



AGÊNCIA DE TRANSPORTE DO ESTADO DE SÃO PAULO

Anexo III

Regulamento Complementar dos Serviços

ÍNDICE

CAPÍTULO I - Administração do Transporte	4
CAPÍTULO II - Planejamento e Implantação dos Serviços.....	5
SEÇÃO I - Do Planejamento.....	5
SEÇÃO II - Das Obrigações Mínimas de Atendimento	8
SEÇÃO III - Avaliação de Desempenho	8
SEÇÃO IV - Da criação, Extinção e Modificações da Frequência e Itinerário dos Serviços.....	8
CAPÍTULO III - Regime de Exploração dos Serviços	11
CAPÍTULO IV - Direitos e Deveres do Usuário.....	12
SEÇÃO I - Serviço Rodoviário e Suburbano.....	12
SEÇÃO II - Serviço Rodoviário	14
CAPÍTULO V - Execução dos Serviços.....	15
SEÇÃO I - Forma de Execução	15
SEÇÃO II - Da Operação em Municípios ou Regiões que não estejam sob Jurisdição da ARTESP.....	20
SEÇÃO III - Do Plano de Apoio frente a Situações de Emergência - PASE	20
SEÇÃO IV - Modificações dos Serviços	21
SEÇÃO V – Veículos	24
SEÇÃO VI - Dos terminais rodoviários, pontos de parada e de apoio	26
SEÇÃO VII - Do Pessoal das Concessionárias	27
SEÇÃO VIII - Das Receitas e Tarifas Diversas.....	28
SEÇÃO IX - Dos Bilhetes e Créditos	28
SUBSEÇÃO I - Bilhetes de Serviços Rodoviários	29
SUBSEÇÃO II - Dos Bilhetes e Créditos de Serviços Suburbanos	31
SEÇÃO X - Dos Benefícios e Gratuidades	31
SEÇÃO XI - Das Bagagens e Encomendas.....	31
SEÇÃO XII - Da Prestação de Informações.....	34
SEÇÃO XIII - Requisitos e Divulgação de Requerimento	36
CAPÍTULO VI - Fiscalização.....	36

CAPÍTULO VII - Infrações e Penalidades	37
SEÇÃO I - Advertência	38
SEÇÃO II - Multa	38
SEÇÃO III – Retenção e Apreensão do Veículo	39
SEÇÃO IV - Declaração de Inidoneidade	39
SEÇÃO V - Declaração de Caducidade.....	40
SEÇÃO VI - Declaração de Intervenção	41
SEÇÃO VII - Penalização	43
SEÇÃO VIII - Procedimentos para aplicação de penalidades.....	43
CAPÍTULO VIII - Do Procedimento Administrativo Sancionador	45
CAPÍTULO IX - Disposições Gerais	45

CAPÍTULO I - ADMINISTRAÇÃO DO TRANSPORTE

Art. 1º Os serviços rodoviários intermunicipais de transporte coletivo de passageiros no Estado de São Paulo (serviço regular) são disciplinados por este regulamento, inclusive os pertencentes à Região Metropolitana de Ribeirão Preto, excluídos os demais sob gestão metropolitana.

Art. 2º A regulação dos serviços de que trata o artigo anterior é de competência da ARTESP - Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Transporte do Estado de São Paulo, nos termos da Lei Complementar n. 914, de 14 de janeiro de 2002.

Art. 3º A ARTESP tem, entre outras, as seguintes competências:

- I. Autorizar a criação ou extinção de linhas rodoviárias intermunicipais de transporte de passageiros;
- II. Outorgar, suspender e promover a extinção das delegações;
- III. Celebrar e gerenciar os contratos de concessão dos serviços de que trata este regulamento, inclusive a aplicação de sanções e penalidades;
- IV. Estabelecer, revisar, reajustar e autorizar tarifas conforme previsto no contrato de concessão dos serviços;
- V. Deliberar sobre multas;
- VI. Exercer outras atribuições expressas ou implícitas neste regulamento, bem como aquelas inerentes ao exercício legal de suas funções executivas, inclusive aquelas previstas na Lei Complementar 914, de 14 de janeiro de 2002;
- VII. Baixar atos, normas e instruções, na consecução da fiel aplicação deste regulamento;
- VIII. Efetuar o planejamento global do sistema de transporte coletivo intermunicipal de passageiros;
- IX. Regulamentar e fiscalizar todas as modalidades de serviços públicos de transporte autorizados, permitidos ou concedidos, no âmbito da ARTESP, a entidades de direito privado, de que trata este regulamento;
- X. Autorizar modificações operacionais, quando apropriado;
- XI. Aprovar a padronização de veículos;
- XII. Determinar o afastamento de prepostos das outorgadas;
- XIII. Zelar pela aplicação das disposições legais referentes ao transporte coletivo rodoviário.

Art. 4º É vedada a execução de serviços rodoviários intermunicipais de transporte coletivo de passageiros, bem como a utilização de terminais rodoviários de passageiros, pontos de parada, escala e pontos de apoio, sem que, para tanto e conforme o caso, haja a devida e formal autorização da ARTESP.

CAPÍTULO II - PLANEJAMENTO E IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 5º A prestação dos serviços rodoviários intermunicipais de transporte coletivo de passageiros (sistema regular) far-se-á visando o interesse público e com observância dos procedimentos, exigências e formas previstas neste regulamento e na legislação específica.

SEÇÃO I - Do Planejamento

Art. 6º Os serviços deverão obedecer ao Plano Diretor de Transporte e ao Plano de Operação Futuro apresentado pela respectiva concessionária no processo licitatório, atendidos os critérios de qualidade, segurança operacional e atendimento estabelecidos neste regulamento, no contrato e demais normas pertinentes, atualizando-os sempre que necessário e divulgando-os amplamente.

Parágrafo único. O Plano Diretor de Transporte poderá ser revisado a cada cinco anos.

Art. 7º Na elaboração do plano de operação da Concessionária, deverão ser considerados as normas de prestação dos serviços delegados, dentre outros, os seguintes aspectos:

- I. A importância das localidades abrangidas pelos serviços no contexto geopolítico, econômico, turístico e social;
- II. A população das localidades atendidas;
- III. A capacidade de geração de transporte das localidades servidas;
- IV. O caráter de permanência do serviço;
- V. O nível de conforto oferecido;
- VI. A infraestrutura de apoio ao transporte;
- VII. A comodidade, o conforto, a rapidez e a segurança operacional para os usuários.

Parágrafo único. Para efeito deste regulamento, considera-se como nível de conforto para o serviço rodoviário a classe de atendimento e para o serviço suburbano a classe de atendimento e o nível de serviço (taxa de ocupação) oferecido.

Art. 8º Os serviços rodoviários intermunicipais de transporte coletivo de passageiros (serviço regular) caracterizam-se em:

- I. Rodoviário; e
- II. Suburbano.

Art. 9º O serviço rodoviário é aquele que se reveste das seguintes características:

- I. As passagens poderão ser adquiridas com antecedência à realização das viagens, proporcionando reserva de lugares;
- II. A origem, o destino e as paradas intermediárias das viagens se processam em terminais rodoviários e/ou em agências de vendas de passagens e/ou pontos de embarque e desembarque, sempre dotados de requisitos mínimos de capacidade, segurança operacional, higiene e conforto;
- III. Não permite o transporte de passageiros em pé;
- IV. Proporciona viagens em geral expressas com número reduzido de paradas devidamente autorizadas pela ARTESP;
- V. Utiliza rodovias inseridas em regiões predominantemente não conurbadas proporcionando viagens em velocidades relativamente uniformes;
- VI. Utiliza ônibus tipo rodoviário, com especificação própria;
- VII. Poltronas individuais demarcadas.

Parágrafo único. As Concessionárias poderão ofertar linhas com serviços complementares para atendimentos específicos do tipo Rodoviário Especial, que tem como característica o atendimento direto entre dois municípios, com início e término em pontos de embarque e desembarque que permitam um serviço adequado, apenas nos municípios de origem e destino, propostos pelas Concessionárias, aprovados pela autoridade local quando apropriado e, posteriormente, pela ARTESP.

Art. 10 O serviço suburbano é aquele que apresenta as seguintes características:

- I. Atendimento de demandas distribuídas ao longo dos respectivos trajetos em regiões conurbadas ou utiliza vias inseridas predominantemente em regiões com densidade demográfica significativa e que, devido às frequentes paradas, proporciona viagens com velocidade média inferior àquelas realizadas no serviço rodoviário;
- II. Atendimento entre municípios, sem limitação quanto ao número de paradas, podendo utilizar-se dos locais de embarque/desembarque das linhas de ônibus municipais nas áreas urbanizadas dos municípios servidos;
- III. Linhas existentes, até a data de assinatura do contrato, com extensão de até 120 km poderão ser mantidas. As linhas com extensão superior a 120 km deverão ser desmembradas em linhas com extensão máxima de 120 km.
- IV. Não deverão ser implantadas novas linhas com deslocamentos superiores a 70 km (setenta quilômetros), entre os pontos de origem e de destino;
- V. Linhas existentes, até a data de assinatura do contrato, não poderão ser convertidas de suburbana para rodoviária e vice-versa.
- VI. Cobrança e/ou validação de passagens no interior dos ônibus, durante a realização das viagens;
- VII. A origem, as paradas intermediárias e o destino das viagens, processam-se em pontos ou abrigos de passageiros, inclusive aqueles de uso urbano;
- VIII. Utiliza ônibus tipo urbano com especificação própria.

Parágrafo único. Os níveis de conforto (taxa de ocupação) oferecidos serão definidos pela ARTESP.

Art. 11 A ARTESP estabelecerá os padrões de veículos a serem adotados.

Art. 12 As linhas poderão atender exclusivamente a municípios dentro de uma área de operação ou municípios em áreas de operação distintas, com a seguinte classificação:

- I. Linha intra-área: ligação entre dois ou mais municípios em uma mesma área de operação;
- II. Linha interáreas: ligação entre dois ou mais municípios em áreas de operação distintas.

SEÇÃO II - Das Obrigações Mínimas de Atendimento

Art. 13 Na execução dos serviços, as Concessionárias deverão atender as disposições deste regulamento, do contrato de concessão e demais normas pertinentes, com os objetivos de:

- I. Executar os serviços em conformidade com o nível de conforto e atendimento aprovados pela ARTESP;
- II. Cumprir os planos de operação ofertados e aprovados ou, quando for o caso, aquele que o suceder e estiver em vigor;
- III. Suprir as demandas, inclusive as excepcionais na forma prevista;
- IV. Garantir a continuidade dos serviços e da viagem.

SEÇÃO III - Avaliação de Desempenho

Art. 14 As Concessionárias deverão atender as metas de desempenho dos serviços, estabelecidas em instrumento específico, referentes às condições operacionais, técnicas e econômicas adequadas ao serviço. Para tal acompanhamento e avaliação, as Concessionárias fornecerão as informações necessárias na forma, periodicidade e abrangência determinadas pela ARTESP.

Parágrafo único. A ARTESP, ou quem ela delegar a qualquer tempo poderá efetuar auditoria nos equipamentos, softwares, procedimentos, coleta, armazenamento e processamento das informações fornecidas.

Art. 15 As Concessionárias deverão atender os índices de desempenho, estabelecidos em instrumento específico, para avaliação do serviço prestado ao usuário.

Parágrafo 1º Os valores e intervalos a serem atingidos pelas concessionárias serão determinados pela ARTESP;

Parágrafo 2º A ARTESP estabelecerá a forma e a periodicidade de apuração.

SEÇÃO IV - Da criação, Extinção e Modificações da Frequência e Itinerário dos Serviços

Art. 16 O plano de operação dos serviços deverá estabelecer os itinerários, frequências e horários à demanda e às necessidades dos usuários.

Art. 17 Dependerão de aprovação da ARTESP as seguintes alterações operacionais:

- I. Alteração nas linhas interáreas;
- II. Dispensa do cumprimento das obrigações mínimas de atendimento, sempre em caráter precário;
- III. Alteração de característica da linha rodoviária ou suburbana;
- IV. Alteração da classe de atendimento na totalidade das partidas de uma linha;

Art. 18 A frequência e horários de serviços não relacionados nas situações descritas no artigo anterior poderão ser alterados pela Concessionária, mediante comunicação à ARTESP e com antecedência mínima de 10 (dez) dias para divulgação aos usuários.

Parágrafo 1º A ARTESP poderá suspender, a qualquer momento, as alterações previstas no *caput* deste artigo se entender que não atendem ao interesse público.

Parágrafo 2º Na hipótese das alterações mencionadas no Parágrafo 1º já terem sido implementadas, a Concessionária deverá retornar ao esquema operacional anterior, no prazo de até 10 (dez) dias, dando publicidade aos usuários neste período de tempo.

Parágrafo 3º As linhas do serviço Rodoviário Especial são complementares às oferecidas, não podendo ser contadas como atendimento mínimo obrigatório para a verificação do cumprimento dos parâmetros mínimos de atendimento, segundo os incisos I e II do Art. 38 deste regulamento.

Art. 19 Poderão ser criadas a partir da vigência do contrato de concessão linhas entre áreas de operação distintas por iniciativa da ARTESP ou das Concessionárias.

Art. 20 A criação e implantação de novos atendimentos interligando áreas de operação distintas somente poderão ser efetivadas após a devida aprovação da ARTESP e o cumprimento de todos os procedimentos previstos na legislação vigente.

Art. 21 Quando uma nova linha interárea for criada pela ARTESP ou sugerida por uma das Concessionárias envolvidas, e uma vez aprovada pela ARTESP, sua operação seguirá a seguinte regra:

- I. A ARTESP enviará o anúncio da nova linha às Concessionárias envolvidas, que deverão apresentar a proposta operacional de comum acordo, no prazo de até 30 (trinta) dias;

- II. Não havendo acordo, a ARTESP avaliará a demanda da nova linha e determinará se a operação será compartilhada ou não, seguindo os critérios:
- a) Caso haja demanda suficiente a operação será compartilhada pelas empresas concessionárias envolvidas, obedecendo ao critério de operação intercalada.
- A Concessionária que estiver com melhor pontuação no Indicador ou Índice de Desempenho estabelecido pela ARTESP escolherá quem fará a primeira partida do dia;
 - A outra Concessionária deverá operar a partida subsequente e assim, intercalada e sucessivamente;
 - Sempre que houver alteração no quadro de partidas, a Concessionária que estiver com melhor pontuação no Indicador ou Índice de Desempenho estabelecido pela ARTESP poderá escolher quem fará a primeira partida do dia;
 - No início de cada ano, a Concessionária que estiver com melhor pontuação no Indicador ou Índice de Desempenho estabelecido pela ARTESP poderá escolher quem fará a primeira partida do dia.
 - No início da operação, quando ainda não houver pontuação no Indicador ou Índice de Desempenho estabelecido pela ARTESP, a determinação da faixa horária será por sorteio.
 - A tarifa a ser calculada para esta nova linha obedecerá ao critério da semelhança com outra linha de igual porte e dimensões, não cabendo à Concessionária da outra área de operação, caso aceite compartilhar a operação, a qualquer tempo, vir a reivindicar reequilíbrio no contrato por esta operação.
- b) Caso não haja demanda que justifique a operação compartilhada, a ARTESP poderá determinar a operação por apenas uma das Concessionárias, utilizando a seguinte regra:
- Havendo interesse por apenas uma das Concessionárias, esta irá operar a nova ligação;
 - Havendo interesse por mais de uma Concessionária, a operação será executada pela Concessionária que estiver com melhor pontuação no critério “Índice de Eficiência Operacional – IEO”, conforme Anexo IV – Índices de Desempenho do Serviço.

- b3. Os dados serão utilizados com todas as casas decimais.
- b4. No início da operação, quando ainda não houver pontuação em Índices de Desempenho a operação será realizada por ambas as Concessionárias, de acordo com as regras estabelecidas na alínea a) deste artigo. Quando houver o primeiro ciclo de avaliação a operação será executada pela empresa que obtiver melhor Pontuação Final.

Art. 22 Quando uma nova linha interárea for proposta pelas Concessionárias envolvidas, estas deverão apresentar o plano de operação de comum acordo e submetê-lo à aprovação da ARTESP, sempre respeitada a alínea a) do Art. 21.

Art. 23 As situações que envolvam a criação de linhas interáreas não previstas neste regulamento, serão resolvidas pela ARTESP.

Art. 24 As Concessionárias poderão celebrar acordos operacionais para programação e conexão de serviços entre linhas, a serem encaminhadas à ARTESP para aprovação e homologação. Caso envolva alteração na tarifa a ser cobrada do usuário, deverá sempre ser respeitado o item vi da alínea a) do Art. 21.

Parágrafo único. As Concessionárias poderão celebrar acordos operacionais com outros sistemas de transporte, desde que haja aprovação e homologação da ARTESP e Gestores dos outros sistemas de transportes envolvidos.

Art. 25 Quaisquer alterações do esquema operacional das linhas interáreas deverão ser submetidas, previamente, à aprovação da ARTESP.

Art. 26 Se uma das Concessionárias desistir da operação conjunta, a ARTESP, para não prejudicar os usuários, poderá efetivar a operação com a outra Concessionária, sem que isto seja motivo de pedido de reequilíbrio por parte da desistente e desde que respeitado o item vi da alínea a) do Art. 21.

CAPÍTULO III - REGIME DE EXPLORAÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 27 A exploração dos serviços de que trata este regulamento será delegada nos termos da legislação vigente de outorga de serviços públicos e de contratação na forma de concessão ou autorização.

Art. 28 Concessão é a delegação da prestação dos serviços rodoviários intermunicipais de transporte coletivo de passageiros (serviço regular), feita pela ARTESP, mediante licitação, na modalidade de concorrência, a empresa ou consórcio de

empresas que demonstre capacidade para seu desempenho, por sua conta e risco e por prazo determinado.

Art. 29 A delegação pela ARTESP dos serviços rodoviários intermunicipais de transporte coletivo de passageiros, pelo regime de autorização, será adotada em caso de manifesta necessidade para o atendimento emergencial em situações que possam ocasionar prejuízo aos usuários ou comprometer a regular execução dos serviços.

Parágrafo 1º A autorização será dada a critério da ARTESP.

Parágrafo 2º O prazo da autorização não será superior a 6 (seis) meses, prorrogável uma única vez, por igual período.

Art. 30 A autorização não gerará direito futuro para eventual delegação de concessão e nem solicitação de reequilíbrio.

Art. 31 Constarão do "Termo de Autorização":

- I. Condições operacionais de exploração dos serviços;
- II. As obrigações assumidas pela autorizatária;
- III. A data de início dos serviços;
- IV. O prazo de validade da autorização.

Parágrafo único. Quaisquer alterações supervenientes, a critério da ARTESP, poderão ser objeto de aditivo ao "Termo de Autorização".

CAPÍTULO IV - DIREITOS E DEVERES DO USUÁRIO

SEÇÃO I - Serviço Rodoviário e Suburbano

Art. 32 É assegurado ao usuário dos serviços rodoviários intermunicipais de transporte coletivo de passageiros (serviço regular) o direito de:

- I. Ser transportado em condições de segurança operacional, pontualidade, higiene e conforto, do início ao término da viagem;
- II. Ser transportado até o destino final contratado ou anunciado pela Concessionária;
- III. Receber serviço adequado, dentro das condições e segundo os padrões constantes do contrato de concessão, das normas e regulamentos aplicáveis;

- IV. Ter acesso, com antecedência razoável, a informações sobre linhas, itinerários e horários, conforme o contrato de prestação dos serviços, normas e regulamentos aplicáveis;
- V. Ser atendido, com urbanidade, pelos prepostos da Concessionária, pelos funcionários dos pontos de parada e de apoio e pelos agentes de fiscalização;
- VI. Recorrer à Concessionária ou, em caso de insucesso desta diligência, à ARTESP, por qualquer violação às obrigações previstas no contrato de concessão ou neste regulamento, incluindo padrões de qualidade, regularidade e pontualidade na prestação do serviço;
- VII. Ser auxiliado no embarque e desembarque pelos prepostos da concessionária, especialmente, quando for Pessoa com Deficiência (PcD) e/ou Pessoa com Mobilidade Reduzida - PMR;
- VIII. Receber informações sobre as características do serviço, tais como tempo de viagem, paradas, localidades atendidas, destino final e outras de seu interesse;
- IX. Receber resposta formal de reclamações feitas junto à Concessionária no prazo máximo de 15 (quinze) dias, devendo ser-lhe fornecido, quando do encaminhamento da reclamação, um número de ordem que possibilite o acompanhamento do procedimento;
- X. Recorrer aos agentes de fiscalização da ARTESP para a obtenção de informações, apresentação de sugestões e reclamações quanto aos serviços, ante a omissão da Concessionária;
- XI. Prosseguir viagem, no caso de sua interrupção, em veículo de características similares ou superiores às daquele em que iniciou a viagem;
- XII. Em caso de interrupção da viagem e de prosseguimento em veículo de características inferiores às daquele inicialmente utilizado, ser reembolsado da diferença do valor pago pela passagem;
- XIII. Receber, em caso de acidente, imediata e adequada assistência por parte da concessionária;
- XIV. Levar ao conhecimento da ARTESP as irregularidades referentes ao serviço delegado, por meio de sua ouvidoria;
- XV. Poder transportar, sem pagamento, crianças de até cinco anos, observadas as disposições legais e regulamentares aplicáveis ao transporte de menores;
- XVI. Estar garantido pelos seguros previstos no contrato de concessão;

XVII. Ter informações, em locais de fácil acesso, especialmente nos veículos e locais de venda de passagem, sobre os mecanismos de comunicação com a concessionária e/ou com a ARTESP, através da divulgação dos números de linhas telefônicas, dos sítios na rede mundial de computadores (Internet) e de outros disponíveis.

Art. 33 São deveres dos usuários dos serviços rodoviários intermunicipais de transporte coletivo de passageiros (serviço regular):

- I. Comportar-se com civilidade;
- II. Identificar-se quando exigido;
- III. Não estar em estado de embriaguez;
- IV. Não portar arma, sem autorização legal;
- V. Não transportar ou não pretender embarcar produtos considerados perigosos pela legislação pertinente;
- VI. Não comprometer a segurança operacional, o conforto ou a tranquilidade dos demais passageiros;
- VII. Não fazer uso de aparelho sonoro, salvo se utilizados fones de ouvido individuais, respeitando o Inciso VI deste artigo;
- VIII. Pagar a tarifa respectiva;
- IX. Não fazer uso de produtos fumígenos no interior do ônibus, de acordo com a legislação pertinente;
- X. Utilizar o cinto de segurança, quando exigido pela legislação ou instrumento regulatório.

Parágrafo único. Os usuários dos serviços que não cumprirem os deveres de que trata este artigo terão recusado o embarque ou determinado o seu desembarque.

SEÇÃO II - Serviço Rodoviário

Art. 34 É assegurado ao usuário do serviço rodoviário intermunicipal, além dos direitos previstos no Art. 32, os seguintes:

- I. Ter garantido o seu lugar no ônibus, nas condições fixadas no bilhete de passagem e nas normas de organização do serviço;
- II. Poder transportar, gratuitamente, volumes no bagageiro e no porta pacotes, dentro dos limites franqueados pela regulamentação pertinente;

- III. Receber o comprovante dos volumes que puderem ser transportados no bagageiro, de acordo com a regulamentação pertinente;
- IV. Ser indenizado pela Concessionária, no prazo máximo de 30 dias, contados a partir do recebimento da reclamação do usuário, por extravio ou dano em bens transportados no bagageiro;
- V. Receber, por conta da Concessionária, e enquanto perdurar a situação, condições adequadas e satisfatórias de alimentação e repouso, nos casos de interrupção ou retardamento excepcionais da viagem;
- VI. Receber a importância paga ou revalidar sua passagem, no caso de desistência de viagem, observada a legislação vigente e regulamentação da ARTESP;
- VII. Transportar consigo animais domésticos ou silvestres, desde que devidamente acondicionados e de acordo com disposições legais ou regulamentares.

Art. 35 Além dos deveres previstos no Art. 33, são deveres do usuário do serviço rodoviário, os seguintes:

- I. Portar o bilhete de passagem ou o que vier a substituí-lo;
- II. Identificar-se, quando solicitado;
- III. Chegar com devida antecedência ao local do embarque;
- IV. Quando utilizar o porta pacotes, embarcar com objeto de dimensões e acondicionamento compatíveis com o determinado no Art. 99.

Parágrafo único. Os usuários dos serviços que não cumprirem os deveres de que trata este artigo terão recusados o embarque ou determinado o seu desembarque.

CAPÍTULO V - EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

SEÇÃO I - Forma de Execução

Art. 36 Os horários ordinários poderão ser alterados, aumentados ou diminuídos pela Concessionária, desde que atendidas as condições e níveis de serviço estabelecidos no contrato de concessão e nas demais disposições da ARTESP.

Parágrafo 1º Eventuais alterações de horários nos serviços de que trata este regulamento e que não atendem minimamente às condições estabelecidas no contrato de concessão e demais disposições da ARTESP somente poderão ser efetuadas após solicitação fundamentada da Concessionária, devidamente autorizada pela ARTESP.

Parágrafo 2º Ocorrendo elevação significativa, inesperada ou previsível, de caráter transitório da demanda de passageiros, a Concessionária deverá realizar horários extraordinários, na forma autorizada pela ARTESP, desde que ressalvadas as condições e níveis de serviço estabelecidos no contrato de concessão e nas demais disposições da ARTESP.

Art. 37 As Concessionárias deverão cumprir os itinerários estabelecidos, incluindo o atendimento aos pontos de seção, de escala, de parada ou de apoio, previamente aprovados pela ARTESP.

Art. 38 Sem prejuízo das disposições previstas no plano de operação dos serviços, a frequência das viagens deverá, no mínimo, atender às seguintes condições, de acordo com as classificações dos municípios de cada área de outorga, conforme indicado no Plano Diretor de Transporte e no Edital de Licitação para concessão:

- I. Todo município deverá ter sua malha urbana atendida por ao menos uma ligação com o polo a que está subordinado, com no mínimo duas partidas por dia e sentido. Caso o município tenha interesse de viagem com outro polo, as partidas poderão ser somadas para fins de cumprimento da exigência;
- II. As ligações dos centros sub-regionais, capitais regionais e metrópoles regionais para a capital do Estado deverão ter ao menos duas partidas por dia e sentido;
- III. Quando, por faixa de horário, no trecho mais carregado, houver ultrapassagem do limite de conforto por um período de três meses consecutivos, exceto nos períodos de sazonalidade, a Concessionária deverá ofertar uma quantidade de partidas que restabeleça o equilíbrio entre a demanda e a oferta de lugares, com pelo menos mais uma partida na ligação, nos casos em que a capacidade estática do veículo atingir os limites estabelecidos, conforme critério apresentado a seguir:
 - a) Atendimento de alta frequência (intervalo até 30 minutos): índice de ocupação até 75%.
 - b) Atendimento de média frequência (intervalo entre 30 e 120 minutos): índice de ocupação de até 80%.
 - c) Atendimento de baixa frequência (intervalo maior que 120 minutos): índice de ocupação de até 85%.
- IV. As linhas atendidas com o serviço Rodoviário Especial não serão contabilizadas para atender aos parâmetros mínimos exigidos, definidos no caput deste artigo.

Parágrafo 1º A ARTESP poderá determinar os horários da primeira e última viagem de um dia da linha, desde que esteja formalmente justificada.

Parágrafo 2º Identificando-se uma excepcionalidade comprovada, cujo atendimento seja de interesse público, a ARTESP poderá determinar a prestação de serviços em trajetos ou horários específicos, desde que esteja formalmente justificada.

Parágrafo 3º A ARTESP poderá autorizar extraordinariamente, em caráter precário, a pedido da Concessionária e devidamente justificado, o atendimento de uma determinada linha em níveis inferiores aos estabelecidos neste regulamento e no contrato de concessão dos serviços.

Art. 39 As Concessionárias deverão manter, em conjunto com a ARTESP, um Quadro de Horários correspondente às viagens regulares dos serviços de transporte prestados, em estrita observância aos critérios definidos pela ARTESP e ao plano de operação.

Parágrafo 1º As Concessionárias deverão operar de acordo com os quadros de horários estabelecidos, sendo admitido atraso máximo de até 10 (dez) minutos.

Parágrafo 2º As Concessionárias deverão dar ampla publicidade ao Quadro de Horários mencionado no *caput* deste artigo.

Art. 40 As Concessionárias deverão atender a demanda pelos serviços, em conformidade com os critérios estabelecidos na legislação e regulamentação pertinente e no contrato de concessão.

Parágrafo único. Na hipótese de aumento imprevisível e temporário de demanda que não possa ser atendida com os veículos cadastrados para serviço regular, a Concessionária deverá supri-la, enquanto perdurar tal situação, utilizando outros serviços e veículos, nos termos admitidos na legislação vigente, na regulamentação pertinente e no contrato de concessão, respeitando as determinações do Art. 68 deste regulamento.

Art. 41 As Concessionárias poderão ofertar partidas extras para se adequar a demandas específicas e não previstas, dentro dos limites estabelecidos por meio de Portaria ARTESP.

Art. 42 O embarque e o desembarque coletivo de usuários será permitido nos seguintes locais:

- I. No caso de serviços rodoviários, nos terminais rodoviários e, mediante autorização da ARTESP, nas agências de vendas de passagens, pontos de parada, de seção, de escala e de apoio;
- II. No caso de serviços rodoviários, a critério da Concessionária, poderão ser realizadas paradas eventuais;
- III. No caso de serviços suburbanos, nos terminais urbanos ou rodoviários e pontos de embarque e desembarque de usuários.

Art. 43 Não será permitido o transporte de usuário em pé em hipótese alguma nas ligações de características rodoviárias.

Art. 44 Nas ligações de características suburbanas poderá ser permitido o transporte de usuários em pé, de acordo com as restrições e taxas de ocupação estabelecidas pela ARTESP.

Art. 45 Quando o itinerário se tornar impraticável ou colocar em risco as condições de prestação do serviço em razão das condições da via, a Concessionária executará o serviço pelas vias alternativas que apresentem melhores condições de tráfego ou conservação, enquanto não se verificar o restabelecimento, fazendo imediata comunicação à ARTESP.

Parágrafo único. A ARTESP avaliará se o aumento da quilometragem causa impacto significativo no resultado econômico da ligação, ressarcindo a Concessionária da diferença do custo operacional resultante, enquanto perdurar tal situação, sendo que em hipótese alguma este custo poderá ser cobrado do usuário.

Art. 46 Ocorrendo interrupção ou retardamento da viagem, a Concessionária diligenciará para a obtenção de alternativas imediatas para sua conclusão com o maior conforto possível aos usuários, no prazo máximo de 120 (cento e vinte) minutos, sob pena de aplicação das penalidades cabíveis.

Parágrafo 1º Quando a interrupção ou retardamento da viagem se verificar por responsabilidade da Concessionária, além do previsto no *caput*, deverá ela proporcionar às suas expensas alimentação e pousada aos usuários, quando for o caso, enquanto perdurar tal situação.

Art. 47 Não será admitida, em hipótese alguma, a venda de bilhetes para o mesmo assento, em um mesmo trecho de viagem.

Parágrafo único. No caso da ocorrência da venda mencionada no *caput* deste artigo, a Concessionária, além das penalidades previstas neste regulamento, se o usuário não for atendido na viagem adquirida, deverá indenizá-lo de imediato, do valor correspondente a 20 (vinte) vezes o preço pago por este pela passagem.

Art. 48 Ocorrendo interrupção da viagem, a Concessionária deverá utilizar, para sua continuidade, o mesmo veículo ou outro de característica idêntica ou superior ao que vinha sendo utilizado, observados os requisitos de conforto e segurança operacional estabelecidos pela ARTESP.

Parágrafo único. No caso de impossibilidade de prosseguimento da viagem com o mesmo veículo ou com outro de característica idêntica ou superior, a Concessionária deverá ressarcir o usuário, no guichê da empresa no local de seu desembarque, da diferença de preço da passagem, qualquer que tenha sido o percurso desenvolvido anteriormente à interrupção da viagem.

Art. 49 Havendo interrupção dos serviços, a Concessionária ficará obrigada a comunicar o ocorrido à ARTESP, especificando as causas e as providências adotadas, devendo comprová-las sempre que exigido, no seguinte prazo:

- I. De imediato, sempre que ocorrer qualquer fato que degrade a operação aprovada da(s) linha(s);
- II. No prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, quando as ações adotadas não degradarem a operação das linhas afetadas.

Art. 50 A Concessionária deverá enviar informações sobre envolvimento de seus veículos em acidentes de trânsito na forma, periodicidade e abrangência determinadas pela ARTESP.

Art. 51 No caso da ocorrência de acidentes, a ARTESP poderá solicitar, a seu critério, que sejam encaminhados documentos e/ou informações adicionais, além dos obrigatórios definidos nos procedimentos operacionais específicos.

Art. 52 Nos casos de acidentes com vítimas, a Concessionária fica obrigada a:

- I. Adotar medidas, visando prestar imediata e adequada assistência aos usuários e prepostos;
- II. Prestar esclarecimentos aos familiares dos usuários;
- III. Atender ao Art. 50.

SEÇÃO II - Da Operação em Municípios ou Regiões que não estejam sob Jurisdição da ARTESP

Art. 53 É vedado o seccionamento tarifário interno aos municípios e em regiões onde os serviços de transporte coletivo são legalmente atribuídos à Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos - EMTU/SP.

Parágrafo único. Quando houver interesse do poder concedente local, e mediante sua solicitação formal à ARTESP, em seções que manifestamente melhorem o atendimento, será permitido o seccionamento interno aos municípios para ligações suburbanas, desde que devidamente autorizado pela ARTESP.

SEÇÃO III - Do Plano de Apoio frente a Situações de Emergência - PASE

Art. 54 Havendo paralisação parcial de uma área de operação, além de atender o disposto no Art. 46, como ação de normalização a Concessionária responsável pela área deverá suprir a deficiência momentânea com a seguinte ordem:

- I. Com recursos próprios, utilizando sua reserva técnica e estrutura operacional;
- II. Solicitando à ARTESP o acionamento do PASE.

Parágrafo 1º O acionamento do PASE será realizado conforme procedimentos adotados pela ARTESP para esse tipo de evento.

Parágrafo 2º As alterações operacionais para o atendimento das situações emergenciais, não precisarão respeitar os prazos de divulgação e as exigências previstas neste regulamento.

Parágrafo 3º As alterações operacionais para atendimento dos serviços emergenciais, são de caráter precário e a operação deverá retomar sua normalidade assim que encerrada tal situação.

Parágrafo 4º O atendimento a situações emergenciais não exime a(s) Concessionária(s) das penalidades previstas neste regulamento dos serviços, e demais regulamentação pertinente.

Art. 55 Havendo solicitação da ARTESP para atendimento a situações de emergência a serviços não delegados à sua área de operação, a concessionária deverá operar em caráter emergencial, enquanto perdurar tal situação, de acordo com as determinações da ARTESP.

Art. 56 A remuneração dos serviços emergenciais se dará conforme regulamentação específica estabelecida pela ARTESP.

SEÇÃO IV - Modificações dos Serviços

Art. 57 As alterações de esquema operacional das linhas operadas pela Concessionária deverão ser requeridas ou comunicadas à ARTESP, acompanhadas das exigências especificadas no Art. 58, obedecidos os parâmetros mínimos estabelecidos no contrato de concessão e demais disposições deste regulamento e da ARTESP.

Parágrafo 1º Nas linhas interáreas, as alterações de esquema operacional (seções e itinerários) deverão ser requeridas à ARTESP, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias , devidamente fundamentadas e somente poderão ser implantadas após sua expressa autorização.

Parágrafo 2º Nas linhas intra-áreas, as alterações de esquema operacional deverão ser comunicadas à ARTESP, devidamente fundamentadas.

Parágrafo 3º Todas as alterações de que trata esse artigo passarão por um período experimental de até 180 dias, quando poderão ser solicitadas pesquisas com os usuários. As referidas alterações poderão ser suspensas por determinação da ARTESP e os serviços restabelecidos, de imediato, como anteriormente vinham sendo prestados.

Parágrafo 4º Todas as alterações de esquema operacional deverão ser divulgadas ao público antecipadamente:

- I. No caso das linhas interáreas, a divulgação à população será realizada a partir da aprovação pela ARTESP, atendido o Art. 18;

- II. No caso das linhas intra-áreas, a divulgação à população poderá ser realizada a partir da comunicação à ARTESP do novo esquema operacional, atendido o Art. 18.

Parágrafo 5º A Concessionária se submete à regulação da ARTESP, que terá o poder de criar, modificar ou excluir linhas, sendo que, caso resulte dessa modificação uma significativa alteração dos custos ou da receita da Área de Operação, para mais ou para menos, as partes poderão ter direito à recomposição do equilíbrio econômico-financeiro, nos termos do contrato.

Art. 58 Os requerimentos ou comunicações da Concessionária acerca de alterações operacionais deverão estar acompanhadas do estudo comparativo entre os serviços em vigor e o pretendido, que contemple, no mínimo, os seguintes fatores:

- I. Conforto e comodidade dos usuários ou justa necessidade do transporte, devidamente verificada por levantamentos estatísticos, quando couber;
- II. Viabilidade econômica da exploração do serviço;
- III. Diferenças de frequência, horário e/ou itinerário entre as situações em vigor e a pretendida;
- IV. Descrição contendo logradouros e croqui do itinerário, assinalando os pontos terminais, os de seccionamento, os de parada existentes e altura do logradouro onde ocorrerá mudança de itinerário;
- V. No caso de alteração de itinerário, elaborar croqui da situação atual e da proposta com a respectiva descrição dos logradouros;
- VI. Outros serviços que atendam, direta ou indiretamente, o mercado de transporte objetivado;
- VII. Informações econômico-demográficas sobre as comunidades a serem atendidas;
- VIII. Informações sobre eventual aumento ou redução de percurso e tempo de percurso;
- IX. Classe de atendimento (exemplos: rodoviário convencional, rodoviário executivo, suburbano convencional e outros), quando for o caso;
- X. Plano operacional em vigor e o pretendido.

Parágrafo único. Poderão ser solicitadas outras informações que a ARTESP julgar necessárias.

Art. 59 Poderão ser implantadas seções em linhas existentes, desde que sejam atendidas as seguintes condições cumulativamente:

- I. Entre municípios diferentes, salvo em serviço de características suburbanas, quando houver interesse do poder concedente local em seções que manifestamente melhorem o atendimento;
- II. Garanta o atendimento aos parâmetros mínimos do contrato de concessão;
- III. Que a localização de qualquer nova seção não acarrete significativo tempo de viagem adicional que, a critério da ARTESP, comprometa o conforto dos usuários;
- IV. Quando as vias de acesso aos pontos de seção ofereçam condições de conforto e segurança operacional.

Art. 60 Para atendimento às sazonalidades com duração máxima de 3 (três) meses, as Concessionárias poderão alterar seu plano operacional, comunicando à ARTESP com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, enviando as seguintes informações:

- I. Sendo linha existente a ser alterada:
 - a) O aumento esperado da demanda, justificando com levantamentos estatísticos;
 - b) Plano operacional em vigor e o pretendido;
 - c) Diferenças de frequência, horário e/ou itinerário entre as situações atual e sazonal;
 - d) Tipos de veículos (níveis de conforto e de serviço) a serem utilizados, quando for o caso;
 - e) No caso de alteração de itinerário, elaborar croqui da situação atual e a sazonal com a devida descrição dos logradouros, assinalando os pontos terminais, os de seccionamento e os de parada nos dois casos;
 - f) Informações sobre eventual aumento ou redução de percurso e tempo de percurso;
 - g) Data de início e término do plano operacional sazonal pretendido.
- II. Sendo nova ligação:
 - a) Demanda esperada, justificando com levantamentos estatísticos;
 - b) Plano operacional;
 - c) Tipos de veículos (níveis de conforto e de serviço) a serem utilizados, quando for o caso;
 - d) Croqui do itinerário com a devida descrição dos logradouros, assinalando os pontos terminais, os de seccionamento e os de parada;
 - e) Informações sobre tempo de percurso e distâncias;
 - f) Data de início e término do plano operacional sazonal pretendido.

Parágrafo 1º Na situação de atendimento a sazonalidades, a Concessionária poderá cancelar viagens ou ofertar partidas extras. No caso de cancelamento de viagens, os usuários deverão ser comunicados com antecedência mínima de 10 (dez) dias.

Parágrafo 2º Nos casos específicos de atendimento às sazonalidades de período de feriados ou eventos locais com duração máxima de 15 (quinze) dias, as Concessionárias deverão comunicar à ARTESP com antecedência mínima de 7 (sete) dias.

SEÇÃO V – Veículos

Art. 61 Serão utilizados, para prestação dos serviços, veículos que atendam às especificações da ARTESP, bem como a normatização emanada dos órgãos componentes do Sistema Nacional de Trânsito, nos limites de suas competências. Na execução dos serviços somente serão aceitos veículos licenciados no Estado de São Paulo.

Art. 62 Não será admitida a utilização de veículos com mais de 10 (dez) anos de fabricação.

Parágrafo único. Para efeito de cálculo da idade do veículo serão utilizados o mês e ano do seu primeiro encarroçamento.

Art. 63 Nos veículos utilizados nos serviços rodoviários intermunicipais de transporte coletivo de passageiros é obrigatória a instalação de equipamento registrador (tacógrafo) ou equipamento similar, conforme legislação aplicável, devendo a Concessionária mantê-lo em perfeito estado de funcionamento e fazer a gestão operacional dos registros referentes às viagens realizadas.

Parágrafo único. Sempre que necessário, a critério da ARTESP, poderá ser exigida a exibição dos registros, os quais deverão ser conservados pela empresa Concessionária pelo prazo mínimo de um ano.

Art. 64 Periodicamente, será feita a vistoria ordinária dos veículos, diretamente pela ARTESP ou por agentes credenciados, para verificação do atendimento às condições de conforto e segurança operacional, bem como das demais exigências legais e regulamentares.

Parágrafo 1º Realizada a vistoria ordinária e aprovado o veículo, será expedida a "Declaração de Vistoria", válida pelo período de até 12 (doze) meses.

Parágrafo 2º Não será permitida, em nenhuma hipótese, a utilização em serviço de veículo que não esteja com "Declaração de Vistoria" dentro de sua validade.

Art. 65 Independentemente da vistoria ordinária, de que trata o artigo anterior, poderá a ARTESP, através de seus agentes credenciados, a qualquer tempo, realizar inspeções e vistorias extraordinárias nos veículos, determinando, caso não atendidas as exigências legais e regulamentares, sua retirada de circulação, até que eles sejam aprovados em nova vistoria.

Art. 66 Além dos documentos exigidos pela legislação de trânsito, os veículos deverão portar os seguintes documentos originais ou cópias fiéis:

- I. A tabela de horários e distâncias;
- II. A tabela de preços disponível para consulta no serviço rodoviário e em local visível no serviço suburbano;
- III. Outros documentos exigidos pela ARTESP.

Art. 67 Os veículos deverão ser mantidos, quando em execução de serviço, em boas condições de funcionamento, higiene e segurança operacional.

Art. 68 Veículos de características similares aos utilizados nos serviços rodoviários intermunicipais de transporte coletivo de passageiros, sem prejuízo das demais disposições que regem a matéria, poderão, mediante expressa autorização da ARTESP, ser utilizados por até 30 (trinta) dias no serviço regular para:

- I. Necessidade de complementação da frota em ligações com grandes picos de demanda em determinados períodos e dias da semana;
- II. Atendimento de acréscimo incomum, não previsto e temporário de demanda;
- III. Outras razões de caráter temporário, mediante justificativa.

Parágrafo 1º Os veículos a que se refere o *caput* deste artigo deverão, além de passar pela vistoria para sua inclusão na frota operacional da Concessionária, possuir os equipamentos exigidos para sua operação regular.

Parágrafo 2º Será vedada a inclusão dos veículos a que se refere o *caput* deste artigo quando, com sua incorporação, a idade média da frota supere a estabelecida no contrato de concessão.

Art. 69 Os veículos empregados no transporte intermunicipal de passageiros terão diagramação visual diferenciadas para cada Concessionária.

Parágrafo único. Os pedidos de aprovação da diagramação visual a que se refere o *caput* deste artigo deverão seguir as instruções proferidas pela ARTESP, sendo instruídos com fotografias ou desenhos, projetos e relatório descritivo.

Art. 70 A Concessionária deverá manter, junto à ARTESP, cadastro atualizado com dados relativos aos veículos e à composição da frota utilizada para a prestação dos serviços.

Art. 71 Os veículos deverão estar preparados para a utilização por pessoas com mobilidade reduzida, conforme legislação pertinente.

SEÇÃO VI - Dos terminais rodoviários, pontos de parada e de apoio

Art. 72 A ARTESP autorizará para utilização pelos serviços rodoviários intermunicipais de transporte coletivo de passageiros os terminais rodoviários, as agências de venda de passagens, os pontos de parada e os pontos de apoio que ofereçam requisitos mínimos de controle de tráfego, capacidade, segurança operacional, higiene e conforto.

Parágrafo único. A ARTESP poderá, considerando exigências feitas e não cumpridas, tornar sem efeito a autorização de estabelecimento que deixar de atender às condições fixadas.

Art. 73 Os pontos de parada serão dispostos ao longo do itinerário, de forma a assegurar, no curso das viagens e no tempo devido, alimentação, conforto e repouso, em condições adequadas aos usuários.

Art. 74 Os pontos de apoio serão instalados nas localidades terminais das ligações ou ao longo do seu itinerário, de forma a assegurar a confiabilidade de serviços e seu restabelecimento, em caso de interrupção, no prazo máximo de 120 (cento e vinte) minutos.

Art. 75 A ARTESP poderá autorizar a parada em pontos de escala intermediários, fora de terminais rodoviários, para atendimento a demandas específicas, quando solicitado pela Concessionária e comprovado por esta que o local é adequado ao atendimento de tal demanda.

SEÇÃO VII - Do Pessoal das Concessionárias

Art. 76 As Concessionárias deverão ter adequados processos de seleção e aperfeiçoamento do pessoal, especialmente daqueles que desempenham atividades relacionadas com a segurança operacional do transporte e que mantenham contato com o público, pelos quais serão inteiramente responsáveis.

Parágrafo único. As Concessionárias deverão possuir pessoal qualificado para acompanhamento das condições físicas e psicológicas dos motoristas, bem como, das demais funções ligadas diretamente com a operação do sistema.

Art. 77 O pessoal das Concessionárias, cuja atividade se exerça em contato permanente com o público, deverá:

- I. Apresentar-se, quando em serviço, corretamente uniformizado e identificado;
- II. Conduzir-se com atenção e urbanidade;
- III. Possuir qualificação adequada ao desempenho de sua função;
- IV. Dispor, conforme a atividade que desempenhe, de conhecimento sobre a operação dos serviços, de modo que possa prestar informações sobre horários, itinerários, tempos de percurso, distância e preços de passagens;
- V. Prestar à fiscalização os esclarecimentos que lhe forem solicitados.

Art. 78 Sem prejuízo do cumprimento dos demais deveres previstos na legislação de trânsito e neste regulamento, os motoristas ou prepostos da Concessionária serão obrigados a verificar a identificação do usuário no momento de seu embarque no serviço rodoviário, e adotar as demais medidas pertinentes, quando determinados e na forma estabelecida pela ARTESP.

Art. 79 Os veículos utilizados na execução dos serviços deste regulamento, somente poderão ser conduzidos por motoristas da Concessionária. Casos excepcionais dependerão de aprovação da ARTESP.

SEÇÃO VIII - Das Receitas e Tarifas Diversas

Art. 80 Constituem receitas da Concessionária:

- I. A tarifa correspondente aos serviços prestados;
- II. As receitas alternativas, complementares, acessórias e decorrentes de projetos associados, desde que previamente aprovadas pela ARTESP;
- III. Outras, desde que aprovadas pela ARTESP.

Art. 81 Para o cálculo da tarifa serão consideradas as seções tarifárias de origem e destino autorizadas na linha.

Parágrafo único. Não serão cobrados segmentos de acesso às seções intermediárias como componentes do cálculo da tarifa.

Art. 82 Os critérios e a periodicidade da atualização da tarifa e as condições de sua revisão observarão a regulamentação expedida pela ARTESP e as disposições do contrato de concessão, respeitado o equilíbrio econômico-financeiro do contrato.

Art. 83 É vedado cobrar do usuário qualquer importância além do preço da passagem, salvo tarifas oficiais diretamente relacionadas com a prestação dos serviços, cujos valores tenham sido aprovados ou homologados pela autoridade pública competente.

Art. 84 As tarifas de utilização dos terminais rodoviários de passageiros, aplicáveis aos serviços estaduais de que trata este regulamento, serão cobradas e controladas pela autoridade responsável pela sua administração.

Art. 85 A Concessionária poderá conceder descontos ou tarifas promocionais, observada a regulamentação pertinente, desde que devidamente autorizada pela ARTESP.

SEÇÃO IX - Dos Bilhetes e Créditos

Art. 86 Será definido no edital de licitação o prazo necessário para a implantação do sistema de bilhetagem eletrônica e monitoramento de veículos (SIBEM).

Parágrafo 1º Enquanto os sistemas não estiverem implantados, a Concessionária deverá realizar a contagem de número de usuários, assegurando as condições necessárias ao controle e às estatísticas.

Parágrafo 2º Os bilhetes adquiridos no sistema terão prazo de validade de 1 (um) ano, contados de sua aquisição pelo usuário junto à Concessionária. Ultrapassado o prazo de validade referido acima, o valor correspondente não utilizado será revertido à ARTESP, devidamente atualizado, conforme tabela tarifária vigente.

Parágrafo 3º Os créditos adquiridos no sistema e não utilizados por um período de 1 (um) ano serão revertidos à ARTESP.

Parágrafo 4º Os bilhetes adquiridos deverão conter informações pessoais mínimas do usuário, sendo necessário: nome, documento de identificação, e-mail e telefone celular. Essas informações deverão ser integradas ao SIBEM.

SUBSEÇÃO I - Bilhetes de Serviços Rodoviários

Art. 87 É vedado o transporte de usuário sem emissão do bilhete de passagem correspondente, ou de pessoal da Concessionária sem passe de serviço.

Art. 88 Constarão dos bilhetes de passagem as informações necessárias a seu uso fiscal, quando for o caso, e outras indicações mínimas definidas pela ARTESP.

Art. 89 Os bilhetes de passagem serão emitidos eletronicamente, destinando uma via ao usuário.

Parágrafo único. Será permitida, em caráter excepcional, a emissão de bilhetes de passagem manualmente, somente em caso de inoperância do sistema eletrônico. Os registros da emissão de passagens manual deverão ser registrados nos sistemas eletrônicos, assim que possível, não eximindo a Concessionária de eventuais sanções previstas no contrato de concessão em relação à disponibilidade dos sistemas.

Art. 90 A venda de passagens poderá ser efetuada:

- I. Nas agências ou representantes legalmente credenciados pela Concessionária;
- II. Nas bilheterias em terminais rodoviários;
- III. Em terminais de autoatendimento, meios eletrônicos e sistemas de telefonia.

Parágrafo 1º Qualquer local de venda da Concessionária poderá estar apto a vender bilhetes de passagem para todos os serviços rodoviários intermunicipais de transporte coletivo de passageiros do Estado de São Paulo, sob jurisdição da ARTESP.

Parágrafo 2º A venda de passagens de uma Concessionária poderá ser efetuada por agentes de venda de outra, incluindo-se bilhetes de conexão com ligações integrantes de outras áreas de outorga.

Parágrafo 3º As vendas de passagens embarcadas somente poderão ser para a viagem e ligação em uso.

Parágrafo 4º As passagens deverão estar à venda em horários compatíveis com o serviço e com o interesse público e, no mínimo, nos sete dias imediatamente antecedentes ao da viagem a que elas correspondam, observada a exceção do Parágrafo 3º.

Parágrafo 5º Considerando as condições do Parágrafo 1º, as Concessionárias serão responsáveis pela realização das viagens e comercialização das passagens das ligações objeto de seus contratos de concessão, quando a comercialização for efetuada por outra Concessionária. Quando for o caso de ocorrência da venda de bilhetes para a mesma poltrona na mesma viagem, será responsabilizada a Concessionária da área de operação onde a viagem será realizada.

Art. 91 A Concessionária garantirá ao usuário, na data e horário da viagem, o lugar marcado na passagem adquirida na forma do artigo anterior.

Art. 92 Não será permitida a venda de passagem sem a concomitante extração do bilhete, não podendo ela ser efetuada mediante ordem, autorização ou mensagem de qualquer forma ou natureza.

Parágrafo único. Não estão incluídas na vedação estabelecida no *caput* as reservas de bilhetes.

Art. 93 O direito ao reembolso do valor pago do bilhete seguirá o disposto pela Lei Federal nº 11.975 de 2009, ou a que vier a substituí-la.

Art. 94 O direito à remarcação e a validade do bilhete seguirão o disposto pela Lei Federal nº 11.975 de 2009, ou a que vier a substituí-la.

SUBSEÇÃO II - Dos Bilhetes e Créditos de Serviços Suburbanos

Art. 95 Nos serviços suburbanos será exigida, de acordo com os prazos e normas estabelecidos pela ARTESP, a implementação de sistema de bilhetagem eletrônica, respeitado o previsto no instrumento de outorga e edital de licitação.

Parágrafo único. Se a Concessionária optar por realizar venda embarcada de passagens no serviço rodoviário, será obrigatória a implantação do equipamento de bilhetagem eletrônica no veículo.

Art. 96 A venda e emissão de bilhetes e créditos de serviço de transporte suburbano serão feitas nos terminais, agências e pontos de venda ou no veículo.

SEÇÃO X - Dos Benefícios e Gratuidades

Art. 97 A estipulação de novos benefícios tarifários, na forma de isenção ou redução, dará origem a processo de recomposição de equilíbrio econômico-financeiro do contrato.

Parágrafo único. São asseguradas as gratuidades de viagens previstas em legislação, desde que o beneficiário esteja devidamente identificado.

Art. 98 Além das gratuidades estabelecidas no artigo anterior, fica assegurada a viagem gratuita para:

- I. Gratuidade aos agentes de fiscalização da ARTESP, devidamente identificados, nos deslocamentos em que estiverem a serviço da Agência.
- II. Gratuidade para crianças de até 5 (cinco) anos de idade, devidamente identificadas.
- III. Gratuidade aos colaboradores e prestadores de serviço da ARTESP, devidamente autorizados e identificados, nos deslocamentos em que estiverem a serviço da ARTESP, tais como: realização de pesquisas de satisfação, pesquisas origem/destino, entre outras atividades.

SEÇÃO XI - Das Bagagens e Encomendas

Art. 99 No preço da passagem está compreendido, a título de franquia, o transporte obrigatório e gratuito de volumes no bagageiro e no porta pacotes, observados os seguintes limites máximos de peso e dimensão:

- I. No bagageiro: dois volumes com um máximo de 30 (trinta) quilogramas de peso total, sem que cada volume ultrapasse 240 (duzentos e quarenta) decímetros cúbicos de volume;
- II. No porta pacotes: volumes com um máximo de 5 (cinco) quilogramas de peso total, com dimensões que se adaptem ao porta pacotes, desde que não sejam comprometidos o conforto e a segurança dos usuários.

Parágrafo 1º Excedida a franquia fixada nos incisos I e II deste artigo a Concessionária poderá cobrar pelo transporte do excesso de bagagem, o valor de até 5% (cinco por cento) do preço da tarifa correspondente ao serviço convencional, por cada quilograma excedente, por volume. No caso do usuário embarcar mais de 2 (dois) volumes no bagageiro, a Concessionária poderá cobrar o valor mencionado acima, do peso total dos volumes excedentes.

Parágrafo 2º O excesso de peso dos volumes a serem transportados para os usuários, não poderá ser superior à capacidade de carga do veículo.

Parágrafo 3º Para efeito deste regulamento, considera-se bagagem o conjunto de objetos devidamente acondicionados em malas, caixas, sacos ou pacotes, registrados e conduzidos pelos usuários em viagem.

Art. 100 A Concessionária ficará obrigada a fornecer comprovantes dos volumes que lhes foram entregues pelos usuários para condução no bagageiro.

Art. 101 A Concessionária poderá realizar o transporte de encomendas, somente no bagageiro dos veículos do serviço rodoviário, desde que cumpridas as seguintes condições:

- I. Realização, com prioridade, do transporte de bagagem dos usuários, mesmo quando acima da franquia fixada;
- II. Realização do carregamento e descarregamento de encomendas de forma a não ocasionar, sob qualquer hipótese, atraso na execução das viagens ou alteração do itinerário da viagem;
- III. Inexistência de prejuízo das condições de conforto, comodidade e segurança dos usuários;
- IV. Expedição do respectivo documento fiscal previsto na legislação pertinente e que estará sujeita à fiscalização da autoridade fiscal competente.

Parágrafo único. O transporte de encomendas será considerado fonte de receita acessória.

Art. 102 Não poderão ser transportados, como bagagem ou encomendas, produtos que, pelas suas características, sejam considerados perigosos ou representem riscos, nos termos da legislação específica, assim como aqueles que, pela sua forma ou natureza, comprometam a segurança operacional do veículo, de seus ocupantes e de terceiros.

Parágrafo único. Os agentes de fiscalização da ARTESP e os prepostos das Concessionárias, quando houver indícios que justifiquem uma verificação efetiva nos volumes a transportar, deverão solicitar auxílio da autoridade policial competente, para verificação das bagagens dos usuários nos pontos de embarque e das encomendas nos locais destinados ao seu recebimento para o transporte.

Art. 103 Verificado o excesso de peso do veículo, será providenciado, sem prejuízo das penalidades cabíveis, o descarregamento das encomendas excedentes até o limite de peso admitido, continuando imediatamente a viagem, ficando sob inteira responsabilidade da Concessionária a guarda do material descarregado, respeitadas as disposições do Código de Trânsito Brasileiro.

Parágrafo 1º Se o excedente for bagagem dos usuários, a Concessionária deverá providenciar o seu transporte, disponibilizando a bagagem no destino do usuário no momento de seu desembarque.

Parágrafo 2º Se danificadas ou extraviadas as bagagens mencionadas no parágrafo anterior a Concessionária deverá ressarcir o usuário em três vezes os valores previstos nos incisos I e II, do Parágrafo 3º do Art. 105, respectivamente.

Art. 104 A Concessionária adotará cuidados especiais na distribuição e acondicionamento das bagagens e das encomendas no bagageiro, visando evitar dano ou extravio dos volumes transportados e a resguardar a segurança operacional e dos usuários, do veículo e de terceiros.

Art. 105 No caso de extravio ou dano de bagagem regularmente despachada, a reclamação do usuário deverá ser comunicada à Concessionária ou a seu preposto, ao término da viagem, onde se verifique o seu desembarque, em formulário próprio fornecido pela Concessionária, com a apresentação dos seguintes documentos:

- I. Comprovante de entrega da bagagem;
- II. Bilhete de passagem correspondente à viagem em que se verificou o extravio ou dano da bagagem.

Parágrafo 1º A primeira via da reclamação será entregue ao usuário e a segunda ficará em poder da Concessionária.

Parágrafo 2º A Concessionária indenizará o proprietário de bagagem danificada ou extraviada no prazo de até 7 (sete) dias, contados da data da reclamação, devendo, no formulário a ser preenchido pelo usuário, constar obrigatoriamente em destaque, orientação para que o mesmo acione a ARTESP caso a empresa não o indenize no prazo indicado.

Parágrafo 3º O valor da indenização será o seguinte, sendo o mesmo reajustado pela mesma fórmula e na mesma data em que o reajustamento for efetivamente aplicado à tarifa:

- I. R\$ 500,00 (quinhentos reais) no caso de danos;
- II. R\$ 1.700,00 (um mil e setecentos reais) no caso de extravio.

Parágrafo 4º Os volumes transportados no porta pacotes não estão sujeitos a qualquer tipo de indenização por dano ou extravio, salvo as hipóteses de responsabilidade objetiva da Concessionária.

SEÇÃO XII - Da Prestação de Informações

Art. 106 As Concessionárias fornecerão à ARTESP, na forma que for estabelecida no contrato de concessão e nos padrões, formatos, periodicidade e abrangência definidas em disposições da ARTESP, as informações operacionais, técnicas e econômicas referentes ao serviço de transporte.

Art. 107 As Concessionárias deverão oferecer serviço de atendimento ao usuário, que inclua, obrigatoriamente, serviço de atendimento telefônico, de acordo com o estabelecido no contrato de concessão dos serviços e sítio na rede mundial de computadores (*internet*).

Parágrafo 1º O serviço de atendimento ao usuário previsto no *caput* deste artigo deverá dispor de informações sobre itinerários, horários e valores das passagens, sem prejuízo

de demais requisitos estabelecidos em regulamentação específica, além de outros canais de comunicação de fácil acesso ao usuário.

Parágrafo 2º As sugestões recebidas dos usuários serão encaminhadas para avaliação da Concessionária.

Parágrafo 3º O processamento das reclamações seguirá preferencialmente a seguinte sequência:

- I. Primeiramente serão recebidas através do serviço de atendimento ao usuário previsto no *caput* deste artigo, para as providências da Concessionária, fornecendo número de registro da manifestação para seu acompanhamento, devendo apresentar solução no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a contar do registro informando ao usuário e, se por este solicitado, enviando a resposta por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério.
- II. No caso de não solução da reclamação, a critério do reclamante, este poderá recorrer à Ouvidoria da ARTESP, fornecendo o número de registro da manifestação na Concessionária, que encaminhará o caso para que sejam tomadas as devidas providências.

Parágrafo 4º Todas as reclamações deverão ser registradas em banco de dados, em padrão e formato definidos por disposições da ARTESP, para serem auditadas pela ARTESP ou por quem for por ela indicado.

- I. Será permitido o acompanhamento pelo usuário de todas as suas demandas por meio de registro numérico, que lhe será informado no início do atendimento.
- II. É obrigatória a manutenção da gravação das chamadas efetuadas para o Sistema de Atendimento ao Usuário, pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias, durante o qual o usuário poderá requerer acesso ao seu conteúdo.
- III. O registro eletrônico do atendimento será mantido à disposição do usuário e do órgão ou entidade fiscalizadora por um período mínimo de dois anos após a solução da demanda.

Parágrafo 5º O usuário terá direito de acesso ao conteúdo do histórico de suas demandas, que lhe será enviado, quando solicitado, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério.

Art. 108 As Concessionárias deverão dar ampla divulgação aos usuários quando da implementação, exclusão ou alteração de linhas, horários e itinerários, bem como, eventuais alterações no preço da passagem, com pelo menos 10 (dez) dias de antecedência.

Art. 109 As Concessionárias deverão dar ampla divulgação aos usuários quando da alteração do preço final da passagem em razão da alteração do coeficiente tarifário, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias.

SEÇÃO XIII - Requisitos e Divulgação de Requerimento

Art. 110 Os atendimentos que necessitem de expressa e prévia autorização da ARTESP para sua efetivação, de acordo com o previsto neste regulamento, deverão ser solicitados por requerimento instruído dos levantamentos técnicos e justificativas necessários.

Parágrafo 1º Não será dado andamento a requerimento de interesse da Concessionária que não esteja instruído com os documentos mínimos exigidos por este regulamento ou em regulamentação específica da ARTESP.

Parágrafo 2º Aos requerimentos formulados, bem como aos recursos, será dada publicidade, quando couber, na forma estabelecida pela ARTESP, para que a sociedade tenha conhecimento, e querendo, sobre eles se pronuncie.

Parágrafo 3º A ARTESP dará publicidade às suas decisões quanto a modificações nos serviços de que trata este regulamento, quando apropriado.

CAPÍTULO VI - FISCALIZAÇÃO

Art. 111 A fiscalização da operação pela Concessionária dos serviços de que trata este regulamento será efetuada pela ARTESP, através de seus agentes credenciados.

Parágrafo 1º A ARTESP, além das ações de fiscalização ordinárias, poderá realizar, a qualquer tempo, auditoria nas Concessionárias, para avaliação das condições necessárias para a prestação adequada dos serviços.

Parágrafo 2º A ARTESP poderá firmar convênios e credenciar outros órgãos de gestão e fiscalização de transporte e trânsito para efetuar a fiscalização dos serviços de que trata este regulamento, respeitadas as disposições legais.

CAPÍTULO VII - INFRAÇÕES E PENALIDADES

Art. 112 A apuração das infrações, aplicação das penalidades ou quaisquer outras medidas deste regulamento, serão precedidas de processos administrativos determinados pelo presente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

Parágrafo único. O processo de aplicação das penalidades terá início com a notificação da concessionária, informando prazo para apresentação de defesa prévia nos termos deste regulamento.

Art. 113 Afastam a aplicação das penalidades previstas neste regulamento, desde que devidamente comprovada no correspondente processo, a ocorrência de força maior, caso fortuito e de inexigibilidade de conduta diversa, dentre outras causas excludentes de antijuridicidade e de culpabilidade previstas na legislação pertinente.

Parágrafo único. A prestação das informações, na forma e nos prazos previstos e estabelecidos pela ARTESP não está enquadrada no *caput* deste artigo.

Art. 114 Não afastará a aplicação das penalidades mencionadas no Art. 113, as ocorrências passíveis de penalidades previstas nos instrumentos contratuais.

Art. 115 As infrações das disposições deste regulamento, bem como, às normas legais ou regulamentares e às cláusulas dos respectivos contratos serão classificadas como operacionais e de desempenho.

Parágrafo 1º As infrações operacionais são caracterizadas pelo não atendimento ao Regulamento dos Serviços.

Parágrafo 2º As infrações de desempenho são caracterizadas por não atenderem aos índices de desempenho definidos pela ARTESP e constantes no Edital e seus Anexos.

Parágrafo 3º A tipificação das infrações classificadas como operacionais e de desempenho estará descrita no instrumento de outorga.

Art. 116 A aplicação das penalidades previstas neste regulamento e seu cumprimento não prejudicam a aplicação de outras sanções previstas no contrato e na legislação pertinente, relativos ao desempenho no cumprimento do contrato de concessão.

Art. 117 As infrações específicas estabelecidas neste regulamento, ou quaisquer outros comportamentos que violem disposição contida em lei, contrato ou regulamento específico, sujeitarão os infratores às seguintes sanções, sem prejuízo da responsabilização de natureza civil e penal:

- I. Advertência;
- II. Multa;
- III. Retenção de veículo;
- IV. Apreensão de veículo;
- V. Declaração de intervenção;
- VI. Declaração de caducidade do contrato de concessão;
- VII. Declaração de inidoneidade.

SEÇÃO I - Advertência

Art. 118 Constituirão motivos de advertência à Concessionária o primeiro descumprimento a qualquer artigo constante neste regulamento, caracterizado como infração operacional, de acordo com a tipificação estabelecida no instrumento de outorga.

Parágrafo único. A reincidência específica das infrações operacionais com advertência acarretará a aplicação de multa, segundo os mesmos critérios e classificações definidas pela ARTESP.

SEÇÃO II - Multa

Art. 119 As multas por infração às disposições deste regulamento, bem como às normas legais ou regulamentares e às cláusulas dos respectivos contratos serão classificadas de acordo com a sua gravidade e estão tipificadas no instrumento de outorga.

SEÇÃO III – Retenção e Apreensão do Veículo

Art. 120 A penalidade de retenção do veículo será aplicada sempre que da prática da infração resulte ameaça à segurança operacional e dos usuário e seja possível à Concessionária sanar a irregularidade no local da fiscalização. E ainda, quando:

- I. O veículo não apresentar condições de limpeza e conforto;
- II. For utilizado o espaço do veículo reservado ao transporte de usuários, total ou parcialmente, para o transporte de encomendas;
- III. Não observadas as regras em legislação específica, para o motorista profissional, de forma que tal conduta comprometa a segurança operacional e dos usuários;

Parágrafo único. A retenção do veículo deverá ser efetivada antes do início da viagem, nos pontos de apoio e de parada, ou em qualquer ponto do percurso.

Art. 121 A penalidade de apreensão do veículo será aplicada sempre que da prática da infração resulte ameaça à segurança operacional e dos usuários e não seja possível à Concessionária sanar a irregularidade no local da fiscalização. E ainda, quando:

- I. O veículo não estiver com Declaração de Vistoria dentro de sua validade;
- II. O motorista apresentar em serviço evidentes sinais de embriaguez ou de estar sob efeito de substância tóxica, devidamente caracterizados pela autoridade competente;
- III. Utilizar veículo não cadastrado no Serviço correspondente;
- IV. O veículo não estiver equipado com equipamento registrador (tacógrafo ou outro); e
- V. O equipamento registrador (tacógrafo ou outro) estiver adulterado ou não contiver o discograma ou equivalente.

Parágrafo único. A apreensão do veículo deverá ser efetivada antes do início da viagem, nos pontos de apoio e de parada, ou em qualquer ponto do percurso.

SEÇÃO IV - Declaração de Inidoneidade

Art. 122 A declaração de inidoneidade será aplicada a quem tenha praticado atos ilícitos, com comprovado dolo ou má-fé, visando frustrar a execução do contrato.

Parágrafo único. O prazo de vigência da declaração de inidoneidade não será superior a cinco anos.

SEÇÃO V - Declaração de Caducidade

Art. 123 Poderá ser declarada a caducidade da concessão quando houver, por parte da Concessionária, a inexecução total ou parcial das suas obrigações contratuais, especialmente quando:

- I. Os serviços estiverem sendo prestados de forma inadequada ou deficiente, tendo por base as normas, critérios, indicadores e parâmetros definidores da qualidade e de desempenho dos serviços, nos termos do contrato de concessão e de outros dispositivos legais;
- II. A Concessionária descumprir cláusulas contratuais ou disposições legais ou regulamentares concernentes à concessão, que comprometam a continuidade dos serviços ou a segurança dos usuários, empregados ou terceiros;
- III. Ocorrer desvio do objeto social da Concessionária, caso empresa isolada, da finalidade do consórcio ou objeto social de consorciada, participação e composição do consórcio, sem a prévia autorização da ARTESP;
- IV. Houver alteração do controle societário da Concessionária, ou oneração de suas ações, quotas ou quando em consórcio, de participação, que implique a alteração no poder de decisão da Concessionária, sem a prévia e expressa aprovação da ARTESP;
- V. A Concessionária paralisar os serviços ou contribuir para tanto, ressalvados os casos de força maior;
- VI. Ocorrer a cobrança de passagem em valores diferentes dos fixados no contrato de concessão e seus anexos, exceto quando em virtude de descontos devidamente autorizados;
- VII. Ocorrer reiterada oposição ao exercício da fiscalização, não acatamento das determinações da ARTESP ou sistemática desobediência às normas de operação, e as demais penalidades previstas neste regulamento, assim como no contrato de concessão, se mostrarem ineficazes;
- VIII. A Concessionária perder as condições econômico-financeiras, técnicas ou operacionais para manter um serviço adequado, nos termos da legislação e do

- contrato de concessão, em especial, o patrimônio líquido exigido para fins de habilitação na licitação;
- IX. A Concessionária não cumprir as penalidades impostas por infrações, nos prazos estabelecidos;
- X. A Concessionária não atender à intimação da ARTESP para cumprir os níveis de serviços e/ou regularizar a prestação dos serviços;
- XI. No caso de empresa isolada, a Concessionária for condenada em sentença transitada em julgado por sonegação tributária, incluindo contribuições sociais;
- XII. No caso da Concessionária ser consórcio, alguma das consorciadas for condenada em sentença transitada em julgado por sonegação tributária, incluindo contribuições sociais, o consórcio poderá solicitar a substituição desta consorciada dentro do prazo de 30 (trinta) dias da publicação do acórdão, para a normalização de seu contrato de concessão, desde que respeitadas as regras da composição do Consórcio, a serem determinadas no Edital;
- XIII. A Concessionária não apresentar novo seguro-garantia caso o seu seja cancelado por qualquer motivo, em tempo hábil;
- XIV. O valor das multas aplicadas superar o valor da garantia de execução do contrato;
- XV. A Concessionária tiver os serviços avaliados como nível C e/ou nível D, de acordo com o estabelecido no instrumento contratual;
- XVI. A concessionária transferir a concessão sem prévia e expressa aprovação da contratante.

Parágrafo único. A declaração de caducidade não exime o pagamento da multa decorrente da conduta, quando cabível.

SEÇÃO VI - Declaração de Intervenção

Art. 124 Em caso de descumprimento, pela Concessionária, das obrigações decorrentes do Contrato, se a ARTESP, a seu exclusivo critério, entender não estar justificado motivo para a declaração da caducidade da Concessão, nos termos previstos contratualmente, poderá propor ao Poder Concedente a decretação de intervenção para assumir a execução dos serviços pertinentes à Concessão.

Art. 125 Dentre as situações que podem ensejar a intervenção, incluem-se as seguintes:

- I. Cessação ou interrupção, total ou parcial, dos serviços objeto deste CONTRATO por período prolongado, assim entendido aquele que supere 30 (trinta) dias, por culpa comprovadamente exclusiva da CONCESSIONÁRIA;
- II. Deficiências graves na organização da CONCESSIONÁRIA ou no normal desenvolvimento das atividades abrangidas pela CONCESSÃO;
- III. Situações que ponham em risco a saúde e a segurança dos usuários, de pessoas e de bens;
- IV. Não atendimento dos níveis de serviços exigidos, conforme descrito nos Anexos IV – Índices de Desempenho do Serviço e XI – Penalidades;
- V. Graves ou reiterados descumprimentos das obrigações deste CONTRATO;
- VI. Não apresentação ou renovação das apólices de seguro necessárias ao pleno e regular desenvolvimento contratual;
- VII. Utilização da CONCESSÃO para fins ilícitos.

Art. 126 Verificando-se qualquer situação que possa ensejar a decretação de intervenção da Concessão, a Contratante deverá notificar a Concessionária para, no prazo que lhe for fixado, sanar as irregularidades indicadas.

Parágrafo único. Decorrido o prazo fixado sem que a Concessionária sane as irregularidades ou tome providências que, a critério da Contratante, demonstrem o efetivo propósito de saná-las, esta proporá ao Poder Concedente a decretação da intervenção.

Art. 127 Decretada a intervenção, a Contratante, no prazo de 30 (trinta) dias, instaurará procedimento administrativo, que deverá estar concluído no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias, para comprovar as causas determinantes da intervenção e apurar as respectivas responsabilidades, assegurado à Concessionária, amplo direito de defesa.

Art. 128 Cessada a intervenção, se não for extinta a Concessão, os serviços voltarão à responsabilidade da Concessionária.

Art. 129 A Concessionária obriga-se a disponibilizar instalações adequadas e meios operacionais para a Contratante imediatamente após a decretação da intervenção.

Parágrafo 1º As receitas realizadas durante o período da intervenção serão utilizadas para cobertura dos encargos resultantes do desenvolvimento das atividades correspondentes aos Serviços de Transporte Intermunicipal de Passageiros, necessárias para restabelecer o normal funcionamento do Sistema de Transporte, pagamento dos

encargos com seguros e garantias, dos encargos decorrentes de financiamento e ressarcimento dos custos de administração.

Parágrafo 2º Finda a intervenção, o eventual saldo remanescente decorrente da exploração da Concessão será entregue à Concessionária, salvo se esta for extinta, situação em que se aplicarão as disposições específicas.

Parágrafo 3º Durante o período de intervenção, se, eventualmente, as receitas não forem suficientes para cobrir as despesas pertinentes ao desenvolvimento da concessão, a Contratante poderá recorrer às garantias estipuladas no Contrato para suportá-las integralmente.

SEÇÃO VII - Penalização

Art. 130 Cometidas, simultaneamente, duas ou mais infrações de naturezas diversas, aplicar-se-á a penalidade correspondente a cada uma delas.

Art. 131 Quando o fato gerador possibilitar o enquadramento em mais de uma tipificação de infração operacional, aplicar-se-á a penalidade referente à infração de maior gravidade.

Art. 132 A autuação não desobriga o infrator de corrigir a falta que lhe deu origem.

Art. 133 Ocorre reincidência quando a Concessionária comete nova infração operacional depois de ter sido punida anteriormente por força de decisão definitiva, salvo se já decorridos dois anos, do cumprimento da respectiva punição.

Parágrafo 1º O benefício do decurso de prazo de dois anos mencionado no *caput*, não se aplica nas penas de advertência, caracterizada no Art. 118, para as infrações operacionais.

Parágrafo 2º A partir da segunda reincidência a multa será cobrada em dobro.

SEÇÃO VIII - Procedimentos para aplicação de penalidades

Art. 134 As penalidades às infrações operacionais e/ou de desempenho serão aplicadas de acordo com os procedimentos estabelecidos no Anexo XI – Penalidades.

Art. 135 A notificação será registrada na ARTESP, para os fins previstos nesta seção.

Art. 136 A Concessionária terá o prazo de 30 (trinta) dias para pagamento da multa, contado:

- I. Da publicação da notificação da aplicação da multa, por decisão administrativa;
- II. Da publicação da notificação da decisão que rejeitou o recurso, se interposto e acolhido eventual pedido de atribuição de efeito suspensivo;

Parágrafo 1º A multa será recolhida a favor do Poder Concedente que determinará o procedimento para esse fim.

Parágrafo 2º O valor da multa será o vigente na data do efetivo recolhimento.

Parágrafo 3º A multa não recolhida dentro do prazo a que se refere o caput deste artigo, poderá ser inscrita em dívida ativa e protestada, executada ou cobrada por via judicial, com os acréscimos de lei, inclusive atualização monetária.

Art. 137 A aplicação da penalidade de afastamento do preposto do serviço será feita com observância das disposições constantes dos Parágrafos 1º e 2º deste artigo mediante ato da ARTESP.

Parágrafo 1º A penalidade de afastamento do serviço de qualquer preposto da Concessionária será aplicada quando este, em procedimento de apuração sumária, assegurado o direito de defesa, for considerado culpado de grave violação de dever previsto em regulamentação pertinente.

Parágrafo 2º O afastamento poderá ser determinado imediatamente, em caráter preventivo, até o prazo máximo de 30 (trinta) dias enquanto se proceder à apuração.

Art. 138 A retenção e apreensão do veículo serão feitas com observância das disposições constantes do Art. 120 e Art. 121 deste regulamento, pelos agentes de fiscalização dos serviços de transporte rodoviário intermunicipal regular de passageiros.

Parágrafo único. No caso de retenção, a continuidade da viagem só se dará após o infrator sanar a irregularidade ou substituir veículo. No caso de apreensão, a continuidade da viagem após a substituição do veículo, nos termos do Art. 46.

Art. 139 A aplicação das penalidades de caducidade do contrato de concessão e declaração de inidoneidade será promovida em processo regular, instaurado pela ARTESP, no qual se assegurará a ampla defesa.

Parágrafo 1º A instrução do processo será promovida por comissão constituída de pelo menos três servidores da ARTESP, designados em Portaria, com amplos poderes para apurar os fatos que lhe deram origem.

Parágrafo 2º Ultimada a instrução, será expedida notificação à Concessionária para, no prazo de 30 (trinta) dias contado de seu recebimento, apresentar defesa, sendo-lhe facultada vista do processo e fornecimento de cópia reprográfica ao interessado.

Parágrafo 3º Apresentada a defesa, a comissão elaborará relatório conclusivo e remeterá o processo à Diretoria de Procedimentos e Logística para decidir sobre a matéria.

Parágrafo 4º O processo para aplicação da penalidade de caducidade do contrato será homologado pelo Secretário de Governo.

Parágrafo 5º O processo para aplicação da penalidade de declaração de inidoneidade será homologado pelo Conselho Diretor da ARTESP e remetido ao Secretário de Governo para decisão.

Art. 140 A aplicação das penalidades previstas neste regulamento dar-se-á sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal.

CAPÍTULO VIII - DO PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

Art. 141 Os procedimentos administrativos sancionadores atinentes a este decreto serão regulados pela Lei nº 10.177, de 30 de dezembro de 1998, ou norma legal que a substitua.

CAPÍTULO IX - DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 142 A ARTESP expedirá normas complementares a este regulamento, publicando-as no Diário Oficial do Estado.

Parágrafo único. Os atos normativos vigentes relativos à matéria de que trata este regulamento, permanecem em vigor, até que a ARTESP proceda à sua revisão ou revogação.

Art. 143 Nos casos de guerra, calamidade pública ou quando o interesse público o exigir, a ARTESP poderá requisitar bens e serviços de concessionárias com as quais mantenha contrato.

Parágrafo 1º A requisição será feita em caráter excepcional e a título precário, pelo prazo máximo de seis meses, renovável por igual período, podendo cessar, a qualquer momento, por simples determinação da ARTESP e não gerará qualquer direito ou preferência em licitação que porventura venha a ser promovida pelo órgão para implantação de serviço regular.

Parágrafo 2º Os bens e serviços requisitados na forma deste artigo serão remunerados com base na planilha tarifária em vigor.

Art. 144 Não será permitida na publicidade das Concessionárias, qualquer que seja o meio empregado, a indicação de dados ou o uso de artifícios que possam induzir o público em erro sobre as localidades servidas, itinerários, tabela de horários e preços e padrões de veículos utilizados, respeitada a legislação que trata da proteção ao consumidor.

Parágrafo 1º A Concessionária deverá promover a divulgação dos serviços, contendo preços, horários, localidade e modalidade, obedecido o disposto no contrato de concessão e demais disposições da ARTESP.

Parágrafo 2º A ARTESP determinará a remoção dos elementos de divulgação visual afixados em terminais e pontos de parada que, a seu critério, contrariem o disposto neste artigo.

Parágrafo 3º A Concessionária não poderá utilizar pessoas ou prepostos nos pontos terminais, nos pontos de seção e de parada com a finalidade de angariar passageiros.

Art. 145 A ARTESP não permitirá, através de regulamentação, a propaganda que induza ao vício, à discriminação, ao preconceito, ou outra que julgar inadequada.