

ANEXO C
REGLAMENTO OPERATIVO

REGLAMENTO OPERATIVO

1. INTRODUCCIÓN

La EPMPQ tiene la delegación de operar el Sistema Integrado de Transporte, el cual tiene como objetivo el generar un mejoramiento del nivel de servicio al usuario y la operatividad de la ciudad, reducir la congestión y la contaminación ambiental y generar una alternativa competitiva al uso de vehículos particulares.

La operación del Sistema Integrado comprende una serie de actividades que van del análisis de la demanda, el diseño de la red de transporte, sus vías, estaciones y terminales, la operación, la información a los usuarios y la incorporación de la tecnología que se requiere para la ejecución de la integración física y tarifaria mediante un sistema de recaudo único y el control y dirección de la operación.

También contempla como entes ejecutores del servicio a los transportistas tradicionales que participan como concesionarios y por lo tanto serán los proveedores y operadores del material móvil en las rutas alimentadoras, por lo que se generan incentivos con el objetivo de que evolucionen hacia un manejo empresarial del sector. En este proceso participará también el personal a cargo de la conducción, quienes deberán ser entrenados y capacitados para ejercer sus funciones de manera efectiva y segura

2. OPERACIÓN

Operar es producir el servicio de transporte, para lo que se debe organizar los recursos disponibles, aplicar estrategias y procedimientos, gestionar, administrar y dirigir el recurso humano y desarrollar y mantener el proyecto.

En consecuencia existen parámetros que están vinculados a la operación y son los siguientes:

- Parámetros físicos
- Parámetros operacionales
- Responsabilidades del Operador del Servicio
- Desempeño del Operador del Servicio
- Indicadores de Desempeño
- Multas

2.1. PARÁMETROS FÍSICOS

Los parámetros físicos comprenden la infraestructura, los vehículos y el personal de conducción.

2.1.1. Terminales de integración, estaciones de transferencia y paradas de integración.

Son los puntos en los que se da inicio o fin al recorrido de los vehículos. En estos puntos los pasajeros pueden realizar el ingreso o la salida del sistema, o las transferencias que requiere entre las rutas troncales o alimentadoras que confluyen en el punto. Si la infraestructura lo contempla, también pueden ser utilizados como base de operaciones para el Operador del Servicio con la instalación de sus oficinas y talleres para mantenimiento.

2.1.2. Parada Troncal.

Es cada uno de los puntos a lo largo de la troncal donde se permite el acceso o el descenso de los usuarios a los buses.

Para que los pasajeros puedan realizar el embarque o desembarque los vehículos deben detenerse de manera que las puertas de los buses coincidan con las puertas de las paradas, y deben permanecer en esta el tiempo necesario para que se cumpla el embarque y el desembarque. El conductor deberá tratar de que el tiempo sea el mínimo indispensable para mantener la seguridad de los pasajeros.

Son los únicos lugares autorizados para embarque y desembarque de pasajeros de los buses troncales.

2.1.2. Paradas en Rutas alimentadoras.

Son los puntos a lo largo de las rutas alimentadoras, donde se permite el embarque y desembarque de pasajeros.

Los buses deben permanecer en cada parada el tiempo asignado por el Integrador Tecnológico o por la autoridad correspondiente, para cumplir con el itinerario programado.

2.1.3. Vehículos.

Existen tres tipos de vehículos, el tipo biarticulado de 27m de longitud con una capacidad de 250 pasajeros, el tipo articulado de 18m de longitud con una capacidad de 160 a 180 pasajeros y el alimentador con una capacidad de 80 a 90 pasajeros. Deben encontrarse permanentemente bajo las condiciones de calidad que garanticen el buen servicio y la seguridad de los usuarios.

Cabe resaltar que de acuerdo al operador existen dos clases de vehículos y son los de propiedad de la EPMPQ y los contratados para dar servicios adicionales o complementarios.

2.1.4. Carril exclusivo.

Se propone el mantenimiento de la segregación de un espacio vial para el uso exclusivo de las unidades que operan en el Sistema, con el objeto de reducir los efectos de la congestión en la operación del servicio de transporte.

2.1.6. Choferes.-

Son los encargados de operar el material rodante y deben cumplir con las siguientes condiciones:

- a) El Operador deberá presentar un certificado médico emitido por un ente especializado de que sus conductores no tienen epilepsia, diabetes, desórdenes cardíacos o enfermedades que pongan en riesgo la seguridad y la vida de los usuarios.
- b) Experiencia comprobada de 5 años en la conducción de vehículos de similares características; y,
- c) El Contratista deberá brindar una correcta inducción a su personal sobre la operación del sistema con el fin de que se cumplan con los procedimientos operacionales y de recaudo.

2.2. PARÁMETROS OPERACIONALES

Los parámetros operacionales son definidos en la programación de la ruta y tendrán la posibilidad de variación en función del comportamiento natural de la oferta.

Los principales parámetros son los siguientes:

2.2.1. Recorrido establecido.-

Es el recorrido que deberá ejecutarse en cada ruta. Los recorridos serán definidos por la EPMPQ, que no podrá ser modificada por el operador del servicio y la verificación de su cumplimiento estará a cargo de la Fiscalización

2.2.2. Período de servicio.-

Se definirá el horario de inicio y término de la operación para el servicio troncal, el servicio de alimentadores tendrá horarios diferentes ya que son consecuencia del primero y su tiempo de recorrido.

Serán fijados y controlados por la EPMPQ, a través de mecanismos que ella determine, según la demanda presentada. Se hará conocer con anticipación al Operador del Servicio para que pueda hacer su programación.

2.2.3. Programación operacional.-

Determina la cantidad de servicio que se prestará durante los periodos del día. Debe ser desarrollada en conformidad a la demanda esperada para asegurar una oferta adecuada de servicio. Establece los intervalos entre vehículos para los diferentes periodos del día.

Su elaboración es responsabilidad de la EPMPQ, quien la dará a conocer con la suficiente anticipación para que tanto el Operador del Servicio pueda programar su aplicación.

2.2.4. Tabla de Operación.-

Es una presentación de manera simplificada de la programación de cada ruta, presenta el resumen de las salidas establecidas y la organización de buses y conductores, para que tanto el personal a cargo de la operación así como los fiscalizadores y demás personal involucrado, conozcan la programación del servicio.

2.2.5. Resumen de salidas por conductor.-

El Operador deberá publicar y entregar a sus conductores un resumen de las salidas que deberá ejecutar cada día, con el fin de mantener la información sobre el trabajo que deben realizar y garantizar la ejecución del servicio.

2.2.6. Cuadro de días libres.-

El Operador deberá desarrollar y publicar de manera oportuna el resumen, mediante un cuadro, de la organización diaria de los conductores, donde se expresará de manera clara los días libres de cada uno y el puesto de trabajo que tendrá que desempeñar.

2.3. RESPONSABILIDADES DEL OPERADOR DEL SERVICIO

Además de las responsabilidades establecidas en las Leyes, Ordenanzas Municipales, Normas y el Contrato de Operación; el Operador del Servicio, tiene las siguientes:

- a) Proporcionar, primordialmente, los vehículos, para realizar la operación, bajo las indicaciones de la EPMTPO, a través de los mecanismos que ella determine. Deberá estar en capacidad de ofrecer las unidades (disponibilidad de flota), en el estado definido por el EPMTPO, establecidas mediante cálculo como necesarias para ofrecer el servicio de transporte público bajo el itinerario programado.
- b) Deberá velar porque las unidades permanezcan dentro de las características definidas en el presente reglamento, en cuanto a la calidad para otorgar el servicio y a los niveles de calidad ambiental establecidos. Esto será supervisado y/o coordinado por el Fiscalizador definido por la EPMTPO, quien reportará a la Entidad competente al momento de que no se cumplan, para la generación de las respectivas sanciones.
- c) Deberá contratar personal capacitado para la conducción del tipo de unidades a proveer, con la licencia profesional que los acredite para el tipo de vehículo.
- d) Contratar los seguros para todos los vehículos de la flota autorizada en virtud de los cuales brinde cobertura frente a los riesgos derivados de su responsabilidad respecto a los pasajeros transportados, a su personal y frente a terceros transportados y no transportados por un valor no menor a \$ US 10.000,00 por siniestro.

2.4. DESEMPEÑO DEL OPERADOR DEL SERVICIO

El operador deberá cumplir todos los puntos mencionados en el siguiente reglamento que hace referencia a la operación, el personal a contratar, los vehículos, la tarifa, la información generada, el usuario, los conductores y la operación.

2.4.1. La reglamentación:

1. Cumplir con todas las obligaciones que deriven del presente régimen y sus normas complementarias y del contrato de operación.
2. Prestar el servicio bajo las pautas de continuidad, regularidad, generalidad, obligatoriedad y uniformidad de acuerdo a lo requerido por la EPMTPO.
3. El fiel acatamiento de todas las decisiones de la EPMTPO, especialmente en lo que se refiere a la potestad del mismo de reasignar parte de los vehículos que integran la flota autorizada del operador, en función de la demanda y de común acuerdo con el operador, en forma indistinta, a todos, cada uno o cualesquiera de los corredores y/o servicios componentes del sistema de transporte.
4. Cumplir con las normas de tránsito vigentes, respetando señales de tránsito y semáforos.
5. Someterse a la fiscalización y potestad penalizadora de la EPMTPO quien las ejercerá por sí o por quienes facultare al efecto, facilitando la realización de auditorías e inspecciones que se efectuaren, sobre la prestación del servicio. La

fiscalización deberá sustentar adecuadamente las faltas verificadas para la aplicación de las sanciones.

6. Someterse a las prescripciones establecidas en el régimen de penalidades contractuales.
7. Mantener vigente durante toda la operación, y acreditarlo debidamente ante la EPMPQ, la garantía de fiel cumplimiento de operación, en los términos de la normativa jurídica aplicable.
8. Ejecutar el contrato con suma diligencia y cuidado.
9. Las demás obligaciones que surgieren de las disposiciones y pautas contenidas en la normativa aplicable y el Contrato de Operación, así como de las directivas legítimamente emanadas por la EPMPQ.
10. Es de completa y única responsabilidad del operador todo accidente y daño a terceros que se produzca durante la ejecución del contrato de operación, ya sea por propia acción de sus representantes, empleados o trabajadores, o por disposición de la ley, debiendo responder por las mismas ante quien formule el reclamo o ante cualquier entidad pública que lo reclame; en concordancia con los procesos de ley.
11. Observarán las demás disposiciones, instrucciones y restricciones que establezca la EPMPQ.

2.4.2. El personal a contratar:

1. Contratar la totalidad del personal a su cargo en función de la normativa laboral vigente manteniendo al mismo asegurado conforme la legislación nacional, imperante en materia de aseguramiento de riesgos de trabajo.
2. Mantener durante el tiempo del Contrato un Coordinador Operacional, cuya hoja de vida demostrará tener una experiencia mínima de cinco años en el manejo de la operación de transporte en sistemas similares, que se encargará de mantener la relación con el personal delegado por la EPMPQ, en cuanto a los aspectos técnicos e implantará todo lo acordado en la programación operacional.

2.4.3. Los vehículos:

1. Habilitar la totalidad de los vehículos asignados a los servicios.
2. Dar cumplimiento a las disposiciones técnicas de revisión mecánica obligatoria y preventiva de los vehículos para mantenerlos en condiciones adecuadas de funcionamiento y seguridad.
3. Cumplir con el control de calidad de los trabajos realizados.
4. Mantener el estado de los vehículos según los parámetros establecidos por la EPMPQ o su delegado, en lo que concierne a la apariencia externa e interna de los vehículos.

5. Todas las unidades deberán contar con una cartilla de identificación del conductor que esté visible para los pasajeros, dicha cartilla deberá contener la foto del conductor, nombre, código y empresa para la cual trabaja.
6. No se permitirá la operación de buses que tengan daños que no permitan la operación con los niveles de calidad exigidos, en su carrocería o pintura.
7. Los daños de pintura o carrocería deberán ser reparados en 5 días hábiles a partir de haber recibido la notificación de la EPMPQ o su delegado.
8. Las reparaciones de los daños efectuados en la infraestructura del sistema por cualquier unidad de los operadores, deberán iniciarse inmediatamente, caso contrario la EPMPQ realizará las reparaciones necesarias, y procederá a cobrar los valores respectivos al operador.
9. Por ningún concepto el conductor del vehículo podrá dejarlo abandonado en las rutas troncales o alimentadoras o bajarse del mismo mientras se encuentra con usuarios a bordo, sin la debida autorización de la EPMPQ o su delegado.
10. Los vehículos deberán cumplir con lo estipulado por la Ley para poder circular.

2.4.4. La tarifa

Respetar las tarifas establecidas por la autoridad competente.

2.4.5. La información generada:

1. Presentar a la EPMPQ la información estadística, operativa, de mantenimiento, administrativa que se le requiera. Así como facilitar su acceso, a la información vinculada con la operación de los servicios a cargo del operador.
2. El operador deberá mantener una base de datos digital actualizada del mantenimiento de sus unidades, y registro de todo su personal.

2.4.6. El usuario:

1. Velar por la seguridad de los servicios y los pasajeros, terceros y personal involucrado en la prestación de los mismos.
2. Las personas o grupos de atención prioritaria tendrán preferencia para el uso de asientos, debiendo preverse en los vehículos la reserva de estos lugares, debidamente señalizados.
3. En los vehículos en circulación está prohibido fumar, sacar los brazos u otras partes del cuerpo fuera de los mismos o llevar las puertas abiertas.

2.4.7. Los Conductores

1. El conductor no podrá conducir ninguna unidad con la licencia de conducir caducada.
2. El conductor no podrá conducir ninguna unidad en estado etílico, ni bajo el efecto de sustancias psicotrópicas ni medicamentos que recomienden el no conducir un vehículo.

**EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE
TRANSPORTE DE PASAJEROS DE QUITO**



3. Deberán brindar a los usuarios y al público en general la mayor cortesía y buenos modales.
4. Deberá cumplir con los horarios establecidos de su turno programado, y con los tiempos establecidos por la EPMTQ, a través de los mecanismos que ella determine.
5. El personal de la operadora tendrá un comportamiento que no atente contra la moral pública y buenas costumbres frente a terceros.
6. Los conductores y personal del operador deberán en todo momento estar correctamente uniformados e identificados.
7. El uniforme de los conductores deberá ser dotado por el operador y cumplirá con los requisitos especificados por la Secretaría de Movilidad.
8. En los vehículos en circulación se prohíbe que el personal del operador consuma alimentos durante las horas de trabajo.
9. No permitir que dentro de los vehículos en circulación se fume, saquen los brazos u otras partes del cuerpo fuera de los mismos o llevar las puertas abiertas.
10. Se prohíbe al conductor el uso de teléfonos celulares, beepers, radios, grabadoras, u otros equipos no autorizados por la EPMTQ y que pudieren producir riesgos o molestias a los usuarios.
11. El personal del operador deberá portar siempre la identificación personal en la cual conste: el nombre, cargo, código, foto y nombre de la empresa a la cual pertenece. Esta identificación deberá estar siempre visible.
12. Los conductores no podrán mantener conversaciones con los usuarios cuando están conduciendo.
13. Los conductores de los vehículos, previo al inicio y al finalizar de cada recorrido deberán presentar la tarjeta sin contacto al validador para que exista el registro de la hora y conductor (aplicable cuando se instalen los sistemas SIR, SAE y SIU)
14. El operador presentará un cronograma anual de capacitación técnica de su personal, respecto del cual la EPMTQ o su delegado podrá comprobar su ejecución.
15. La EPMTQ podrá solicitar la suspensión de cualquier empleado del operador dependiendo de la gravedad o reincidencia de su falta.
16. Los conductores deberán permanecer en contacto a través del medio de comunicación establecido por el Operador o la EPMTQ, para el seguimiento del itinerario programado, y en caso de cualquier eventualidad.
17. Deberán cumplir con las órdenes de la EPMTQ, a través de los mecanismos que ella designe, para permanecer dentro de la programación establecida.
18. La EPMTQ podrá solicitar la separación definitiva de cualquier empleado del operador, dependiendo de la gravedad o reincidencia de la falta; el operador deberá cumplir con todos los requisitos establecidos en la ley para la separación definitiva del empleado.

19. El operador deberá asumir todos los deberes del patrono sin que haya responsabilidad alguna por parte de la EPMPQ o la Municipalidad; así lo deberá aceptar el operador en el contrato.

2.4.8. La operación:

1. Comunicar a la EPMPQ sobre cualquier accidente ocurrido, informando también sobre las acciones tomadas y la asistencia dada a los usuarios o terceros damnificados.
2. El operador permitirá la incorporación a las unidades vehiculares que integran la flota, de los equipos requeridos por la EPMPQ o su delegado, vinculados a los mecanismos que se adopten para la recaudación de la tarifa.
3. Las unidades troncales y alimentadoras no podrán bajo ningún motivo exceder el límite de velocidad máximo permitido por la Ley de Tránsito, el cual quedará registrado en los dispositivos de control, y podrán ser reportados a la autoridad competente en cada evento.
4. El operador deberá laborar los 365 días del año en el horario establecido por la EPMPQ o su delegado, la suspensión del servicio será únicamente previa autorización de la EPMPQ.

2.5. INDICADORES DE DESEMPEÑO

Durante la fase de operación, para monitorear el desempeño del Operador del Servicio, se verificará regularmente los siguientes datos para detectar cambios significativos:

- a. Tiempos de recorridos completos, y en cada punto de control (definido por EPMPQ)
- b. Secciones de máxima demanda y de su carga, para una correcta asignación de intervalos
- c. Número total de ascensos o ingresos y descensos, para medir el grado de utilización de la ruta.
- d. Otros que determine la EPMPQ.

A pesar de que el diseño de la programación del itinerario y de la ruta, es generado y verificado por la EPMPQ, el operador del servicio, a través de su Coordinador Operativo, podrá pedir una revisión del mismo si considera que deben existir cambios para optimizar el servicio.

También puede desarrollar, con la justificación técnica correspondiente, su propia propuesta, la cual será analizada por la EPMPQ, que finalmente la aprobará u observará y determinará la programación a aplicarse.

Para la evaluación del desempeño del operador, se podrán utilizar los siguientes índices:

- Índice de regularidad
- Índice de puntualidad
- Ocupación promedio
- Índice de renovación
- Índice de satisfacción al usuario
- Índice de calidad de servicio

2.5.1. Índice de regularidad.-

Es la relación entre las cantidades de servicios realizados y los servicios programados, es conveniente presentarlo en porcentaje

2.5.2. Índice de puntualidad.-

Es la relación entre la cantidad de servicios o salidas ejecutadas en condiciones de cumplimiento de la planificación de itinerarios y frecuencias programadas y la totalidad de los servicios planificados. Usualmente se presenta en porcentaje, ya que permite una mayor apreciación del resultado.

2.5.3. Índice de ocupación promedio.-

Es el número de pasajeros promedio por bus para un periodo dado y para una línea de la red.

2.5.4. Índice de renovación.-

Definido por la relación del número total de pasajeros que se suben en un tramo de la ruta o la ruta completa y el número máximo de pasajeros que ocuparon el bus en el tramo.

2.5.5. Índice de grado de satisfacción del usuario.-

Son las características propias de los servicios ofrecidos que generan satisfacción al usuario, dan un valor agregado e influyen en su decisión de usar el Sistema de manera rutinaria.

Hay diferentes variables que pueden medirse, tales como la limpieza de los buses, la forma de conducir el vehículo por parte del conductor, el servicio otorgado, entre otros.

La medida se realizará mediante encuestas de satisfacción tomadas de manera periódica, cuyo tamaño y fecha de aplicación será definida por la EPMPQ.

El diseño, la toma de datos y el procesamiento de las encuestas a los usuarios será de responsabilidad de la EPMPQ, sin embargo solicitará el criterio de los Operadores, quienes podrán realizar observaciones que serán discutidas con la EPMPQ.

2.5.6. Índice de calidad del servicio.-

Para medir la calidad del servicio entregado por cada Operador, la EPMPQ realizará muestreos continuos y aleatorios a los servicios de los distintos concesionarios.

En cada muestreo se medirán variables de calidad del servicio, tales como limpieza, estado y señalética interior y exterior de los buses, uniforme del personal de conducción y apoyo, cordialidad al usuario, cumplimiento de horarios.

La forma de calificar y su puntuación serán propuestos por la EPMPQ y se acordará con los operadores la forma y puntuación definitiva. En caso de existir contrataciones diferidas, se acordará con el operador que tenga el primer contrato y las nuevas operadoras se acogerán al mecanismo acordado, sin embargo podrán realizar

observaciones que serán analizadas por la autoridad y de ser consecuentes, se realizará un nuevo acuerdo con todos los participantes.

2.6.- MULTAS

La EPMPQ o quien ésta delegue, verificará el cumplimiento de la totalidad de los parámetros, requisitos, obligaciones y responsabilidades exigibles al Operador en virtud de lo dispuesto en el Contrato.

Si el Operador no cumple con cualquiera de los parámetros, requisitos, obligaciones y responsabilidades que le han sido asignados en el Contrato, que deberá ser debidamente sustentada por la EPMPQ o su delegado a partir de la fecha en que cada obligación se hace exigible, comenzará a causarse una multa diaria de acuerdo con lo previsto en las cláusulas incluidas en el presente capítulo, sin subordinación ni sujeta a condición alguna diferente de la ocurrencia de los supuestos fácticos que dan lugar al nacimiento de la multa, y sin requerirse declaración alguna de parte de la EPMPQ o de una autoridad judicial o extrajudicial de cualquier naturaleza.

Todas las multas se causarán de manera continua hasta cuando se restituya el cumplimiento del contrato, según el parámetro, requisito, obligación o responsabilidad exigidos.

Cuando se trate de incumplimiento de ejecución inmediata cuyo cumplimiento no sea posible restituir, se causarán tantas multas como infracciones de ejecución inmediata haya cometido el Operador, cuantificadas en cada caso por una sola vez.

En aquellos casos en los cuales el incumplimiento se haya convenido contractualmente como causal para que a opción de la EPMPQ pueda declarar la caducidad del contrato y tal entidad decida no declararla, se causarán las multas correspondientes, hasta un valor total acumulado que no podrá exceder del quince por ciento (15%) del valor total de los ingresos que por todo concepto perciba el Operador con ocasión del presente Contrato para el periodo semanal en el que se haya causado la sanción correspondiente.

En caso de que las multas puestas al Operador excedan del 15% la EPMPQ podrá suspenderlo.

Para efectos de la imposición de las multas a que hace referencia la presente cláusula, la cuantificación de las multas que a continuación se describen están establecidas en los cuadros de multas

Las multas serán puestas de acuerdo a los siguientes parámetros:

- Deficiencias relacionadas con el estado de los vehículos
- Deficiencias relacionadas con el servicio al usuario
- Deficiencias relacionadas con la operación
- Deficiencias en el cumplimiento de las obligaciones de carácter institucional o administrativo
- Deficiencias en el cumplimiento de las obligaciones de carácter ambiental

2.6.1. MULTAS POR DEFICIENCIAS RELACIONADAS CON EL ESTADO DE LOS VEHICULOS.-

La emisión de multas por deficiencias relacionadas con el estado de los vehículos, se encontrará sometida a las siguientes condiciones:

- Si el Operador no cumpliera con cualquiera de los parámetros, requisitos, obligaciones y responsabilidades previstos en el presente contrato, relacionadas con la obligación de suministrar y mantener la flota en las condiciones y según la tipología requerida por el Sistema, salvo que la EPMPQ lo hubiere autorizado.
- La EPMPQ o su delegado podrá imponer multas sucesivas diarias, por cada parámetro, requisito, obligación, o responsabilidad incumplida, y por cada vehículo, mientras subsista el incumplimiento, por el valor que se determina en el cuadro No. 1, MULTAS POR DEFICIENCIAS RELACIONADAS CON EL ESTADO DE LOS VEHICULOS, que se presenta en el resumen de multas.

La verificación del incumplimiento de los parámetros, requisitos, obligaciones y responsabilidades relacionadas con el estado de los vehículos de acuerdo con lo dispuesto en el presente Reglamento, se someterá a los procedimientos de revisión visual y revisión mecánica realizados por la EPMPQ o su delegado.

Las revisiones visual y mecánica realizadas a través de operadores o técnicos designados por la EPMPQ, bien sea de manera periódica, o de forma esporádica, podrá ser realizadas mediante visitas a los garajes y talleres de uso habitual del Operador, la utilización de los vehículos cuando se encuentren prestando el servicio o a través de dispositivos electrónicos que miden los comportamiento de la operaciones de las unidades, previa notificación a la Operadora a fin de no incurrir en incumplimiento de servicio.

2.6.2. MULTAS POR DEFICIENCIAS RELACIONADAS CON EL SERVICIO AL USUARIO.

La imposición de multas por deficiencias relacionadas con el servicio que el OPERADOR preste a los usuarios del Sistema se encontrará sometida a las siguientes condiciones:

- Si el OPERADOR no cumpliera con cualquiera de los parámetros, requisitos, obligaciones y responsabilidades previstos en el presente contrato, relacionadas con la obligación de suministrar un buen servicio al usuario enmarcado en las condiciones y regulaciones establecidas por la EPMPQ, se le podrá imponer multas sucesivas diarias, por cada parámetro, requisito, obligación, o responsabilidad incumplida, y por cada vehículo, mientras subsista el incumplimiento, por el valor que se determina en el cuadro No. 2, MULTAS POR DEFICIENCIAS RELACIONADAS CON EL SERVICIO AL USUARIO, que se presenta en el resumen de multas.

2.6.3. MULTAS POR DEFICIENCIAS RELACIONADAS CON LA OPERACIÓN.

La imposición de multas por deficiencias relacionadas con la operación de los vehículos, se encontrará sometida a las siguientes condiciones:

- Si el Operador no cumpliera con cualquiera de los parámetros, requisitos, obligaciones y responsabilidades previstos en el contrato, relacionadas con la obligación de operar el servicio de transporte público de pasajeros dentro del