que no funciona el led frontal.

Imagen III – Unidades que no cuentan con panel lateral para informar el número de línea.

Imagen IV – Unidades que no cuentan con panel trasero para informar el número de línea, pero informan página Web.

Imagen V – Unidades sin información en la parte trasera.

Imagen VI – Unidades sin información en su lateral.





Cuadro I

LISTADO DE UNIDADES PEHUENCHE- ACTUALIZADO AL 20/08/21

INTERNO	DOMINIO	AÑO	RADICACIÓN	PROPIEDAD	SEGURO DEL AUTOMOTOR		
					ASEGURADORA	POLIZA N°	VTO. POLIZA
93	NUK-724	2014	NEUQUEN	PEHUENCHE SA	M. RIVADAVIA	17/014362	14/12/2021
94	NUK-723	2014	NEUQUEN	PEHUENCHE SA	M. RIVADAVIA	17/014361	14/12/2021
103	JMT-137	2011	NEUQUEN	PEHUENCHE SA	M. RIVADAVIA	17/014363	14/12/2021
104	PNH-429	2016	NEUQUEN	PEHUENCHE SA	M. RIVADAVIA	17/014366	14/12/2021
105	PNH-428	2016	NEUQUEN	PEHUENCHE SA	M. RIVADAVIA	17/014367	14/12/2021
106	PNH-427	2016	NEUQUEN	PEHUENCHE SA	M. RIVADAVIA	17/014365	14/12/2021
107	JOI-453	2011	NEUQUEN	PEHUENCHE SA	M. RIVADAVIA	17/014364	14/12/2021
108	PNH-436	2016	NEUQUEN	PEHUENCHE SA	M. RIVADAVIA	17/014369	14/12/2021
109	PNH-435	2016	NEUQUEN	PEHUENCHE SA	M. RIVADAVIA	17/014368	14/12/2021
110	PNH-434	2016	NEUQUEN	PEHUENCHE SA	M. RIVADAVIA	17/014370	14/12/2021
111	AA523HH	2016	NEUQUEN	PEHUENCHE SA	M. RIVADAVIA	17/014372	14/12/2021
112	AA523HJ	2016	NEUQUEN	PEHUENCHE SA	M. RIVADAVIA	17/014373	14/12/2021
114	AA523HI	2016	NEUQUEN	PEHUENCHE SA	M. RIVADAVIA	17/014374	14/12/2021
115	AA523HK	2016	NEUQUEN	PEHUENCHE SA	M. RIVADAVIA	17/014375	14/12/2021
116	AA523HL	2016	NEUQUEN	PEHUENCHE SA	M. RIVADAVIA	17/014410	14/12/2021
123	IHR-246	2009	BARILOCHE	CAPABIANCA SRL	M. RIVADAVIA	17/014376	14/12/2021
124	AD890HS	2019	NEUQUEN	PEHUENCHE SA	M. RIVADAVIA	17/014406	14/12/2021
125	AD890HT	2019	NEUQUEN	PEHUENCHE SA	M. RIVADAVIA	17/014407	14/12/2021
126	AD890HU	2019	NEUQUEN	PEHUENCHE SA	M. RIVADAVIA	17/014408	14/12/2021
127	AD890HR	2019	NEUQUEN	PEHUENCHE SA	M. RIVADAVIA	17/014409	14/12/2021
203	CTX-494	2012	NEUQUEN	PEHUENCHE SA	M. RIVADAVIA	17/014386	14/12/2021
300	AA797ZL	2016	NEUQUEN	PEHUENCHE SA	M. RIVADAVIA	17/014381	14/12/2021
301	AA797ZV	2016	NEUQUEN	PEHUENCHE SA	M. RIVADAVIA	17/014383	14/12/2021
302	AB112IF	2017	NEUQUEN	PEHUENCHE SA	M. RIVADAVIA	17/014382	14/12/2021
303	AA924TX	2017	NEUQUEN	PEHUENCHE SA	M. RIVADAVIA	17/014389	14/12/2021
304	AA924TU	2017	NEUQUEN	PEHUENCHE SA	M. RIVADAVIA	17/014391	14/12/2021
305	AA924TY	2017	NEUQUEN	PEHUENCHE SA	M. RIVADAVIA	17/014392	14/12/2021
306	AA924TW	2017	NEUQUEN	PEHUENCHE SA	M. RIVADAVIA	17/014390	14/12/2021
307	AA952TQ	2017	NEUQUEN	PEHUENCHE SA	M. RIVADAVIA	17/014393	14/12/2021
308	AA924TV	2017	NEUQUEN	PEHUENCHE SA	M. RIVADAVIA	17/014394	14/12/2021
309	AA952TP	2017	NEUQUEN	PEHUENCHE SA	M. RIVADAVIA	17/014395	14/12/2021
310	AA952TR	2017	NEUQUEN	PEHUENCHE SA	M. RIVADAVIA	17/014396	14/12/2021
311	AA924TZ	2017	NEUQUEN	PEHUENCHE SA	M. RIVADAVIA	17/014397	14/12/2021
312	AA952TO	2017	NEUQUEN	PEHUENCHE SA	M. RIVADAVIA	17/014398	14/12/2021
316	AD377VC	2018	NEUQUEN	PEHUENCHE SA	M. RIVADAVIA	17/014430	14/12/2021
320	AD539TF	2019	NEUQUEN	PEHUENCHE SA	M. RIVADAVIA	17/014405	14/12/2021



Imagen I



Imagen II





Imagen III



Imagen IV





Imagen V



Imagen VI

