

Respuesta del Subte de Buenos Aires

1. ¿Tienen implementado un mecanismo o protocolo de resarcimiento de viajes a los usuarios cuando se presentan novedades operativas que afectan la continuidad del viaje? Si la respuesta es afirmativa por favor indicar tal procedimiento y cómo funciona. En caso negativo, ¿por qué no lo tienen?

R: Ante una interrupción del servicio, se le entrega a los usuarios que se acerquen a las boleterías un pase válido por un viaje, llamado PASE INTERRUPCIÓN, para usar en cualquier línea, sin límite de tiempo. También se le puede entregar al usuario que lo solicite un certificado de atraso, en caso de que el servicio circule con demoras.

2. ¿Cuándo se presentan novedades operativas que afectan la continuidad del viaje, tienen convenios con otros sistemas de transporte para desplazar a los usuarios hasta su destino final?

R: No.

3. ¿Tienen definido un plan de continuidad del viaje para otro tipo de eventos, no solo novedades operativas? ¿En caso afirmativo, por favor indicar cuál y cómo funciona?

R: No.

4. Por normatividad, ¿tienen la obligación de hacer devolución de viajes a los usuarios?, ¿en qué casos lo hacen?

R: Esta establecido en el contrato de operación con la Autoridad de Aplicación del Subte.

5. ¿Se tiene segmentado por medio de transporte el procedimiento o protocolo de atención en estos eventos, o es generalizado?

R: –

-

Resposta do Subte de Buenos Aires

1. Você implementou mecanismo ou protocolo de compensação de viagens para usuários quando há notícias operacionais que afetam a continuidade da viagem? Se a resposta for sim, indique esse procedimento e como funciona. Se não, por que eles não têm?

R: Em caso de interrupção do serviço, os utentes que se aproximam das bilheteiras recebem um passe válido para a viagem, denominado INTERRUPTION PASS, para utilizar em qualquer linha, sem limite de tempo. O utilizador que o solicita também pode receber um certificado de atraso, caso o serviço circule com atrasos.

2. Quando há novidades operacionais que afetam a continuidade da viagem, você tem acordos com outros sistemas de transporte para deslocar os usuários até o destino final?

R: Não.

3. Você tem um plano de continuidade de viagem definido para outros tipos de eventos, não apenas notícias operacionais? Em caso afirmativo, indique qual e como funciona?

R: Não.

4. Por norma, são obrigados a devolver viagens aos usuários? Em que casos o fazem?

R: Está estabelecido no contrato de operação com a Autoridade de Aplicação do Metrô.

5. O procedimento ou protocolo de atendimento nesses eventos é segmentado por meio de transporte ou é generalizado?

R: -