

**ANEXO III.E – REGULAMENTO DA CONCESSÃO**

## **REGULAMENTO DA CONCESSÃO DO SERVIÇO PÚBLICO DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS SOBRE TRILHOS DA LINHA 16 – VIOLETA DA METROVIÁRIA DE SÃO PAULO**

### ***CAPÍTULO I***

#### ***Do Objetivo***

**Artigo 1º** - Este regulamento tem por objetivo disciplinar, complementarmente ao contrato de concessão e aos seus anexos, a prestação do serviço público de transporte de passageiros sobre trilhos da Linha 16 – Violeta da Rede Metroviária de São Paulo.

### ***CAPÍTULO II***

#### ***Da Concessão***

**Artigo 2º** - O objeto da concessão compreende as seguintes atividades:

I - Construção, ampliação, adequação e modernização da infraestrutura da Linha 16 - Violeta, incluindo a execução das obras civis das estações, implantação da via permanente, fornecimento e instalação dos sistemas e do material;

II - Operação comercial do serviço público de transporte de passageiros sobre trilhos na Linha 16 - Violeta, com o funcionamento das estações, centro de controle operacional, controle de acesso de passageiros, validação de créditos de viagem e demais atividades necessárias para a prestação do serviço em conformidade com as obrigações e requisitos estabelecidos neste contrato de concessão e as exigências técnicas, ambientais e de segurança vigentes;

III - Manutenção e conservação de todos os bens integrantes da concessão, incluindo suas extensões e incorporações, em conformidade com as especificações estabelecidas no contrato e seus anexos;

IV - Implantação de melhorias nos bens integrantes da concessão, visando a manter seus níveis de qualidade e segurança, garantir o cumprimento dos indicadores de desempenho e, ainda, assegurar sua permanente atualidade e modernidade, nos termos do contrato;

V - Realização de investimentos adicionais para garantir a continuidade, funcionalidade, qualidade, segurança, atualidade e expansão dos SERVIÇOS e/ou da infraestrutura a ele associada, podendo incluir novas obras civis, fornecimento de material rodante e sistemas, bem como a operação e manutenção da infraestrutura oriunda desses investimentos, nos termos do contrato e seus anexos;

VI - Exploração de negócios de natureza diversa que possam constituir fonte de receitas acessórias;

VII - Obtenção, aplicação e gestão de todos os recursos financeiros necessários à execução do objeto da concessão;

VIII - Elaboração dos projetos necessários, obtenção de autorizações, licenças ambientais e/ou permissões exigidas para execução das atividades previstas no objeto da concessão;

**Artigo 3º** - O prazo da concessão será de 30 (trinta) anos, contados a partir da data de eficácia prevista no contrato, a prorrogável por mais 5 (cinco) anos de acordo com as hipóteses definidas no contrato e na legislação de regência.

### ***CAPÍTULO III***

#### ***Das Obrigações Da Concessionária***

**Artigo 4º** - São deveres da Concessionária, durante o prazo da concessão, dentre outros previstos no contrato e na legislação pertinente

I - prestar serviço adequado a todos os usuários;

II - cumprir e fazer cumprir as disposições regulamentares e contratuais dos serviços;

III - zelar pela integridade dos bens integrantes da concessão e pelo meio ambiente;

IV - obter tempestiva e regularmente todas as licenças, autorizações, permissões, dentre outras exigências necessárias descritas no contrato;

V - manter em dia o inventário e o registro dos bens integrantes da concessão;

VI - fornecer ao Poder Concedente e à ARTESP todos e quaisquer documentos e informações pertinentes à concessão, inclusive contratos e acordos de qualquer natureza firmados com terceiros, franqueando acesso amplo e irrestrito à fiscalização e à realização de auditorias;

VII - manter regularmente escriturados os seus livros e registros contábeis e organizados os arquivos, documentos e anotações; e

VIII - cooperar e apoiar no desenvolvimento das atividades de acompanhamento e fiscalização do Poder Concedente e da ARTESP, nos termos do contrato.

### ***CAPÍTULO IV***

#### ***Dos Direitos E Das Obrigações Do Poder Concedente***

**Artigo 5º** - Incumbe ao Poder Concedente, dentre outros direitos e obrigações contratualmente previstos, observadas as atribuições conferidas à ARTESP, nos termos do contrato e da legislação aplicável:

I - regulamentar o serviço concedido e fiscalizar permanentemente a sua prestação;

II - modificar unilateralmente as disposições regulamentares do serviço, para melhor adequação ao interesse público, respeitado o equilíbrio econômico-financeiro do contrato;

III – fixar e rever as tarifas públicas;

IV - cumprir e fazer cumprir as disposições regulamentares dos serviços e as cláusulas do contrato;

V - estimular a eficiência do serviço e a modicidade das tarifas;

VI - zelar pela boa qualidade do serviço, receber e apurar queixas e reclamações dos usuários;

VII - estimular a associação dos usuários para a defesa de seus interesses relativos aos serviços, inclusive para sua fiscalização;

VIII - intervir na prestação dos serviços, retomá-los e extinguir a concessão, nos casos e nas condições previstos em lei e no contrato;

IX - assegurar o cumprimento das obrigações contratuais, preservando os seus direitos, da Concessionária e dos usuários;

X - aplicar as penalidades legais e contratuais.

## **CAPÍTULO V**

### ***Dos Direitos E Das Obrigações Dos Passageiros***

**Artigo 6º** - Os passageiros têm direito à adequada prestação dos serviços, devendo a Concessionária e seus agentes observarem as seguintes diretrizes:

I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos passageiros;

II - presunção de boa-fé dos passageiros;

III - atendimento por ordem de chegada, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas com crianças de colo, nos termos da legislação vigente, ressalvados os casos de urgência;

IV - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

V - igualdade no tratamento aos passageiros, sendo vedado qualquer tipo de discriminação; VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;

VI - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento aos passageiros;

VII - adoção de medidas visando à proteção à saúde e à segurança dos passageiros;

VIII- autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo passageiro, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;

IX - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

X - eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido na concessão;

XI - observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis a todas as categorias de agentes envolvidos na prestação dos serviços;

XII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao passageiro e propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações, nos termos do contrato;

XIII - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e

XIV - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

**Artigo 7º - São direitos básicos dos passageiros:**

I - receber serviço adequado;

II - receber do Poder Concedente, da ARTESP e da Concessionária informações para a defesa de interesses individuais e coletivos relativos aos serviços prestados;

III - levar ao conhecimento do Poder Concedente, da ARTESP e da Concessionária as irregularidades de que tenham conhecimento, referentes aos serviços prestados;

IV - comunicar às autoridades competentes os atos ilícitos praticados pela Concessionária na prestação dos serviços;

V - participar do acompanhamento da prestação e da avaliação dos serviços, na forma da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, deste Regulamento e do contrato;

VI - obter e utilizar os serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação, observadas as normas estabelecidas pelo Poder Concedente;

VII - acessar, por meio da ouvidoria, informações relativas à sua pessoa, observado o disposto no inciso X do artigo 5º da Constituição Federal e na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

VIII - ter resguardada a proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e do contrato; e

IX - obter informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação dos serviços, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

- a) horário de funcionamento da prestação dos serviços;
- b) acesso à ouvidoria; e
- c) valor das tarifas cobradas pela prestação dos serviços.

**Artigo 8º** - São deveres do passageiro:

I - utilizar adequadamente os serviços, com urbanidade e boa-fé;

II - prestar informações tidas como necessárias e que sejam pertinentes aos serviços, quando solicitadas;

III - colaborar para a adequada prestação dos serviços;

IV - contribuir para a conservação das boas condições dos bens públicos afetados por meio dos quais lhes são prestados os serviços; e

V - pagar tarifa.

**Artigo 9º** - O Poder Concedente, assim como a ARTESP e a Concessionária, estimulará a participação da comunidade em assuntos de interesse dos serviços.

**Artigo 10** - Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos passageiros no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços será feita por meio de Conselhos de Usuários, nos moldes do artigo 18 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e do contrato.

## **CAPÍTULO VI**

### ***Dos Fiscalização Dos Serviços E Do Atendimento Ao Regulamento***

**Artigo 11** - A prestação dos serviços e o atendimento ao disposto no presente regulamento estarão sujeitos à fiscalização, ao controle e à regulação da ARTESP, nos termos do contrato, observado o disposto no artigo 5º das Disposições Transitórias da Lei Complementar nº 1.413, de 23 de setembro de 2024.

**Artigo 12** - No prazo de 90 (noventa) dias contados da data da publicação deste regulamento, deverá ser constituída a comissão referida no artigo 36 da Lei Estadual nº 7.835, de 8 de maio de 1992.

**Parágrafo 1º** - O Secretário de Parcerias em Investimentos do Estado de São Paulo designará os representantes do Poder Executivo e dos usuários que participarão da comissão.

**Parágrafo 2º** - Representante do Poder Legislativo será convidado a participar da comissão de que trata o "caput" deste artigo.

## ***CAPÍTULO VII***

### ***Da Remuneração***

**Artigo 13** - Constituem remuneração da Concessionária, nos termos do contrato e anexos:

I- contraprestação pecuniária;

II - aporte, devido em função de investimentos efetivamente realizados, na forma do artigo 6º, §2º, da Lei Federal nº 11.079, de 30 de dezembro de 2004; e

III - outras fontes provenientes de receitas alternativas, complementares, acessórias, ou de projetos associados, inclusive a exploração do licenciamento do direito de atribuição de nomes comerciais agregados aos nomes das estações.

## ***CAPÍTULO VIII***

### ***Da Prestação do Serviço Concedido***

#### ***SEÇÃO I***

##### ***Disposições Gerais***

**Artigo 14** - O serviço público de transporte de passageiros será prestado em conformidade com as políticas do Poder Concedente relativas ao transporte coletivo metroferroviário.

#### ***SEÇÃO II***

##### ***Do Serviço de Transporte***

**Artigo 15** - O serviço público de transporte de passageiros será prestado, conforme estabelecido neste regulamento, aos passageiros portadores de títulos de viagem válidos e que tenham passado pelos bloqueios, observadas as disposições do contrato e deste regulamento.

**Artigo 16** - A Concessionária manterá, nas estações, informações escritas, inclusive em Braille, e comunicação auditiva para orientação dos passageiros, nos termos da legislação em vigor.

**Artigo 17** - O sistema de sonorização será utilizado para emissão de mensagens exclusivamente operacionais, de caráter informativo, educativo ou orientações de segurança, ou, ainda, para a difusão de informações relacionadas ao interesse público, divulgadas pela Concessionária por determinação do Poder Concedente ou da ARTESP, vedada a promoção de marcas, produtos e pessoas.

**Artigo 18** - Na forma prevista no contrato e na legislação em vigor no momento da prestação dos serviços, a Concessionária oferecerá aos passageiros os serviços em integração com o prestado por outras operadoras de transporte.

**Artigo 19** - A Concessionária manterá os serviços abertos ao público ao longo dos horários estabelecidos em contrato, com parada dos trens em todas as estações operacionais, mantendo visíveis as informações sobre horários e circulação dos trens e observando as determinações do Poder Concedente e da ARTESP.

**Artigo 20** - A Concessionária deverá estabelecer horários especiais de funcionamento para atender a eventos geradores de alta demanda, sejam eles programados ou eventuais, assim como quando do estabelecimento de programação operacional de horários especiais da rede metroferroviária, decorrentes de situações similares determinadas pelo Poder Concedente.

### ***SEÇÃO III***

#### ***Da Utilização do Serviço de Transporte***

**Artigo 21** - A Concessionária deverá manter canais de relacionamento com os passageiros, bem como manter em local visível os respectivos modos de acesso, inclusive os disponibilizados pelo Poder Concedente e pela ARTESP.

**Artigo 22** - A Concessionária deverá instituir, manter e divulgar ao público a existência de um serviço de achados e perdidos, não sendo este integrado ao serviço das demais concessionárias da rede metroferroviária.

**Artigo 23** - Os objetos encontrados nos trens e dependências vinculados à prestação do serviço concedido, ou entregues para empregados da Concessionária, serão de responsabilidade desta, que providenciará seu armazenamento, controle, devolução ao passageiro, ou destinação ao Fundo Social de Solidariedade, ou a entidade de assistência e desenvolvimento social reconhecida pelo Poder Concedente.

**Artigo 24** - As crianças e os adolescentes menores de 16 (dezesseis) anos poderão se utilizar dos serviços somente quando acompanhadas de pessoa responsável por sua segurança, entre as designadas pela legislação de regência, ou mediante autorização judicial expressa.

**SEÇÃO IV**  
***Do Passageiro***

**Artigo 25** - A entrada ou permanência, nas dependências da prestação dos serviços, será interditada a pessoas que possam causar perigo, incômodo ou prejuízos à continuidade dos serviços, tais como:

I - portadoras de armas de fogo, carregadas ou não, ou armas brancas, exceto militares, policiais em serviço ou pessoas com licença para porte de armas;

II - portadoras de materiais inflamáveis ou explosivos, radioativos ou corrosivos; e

III - embriagadas ou intoxicadas por álcool ou outras substâncias.

**Artigo 26** - É vedado aos passageiros, nos trens e demais dependências vinculadas à prestação dos serviços:

I - praticar qualquer ato do qual resulte embarço aos serviços ou que possa acarretar perigo ou acidente;

II - embarcar ou desembarcar após o início da sinalização sonora de fechamento iminente das portas, impedir a abertura ou o fechamento das portas, estacionar ou apoiar-se nelas;

III - acionar ou usar, indevidamente, qualquer equipamento nas dependências das estações e no interior dos trens;

IV - acionar alarme, com utilização ou não dos dispositivos de emergência, exceto em situações justificáveis;

V - fazer funcionar rádios ou outros aparelhos que possam emitir sons;

VI - infringir a sinalização;

VII - impedir ou tentar impedir a ação de empregado da Concessionária, no cumprimento de seus deveres funcionais;

VIII - ingressar, sem autorização, nos locais não franqueados aos passageiros;

IX - viajar em lugar não destinado aos passageiros;

X - fumar, manter cigarro ou similar aceso, acender fósforo ou isqueiro;

XI - colocar os pés nas paredes das estações, bancos e laterais dos carros;

XII - quebrar, danificar, sujar, escrever, desenhar nas instalações e equipamentos vinculados à prestação dos serviços;

XIII - cuspir ou atirar detritos de qualquer natureza nas vias, nos trens e nas estações;

XIV - efetuar transporte de objetos com dimensões superiores a 1,5 x 0,6 x 0,30 metros ou que necessitem mais de uma pessoa para efetuar o transporte;

XV - efetuar transporte de bicicletas, independentemente de suas dimensões, exceto nos dias, horários e locais permitidos, ou, no caso de bicicletas dobráveis, a qualquer momento, como volumes transportados, quando em embalagens/capa;

XVI - fazer uso de "skates", patins, patinetes ou similares, sendo, no entanto, permitido o seu transporte como volume, desde que embalado, em mãos ou em mochila;

XVII - colocar cartazes, anúncios e avisos, apregoar, expor ou vender qualquer espécie de mercadoria ou serviços, salvo quando houver autorização da concessionária, e nos locais por esta previamente determinados;

XVIII - arremessar objetos de qualquer natureza;

XIX - usar de linguagem licenciosa, desrespeitosa ou ofensiva a qualquer pessoa;

XX - proceder inconvenientemente ou de modo a molestar, assediar sexualmente, ou importunar ou prejudicar o sossego e a tranquilidade dos passageiros;

XXI - transportar animais em desacordo com previsto na Lei nº 16.930, de 24 de janeiro de 2019, exceto cão-guia em treinamento ou acompanhando pessoa com deficiência visual; e

XXII - pedir esmolas.

## ***CAPÍTULO IX***

### ***Dos Títulos De Viagem***

## ***SEÇÃO I***

### ***Do Ingresso na Área Paga das Estações***

**Artigo 27** - Em todas as estações haverá, pelo menos, um ponto de venda de títulos de viagem, aberto durante todo o período de funcionamento dos serviços, onde estarão afixadas informações relativas às tarifas praticadas.

**Artigo 28** - Será considerado sem valor o título de viagem que não puder ser identificado pelo equipamento ou outro meio existente para tal fim.

**Artigo 29** - O título de viagem considerado sem valor será tratado de acordo com as instruções do Poder Concedente e da ARTESP.

**Artigo 30** - Em caso de título de viagem recusado, a Concessionária direcionará o passageiro para substituição em seu local de aquisição, ou outra forma que vier a ser estabelecida para a comercialização do título de viagem.

**Artigo 31** - Ocorrendo a apreensão de título de viagem falso, a Concessionária tomará, em face do portador, as medidas legais cabíveis.

## **SEÇÃO II**

### ***Das Gratuidades***

**Artigo 32** - A Concessionária garantirá acesso ao serviço público de transporte de passageiros àquele que tenha direito a transporte gratuito, nos termos da legislação e normas vigentes.

## **SEÇÃO III**

### ***Da Liberação de Bloqueios***

**Artigo 33** - Quando ocorrerem motivos que comprometam a segurança pública, a Concessionária liberará os bloqueios para entrada de passageiros e providenciará os devidos registros da ocorrência

## **CAPÍTULO X**

### ***Segurança Do Transporte***

## **SEÇÃO I**

### ***Da Segurança Pública***

**Artigo 34** - A Concessionária organizará e manterá Corpo de Segurança Operacional próprio, com a missão de cumprir as disposições operacionais contidas nas normas referentes ao sistema metroferroviário e nos anexos ao contrato, que atuará em todas as estações, subestações, vias, pátios e trens utilizados para a prestação dos serviços, adotando medidas de natureza técnica, administrativa, de segurança e educativa, destinadas a:

- I - preservar o patrimônio vinculado aos serviços;
- II - garantir a regularidade e a normalidade do tráfego;
- III - resguardar a incolumidade e comodidade dos passageiros;
- IV - prevenir acidentes;

V - conservar e manter as condições de higiene; e

VI - assegurar o cumprimento da ordem em suas dependências.

## **SEÇÃO II**

### ***Do Corpo de Segurança e suas Atribuições***

**Artigo 35** - Para o exercício de suas funções, o Corpo de Segurança Operacional deverá receber curso básico de habilitação e treinamentos específicos de atualização operacional.

**Artigo 36** - O Corpo de Segurança Operacional atuará em todas as áreas de serviço e dependências integrantes da área da concessão, especialmente em suas estações, subestações, vias, pátios, oficinas e trens direta e indiretamente administrados pela Concessionária.

**Artigo 37** - Os equipamentos utilizados pelo Corpo de Segurança Operacional, cuja finalidade básica é garantir a segurança dos passageiros e dos empregados na prestação dos serviços, deverão ser aprovados pelo Poder Concedente, diretamente ou através de prepostos especialmente designados.

## **CAPÍTULO XI**

### ***DAS DISPOSIÇÕES FINAIS***

**Artigo 38** - A Concessionária somente poderá operar em desconformidade com este regulamento em emergências resultantes de força maior ou caso fortuito, nos termos definidos no contrato, devidamente identificados e justificados, sem prejuízo da adoção das medidas de mitigação aos eventos extraordinários.

**Artigo 39** - A Concessionária poderá propor ao Poder Concedente, ouvida a ARTESP, a revisão das normas e procedimentos de que trata este regulamento.

**Artigo 40** - Extinta a concessão objeto deste regulamento, retornam ao Poder Concedente todos os bens reversíveis, direitos e privilégios vinculados à exploração dos serviços concedidos, transferidos à Concessionária ou por ela implantados, no âmbito da concessão, na forma prevista em lei e no contrato.

**Artigo 41** - Fica delegada ao Secretário de Parcerias em Investimentos a competência para disciplinar, no que couber, a aplicação deste regulamento e detalhar as suas diretrizes específicas, observadas as atribuições conferidas à ARTESP, nos termos do contrato e da legislação aplicável.