



REGULARIZA PRESTACIÓN DE SERVICIOS, AUTORIZA PAGO POR LAS RAZONES QUE INDICA Y APRUEBA CONTRATO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE EMISIÓN Y COMERCIALIZACIÓN, RED DE CARGA EN SUBTERRÁNEO Y SUPERFICIE Y POST VENTA DEL MEDIO DE ACCESO AL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS DE SANTIAGO

42

RESOLUCIÓN N°

Santiago, 20 DIC 2022

República de Chile
Ministerio de Transportes y
Telecomunicaciones

CMR/CPR/NCL/DRP/PTS/DCP/ANP/ANC/AME/CCV

CONTRALORÍA GENERAL TOMA DE RAZÓN		
RECEPCIÓN		
DEPART. JURÍDICO		
DEPT. T. R. Y REGISTRO		
DEPART. CONTABLE		
SUB DEPTO. C. CENTRAL		
SUB DPTO. E. CUENTAS		
SUB DEPTO. C. P. Y BIENES NAC.		
DEPART. AUDITORIA		
DEPART. V. O.P., U. Y T.		
SUB DEPTO. MUNICIP.		
REFRENDACIÓN		

VISTOS: El Decreto Ley N°557, de 1974, del Ministerio del Interior; los Decretos con Fuerza de Ley N°343, de 1953 y N°279, de 1960, ambos del Ministerio de Hacienda; las Leyes N°18.059, N°18.696 y N°19.880; el Decreto con Fuerza de Ley N°1/19.653, que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el Decreto con Fuerza de Ley N°1, de 2007, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y el Ministerio de Justicia, que aprueba el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley de Tránsito; el Decreto Supremo N°71, de 2022, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública que nombra al Sr. Juan Carlos Muñoz Abogabir en el cargo de Ministro de Transportes y Telecomunicaciones; la Resolución N° 10, de 2019, conjunta del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y Ministerio de Hacienda, que aprobó el término anticipado del Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Emisión y Post-Venta del Medio de Acceso y Provisión de Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago; las Resoluciones N° 30, 32 y 33, todas de 2021, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones que aprobaron Modificaciones al Término de Mutuo Acuerdo del Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Emisión y Post-Venta del Medio de Acceso y Provisión de Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago; el Oficio N°2530, de 2022, del Jefe (S) de la División Legal de la Subsecretaría de Transportes; el Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Emisión y Comercialización; Red de Carga en Subterráneo y Superficie y Post venta del Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago, de 07 de junio de 2022, suscrito por el Gerente General de Metro S.A. y el Ministro de Transportes y Telecomunicaciones; el Instructivo Presidencial N°1, de 2003, que crea el Comité de Ministros para el Transporte Urbano de la Ciudad de Santiago, y sus modificaciones; la Resolución N° 7, de 2019, y N°16, de 2020, ambas de la Contraloría General de la República, y la demás normativa aplicable



OF DE PARTES DIPRES
21.12.2022 09:12

11910/2022

CONSIDERANDO:

1. Que, Con fecha 14 de diciembre de 2012, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones suscribió con la Empresa Transporte de Pasajeros Metro S.A un "Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Emisión y Post-Venta del Medio de Acceso y Provisión de Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago" (Contrato MTT-Metro), instrumento aprobado mediante la Resolución N° 287, de 2012, dictada en conjunto por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y Ministerio de Hacienda, la que fue tomada de razón por la Contraloría General de la República, con fecha 01 de julio de 2013.
2. Que, posteriormente, con fecha 5 de febrero de 2019, las partes del Contrato suscribieron un instrumento en virtud del cual dejaron constancia del término anticipado por mutuo acuerdo del referido contrato, instrumento que fue aprobado en virtud de la Resolución N° 10, de 08 de febrero de 2019, conjunta del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y Ministerio de Hacienda, la cual fue tomada de razón por la Contraloría General de la República, con fecha 13 de junio de 2019.
3. Que, los servicios objeto del referido Contrato, en virtud de la aplicación de lo señalado en la Cláusula 19.2 del Contrato MTT-METRO, se continuaron prestando, por un lapso de 24 meses contados desde la fecha en que se quedó tramitado totalmente el acto administrativo que dispuso el citado término anticipado, plazo que se cumplió en el mes de junio de 2021. En complemento, mediante las Resoluciones N° 30, de 11 de junio de 2021 y N° 33, de 30 de julio de 2021, ambas del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, se aprobaron instrumentos que extendieron su vigencia por consideraciones de continuidad operativa en la transición a un nuevo contrato, hasta el 31 de julio de 2021 y hasta 31 de agosto de 2021, respectivamente. Adicionalmente, en virtud de la Resolución N°32, del 01 de julio de 2021, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, se aprobó modificación al Contrato MTT-METRO, en orden a incorporar el Procedimiento Administrativo-Financiero para la Ejecución de Pagos Asociados a la Implementación de Tarjeta Adulto Mayor Intermodal (TAM Intermodal).
4. Que, ante la circunstancia del término de la prestación de los servicios objeto del Contrato MTT-METRO, por un lado y, la necesidad de continuidad de prestación de los mismos, por otro, se hace necesario proceder a la contratación directa de dichos servicios con METRO, bajo una nueva arquitectura general, en virtud de las facultades con las que cuenta el Ministerio, señaladas en el artículo 9° de la Ley N° 18.575.
5. Que, en dicho orden de ideas, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones se encuentra abocado a un proceso de rediseño de los servicios complementarios de Emisión y Comercialización; Red de Carga en todos sus niveles (subterráneo, superficie y nube) y Post venta del Medio de Acceso, la arquitectura de los nuevos medios de pago, medios de acceso y formas de cargarlos y de generación de los procesos de contratación o interrelación (medios de pago) a través de los cuales se ha de reconfigurar la prestación de dichos servicios hacia el futuro. En este contexto, al requerirse la continuidad de la prestación de los servicios, de forma permanente y no habiéndose materializado un proceso licitatorio destinado a contratar un nuevo prestador que asuma los servicios descritos, se hace necesario adoptar las acciones que permitan asegurar su continuidad operacional, ya que de otro modo existe un riesgo cierto de generar una interrupción y paralización de algunos de estos servicios, particularmente los de provisión de Emisión y Comercialización de Medios de Acceso asociados a rebajas tarifarias (TAM Metro y TAM Intermodal); Red de Carga en Subterráneo y Superficie y Post venta del Medio de Acceso, lo que a su turno podría generar un riesgo elevado para la continuidad y correcta prestación del servicio público de transporte.
6. Que, en efecto, considerando la integración tarifaria sobre la que se estructura el Sistema y la interdependencia de todos los servicios que lo componen, la ausencia de



un prestador de los servicios señalados afectaría gravemente la operación de todo el Sistema de Transportes y, en consecuencia, podría generar una afectación al normal desarrollo de las actividades económicas y sociales de la ciudad, que el Ministerio se encuentra en el deber de evitar. Dicha situación obliga a esta Autoridad a proceder, mientras se designa a un nuevo prestador a través del correspondiente concurso o modelo de contratación, a la mantención de los servicios que permiten dar sustento y normal operación al Sistema.

7. Que, atendido que METRO tiene la calidad de eje estructurante del Sistema y que en la actualidad desarrolla en su propia red de transporte una parte importante de las funciones de Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso y Postventa, resulta evidente que existen eficiencias y sinergias que deben ser aprovechadas en beneficio de los usuarios del Sistema.
8. Que, en virtud de lo expuesto, las Partes han estimado conveniente que la labor que METRO realiza en la red de Subterráneo se complemente y extienda geográficamente al resto de la ciudad en Superficie, a efectos de alcanzar una prestación eficaz, transparente y de calidad de los servicios de Comercialización; Red de Carga en Subterráneo y Superficie y Post venta del Medio de Acceso que se establecen en detalle en la cláusula 7 del instrumento que se aprueba por este acto, que consideran desde la emisión, distribución, administración y servicio de Post Venta del Medio de Acceso; la Habilitación de Cuotas de Transporte y Provisión de la Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso, hasta la recaudación de los recursos pagados por los Usuarios para acceder a los servicios del Sistema de Transporte Público Remunerado de Pasajeros de la Ciudad de Santiago y su depósito en las Cuentas Bancarias del Sistema, además de la entrega al Ministerio, a los Usuarios y a los demás Proveedores de Servicios del Sistema que corresponda, de la información establecida en el Contrato que se aprueba mediante el presente acto.
9. Que, en el marco de las facultades y deberes contenidos en la Ley, las condiciones establecidas en el Contrato MTT-METRO y la proximidad del vencimiento de éste, según ha quedado anteriormente señalado, le correspondió al Ministerio iniciar las gestiones tendientes a generar una instancia de negociación con METRO en el entendido que resulta imperativo contar con la prestación de los servicios de Emisión y Comercialización; Red de Carga en Subterráneo y Superficie y Post venta del Medio de Acceso señalados, toda vez que su provisión permanente resulta- como ya se ha señalado- indispensable para asegurar la continuidad del servicio público que brinda el Sistema a sus usuarios.
10. Que, dicho proceso de negociación se realizó teniendo a la vista las diversas alternativas y posibilidades de actuación que la normativa vigente y el marco contractual otorgan. A este respecto, en lo que interesa señalar para efectos de fundamentar el presente acto administrativo, las partes tuvieron especialmente a la vista las alternativas de implementación de los servicios de Emisión y Comercialización; Red de Carga y Post venta del Medio de Acceso, definidas por el Ministerio. De este modo, en vista de las cláusulas que se indican y citan en el instrumento que por este acto se aprueba, el Ministerio y METRO acordaron contratar la prestación de los servicios de Emisión y Comercialización; Red de Carga en Subterráneo y Superficie y Post venta del Medio de Acceso, poniendo en ejecución un mecanismo contractual que posibilita al Ministerio ejercer cumplidamente las facultades y deberes previstos en la Ley N°18.696 y el Decreto con Fuerza de Ley N°1, del Ministerio del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y el Ministerio de Justicia, que aprueba el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley de Tránsito (DFL N°1 de 2007 o "Ley de Tránsito", indistintamente), a fin de asegurar la continuidad de los servicios por el periodo indispensable y suficiente que permita proceder a la realización del posterior proceso de contratación de los mismos, sustentados en los modelos de selección que la normativa vigente permite.



11. Que, en razón de lo expuesto y resultando imperativo continuar con la provisión de los Servicios Complementarios de Emisión y Post-Venta del Medio de Acceso y Provisión de Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago, los cuales han sido prestados por Metro durante toda la vigencia del Contrato MTT-METRO y durante su periodo de continuidad la anterior Administración suscribió con METRO, con fecha 24 de agosto de 2021, un nuevo contrato que regulaba la provisión de los servicios señalados, dando cuenta de los términos y condiciones básicas que se estimaban adecuados para la extensión, por un plazo prudencial, de los Servicios Complementarios descritos.
12. Que, el referido instrumento fue ingresado para su examen de legalidad de la Contraloría General de la República, por medio de la Resolución N°42/2021, de 31 de agosto de 2021, conjunta del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y Ministerio de Hacienda, la cual tuvo que ser posteriormente retirada, por medio del Oficio N°2530, de 27 de enero de 2022, del Jefe (S), de la División Legal de la Subsecretaría de Transportes y archivada sin tramitar, como consecuencia de las observaciones efectuadas al referido instrumento por parte del Órgano Contralor.
13. Que, sin perjuicio de haberse suscrito en la fecha señalada el Contrato individualizado en el considerando anterior, el que luego tuvo que ser archivado sin tramitar, debido a la necesidad de contar con la continuidad de la prestación de los Servicios Complementarios de Emisión y Post-Venta del Medio de Acceso y Provisión de Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago, la empresa METRO S.A., actuando de buena fe, continuó prestando los servicios referidos desde el día 01 de septiembre de 2021 a la fecha.
14. Que, en el tiempo intermedio entre la suscripción del nuevo Contrato MTT-METRO (Contrato MTT-METRO 2021), esto es, el 24 de agosto de 2021 y la fecha en la que se suscribió el instrumento que por este acto se aprueba, fue necesario incorporar a su texto original algunos ajustes y precisiones requeridas por el Órgano Contralor, junto con otras modificaciones y definiciones acordadas por las partes que comprenden los servicios objeto del mismo, y que resultan necesarias para su adecuada integración y funcionamiento.
15. Que, producto de la situación descrita, se hace igualmente necesario regularizar la prestación de los servicios prestados por METRO y autorizar los pagos respectivos desde el 01 de septiembre de 2021 a la fecha de la total tramitación del acto administrativo que por este acto se aprueba.
16. Que, en dicha línea, el artículo 52 de la ley N° 19.880, sobre bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado, establece que los actos administrativos no tendrán efecto retroactivo, salvo cuando produzcan consecuencias favorables para los interesados y no lesionen derechos de terceros. Como puede advertirse de la lectura de la citada norma, los actos administrativos que autoricen una determinada contratación deben ser dictados en forma previa al inicio de las prestaciones que deriven de ésta y, solo de modo excepcional, es posible dictar actos que puedan tener efectos retroactivos cuando se cumplan los supuestos contenidos en la misma norma.
17. Que, en la especie, habiéndose ejecutado las prestaciones con anterioridad a la tramitación del respectivo acto administrativo por las razones ya señaladas, corresponde dictar dicho acto con efecto retroactivo para que, por una parte, formalice el reconocimiento de los servicios que fueron prestados de buena fe, pero omitiendo su contratación a través de los procedimientos legales establecidos, para así otorgarle validez jurídica a éstos y, de otra parte, autorice el pago del precio en cuanto ello constituye la contraprestación del servicio ejecutado, evitando, de esa forma, el enriquecimiento sin causa a favor de la Administración y conservando el equilibrio económico de las prestaciones, por cuanto se configurarían las circunstancias de excepción contempladas en la normativa ya citada.



18. Que, sobre lo expresado en los párrafos anteriores, cabe tener presente que la Contraloría General de la República, ha aceptado la retroactividad de los actos administrativos para los efectos subsanar lo obrado y autorizar el pago de la prestación de los servicios efectivamente prestados o la adquisición de bienes efectivamente recibidos, evitando de esa forma el enriquecimiento sin causa de la Administración.
19. Que, en virtud de lo expuesto y con el objeto de dar continuidad a los servicios, las Partes suscribieron, con fecha 19 de diciembre de 2022, un nuevo instrumento que recoge las modificaciones efectuadas al texto original del Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Emisión y Comercialización, Red de Carga en Subterráneo y Superficie y Post Venta del Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago, siendo necesario proceder a su aprobación a través del presente acto administrativo.
20. Que, por razones expuestas en los considerandos anteriores y, aquellas de buen servicio, las prestaciones que derivan del contrato suscrito por las Partes se entenderán efectiva e ininterrumpidamente ejecutadas a contar de día 01 de septiembre de 2021, no obstante que su pago sólo podrá efectuarse una vez efectuada la total tramitación del presente acto administrativo.

RESUELVO:

1.- REGULARÍZASE la prestación de los Servicios Complementarios de Emisión y Post-Venta del Medio de Acceso y Provisión de Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago, provistos por la empresa de Transporte de Pasajeros Metro S.A. entre el día 01 de septiembre de 2021 y el día 19 de diciembre de 2022, ambas fechas inclusive, atendidos los motivos indicados en la parte considerativa del presente acto administrativo.

2.- AUTORIZÁZASE el pago a la empresa de Transporte de Pasajeros METRO S.A., por los Servicios Complementarios de Emisión y Comercialización, Red de Carga en Subterráneo y Superficie y Post-Venta del Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago, efectivamente prestados desde el día 01 de septiembre de 2021 y, la fecha de la total tramitación del acto administrativo que aprueba el Contrato MTT-METRO 2021, cuyo monto será calculado conforme a lo dispuesto en la Cláusula 12.1 del referido instrumento, atendidos los motivos expuestos en la parte considerativa del presente acto administrativo.

3.- APRUÉBASE el Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Emisión y Comercialización, Red de Carga en Subterráneo y Superficie y Post Venta del Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago, de fecha 19 de diciembre de 2022, cuyo texto íntegro se transcribe a continuación:

"CONTRATO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE EMISIÓN Y COMERCIALIZACIÓN, RED DE CARGA EN SUBTERRÁNEO Y SUPERFICIE, Y POST VENTA DEL MEDIO DE ACCESO AL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS DE SANTIAGO

**ENTRE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES DE CHILE
Y
METRO S.A.**

En Santiago de Chile, a 19 de diciembre de 2022, entre el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, representado por su Ministro don **JUAN CARLOS MUÑOZ ABOGABIR**, chileno, ingeniero civil Industrial, cédula nacional de identidad N° 9.005.541-0, ambos domiciliados para estos efectos en calle Amunátegui N° 139, de la comuna y ciudad de Santiago, en adelante "el Ministerio", por una parte, y por la otra, la Empresa de Transporte de Pasajeros Metro S.A., Rut N° 61.219.000-3, representada por su Gerente General, don **FELIPE BRAVO BUSTA**, cédula nacional de identidad N° 10.567.676-K, ambos domiciliados en Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N° 1414, de la comuna de Santiago, ciudad de Santiago, en adelante "METRO", los comparecientes mayores de edad, quienes acreditan sus identidades con las cédulas citadas y exponen: que han convenido en la celebración de un Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Emisión y Comercialización; Red de Carga en Subterráneo y Superficie y Post venta del Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago (en adelante denominado bajo dicho nombre o bien como el "Contrato" o "Contrato MTT-Metro 2021"), que se regirá por las disposiciones legales aplicables y, en particular, por las cláusulas siguientes.

El Ministerio y el METRO podrán ser referidos individualmente como "**Parte**" y colectivamente como las "**Partes**".

TÍTULO I
PREÁMBULO

El transporte público es importante en el desarrollo de la vida de los habitantes de la Región Metropolitana, pues constituye el medio con que cuenta la mayoría de la población para sus traslados.

Desde el inicio del Plan de Transporte Urbano de Santiago, en el cual se inserta el Sistema de Transporte Público Remunerado de Pasajeros de la Ciudad de Santiago (en adelante e indistintamente, el "**Sistema de Transporte Público Metropolitano**", "**STPM**", "**Sistema Red**", el "**Sistema**", o "**Red**"), METRO ha provisto sus servicios de transporte bajo un régimen de integración tarifaria, que ha permitido a los usuarios de METRO, así como a los usuarios de los demás servicios de transporte del Sistema, acceder de manera global e integrada a un servicio público tan relevante como lo es el transporte público de pasajeros que se presta en la provincia de Santiago y las comunas de Puente Alto y San Bernardo.

La importancia de contar con un Sistema de Transporte Público eficiente, seguro y de calidad motivó el desarrollo, por parte del Ministerio, de un proceso de revisión y evaluación global sobre el funcionamiento del Sistema Transantiago y los distintos Contratos de Concesión de Uso de Vías y de prestación de servicios complementarios celebrados en conformidad de lo dispuesto en el artículo 9° de la Ley N° 18.696.

Por su lado el inciso primero del artículo 88 bis del Decreto con Fuerza de Ley N°1, del Ministerio del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y el Ministerio de Justicia, que aprueba el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley de Tránsito (DFL N°1 de 2007 o "Ley de Tránsito", indistintamente), , señala que al Ministerio de Transportes y

Telecomunicaciones le corresponde definir y regular la confección, entrega, condiciones y procedimiento de uso, supervisión, vigencia, caducidad, retiro y reposición de cualquier instrumento o mecanismo que permita el uso del transporte público remunerado de pasajeros. Cuando se trate de instrumentos o mecanismos destinados a estudiantes, tales como el pase escolar o pase de educación superior, dicha reglamentación corresponderá conjuntamente a los Ministerios de Transportes y Telecomunicaciones y de Educación.

Para estos efectos, el o los Ministerios, según corresponda, podrán, por sí o a través de terceros, emitir instrumentos o mecanismos que permitan el uso del transporte público remunerado por plazos diarios, semanales, mensuales o anuales, los cuales podrán, a través de tarifas fijas o diferenciadas, incentivar su adquisición por parte de los pasajeros.

Para posibilitar la reformulación del marco normativo aplicable al Sistema de Transporte Público y soslayar las deficiencias asociadas a su estructura, concepción y diseño, la Ley N°20.504, publicada el 19 de marzo de 2011, que modifica el artículo 3° de la Ley N°18.696, introdujo una serie de adecuaciones al régimen jurídico del transporte público concesionado con la finalidad de dotar al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones de nuevas herramientas en la gestión de los Contratos de Concesión de Uso de Vías, Condiciones Específicas de Operación de Utilización de Vías y Servicios Complementarios.

Conforme a la Ley N°20.504, la regulación jurídica del Sistema de Transporte Público tendrá por finalidad la obtención de un servicio de calidad, que reconozca como núcleo central el interés público comprometido en el desarrollo de la actividad de transporte público y, asimismo, considere respecto de los Proveedores de Servicios del Sistema un régimen contractual que otorgue confianza, certeza, estabilidad jurídica y garantía de sus derechos y deberes. Para tal efecto los artículos 3°, inciso 11; 3° decies letra b; y 3° undecies de la Ley N° 18.696, facultan al Ministerio en caso de término anticipado del Contrato de Concesión de Uso de Vías, de las Condiciones Específicas de Operación de Utilización de Vías o de servicios complementarios para designar un nuevo concesionario o prestador de servicios, mediante licitación pública o bien mediante contratación directa en el evento de reunirse los requisitos específicos que hacen procedente esta forma de contratación administrativa.

Atendido lo anterior, y habiéndose verificado los requisitos exigidos para ello en el artículo 3° de la Ley N° 18.696, el MTT, con fecha 21 de Diciembre de 2012 y, sobre la base de las facultades establecidas en la referida norma, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, suscribió con la Empresa de Transporte de Pasajeros Metro S.A., el "Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Emisión y Post Venta del Medio de Acceso, Provisión de Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso para el Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago", en adelante indistintamente el "Contrato MTT-METRO", el cual fue aprobado mediante la Resolución N° 287, de 21 de diciembre de 2012, conjunta del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y Ministerio de Hacienda.

Posteriormente, en virtud de Resolución N° 10, de 08 de febrero de 2019, conjunta del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y Ministerio de Hacienda, se aprobó el Término Anticipado del referido instrumento, con la empresa METRO S.A. Así, los servicios objeto del referido Contrato, en virtud de la aplicación de lo señalado en la Cláusula 19.2 del Contrato MTT-METRO, se continuaron prestando, por un lapso de 24 meses contados desde la fecha en que se quedó tramitado totalmente el acto administrativo que dispuso el citado término anticipado, plazo que se cumplió en el mes de junio del año 2021. En complemento, las Resoluciones N° 30, del 11 de junio de 2021 y N° 33, del 30 de julio de 2021, ambas del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, aprobaron sendos instrumentos modificatorios a través de los cuales se extendió su vigencia por consideraciones de continuidad operativa en la transición a un nuevo contrato hasta el 31 de Julio de 2021 y 31 de agosto de 2021, respectivamente.

Por lo anterior, ante la circunstancia del término de la prestación de los servicios objeto del Contrato MTT-METRO, por un lado y, la necesidad de continuidad de prestación de los



mismos, por otro, se ha necesario proceder a la contratación directa de dichos servicios con METRO, en una nueva arquitectura general, en virtud de las facultades, con las que cuenta el Ministerio, señaladas en el artículo 9° de la Ley N° 18.575.



En dicho orden de ideas, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones se encuentra abocado a un proceso de rediseño de los servicios complementarios de Emisión y Comercialización; Red de Carga en todos sus niveles (subterráneo, superficie y nube) y Post venta del Medio de Acceso, la arquitectura de los nuevos medios de pago, medios de acceso y formas de cargarlos y de generación de los procesos de contratación o interrelación (medios de pago) a través de los cuales se ha de reconfigurar la prestación de dichos servicios hacia el futuro. En dicho marco, al requerirse la continuidad de la prestación de los servicios, de forma permanente y no habiéndose materializado un proceso licitatorio destinado a contratar un nuevo prestador que asuma los servicios descritos, se hace necesario adoptar las acciones que permitan asegurar su continuidad operacional, ya que de otro modo existe un riesgo cierto de generar una interrupción y paralización de algunos de estos servicios, particularmente los de provisión de Emisión y Comercialización de Medios de Acceso asociados a rebajas tarifarias (TAM Metro y TAM Intermodal); Red de Carga en Subterráneo y Superficie y Post venta del Medio de Acceso, lo que a su turno podría generar un riesgo elevado para la continuidad y correcta prestación del servicio público de transporte.

En efecto, considerando la integración tarifaria sobre la que se estructura el Sistema y la interdependencia de todos los servicios que lo componen, la ausencia de un prestador de los servicios señalados afectaría gravemente la operación de todo el Sistema de Transportes y, en consecuencia, podría generar una afectación al normal desarrollo de las actividades económicas y sociales de la ciudad, que el Ministerio se encuentra en el deber de evitar. Dicha situación obliga a esta Autoridad a proceder, mientras se designa a un nuevo prestador a través del correspondiente concurso o modelo de contratación, a la mantención de los servicios que permiten dar sustento y normal operación al Sistema.

Atendido que METRO tiene la calidad de eje estructurante del Sistema y que en la actualidad desarrolla en su propia red de transporte una parte importante de las funciones de Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso y Postventa, resulta evidente que existen eficiencias y sinergias que deben ser aprovechadas en beneficio de los usuarios del Sistema.

De esta forma, las Partes han estimado conveniente que la labor que METRO realiza en la red de Subterráneo se complemente y extienda geográficamente al resto de la ciudad en Superficie, a efectos de alcanzar una prestación eficaz, transparente y de calidad de los servicios de Comercialización; Red de Carga en Subterráneo y Superficie y Post venta del Medio de Acceso que se establecen en detalle en la cláusula 7 de este instrumento, que consideran desde la emisión, distribución, administración y servicio de Post Venta del Medio de Acceso; la Habilitación de Cuotas de Transporte y Provisión de la Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso, hasta la recaudación de los recursos pagados por los Usuarios para acceder a los servicios del Sistema de Transporte Público Remunerado de Pasajeros de la Ciudad de Santiago y su depósito en las Cuentas Bancarias del Sistema, además de la entrega al Ministerio, a los Usuarios y a los demás Proveedores de Servicios del Sistema que corresponda de la información establecida en este Contrato.

Es por ello que, en el marco de las facultades y deberes contenidos en la Ley, las condiciones establecidas en el Contrato MTT-METRO y, atendida la proximidad del vencimiento de éste, según ha quedado anteriormente señalado, las entonces autoridades del Ministerio iniciaron las gestiones tendientes a generar una instancia de negociación con METRO en el entendido que resulta imperativo contar con la prestación de los servicios de Emisión y Comercialización; Red de Carga en Subterráneo y Superficie y Post venta del Medio de Acceso señalados, toda vez que su provisión permanente resulta indispensable para asegurar la continuidad del servicio público que brinda el Sistema a sus usuarios.

Dicho proceso de negociación se realizó teniendo a la vista las diversas alternativas y posibilidades de actuación que la normativa vigente y el marco contractual otorgan. A este respecto y, en lo que interesa señalar para efectos de fundamentar el presente acto administrativo, las partes tuvieron especialmente a la vista las alternativas de implementación de los servicios de Emisión y Comercialización; Red de Carga y Post venta del Medio de Acceso, dispuestas por el Ministerio. De este modo, en vista de las cláusulas que se indican y citan en el presente instrumento, el Ministerio y METRO acordaron contratar la prestación de los servicios de Emisión y Comercialización; Red de Carga en Subterráneo y Superficie y Post venta del Medio de Acceso, poniendo en ejecución un mecanismo contractual que posibilita al Ministerio ejercer cumplidamente las facultades y deberes previstos en la Ley N°18.696 y el Decreto con Fuerza de Ley N°1, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y Ministerio de Justicia, que aprueba el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley de Tránsito, a fin de asegurar la continuidad de los servicios por el periodo indispensable y suficiente que permita proceder a la realización del posterior proceso de contratación de los mismos, sustentados en los modelos de selección que la normativa vigente permite.

Sin perjuicio de lo anterior, las partes estiman necesario relevar que el modelo de prestación de servicios consagrado en el presente instrumento, en términos generales, fue recogido en otro de la misma naturaleza suscrito con fecha 24 de agosto de 2021, suscrito por la anterior autoridad ministerial, el cual no ha entrado en vigencia, por no haber sido tomado de razón por parte de la Contraloría General de la República el correspondiente acto administrativo aprobatorio, y que establecía que las prestaciones de él derivadas se iniciarían a partir del 1 de septiembre del año 2021. En cualquier caso, ambas partes están contestes y reconocen recíprocamente que, entre el 1 de septiembre del año 2021 y la fecha de la total tramitación del acto que apruebe el presente instrumento, los servicios objeto de dicho instrumento se han prestado efectiva e ininterrumpidamente y de buena fe.

Para la celebración del presente contrato, se ha tenido presente que METRO es una sociedad anónima del Estado, cuyos accionistas son el Fisco de Chile, representado por el Ministerio de Hacienda, y la CORFO, por la cual el Estado desarrolla las actividades empresariales autorizadas por la Ley 18.772, sociedad anónima que tiene por objeto la realización de todas las actividades propias del servicio de transporte de pasajeros en ferrocarriles metropolitanos u otros medios eléctricos complementarios y las anexas a dicho giro, pudiendo con tal fin constituir o participar en sociedades y ejecutar cualquier acto u operación relacionados con el objeto social.

De igual manera, y para efectos de realizar actividades señaladas en el inciso 2° del artículo 1° de la Ley 18.772, esto es, la emisión y operación de medios de pago con provisión de fondos, Metro ha constituido una sociedad filial denominada Metro Emisora de Medios de Pago S.A. o MetroPago S.A.

TÍTULO II **DISPOSICIONES GENERALES**

CLÁUSULA 1. DEFINICIONES

Para los efectos de este Contrato y sus Anexos, y sin perjuicio de las definiciones contempladas en otras cláusulas de este instrumento, y a menos que el contexto indique claramente otro significado, los términos cuya primera letra figura en mayúscula (salvo cuando se deba exclusivamente a que inician una oración o constituyen un nombre propio o sigla), en plural o singular, tendrán el significado que, para cada uno de ellos, se les asigna en la presente cláusula:



- 1.1 **ABT (Account Based Ticketing).** Billetaje Basado en Cuentas. Se implementa a través de un medio de acceso, generalmente en soporte teléfono móvil (smartphone), donde el saldo de cuotas de transporte se almacena en la nube, en una cuenta de transporte o tarjeta virtual residente en un servidor central. La carga se realiza, en general, remotamente y para viajar, el medio (teléfono) solicita/genera vía una App un código tipo QR, el que es leído por el validador. Para cada cuenta de transporte creada por un usuario en la nube, es posible cargarle cuotas de transporte, de manera directa a requerimiento específico o contingente del usuario o bien automáticamente, en ambos casos a través de un medio de pago válido.
- 1.2 **Acreditación:** Proceso mediante el cual se certifica que las aplicaciones desarrolladas por terceros cumplen con los requerimientos funcionales del Sistema y en consecuencia interactúan correctamente con el sistema tecnológico.
- 1.3 **Activación de Carga o Activación:** Es la segunda fase del proceso de carga remota en un Medio de Acceso físico, que habilita para que las Cuotas de Transporte adquiridas para dicho Medio de Acceso puedan ser usadas en los servicios de transporte del Sistema.
- 1.4 **Actores del Sistema:** El conjunto de los Proveedores de Servicios de Transporte, Proveedores de Servicios Complementarios y el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.
- 1.5 **Administrador de Contrato:** Funcionario público, de planta o a contrata, designado por Resolución de la Subsecretaría de Transportes para desarrollar las labores que se le encomiendan en este Contrato. Podrá, excepcionalmente, designarse un profesional contratado a honorarios con la calidad de Agente Público.
- 1.6 **Administración del Medio de Acceso:** Es el significado que se le asigna a dicho concepto en la cláusula B.3 del Anexo 1.
- 1.7 **Administrador Financiero de Transantiago (AFT):** Corresponde a la persona jurídica que opera como la contraparte del Ministerio en el Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de la Administración Financiera de los Recursos del Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago o quien le suceda en las funciones y, que tiene como giro único la administración financiera de los recursos del Sistema, recaudados desde los diversos medios de pago utilizados por los usuarios del transporte público y su posterior distribución entre los distintos proveedores de servicios del Sistema.
- 1.8 **ALT (Automatic Level Ticketing):** Servicio de Recarga Automática. Este servicio consiste en la prestación de una facilidad para los usuarios, permitiéndoles definir un saldo mínimo diario para su medio de acceso (ej: Tarjeta bip!), el que deberá ser repuesto automáticamente cada vez que el saldo diario caiga bajo este nivel. Para ello el usuario deberá autorizar al respectivo Operador de Red de Carga en la Nube (ORCEN) la reposición, mediante un mandato electrónico, registrando algún medio de pago válido establecido (tarjeta de crédito, tarjeta de débito, cuenta bancaria, cuenta de prepago, etc.).
- 1.9 **Antena Segura o Antena de Carga:** Dispositivo electrónico programable que tiene por propósito administrar el protocolo de seguridad y comunicación entre el Medio de Acceso y cualquier equipo cargador, de cualquier naturaleza, que requiera leer o modificar la información contenida en el Medio de Acceso. Todos los dispositivos que requieran acceder a la información almacenada en un Medio de Acceso para cargar Cuotas de Transporte deben hacerlo por medio del protocolo administrado por una Antena de Carga o Antena Segura.
- 1.10 **API (Application Programming Interface):** Interfaz de programación de aplicaciones. Es un conjunto de rutinas que provee acceso a funciones de un determinado software.
- 1.11 **Aplicaciones del Sistema Central:** Es el conjunto de componentes de software identificados como Clearing, Switch, HSA, Carga Remota y Administración de Aplicación del Medio de Acceso, y sus subsistemas o módulos, provistos por el Proveedor de Servicios Tecnológicos. Cabe señalar que es facultad del Ministerio definir sus funcionalidades.
- 1.12 **Aplicaciones del Sistema de Acceso Electrónico:** Consiste en un conjunto de módulos de software incorporados en los distintos componentes del sistema de

- acceso electrónico, necesarios para operarlo y para permitir la interacción de sus componentes.
- 1.13 **APP o App:** Aplicación informática o software diseñado para teléfonos móviles inteligentes (smartphone).
- 1.14 **App Oficial:** App RED o Red Metropolitana de Movilidad para smartphones.
- 1.15 **Área Regulada:** Es la provincia de Santiago y las comunas de Puente Alto y San Bernardo, que corresponde al radio urbano de la ciudad de Santiago, en adelante "Gran Santiago", establecido en la Resolución N°106, de 1995, de la Secretaría Regional Ministerial de Transportes y Telecomunicaciones de la Región Metropolitana, o en la que la modifique o reemplace.
- 1.16 **Autoservicio (AS):** Aquel tipo de Punto de Comercialización de la Red de Carga que consiste en un equipo que es operado directamente por el Usuario, sin asistencia de terceros, y que opera con efectivo o con medios de pago distintos del efectivo.
- 1.17 **Autorizador de Medios de Pago u Operador de Red de Carga:** Persona jurídica que, facultada por el Ministerio o quien éste designe, autoriza la carga de Cuotas de Transporte en un dispositivo del Sistema o Medio de Acceso, considerando, entre otros aspectos, la seguridad y protocolo establecido por el Ministerio, garantizando a todo evento su pago al Sistema. Para este efecto, el Ministerio ha conferido a METRO la facultad no exclusiva de aprobar quiénes serán Autorizadores de Medios de Pago.
- 1.18 **Aviso de Falla de Servicio:** Comunicación que METRO debe generar y dirigir al Administrador de Contrato y al correspondiente Proveedor de Servicios Complementarios relacionado, con la finalidad de comunicar la existencia de alguna falla o deficiencia en los servicios que dicho Proveedor de Servicios Complementarios relacionado le preste a METRO.
- 1.19 **bip!:** Nombre comercial del Medio de Acceso Oficial del Sistema.
- 1.20 **Caducidad de Cuotas de Transporte:** Corresponde a la pérdida de la vigencia de las Cuotas de Transporte contenidas en el Medio Acceso respectivo (basado en Monedero o en Cuenta), esto es, la inhabilidad de las cuotas de transporte con el objeto de ser utilizadas para viajar. La vigencia o caducidad de dichas cuotas de transporte es aquella contenida en la ley 18.290, esto es:
- a) Transcurridos dos años de inactividad desde la última carga o uso de Cuotas de Transporte, contenidas en un Medio de Acceso de prepago basado en monedero (saldo almacenado en la tarjeta), el titular de dicho Medio de Acceso podrá solicitar la extensión de la vigencia de dichas Cuotas de Transporte, por un año más, o bien transferirlas a otro Medio de Acceso, previa acreditación de titularidad, tenencia sostenida o historial de carga de ellas. En caso de no solicitar la extensión o al término de esta última, las Cuotas de Transporte contenidas en el Medio de Acceso quedarán irrevocablemente vencidas.
- b) Transcurridos cinco años de inactividad desde la última carga o uso de Cuotas de Transporte contenidas en un Medio de Acceso de prepago basado en cuentas de transporte ABT (Account Based Ticketing) con saldo almacenado centralmente en un repositorio digital o nube, las cuotas de transporte contenidas en dicho medio de acceso quedarán irrevocablemente vencidas.
- 1.21 **Carga:** Acción de registrar en el Medio de Acceso Cuotas de Transporte ya generadas.
- 1.22 **Cargador:** Equipo conformado por POS (Point Of Sale o Punto de Venta, definido en el punto 1.78) y antena segura que permite la carga del Medio de Acceso.
- 1.23 **Carga Remota:** Proceso por el cual un usuario carga Cuotas de Transporte en un Medio de Acceso. En el caso de Medio de Acceso físico (Tarjeta bip! o equivalente) el proceso se realiza en dos fases: la primera fase es la Adquisición de las Cuotas de Transporte; y la segunda, la Activación de dichas Cuotas de Transporte al Medio de Acceso del usuario, pudiendo ser de forma asistida (cargador) o no (tótem, autoservicio). En el caso de Medio de Acceso virtual (ABT: cuenta de transporte en la nube) el proceso se completa en una sola fase con la Adquisición y Activación simultánea de las Cuotas de Transporte.
- 1.24 **Carga del Medio de Acceso en Red de Subterráneo o Superficie:** Acción de registrar Cuotas de Transporte ya generadas, en el Medio de Acceso, mediante un



- Cargador Autorizado. Asimismo, comprende el registro de Productos Comerciales, autorizados por el MTT.
- 1.25 **Clearing:** Aplicativo que forma parte del Sistema Central provisto por el Operador Tecnológico y explotado por éste, cuyo principal objeto es determinar e informar la distribución de las transacciones entre los distintos Proveedores de Servicios del Sistema, de acuerdo a las reglas definidas en los contratos suscritos entre éstos y el Ministerio.
- 1.26 **Código de Barras de Dos Dimensiones:** Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público de Santiago, a través del cual se generan códigos de dos dimensiones en un dispositivo móvil, el cual se habilita como forma de acceso al sistema. Se le puede denominar código QR (C2D).
- 1.27 **CLP\$:** Pesos chilenos, moneda corriente de curso legal.
- 1.28 **Comercialización del Medio de Acceso:** Venta de Medios de Acceso al público, a través de los diferentes Puntos de Venta.
- 1.29 **Condiciones de Acceso:** Derecho a acceder a los Servicios de Transporte del Sistema bajo tarifas definidas y autorizadas por el Ministerio, tales como Contrato de Postpago u otro que defina el Ministerio, de acuerdo a las funcionalidades y tecnología establecidas.
- 1.30 **Condiciones de Operación de Utilización de Vías:** Las condiciones específicas de operación y de utilización de vías, estructuras tarifarias y demás condiciones y exigencias que serán aplicadas a los buses que presten servicios urbanos de transporte público remunerado de pasajeros en las actuales unidades de negocio N°2, N°4, N°5, N°6 y N°7, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1 bis del D.S. 212, del 1992, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, aprobadas por el correspondiente acto administrativo, y/o por aquellos que las complementen o modifiquen. Esta definición se extenderá a cualquier prestador y/o unidad de negocio cuya operación o integración al sistema se fundamente en condiciones de operación dispuestas al amparo de la referida normativa.
- 1.31 **Contact Center:** Centro de Contacto. Es una oficina centralizada usada con el propósito de recibir y transmitir una amplia cantidad de llamadas para consultas, reclamos o sugerencias, los cuales se pueden realizar por canales como el teléfono, correo electrónico, mensajería instantánea, entre otros.
- 1.32 **Contrato:** El presente instrumento, así como sus respectivos anexos y/o documentos complementarios acordados por las Partes.
- 1.33 **Contrato de Concesión de Uso de Vías:** Corresponde al contrato de concesión de uso de vías, celebrado conforme a la Ley N°18.696, entre el Ministerio y un Proveedor de Servicios de Transporte distinto de METRO en calidad de concesionario, para la prestación de servicios urbanos de transporte público remunerado de pasajeros mediante buses.
- 1.34 **Contrato de Pospago:** Conjunto de parámetros que, cuando se encuentran grabados en un Medio de Acceso, permiten al usuario utilizar los servicios de transporte, bajo las condiciones definidas por el Ministerio y previamente convenidas entre el usuario y un autorizador de medios de pago, donde la condición de prepago de las cuotas de transporte es cumplida por éste último.
- 1.35 **Convenio de Transporte:** Corresponde al Convenio firmado entre METRO y el MTT mediante el cual METRO se obliga a prestar servicios de transporte de pasajeros y se fija su remuneración por tal concepto.
- 1.36 **Cuentas Bancarias del Sistema:** Son las cuentas bancarias abiertas, mantenidas, administradas y operadas por el AFT en su calidad de administrador de los Recursos del Sistema en virtud del contrato celebrado entre el AFT y el Ministerio, de conformidad con las instrucciones que al efecto imparta el Ministerio y de los mandatos irrevocables conferidos por los Proveedores de Servicios de Transporte.
- 1.37 **Cuentas Contables del Sistema:** Corresponden a las cuentas contables que debe mantener y operar el AFT, con el objeto de registrar los distintos movimientos contables y financieros de los Recursos del Sistema.
- 1.38 **Cuota de Transporte (CT):** Unidad contable en la que se registra el valor contenido en cada Medio de Acceso, para ser utilizado por los Usuarios exclusivamente para pagar los Servicios de Transporte. Cada Cuota de Transporte



- equivale a un peso moneda de curso legal en Chile pagado por un Usuario para adquirir el derecho a utilizar servicios de transporte del Sistema (CLP\$ 1 = CT 1).
- 1.39 **Destruir Cuotas de Transporte:** Acto de reducir contablemente las Cuotas de Transporte asignadas a un Medio de Acceso, sin contraprestación de servicios de transporte.
- 1.40 **Días:** Días corridos. Salvo que se exprese de otra forma, los plazos establecidos en el presente Contrato se entenderán de días corridos. En caso que un plazo de días venza un sábado, domingo o festivo, éste se entenderá prorrogado hasta el Día Hábil siguiente.
- 1.41 **Día Hábil:** Todos los días de lunes a viernes, ambos inclusive, excepto feriados.
- 1.42 **Día Hábil Bancario:** Todos los días de lunes a viernes, ambos inclusive, excepto feriados, 31 de diciembre de cada año y cualquier otro día que fije la Comisión para el Mercado Financiero como de no atención al público por los bancos, de acuerdo al artículo 38° de la Ley General de Bancos.
- 1.43 **Distribución del Medio de Acceso:** Es el significado que se le asigna a dicho concepto en la cláusula B.2 del Anexo 1.
- 1.44 **DTPM:** Directorio de Transporte Público Metropolitano, creado en virtud del Instructivo Presidencial N°2 del 16 de abril de 2013, que corresponde al organismo encargado de articular, coordinar y supervisar las acciones, programas y medidas tendientes a gestionar el transporte público mayor de la ciudad de Santiago, derivadas de las acciones propias, así como de diversos sectores y entes públicos y privados.
- 1.45 **Emisión o Generación de Cuotas de Transporte:** Es la creación contable de Cuotas de Transporte y su registro electrónico en el Sistema Central para su instantánea o posterior comercialización.
- 1.46 **Emisión del Medio de Acceso:** Servicio que contempla la emisión propiamente tal, la gestión del soporte, provisión, distribución, servicio de post-venta, destrucción y unicidad del Medio de Acceso, bajo las normas de seguridad establecidas, juntamente con la entrega oportuna de la información que requieren el resto de los servicios y los sistemas centrales para la correcta contabilización de la utilización de los medios de acceso. En el caso de la emisión de Medios de Acceso virtuales o no físicos (ABT por ejemplo), tanto la distribución como la destrucción del mismo deben entenderse de acuerdo a su naturaleza. En particular la emisión de un Medio de Acceso Virtual (ABT) corresponde a la funcionalidad de la plataforma desarrollada por los Operadores de Red de Carga en la Nube (ORCEN), que permite a un usuario crear una cuenta de transporte única y personal (asociada a su RUN y una tarjeta virtual). La destrucción de la misma se entenderá como la funcionalidad para eliminar dicha cuenta de transporte.
- 1.47 **Emisor del Medio de Acceso:** Entidad o entidades responsables de la Emisión de Medios de Acceso.
- 1.48 **Encargado del Contrato:** Persona designada por METRO, que actuará como contraparte ante el Ministerio y como representante de METRO para todos los efectos que digan relación con la ejecución y cumplimiento de los Servicios materia del Contrato.
- 1.49 **Equipo de Administración de Emergencias (EAE):** Conjunto de personas que deberán coordinar, controlar y resolver una situación de emergencia que se origine en el Sistema, producto de una falla o desperfecto tecnológico o cualquier otro evento que altere su normal funcionamiento.
- 1.50 **Falla del Medio de Acceso:** Es un defecto electrónico, físico o lógico, del Medio de Acceso que impide su correcto funcionamiento.
- 1.51 **Feriatos:** Feriados establecidos por norma de rango legal y Feriados bancarios, según lo dispuesto por la CMF o el organismo que lo reemplace o suceda legalmente en esta función.
- 1.52 **Formato del Medio de Acceso:** Conjunto específico de las principales características de un Medio de Acceso; a saber, el soporte específico utilizado y estándar al que adscribe, y la posibilidad o no, de ser recargado por parte de los Usuarios. Cada formato considera distintos tipos.



- 1.53 **Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato:** Corresponde a las 10 boletas de garantía bancaria o pólizas de seguro identificadas en la cláusula 9.1.1. del presente Contrato.
- 1.54 **Habilitación o generación de Cuotas de Transporte:** Ejecución por parte de METRO de una transacción electrónica en aquellos sistemas computacionales o informáticos que se definan, que permite la disponibilidad de Cuotas de Transporte en las Redes de Comercialización y Carga, para su posterior comercialización a los Usuarios del Sistema.
- 1.55 **HSA:** Corresponde al equipamiento y aplicaciones del Sistema Central que permiten controlar la seguridad de parte del Sistema de Acceso Electrónico y de la Administración de Recursos del Transporte Público de Santiago.
- 1.56 **Índice de Precios al Consumidor (IPC):** Es el índice determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas para medir la variación de los precios de una canasta de bienes y servicios adquirida por hogares urbanos del conjunto de las capitales regionales y sus zonas conurbadas dentro de las fronteras del país, conforme lo define el "Manual Metodológico del Índice de Precios al Consumidor (IPC) Nacional Base Anual 2009=100" del referido instituto, o el indicador que lo reemplace.
- 1.57 **Informe de Ventas Mensual:** Corresponde al informe mencionado en la cláusula 11.2.2, que indica el total de lo recaudado por concepto de transacciones de carga efectuadas por los Usuarios, a través de las Redes de Comercialización y redes de Carga del Medio de Acceso por canales presenciales o remotos, correspondiente al mes calendario anterior, es decir, entre el primer y el último día del mes anterior.
- 1.58 **Instrucciones:** Comunicaciones formales emanadas del Ministerio, por sí o a través del Administrador del Contrato, en virtud de las cuales se requiere a METRO la ejecución o no ejecución de determinadas acciones en relación a los Servicios que presta conforme al presente Contrato. En ningún caso estas instrucciones podrán exceder de las obligaciones válidamente asumidas por METRO en virtud del presente instrumento.
- 1.59 **Lista Blanca:** Corresponde al listado que indica los Medios de Acceso en los cuales se debe actualizar el Saldo de Cuotas de Transporte, con los correspondientes montos en CT.
- 1.60 **Lista Negra:** Corresponde al listado de Medios de Acceso que, independientemente de su saldo, deben ser inhabilitados para ser utilizados en los equipos que componen la Red de Carga y Validación (uso) del Sistema de Transporte.
- 1.61 **Medio de Acceso:** Es el Medio contenido, implantado o adosado a cualquier soporte debidamente autorizado por el MTT que permite acceder a los Servicios de Transporte del Sistema y pagar la tarifa correspondiente. El medio de acceso podrá ser físico (Tarjeta bip! o equivalente) o virtual (tipo ABT).
- 1.62 **Medio de Pago:** Instrumentos tales como billetes, monedas, tarjetas de crédito, débito, cuentas bancarias y no bancarias de prepago y otros que permiten al Usuario adquirir Cuotas de Transporte o Productos Comerciales.
- 1.63 **Medio sin Contacto:** Elemento tecnológico conformado por el hardware y/o software definido o autorizado por el MTT que, incorporado en un Soporte, actúa como Medio de Acceso al Sistema de Transporte.
- 1.64 **Mesanina:** Es aquel sector o sectores intermedios de toda Estación de METRO, dispuestos en, el caso de estaciones subterráneas, entre la superficie y los andenes y vías por los que circulan los trenes, y en el caso de las estaciones en viaducto, en un nivel superficial o más alto al de la superficie e inferior a los andenes y vías, y que sirve como plataforma de servicio y atención a los Usuarios para, entre otros fines, la realización de operaciones de comercialización y carga de Medios de Acceso.
- 1.65 **Metro:** Empresa de Transporte de Pasajeros Metro S.A., o quien lo suceda o reemplace en sus funciones.
- 1.66 **Ministerio o MTT:** Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.
- 1.67 **Móviles (MO):** Aquel tipo de Punto de Comercialización asistido que dispone de elementos que le permiten circular libremente sin comunicación física.
- 1.68 **NDA (Non-Disclosure Agreement):** Acuerdo de Confidencialidad o Acuerdo de No Divulgación. Tipo de contrato o convenio que tiene como objeto obligar a una o



ambas partes a mantener en reserva y confidencialidad de cierta información, que se considera confidencial, restringiendo así su uso público.

- 1.69 **Niveles, Estándares de Servicio o SLA (Service Level Agreement):** Son aquellos que se definen en el Anexo 2 del presente Contrato.
- 1.70 **Nube o Red de Carga en Nube:** Se compone por todos aquellos puntos virtuales, esto es, sitios web, servicios web, Apps u otros, que mediante integraciones con los Operadores Tecnológicos, el cual permite a los usuarios realizar remotamente una carga sobre el medio de acceso elegido. Esta carga puede ser realizada on-demand (cada vez que se requiera) o automáticamente con mandato.
- 1.71 **Nuevo Proveedor:** Persona jurídica encargada de prestar los Servicios Complementarios establecidos en este Contrato, que haya sido designado por el Ministerio para desarrollar dichas labores, una vez expirado el presente Contrato.
- 1.72 **ORCEN (Operador de Red de Carga en la Nube):** Corresponde a una persona jurídica, la que dentro de su giro y en los términos establecidos en su respectivo contrato o convenio con el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, le permite proveer a los Usuarios del Transporte Público de Santiago, un servicio complementario de Emisión de Medio de Acceso Virtual, Emisión y Comercialización de Cuotas de Transporte, Carga del Medio de Acceso y postventa, vía herramientas tecnológicas, integraciones, sitios web, servicios web, APIs, Apps y Contact centers, entre otros.
- 1.73 **Operador de Servicios Tecnológicos u Operador Tecnológico:** Prestador de servicios tecnológicos tales como la provisión, mantención, servicio técnico, soporte, reposición del equipamiento necesario para la carga del medio de acceso, validación y registros de viajes, los servicios necesarios para la correcta operación, entre otros, de los servicios prestados por los demás proveedores de servicios del Sistema. Estos servicios considerarán, además, el posicionamiento de buses, responsable de la captura, procesamiento y distribución de la información generada por los servicios de transporte a los distintos actores del Sistema y la explotación de los Sistemas Centrales compuestos por el Clearing, Switch y HSA, tanto en el flujo de información, como en el procesamiento de los registros transaccionales del Medio de Acceso.
- 1.74 **PCMA o Punto de Carga Presencial del Medio de Acceso:** Tiene el significado que se asigna en la cláusula C.1.1 del Anexo 1.
- 1.75 **PCMAV:** Tiene el significado que se asigna en la cláusula C.1.2 del Anexo 1.
- 1.76 **Período de Cura:** Es el plazo de Días concedido a METRO de conformidad al Anexo 4 del Contrato, para subsanar hechos u omisiones constitutivos de una posible infracción a las obligaciones establecidas en el presente Contrato o a los Niveles de Servicio contemplados en el Anexo 2 del presente instrumento.
- 1.77 **Plan de Mejoramiento:** Es el conjunto de medidas definidas por METRO anualmente para la prestación de los Servicios y que serán implementadas durante el año siguiente.
- 1.78 **Point-of-Sale o Punto de Venta (POS):** Cargador dispuesto en los PCMA, que permite a los Usuarios la carga de Cuotas de Transporte en el Medio de Acceso.
- 1.79 **Punto de Carga:** Tiene el significado que se indica en la cláusula C.1 del Anexo 1.
- 1.80 **Punto de Comercialización o PDV:** Corresponde a todo lugar, instalación o instancia en la que sea posible que un Usuario del Sistema de Transporte Público de Pasajeros de la ciudad de Santiago adquiera o cargue un Medio de Acceso, sea el respectivo Punto de Comercialización un lugar físico o una instancia móvil, automática u operada por una persona, de comercialización o carga de un Medio de Acceso. En cuanto la tecnología correspondiente a las Tarjetas sea el único Medio de Acceso utilizado por el Sistema, los Puntos de Comercialización serán de cinco tipos, a saber: Autoservicio (AS), Fijos (FO), Fijos de Alto Estándar (FAE), Móviles (MO) y Validadores.
- 1.81 **Proveedores de Infraestructura del Sistema:** Son aquellos concesionarios de obras públicas que construyan, mantengan y exploten obras públicas fiscales conforme a la modalidad establecida en el artículo 87 del DFL 850 de 1997 y que serán utilizadas por los Proveedores de Servicios de Transportes.

- 1.82 **Proveedores de Servicios del Sistema:** El conjunto de los Proveedores de Servicios de Transporte, Proveedores de Servicios Complementarios y Proveedores de Infraestructura.
- 1.83 **Proveedores de Servicios Complementarios:** Son aquellas entidades o quienes legalmente las sucedan, que han suscrito contratos con el MTT, para la prestación de servicios que no sean la prestación de servicios de transporte, tales como los Servicios de Administración Financiera de los Recursos del Sistema, Servicios Tecnológicos, de Emisión y Post-Venta del Medio de Acceso y Provisión de Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso, Servicios de Recaudo Electrónico, Servicios de Información y Atención de Usuarios, Suministro de Buses y demás servicios que el MTT contrate o disponga de conformidad a la normativa vigente.
- 1.84 **Proveedores de Servicios de Red de Carga del Medio de Acceso:** Proveedores de Servicios Complementarios encargados de prestar los Servicios de Comercialización y Carga del Medio de Acceso, en cualquiera de sus estratos (subterráneo, superficie o nube).
- 1.85 **Proveedores de Servicios de Transporte o Concesionarios de Transporte o Prestadores de Servicios de Transporte u Operadores de Transporte (PST):** Son METRO S.A., exclusivamente como proveedor de servicio de transporte y en ningún caso como concesionario y aquellas personas jurídicas que han suscrito o suscriban con el Ministerio un Contrato de Concesión de Uso de Vías o Condiciones Específicas de Operación para la prestación de los Servicios de Transporte Público Urbano Remunerado de Pasajeros o que sean autorizados para tales efectos por el Ministerio mediante acto administrativo y quienes legalmente los sucedan o reemplacen en dicha función.
- 1.86 **Proveedor de Servicios Tecnológicos u Operador Tecnológico:** Proveedor de Servicios Complementarios encargado de prestar los servicios tecnológicos.
- 1.87 **Provisión:** Entrega de un elemento o componente físico o lógico y/o un servicio. Esto incluye instalación, puesta en marcha y accesorios para su operación.
- 1.88 **Recarga Programada:** Forma de pago a través del cual se generan Cuotas de Transporte en un Medio de Acceso, previa contratación del servicio de recarga programada por el Usuario
- 1.89 **Recursos del Sistema:** Es el conjunto de recursos monetarios provenientes de la Comercialización y Carga del Medio de Acceso, de las multas cursadas a los Proveedores de Servicios de Transporte y Proveedores de Servicios Complementarios –salvo aquellas multas que, de conformidad a la Ley N°18.696, sean a beneficio fiscal– y los eventuales aportes provenientes del Estado u otras personas naturales o jurídicas, públicas o privadas.
- 1.90 **Recursos Disponibles:** Corresponden a los Recursos del Sistema depositados en la Cuenta Bancaria 2 del Sistema, que serán utilizados para ejecutar los pagos del Sistema de acuerdo a lo señalado en el Anexo 1 y Anexo 3 del Contrato AFT.
- 1.91 **Red de Carga de Superficie o Red de Superficie:** tiene el significado que se le atribuye en los literales C.1.1 y C.1.2 del Anexo 1.
- 1.92 **Red de Comercialización y Carga:** Entidades que han dispuesto un conjunto de cargadores que permiten realizar las operaciones de Carga y Comercialización de los Medios de Acceso y sus servicios asociados.
- 1.93 **Red de Comercialización y Carga del Canal Metro (Subterráneo):** El conjunto de cargadores que han sido dispuestos en las distintas estaciones de la Red METRO, y que permiten realizar las operaciones de Carga y Comercialización de los Medios de Acceso y sus servicios asociados.
- 1.94 **Red de Comercialización y Carga de Superficie:** El conjunto de cargadores que han sido dispuestos en lugares distintos a la Red de METRO, y que permiten realizar las operaciones de Carga y Comercialización de los Medios de Acceso y sus servicios asociados.
- 1.95 **Red de Compra Remota:** Entidades que han dispuesto un conjunto de medios que permiten comprar Cuotas de Transportes o Contratos de Postpago, para ser cargados en forma diferida en un Medio de Acceso determinado.
- 1.96 **Red de Metro:** Red de transporte por trenes de la Región Metropolitana, de propiedad de Metro S.A. y operada por METRO, así como también, las ampliaciones,

extensiones, instalaciones y líneas que en el futuro sean operadas por o por encargo de METRO.

- 1.97 **Régimen Regulatorio Equivalente** Las concesiones, condiciones de operación, perímetros de exclusión o cualquier modalidad regulatoria en virtud de la cual el MTT otorgue o reconozca a un tercero el derecho a efectuar o prestar servicios de transporte en el Sistema.
- 1.98 **Registro Asegurado de Carga Remota (#RA):** Registro de Cuotas de Transporte cargadas en forma remota, antes de su Activación.
- 1.99 **Registro Electrónico en el Sistema Central:** Es la ejecución de una transacción electrónica, desde un aplicativo cuyo diseño e implementación sea compatible con el Switch, en los términos técnicos que defina el Proveedor de Servicios Tecnológicos, que instruye a los Sistemas Centrales la disponibilidad hacia las Redes de Comercialización y Carga de las Cuotas de Transporte que AFT haya generado contablemente.
- 1.100 **Reglas de Acceso:** Parámetros y variables que debe evaluar el validador para determinar el derecho a acceder a los Servicios de Transporte del Sistema bajo tarifas definidas y autorizadas por el MTT, u otra forma que defina y/o autorice el MTT.
- 1.101 **Saldo de Cuotas de Transporte:** Cantidad de Cuotas de Transporte registrada en los Medios de Acceso.
- 1.102 **Saldos del Medio de Acceso:** Cantidad de Cuotas de Transporte registradas en un determinado Medio de Acceso, que se encuentran disponibles para ser utilizadas en los Servicios de Transporte del Sistema.
- 1.103 **Servicios:** Los servicios encomendados a METRO en virtud del presente Contrato y que se detallan en la cláusula 7 del mismo.
- 1.104 **Servicios Complementarios (SSCC):** Servicios considerados necesarios para el funcionamiento del Sistema de Transporte Público de la ciudad de Santiago, y que no consisten en prestación de servicios de transporte, tales como Administración Financiera de los Recursos del Sistema, Servicios Tecnológicos, de Emisión y Post-Venta del Medio de Acceso físico y virtual y Provisión de Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso físico y virtual, Servicios de Recaudo Electrónico, Servicios de Información y Atención de Usuarios, Apoyo a la Explotación de Flotas y Suministro de Buses para el Sistema de Transporte Público Metropolitano.
- 1.105 **Servicios de Comercialización y Carga del Medio de Acceso:** Servicios Complementarios prestados por METRO de conformidad al presente instrumento y cuya descripción se encuentra señalada en el literal C del Anexo 1.
- 1.106 **Servicio de Post-Venta del Medio de Acceso o Centro de Atención Especializada (CAE):** Servicio de atención a los Usuarios encargado de solucionar los problemas que se presenten por Fallas del Medio de Acceso y/o por las cargas realizadas sobre éstos.
- 1.107 **Servicios de Transporte del Sistema o Servicios de Transporte:** Conjunto de buses que circulan por un trazado y sentido identificados en el programa de operación vigente y autorizados por el MTT. También se entenderá por Servicios de Transporte, aquellos prestados por METRO o por otras personas jurídicas autorizadas por el Ministerio mediante acto administrativo.
- 1.108 **Servicio de Validación:** Son todos los recursos, equipos, aplicativos, licencias, sistema gestor de base de datos, infraestructura, estructura organizacional, procesos y procedimientos relacionados que permite aplicar las Reglas de Negocio definidas por el Ministerio para efectos de cobro de la tarifa al Usuario para el acceso a los Servicios de Transporte, disponiendo de las transacciones que producto de lo anterior se registren en el Sistema Central.
- 1.109 **Servicios Tecnológicos:** Servicios Complementarios prestados por un Proveedor de Servicios Tecnológicos.
- 1.110 **Servidores:** Unidad física destinada al almacenamiento de información digitalizada, que forma parte de una red y que presta servicios, accesos y recursos computacionales.
- 1.111 **SIM:** Corresponde a un microprocesador que contiene, entre otros datos, las llaves de acceso y el mapping del Medio de Acceso, así como las llaves maestras de cada



uno de los dispositivos en que se incorpora (Antena Segura, los Validadores y equipos de inspección).

- 1.112 **Sistemas Centrales:** Conjunto de equipos y aplicaciones, (Clearing, Switch, HSA, entre otros) de responsabilidad del Operador Tecnológico, en los cuales se registran y procesan las transacciones de Validación y Carga, se distribuyen las transacciones del Sistema entre los distintos Proveedores de Servicios de Transporte y se administra la integridad y seguridad de los flujos de datos, entre otros.
- 1.113 **Sistema de Acceso Electrónico:** Conjunto de equipos, comunicaciones, aplicaciones y procedimientos que permiten el acceso electrónico y el pago de la tarifa de transporte por parte de los usuarios a través del Medio de Acceso y su control. A su vez, considera el equipamiento, comunicaciones, aplicaciones y procedimientos para la descarga de transacciones y para su envío al Sistema Central para su procesamiento, entre otros.
- 1.114 **Sistema de Comercialización y Carga del Medio de Acceso:** Conjunto de procesos tecnológicos, sistemas, comunicaciones y equipos -incluyendo Servidores y Cargadores- cuya función es administrar, comercializar y cargar el Medio de Acceso.
- 1.115 **Sistema del Medio de Acceso:** Es el conjunto de hardware y software-incluyendo Servidores, Cargadores y Validadores- cuya función es administrar, operar y generar Cuotas de Transporte, permitiendo así el funcionamiento del Medio sin Contacto en el Sistema.
- 1.116 **Sistema de Pagos:** Conjunto de procesos tecnológicos, sistemas y equipos -incluyendo Servidores y Validadores- cuya función es administrar el proceso de pago a que da lugar la prestación de los Servicios de Transporte y sus Servicios Complementarios.
- 1.117 **Sistema de Prepago de Cuotas de Transporte:** Conjunto de parámetros que, cuando se encuentran grabados en un Medio de Acceso, permiten al Usuario utilizar los Servicios de Transporte bajo Condiciones Especiales de Acceso, previamente definidas y autorizadas por el Ministerio.
- 1.118 **Sistema de Seguridad:** Es el conjunto de equipos, comunicaciones aplicaciones y procedimientos que permiten administrar la seguridad del Medio de Acceso y de los flujos de información del Sistema Tecnológico.
- 1.119 **Sistema de Transporte Público Metropolitano (STPM), Sistema Red o Sistema:** Conjunto de concesionarios de uso de vías para la prestación de servicios de Transporte Público urbano remunerado de pasajeros mediante buses de la ciudad de Santiago, Prestadores de Servicios que fueron autorizados para tales efectos por el Ministerio mediante acto administrativo, Proveedores de Servicios Complementarios, y quienes legalmente les sucedan en dichas funciones, así como cualquier otro Proveedor de Servicios de Transporte que se integre a través del Medio de Acceso.
- 1.120 **Sistema de Validación:** Conjunto de procesos tecnológicos, sistemas, comunicaciones y equipos -incluyendo servidores y validadores- cuya principal función es descargar (rebajar) Cuotas de Transporte del Medio de Acceso, de conformidad a la Tarifa que corresponda según lo establecido en la Ley y en las resoluciones tarifarias aplicables emitidas por el Ministerio.
- 1.121 **Sistema Tecnológico:** Es aquel que se encuentra conformado entre otros por los Sistemas de Acceso Electrónico, de Validación, de Comercialización y Carga del Medio de Acceso, Sistema de Seguridad, Sistema de Posicionamiento y Sistema Central.
- 1.122 **Soporte:** Medio físico, de cualquier dimensión, material y formato, en que se encuentre inserto o adosado un Medio Sin Contacto, para así conformar un Medio de Acceso.
- 1.123 **Subsecretaría:** Subsecretaría de Transportes.
- 1.124 **Switch:** Proceso sustentado en las aplicaciones de software del Sistema Central, cuyo objeto es intercambiar la información de las Cuotas de Transporte disponibles para ser comercializadas por cada Proveedor de Servicios de Red de Carga del Medio de Acceso; registrar desde los Cargadores de la Red de Carga las Cuotas de Transporte comercializadas y cargadas en un Medio de Acceso; recibir las instrucciones de Compra Remota de Cuotas de Transporte desde los Puntos de



- Venta no presencial, Contratos de Postpago y Compras Remotas; y transmitir la información financiera requerida por el Clearing para la correcta administración y control de los Recursos del Sistema.
- 1.125 **Caducidad de Registro Asegurado de Carga Remota (#RA):** Pérdida del derecho a Activar en un Medio de Acceso, las Cuotas de Transporte cargadas en forma remota, por el transcurso del plazo establecido en la letra a) del inciso tercero del artículo 88 bis de la Ley de Tránsito.
- 1.126 **Tarjeta:** Es aquel Medio de Acceso cuya tecnología se encuentra actualmente en uso en el Sistema, comúnmente denominadas tarjetas "bip!", o aquel Medio de Acceso que el Ministerio determine y que permite el acceso a, y uso de los Servicios de Transporte del Sistema.
- 1.127 **Tarifa de Transporte o Tarifa:** Precio que deben pagar los Usuarios por el uso de los Servicios de Transporte del Sistema, dependiendo en cada caso de las Condiciones de Acceso a las que tenga acceso el Usuario y del tipo de Viaje que realice, todo lo cual es definido en la forma establecida por la Ley y que se encuentra especificado en las resoluciones tarifarias aplicables emitidas por el Ministerio.
- 1.128 **Tasa o Tasas:** Tendrá el significado que se le asigna en la cláusula 12.1 del presente Contrato.
- 1.129 **Tecnología Multivía:** Conjunto de reglas de negocio que, programadas en forma de una aplicación, define la operación, administración, control y la seguridad del registro de carga y descuento de Cuotas de Transporte respecto de un Medio sin Contacto, utilizado como parte del Sistema de Acceso Electrónico del Sistema de Transporte Público.
- 1.130 **Transacciones con Derecho a Pago:** Son todas aquellas Validaciones realizadas en los servicios de una Unidad de Negocio o Proveedor de Servicios de transporte, que se encuentren sujetas a pago de acuerdo a las condiciones contractuales vigentes.
- 1.131 **Transacciones de Carga:** Registro de datos que se genera a partir del proceso de carga en una Antena de Carga o Antena Segura.
- 1.132 **Transacciones de Uso:** Registro de datos que se genera a partir del proceso de Validación.
- 1.133 **Transacciones sin Derecho a Pago:** Son todas aquellas validaciones no comprendidas en la definición de las Transacciones con derecho a pago.
- 1.134 **Traspaso de Saldo:** Acción mediante la cual se transfiere el saldo de un Medio de Acceso a otro.
- 1.135 **Unidad de Fomento (UF):** Es el valor que fija el Banco Central de Chile en conformidad con la facultad que le confiere el N° 9 del artículo 35 y el artículo 1° de la Ley N° 18.840, Ley Orgánica Constitucional del Banco Central de Chile, y que dicho organismo publica en el Diario Oficial. Si en el futuro la ley otorgara a otro organismo la facultad de fijar y/o publicar el valor de la Unidad de Fomento, se estará sujeto a la Unidad de Fomento que dicho organismo fije. En el evento que termine la Unidad de Fomento, sustitutivamente, se aplicará la variación que experimente el índice de Precios al Consumidor (IPC) entre el último día del segundo mes anterior al que dejare de existir la Unidad de Fomento, y el último día del segundo mes anterior a la fecha de pago, siendo la base sobre la cual se aplicará esta variación, el valor en pesos de la Unidad de Fomento del último día del mes anterior a aquél en que dejare de existir esta última.
- 1.136 **Unidad de Negocio:** Corresponde al conjunto de servicios de transporte público urbano remunerado de pasajeros prestado por un Proveedor de Servicios de Transporte del Sistema.
- 1.137 **Usuario o Pasajero:** Persona natural que accede a los Servicios de Transporte Público del Sistema mediante el pago de la Tarifa correspondiente, utilizando un Medio de Acceso válido.
- 1.138 **Validación:** Es el acto de un Usuario de acercar el Medio de Acceso al Validador permitiendo, entre otras cosas, descontar Cuotas de Transporte contabilizadas en un Medio de Acceso, sean almacenadas localmente (storevalue) o en los sistemas centrales (ABT).
- 1.139 **Validador:** Equipo dispuesto en los puntos de control de ingreso a los servicios de transporte, cuya principal función es aplicar las Condiciones de Acceso, tales como



descontar Cuotas de Transporte desde un Medio de Acceso, sin perjuicio de su capacidad de desarrollar otras funciones.

- 1.140 **Viaje:** Traslado de un Usuario desde un punto de origen hasta un punto de destino, utilizando para ello, diferentes Servicios de Transporte del Sistema en un período de tiempo limitado, mediante el descuento de Cuotas de Transporte registradas en el Medio de Acceso, en concordancia con las reglas de las Tarifas de Transporte aplicables.
- 1.141 **Viaje de Cortesía:** Cantidad de Cuotas de Transporte que el Sistema entrega al Usuario para ser cargadas en un Medio de Acceso y de conformidad con los procedimientos de manejo de reclamos y sugerencias de Usuarios, y estándares de calidad establecidos en el Anexo 2 del presente Contrato.
- 1.142 **Viaje de Emergencia:** Es el financiamiento provisorio que otorga el Sistema a los Usuarios de servicios de transporte prestados por los PST, definidos en el punto 1.85 y establecidos por el MTT, correspondiente a la diferencia entre la Tarifa y el Saldo de Cuotas de Transporte registrado en el Medio de Acceso, para realizar sólo un Viaje, en las condiciones que establezca el Ministerio, y siempre que dicho saldo sea insuficiente para cubrir el valor de la tarifa.
- 1.143 **Viajes de Sobregiro:** Es el financiamiento provisorio que otorga el Sistema a los Usuarios de servicios de transporte prestados por los PST, definidos en el punto 1.85 y establecidos por el MTT, correspondiente a la diferencia entre la Tarifa por todos los viajes de un día y el Saldo de Cuotas de Transporte registrado en una cuenta ABT al final del día, en las condiciones que establezca el Ministerio, y siempre que dicho saldo sea insuficiente para cubrir el valor de los viajes realizados.
- 1.144 **Zonas de Pago Extra-vehicular o Zonas Pagas:** Áreas definidas por el Ministerio, en cuyos accesos se instalan Validadores que permiten descontar Cuotas de Transporte, en forma previa a utilizar los Servicios de Transporte.

CLÁUSULA 2. NATURALEZA DEL CONTRATO Y MARCO LEGAL APLICABLE

Los Servicios que deberá proveer METRO con arreglo al presente instrumento tienen por finalidad facilitar y colaborar en la satisfacción del interés público comprometido en el adecuado funcionamiento del Sistema de Transporte Público de la ciudad de Santiago y, específicamente, la obtención de un servicio de calidad, eficiente y seguro de Emisión y Comercialización, provisión de Red de Carga para la comercialización de cuotas de transporte y Postventa del Medio de Acceso, conforme al marco regulatorio contenido en las leyes 18.696, el Decreto con Fuerza de Ley N°1, de 2007, del Ministerio del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y el Ministerio de Justicia, que aprueba el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley de Tránsito ("DFL N°1 de 2007" o "Ley de Tránsito", indistintamente), y en el presente Contrato.

El Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Emisión y Comercialización, Red de Carga en Subterráneo y Superficie y Post venta del Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago se sujeta a las normas, principios y procedimientos previstos en la normativa vigente, particularmente a lo dispuesto en las Leyes N°18.772, N°18.059, N°18.696, N°20.378, N°20.382, N°20.504 y N°19.880, en conjunto con los Decretos con Fuerza de Ley N°343, de 1953, y N°279, de 1960, todos del Ministerio de Hacienda, así como a los reglamentos dictados conforme a dichos preceptos.

A METRO le son aplicables las disposiciones legales vigentes y las que se dicten en el futuro en relación con las condiciones de operación de los Servicios Complementarios y de los Servicios de Transporte. Lo anterior, en ningún caso podrá implicar una modificación de la naturaleza de los Servicios.

CLÁUSULA 3. DE LOS PRINCIPIOS QUE ORIENTAN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO Y SU INTERPRETACIÓN

El presente Contrato tiene por objeto la prestación por parte de METRO de un servicio de calidad, eficiente y seguro de Emisión, Comercialización y Post Venta del Medio de Acceso y Red Carga en Subterráneo y Superficie del Medio de Acceso.

En concordancia con ello y sin perjuicio de los principios generales aplicables a este Contrato, como la buena fe en materia contractual, el no enriquecimiento sin causa, la proporcionalidad o el justo y racional procedimiento en materia sancionatoria, las Partes acuerdan establecer los siguientes principios rectores que orientan su ejecución e interpretación, a saber:

3.1 ESTÁNDAR DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Las obligaciones de METRO relativas a la prestación de los Servicios Complementarios previstos en este Contrato se orientan a la entrega de un servicio eficiente, continuo y de calidad para los Usuarios. Para ello, el Anexo 2 establecerá criterios de calidad mínima esperada respecto de la operación de los Servicios y percepción del Usuario, que constituirán el estándar de calidad del servicio requerido en este Contrato, sin perjuicio que las Partes con el fin de optimizar el desarrollo de los Servicios podrán modificar de común acuerdo los indicadores de calidad de servicio.

3.2 LA INTERRELACIÓN DEL SISTEMA Y ROL COORDINADOR DEL MINISTERIO

El presente Contrato se inserta en el Sistema de Transporte Público, conformado por un conjunto de Contratos de Concesión de Uso de Vías, Condiciones Específicas de Operación de Utilización de Vías, los Convenios de Transporte y Contratos de Prestación de Servicios Complementarios suscritos entre diversas entidades. La regulación de los servicios de transporte público remunerado de pasajeros mediante buses y Servicios Complementarios, así como la supervisión, control y coordinación de los mismos, se encuentra radicada en el Ministerio, quien la ejercerá de conformidad a las atribuciones que la ley le otorgue.

Se incluyen también el respectivo Convenio de Transporte con la empresa Metro S.A., aprobado por Resolución Exenta N°1860, de 2013, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y sus modificaciones y el Convenio con la empresa Trenes Metropolitanos S.A., actual EFE Central, aprobado por Resolución Exenta N°3526, de 2016, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, y sus modificaciones.

El adecuado funcionamiento del Sistema supone una correcta integración de todos los Actores del Sistema y una coherencia entre los contratos actuales y futuros que lo conforman, cuya coordinación corresponde al Ministerio.

3.3 LA PARTICIPACIÓN ACTIVA Y AUTONOMÍA DE GESTIÓN DE METRO

La prestación de los Servicios materia del Contrato y la cobertura de riesgos, incidencias, variabilidades y/o singularidades que deriven del desarrollo de los Servicios deben ser gestionados y resueltos de manera autónoma por METRO. Las funciones y obligaciones de cada una de las Partes se estructuran sobre la base de dicha definición.

A METRO le corresponde, por tanto, la definición y ordenación de todos aquellos elementos que resulten necesarios para alcanzar una ejecución eficiente de los Servicios que deba prestar de conformidad al presente instrumento. Consistente con ello, el Contrato reconoce que METRO dispondrá de autonomía en la gestión de sus canales de ventas, definición de Puntos de Comercialización y Carga del Medio de Acceso en superficie y cobertura geográfica, tecnologías aplicables, siempre ajustados a los criterios generales de distribución de Puntos (cercanía a paradas, estaciones, etc.), con excepción de la definición e implementación de la tecnología de los Medios de Acceso, cuya definición corresponde al Ministerio ; y suscripción de contratos que requiera celebrar para el correcto desarrollo de



sus funciones y Servicios, manteniendo siempre su responsabilidad ante el Ministerio por la actuación de sus proveedores o subcontratistas.

Asimismo, en METRO radica la responsabilidad de organizar, regular y supervigilar el desarrollo de su actividad empresarial, teniendo en cuenta el interés de los Usuarios, y sin perjuicio de la intervención que corresponda a las autoridades respectivas en materia de regulación, control de los servicios y mantención del orden público.

Con todo, la autonomía en la prestación de los Servicios por parte de METRO tendrá como límites: (i) el cumplimiento de los estándares de calidad de servicio; (ii) la aceptación del Ministerio en aquellos casos en que el presente Contrato establezca que ella es necesaria para la ejecución o no ejecución de una determinada acción; (iii) las Instrucciones impartidas por el Ministerio. Con posterioridad a su ejecución, METRO podrá invocar lo establecido en la cláusula 12.2 del Contrato, cuando ello importe aumentos estructurales de costos; (iv) las modificaciones en los servicios que el Ministerio solicite a METRO, según los términos indicados en la cláusula 12.2 del presente Contrato, también cuando ello signifique aumentos estructurales de costos; y (v) el cumplimiento de la normativa vigente legal y contractual aplicable a los Servicios.

METRO deberá solicitar la aprobación del Ministerio cuando se trate de cambios a implementar en los servicios de provisión de Emisión y Comercialización, Red de Carga en Subterráneo y Superficie y Postventa del Medio de Acceso, y ellos puedan afectar de manera relevante y negativa a un número considerable de Usuarios. En tal caso, METRO deberá acreditar la conveniencia que dichos cambios conllevan para el Sistema y sus Usuarios, y acompañará al Ministerio los antecedentes que así lo justifiquen. El Ministerio se pronunciará fundadamente a partir de los antecedentes y argumentos técnicos presentados por METRO, dentro de un plazo que no podrá exceder de 20 Días Hábiles.



3.4 DE LA EVOLUCIÓN DE LA TECNOLOGÍA

El adecuado funcionamiento del Sistema reconoce la introducción de cambios que recojan la evolución de la tecnología, cuando su reemplazo o complemento con otra tecnología distinta a la empleada, fuere conveniente para optimizar la gestión, seguridad y calidad de los servicios u obtener una reducción de sus costos.

La incorporación de cambios en la tecnología instruidos por el Ministerio deberá respetar lo dispuesto en la cláusula 12.2.

Los cambios tecnológicos podrán ser propuestos por cualquiera de los Actores del Sistema. Con todo, la implementación de dichos cambios sólo podrá realizarse una vez que ellos fueren aprobados por el Ministerio en forma expresa. Lo anterior, se entiende sin perjuicio de aquellos cambios tecnológicos que, en el marco de su autonomía de gestión, METRO implemente en sus procesos o servicios internos, para lo cual no será necesaria la aceptación del Ministerio, siempre que estos no resulten en aumento de los costos estructurales.

3.5 DE LA OPERACIÓN INTEGRADA DEL SISTEMA

El Sistema de Transporte Público de Pasajeros de la Ciudad de Santiago se estructura a partir de un modelo integrado de operación física, tecnológica y financiera de los diversos Proveedores de Servicios de Transporte y Proveedores de Servicios Complementarios y sobre la base de un sistema tarifario integral.

La integración física consiste en la articulación de los diferentes medios o modos de transporte a través de la utilización de una infraestructura común.



La integración tecnológica es la interconexión física, lógica y de desarrollo sobre el hardware y el software de las tecnologías aplicadas al Sistema, con la finalidad que su operación sea armónica y coordinada.

La integración financiera es la existencia de una administración común de los recursos que ingresan al Sistema y la contabilización y distribución de los mismos en forma centralizada, de acuerdo a la regulación e instrucciones que imparta el Ministerio.

La integración tarifaria es la adopción de un esquema tarifario que permite a los Usuarios del Sistema de Transporte el uso de uno o más servicios de transporte, bajo un esquema de cobro diferenciado, según el tipo de servicio y que considera las características de duración y tramos de un Viaje dentro del área cubierta por el Sistema.

La operación integrada del Sistema de Transporte comprende los servicios y actores necesarios para la articulación, vinculación y funcionamiento integrado de los diferentes modos de transporte y Proveedores de Servicios del Sistema. Cualquier cambio que afecte la forma y condiciones de provisión de los Servicios de Transporte y Servicios Complementarios deberá considerar como requisito el aseguramiento de la continuidad de operación física, tecnológica, financiera y tarifaria del Sistema, como asimismo lo establecidos en la cláusula 12 del presente Contrato.

3.6 DE LA COEXISTENCIA DEL CONTRATO CON OTROS CONTRATOS DE PRESTACION DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Y CONCESIONES DEL SISTEMA

El Contrato coexistirá con otros contratos, Convenios de Transporte, Concesiones de uso de vías o Condiciones Específicas de Utilización de Vías actuales o futuras, para el funcionamiento del Sistema y desarrollo de los demás Servicios Complementarios que éste requiera.

Si durante la vigencia del Contrato ingresaren otros medios de transporte o prestadores de servicios al Sistema, METRO a requerimiento del Ministerio deberá extender la provisión de los Servicios objeto del presente Contrato a los nuevos integrantes del Sistema, debiendo considerar lo establecido en la cláusula 12 del Contrato.

Corresponderá al Ministerio definir y adoptar las medidas necesarias para la debida coordinación de los diferentes servicios y sus prestadores.

3.7 DE LA FLEXIBILIDAD E INTEGRACIÓN

El transporte público constituye una actividad intensamente dinámica, que se efectúa sobre bienes nacionales de uso público e infraestructura del Estado, en condiciones de mutabilidad que hacen imposible prever anticipadamente todas las circunstancias que pueden acontecer.

Las normas que regulan el transporte de pasajeros por las calles y caminos de nuestro país y sus Servicios Complementarios deben recoger ese dinamismo y como tal, ser capaces de ir ajustándose a través del tiempo, de manera de mantener una normativa regulatoria acorde a las necesidades de servicio de la población.

El presente Contrato reconoce en su cláusula 12 la existencia de mecanismos que posibilitan la incorporación de mejoras en la operación, tecnología o costos de los Servicios, con el fin de optimizar su prestación o de alcanzar su realización con mayores índices de productividad o menores costos de mantenimiento.

3.8 DE LA CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS DEL SISTEMA

Corresponde al Ministerio en su calidad de organismo rector en materia de tránsito y transporte público, adoptar de conformidad a la normativa vigente las medidas necesarias para asegurar la continuidad y disposición de los Servicios de Transporte y de los Servicios Complementarios requeridos para su adecuado funcionamiento.

En mérito de lo anterior, las Partes convienen en establecer como herramienta adecuada para el resguardo de la mantención y continuidad de los Servicios al término del presente Contrato, por cualquier causa que ello suceda, las contempladas en las cláusulas 19 y 20.

3.9 DE LAS CONDICIONES ECONÓMICAS-FINANCIERAS DEL CONTRATO

METRO ha suscrito el presente Contrato en consideración a que éste es un contrato bilateral, conmutativo y oneroso, por el cual será remunerado por los servicios que se obliga a prestar. De esta forma, entre otras materias, cualquier cambio requerido por el Ministerio que conlleve la ejecución de servicios diferentes de aquellos contratados conforme a la cláusula 7 del Contrato; o importen una variación en los Servicios referidos en dicha cláusula, o si las Partes convienen el desarrollo de servicios cuya naturaleza escapa al ámbito propio de la Emisión y Comercialización, Red de Carga y Post Venta del Medio de Acceso, considerará, en forma previa a su implementación, la revisión de sus costos y el efecto que ello pudiera tener en las condiciones económicas acordadas a la suscripción del presente contrato.

Para el cumplimiento de este principio, la cláusula 12.2 del presente Contrato contempla las instancias de revisión destinadas a que las Partes puedan evaluar sus efectos económicos y, puedan acordar los ajustes que correspondan en los precios de los Servicios, de conformidad al procedimiento establecido en dicha cláusula.

Por último, METRO efectuará una serie de inversiones para prestar los Servicios a que se compromete bajo este Contrato, tomando en consideración el pago de la remuneración que recibirá como contraprestación a sus Servicios. Si en caso de término anticipado del Contrato se produjese un desequilibrio por esta causa en perjuicio de METRO, las Partes acuerdan que para estos efectos tendrá aplicación el principio general del derecho de no enriquecimiento sin causa. Para estos efectos, de común acuerdo las inversiones podrán ser pagadas a METRO al momento de iniciar la prestación de los servicios que ellas generan, sin perjuicio del traspaso de activos que corresponda efectuar por parte de Metro al Ministerio, en caso de corresponder.

3.10 DE LA RECAUDACIÓN EFICIENTE Y SEGURA DE LOS RECURSOS PROVENIENTES DE LA COMERCIALIZACIÓN Y CARGA DEL MEDIO DE ACCESO

Los Recursos pagados por los Usuarios para adquirir Medios de Acceso y cargar Cuotas de Transporte constituyen fondos autónomos e independientes de METRO, cuya recaudación, recepción y custodia debe realizarse en forma separada de los recursos propios de METRO.

El debido funcionamiento y financiamiento del Sistema exige asegurar que los fondos serán recaudados, recibidos, registrados, conservados y depositados en las Cuentas Bancarias del Sistema de acuerdo a los procedimientos y estándares financieros y contables que aseguren su administración y conformidad a las Instrucciones impartidas por el Ministerio.

Asimismo, la recaudación considerará la provisión y disponibilidad oportuna de la información financiera y contable, que refleje todos los aspectos de la ejecución del presente Contrato y su correspondencia con la normativa vigente.

Para satisfacer este principio, METRO deberá incorporar los recursos financieros, humanos, procedimientos y mecanismos que fueren necesarios para la correcta operación y transferencia de los Recursos del Sistema.



3.11 DE LA ACCESIBILIDAD DE LOS USUARIOS A LA RED DE COMERCIALIZACIÓN, CARGA Y POSTVENTA DEL MEDIO DE ACCESO DEL SISTEMA

El adecuado funcionamiento de los Servicios de Transporte requiere de la existencia de una Red de Comercialización, Carga y Postventa del Medio de Acceso que, como Servicio Complementario, permita al Usuario disponer del Medio de Acceso y Saldo de Cuotas de Transporte necesarios para acceder a los Servicios de Transporte realizar traspasos de saldo, cambio de tarjetas en caso de fallas, reclamos, consultas y sugerencias y; asimismo, posibilite la recaudación e ingreso a las Cuentas Bancarias del Sistema de los recursos pagados por los Usuarios para utilizar los Servicios de Transporte del Sistema.

Conforme a lo anterior, las Partes reconocen la importancia que reviste para el Sistema que los Usuarios puedan acceder a los Servicios de Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso y Postventa y, en tal carácter, convienen que la definición de las condiciones de funcionamiento y de localización geográfica de dicha Red presencial estará orientada a satisfacer el principio de accesibilidad de los Usuarios a los Servicios Complementarios descritos en los términos que establecerá el Anexo 2 del presente Contrato.

CLÁUSULA 4. DE LAS PARTES

4.1 DEL MINISTERIO Y SUS ATRIBUCIONES

Para afrontar eficazmente las distintas problemáticas vinculadas al Sistema de Transporte Público, las Leyes N°18.059, N°18.696, N°18.290, N°19.040, y N°20.378, en conjunto con los Decretos con Fuerza de Ley N°343, de 1953, y N°279, de 1960, han dotado al Ministerio de un marco normativo amplio y flexible.

Precisamente sobre la base de estas atribuciones, en particular de las potestades que le otorga al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones la Ley N°20.504, que modifica la Ley N°18.696, las Partes han celebrado este Contrato.

Para la debida ejecución de los Servicios y sin perjuicio de las demás atribuciones que el ordenamiento jurídico asigna al Ministerio y demás facultades previstas en este Contrato, corresponderá a este último: a) impartir las Instrucciones que fueren necesarias para la debida ejecución de los Servicios, lo cual se entiende sin perjuicio de la autonomía de gestión que corresponde a METRO y las consideraciones señaladas en la Cláusula 12; b) verificar el cumplimiento del estándar de calidad de servicio aplicable a los mismos conforme al Anexo 2 del Contrato; c) supervigilar el desarrollo de los Servicios y el cumplimiento de las obligaciones que corresponden a METRO, sin perjuicio de las facultades de fiscalización que correspondan a otros organismos competentes; y d) Coordinar la acción y servicios de los diferentes Actores del Sistema.

4.1.1 FACULTADES DEL MINISTERIO

Sin perjuicio de las demás atribuciones que el ordenamiento jurídico confiere al Ministerio y de lo establecido en este Contrato, el Ministerio tendrá las siguientes facultades:

- 4.1.1.1 Supervisar técnica y administrativamente la ejecución del presente Contrato.
- 4.1.1.2 Requerir a METRO la información que considere necesaria en los términos contemplados en la cláusula 11.1 del presente Contrato.
- 4.1.1.3 Verificar el cumplimiento de los Niveles de Servicio.
- 4.1.1.4 Participar con METRO y los Actores del Sistema en mesas técnicas de trabajo, orientadas al cumplimiento de los fines previstos en el Contrato. Lo tratado en estas mesas en ningún caso podrá limitar o restringir la responsabilidad de METRO por la correcta y adecuada prestación de los servicios comprometidos en virtud del presente Contrato.

- 4.1.1.5 Conocer y evaluar el informe que mensualmente debe entregar METRO al Ministerio, sobre el cumplimiento de los Niveles de Servicio previstos en el Contrato.
- 4.1.1.6 En general, verificar que METRO cumpla con sus obligaciones y aplicar las sanciones que correspondan, conforme a lo previsto en este Contrato.

4.1.2 FUNCIONES DEL MINISTERIO

El Ministerio por sí o a través del Administrador de Contrato, según corresponda, o de quien lo reemplace o suceda en sus funciones, ejercerá la supervisión técnica de la ejecución de los Servicios, y en particular, tendrá las siguientes funciones:

- 4.1.2.1 Velar por el correcto y oportuno desarrollo de los Servicios objeto del presente Contrato.
- 4.1.2.2 Desarrollar labores de control y seguimiento del cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente Contrato.
- 4.1.2.3 Poner a disposición de METRO, previa solicitud del mismo o cuando el MTT lo determine necesario, la información que éste pueda razonablemente requerir para el adecuado desarrollo de sus Servicios, siempre que dicha información sea susceptible de ser entregada de conformidad a la normativa vigente.
- 4.1.2.4 Participar con METRO en las mesas técnicas de trabajo establecidas de conformidad con el presente Contrato.
- 4.1.2.5 Requerir a METRO la entrega de la información en los términos contemplados en la cláusula 11.1 del presente Contrato.
- 4.1.2.6 Analizar los informes presentados por METRO relativos al cumplimiento de los Niveles de Servicio e informar a éste el monto de los eventuales descuentos que le corresponden de conformidad al grado de cumplimiento alcanzado o posibles bonificaciones si fueren procedentes, todo ello en conformidad con el procedimiento establecido en el Anexo 2 del Contrato.
- 4.1.2.7 Revisar y aprobar los informes de gestión y auditoría que METRO debe presentar con arreglo a lo establecido en la cláusula 11 del Contrato.
- 4.1.2.8 Canalizar y registrar las comunicaciones que se envíen o reciban por las Partes.
- 4.1.2.9 Administrar las claves y semillas de seguridad utilizadas en el Sistema de Seguridad y del mapping del Medio de Acceso.
- 4.1.2.10 Velar por la coordinación y facilitar la interacción entre los distintos Actores del Sistema, con el objeto de asegurar la integridad y continuidad del Sistema de Transporte.
- 4.1.2.11 Establecer los parámetros de las tablas operacionales del Sistema del Medio de Acceso, a excepción del contenido de la Lista Negra.
- 4.1.2.12 Definir las nuevas condiciones comerciales de acceso al Sistema de Transporte Público, lo que incluye al menos precios del medio de acceso, tarifa de etapa y viaje entre otros.
- 4.1.2.13 Ordenar correcciones transaccionales y acciones respecto de ellas.
- 4.1.2.14 Homologar nuevas versiones de software producto de los ajustes señalados en el numeral anterior, la corrección de errores o la incorporación de nuevos equipos o proveedores.
- 4.1.2.15 Las demás funciones establecidas en el presente Contrato que digan relación con el desarrollo y supervisión técnica de los Servicios.

4.1.3 OBLIGACIONES DEL MINISTERIO

- 4.1.3.1 Velar por el debido e íntegro pago a METRO de su remuneración por la prestación de los Servicios, en los términos convenidos en la cláusula 12.1.
- 4.1.3.2 Velar por el correcto y oportuno desarrollo de los servicios objeto del presente Contrato.
- 4.1.3.3 Poner a disposición de METRO, previa solicitud del mismo o cuando el MTT lo determine, la información que obre en poder del Ministerio acerca del funcionamiento del Sistema o de la provisión de los servicios por parte de otros Proveedores de Servicios del Sistema, y que éste pueda razonablemente



requerir para el adecuado desarrollo de sus Servicios, siempre que dicha información sea susceptible de ser entregada de conformidad a la normativa vigente.

- 4.1.3.4 Entregar gratuitamente a METRO el derecho no exclusivo de usar la marca "bip!", con el solo fin que éste pueda ejecutar los Servicios contratados. Lo que incluye su uso en los sitios web autorizados, redes sociales y comunicación a clientes.
- 4.1.3.5 Hacer entrega, por sí o a través SONDA S.A. o quien legalmente lo suceda, en perfecto estado de operación y funcionamiento 2.000 Antenas de Carga nuevas, debiendo las Partes acordar un plan de instalación de estas Antenas. También deberá mantener (no retirar) los 747 tótems de autoservicio que se encontraban disponibles y operados por METRO a la fecha de suscripción del presente Contrato. Lo anterior deberá constar en un acta que deberá ser suscrita por METRO, SONDA y el Ministerio.
- 4.1.3.6 Velar por el funcionamiento global del Sistema, asumiendo la vocería frente a los Usuarios del Sistema en caso de fallas o interrupción del servicio, en todos aquellos casos en que no sea posible determinar al momento de su ocurrencia el motivo de la falla o Proveedor de Servicios del Sistema que hubiere dado lugar a la misma. En consecuencia, corresponderá a METRO gestionar las comunicaciones con los Usuarios respecto de fallas que digan relación exclusiva con sus servicios o que razonablemente puedan atribuirse a la ejecución de éstos.
- 4.1.3.7 En caso de término anticipado del Contrato y en virtud de las inversiones que METRO hubiere realizado con motivo del presente Contrato, velar porque el Sistema no experimente un enriquecimiento sin causa en perjuicio de METRO, todo de conformidad a la normativa vigente.
- 4.1.3.8 Respecto de los servicios prestados por el (los) Proveedor(es) de Servicios Tecnológicos, que fueren necesarios para que METRO dé cumplimiento a las obligaciones que asume conforme al presente Contrato, el Ministerio deberá considerar el informe a que se refiere la cláusula 4.2.1.26, para efectos de evaluar los niveles de servicios de dicho proveedor(es).

4.2 DE METRO

4.2.1 OBLIGACIONES DE METRO

Sin perjuicio de las obligaciones previstas en este Contrato y sus Anexos, son obligaciones de METRO:

- 4.2.1.1 Prestar los Servicios con los estándares de calidad, permanencia, continuidad y seguridad establecidos en el Anexo 1 y 2 del Contrato. Las obligaciones que asume METRO en virtud de este Contrato no se interpretarán restrictivamente y, por lo tanto, incluirán todas las acciones necesarias para otorgar integralmente los servicios objeto del Contrato. Asimismo, corresponderá a METRO definir, ordenar y gestionar todos aquellos elementos comprendidos en su ámbito de acción que resultaren necesarios para alcanzar una ejecución de calidad de los Servicios.
- 4.2.1.2 Cumplir con la normativa reglamentaria, legal y contractual vigente que regula la prestación de los Servicios, en especial el cumplimiento de las relaciones contractuales vigentes con el Administrador Financiero del Transantiago (AFT) o quien lo suceda.
- 4.2.1.3 Cumplir las normas y procedimientos de seguridad relacionadas con el Sistema del Medio de Acceso que disponga el MTT.
- 4.2.1.4 Ejecutar los procedimientos operacionales y de seguridad que define la Tecnología Multivía en la prestación de los Servicios o la que la reemplace o complemente (C2D por ejemplo), de acuerdo a lo establecido por el Ministerio.
- 4.2.1.5 Adoptar oportunamente las medidas necesarias para mejorar la calidad de los Servicios cuando no se alcancen los Niveles de Servicio previstos en el Anexo 2 del Contrato, por causa imputable a METRO.

- 4.2.1.6 *Adoptar las modificaciones en los Servicios establecidos en el presente Contrato o en su forma de provisión que requiera el Ministerio, de conformidad al principio de interrelación del Sistema y bajo las condiciones y consideraciones establecidas en la Cláusula 12 del Contrato.*
- 4.2.1.7 *Poner oportunamente a disposición del Ministerio y/o del Administrador de Contrato, según corresponda, la información que, conforme a este Contrato, le sea requerida por éste con relación al desarrollo de los Servicios, en los términos señalados en la cláusula 11. El acceso a la información en caso alguno podrá limitarse o condicionarse en virtud de invocar acuerdos de confidencialidad establecidos con terceros integrantes del Sistema o ajenos a éste.*
- 4.2.1.8 *Remitir periódicamente al Administrador de Contrato el (los) informe (s) sobre el grado de cumplimiento de los Niveles de Servicio y la información que sustente dicho(s) informe (s), previstos en la cláusula 11 y Anexo 2 del Contrato.*
- 4.2.1.9 *Mantener informado al Ministerio y al Administrador de Contrato de toda circunstancia material o jurídica que afecte la prestación normal de los Servicios, tan pronto como ocurra o tome conocimiento de ella, conforme a lo establecido en la cláusula 13 siguiente.*
- 4.2.1.10 *Recaudar, recibir, custodiar y transferir los recursos cuya recaudación y tenencia corresponda a METRO en virtud del presente instrumento, en los términos señalados en la cláusula 10.1, y realizar todos los actos que estuvieran bajo su control para la seguridad y preservación de los mismos, sin perjuicio de proceder de acuerdo a los procedimientos establecidos en el presente instrumento.*
- 4.2.1.11 *Cubrir, con cargo a sus propios recursos, cualquier diferencia entre el total de los recursos recaudados por las Redes de Comercialización y Carga del Medio de Acceso o por vía remota, establecidas en este contrato, y los fondos depositados por METRO en la Cuenta Bancaria 0 del Sistema. Lo anterior, conforme se establezca en la conciliación contable y financiera que deberá efectuar METRO de acuerdo a la cláusula 11 del Contrato o, según se establezca por el Ministerio a partir de la información entregada por METRO o por algún otro Proveedor de Servicios del Sistema y, sin perjuicio del derecho que asiste a METRO para demostrar la inexistencia de tales diferencias y/o recurrir posteriormente contra terceros responsables para recuperar las diferencias que METRO deposite en las Cuentas Bancarias del Sistema, en la forma y plazo que instruya el Ministerio.*
- 4.2.1.12 *Elaborar y entregar al Administrador de Contrato los informes de gestión que se establecen en la cláusula 11.2 y 11.3 de este Contrato.*
- 4.2.1.13 *Indemnizar con cargo a sus propios recursos los perjuicios que su actuar o inacción, o la de sus dependientes o subcontratistas, pudiere irrogar con motivo del desarrollo de sus servicios o por incumplimiento de sus obligaciones legales y contractuales, según lo señalado en la cláusula 10.1.*
- 4.2.1.14 *Realizar las acciones y cumplir las obligaciones que se establecen en las cláusulas 20 y 21 del presente Contrato, relativas a las condiciones al término del Contrato.*
- 4.2.1.15 *Cumplir íntegramente con el pago de las remuneraciones y cotizaciones previsionales y demás obligaciones laborales y previsionales que de conformidad a la normativa vigente correspondan a METRO respecto de sus trabajadores contratados para el cumplimiento del presente Contrato. Para acreditar esta circunstancia, METRO deberá acompañar al Administrador de Contrato una declaración jurada mensual que acredite el cumplimiento de sus obligaciones laborales. Dicha declaración deberá extenderse y ser presentada conforme al formato establecido en el Anexo 3 del Contrato.*
- 4.2.1.16 *Realizar y distribuir elementos de promoción de sus Puntos de Carga, con el fin de darlos a conocer a los Usuarios, según lo establecido en el Anexo 2.*
- 4.2.1.17 *No interferir de manera alguna la aplicación que maneja la Antena de Carga cuando se instale cualquier otro sistema en el POS.*
- 4.2.1.18 *Cumplir con las políticas compensatorias a que se refiere la letra D.5 del Anexo 1.*

- 4.2.1.19 *Instruir al Proveedor de Servicios Tecnológicos la confección de Listas Negras, según lo establecido en el literal B.3 del Anexo 1.*
- 4.2.1.20 *Informar al Ministerio la ubicación y condiciones de servicio de sus Redes de Carga de Subterráneo y Superficie (ubicación, si vende o no Medios de Acceso, horario de atención referencial, etc.) de conformidad con el presente Contrato, según lo dispuesto en la cláusula 11.2.1 y Anexo 2. Asimismo, proponer y desarrollar un plan de comunicaciones al Usuario.*
- 4.2.1.21 *Cumplir y respetar las Instrucciones y procedimientos que, de acuerdo a la normativa vigente y a lo previsto en el Contrato, dicte el Ministerio.*
- 4.2.1.22 *Relacionarse con los distintos Actores del Sistema, en los términos previstos en el presente Contrato.*
- 4.2.1.23 *Otorgar acceso al Ministerio, o a quien corresponda la supervisión del Contrato, a todos los antecedentes que sean necesarios para su labor de fiscalización y control del cumplimiento de las obligaciones emanadas del presente Contrato, en los términos señalados en la cláusula 14.4, sin que pueda oponer reserva fundada en derechos de autor o acuerdos de confidencialidad internos o con terceros que impidan o limiten el derecho del Ministerio para acceder a la información.*
- 4.2.1.24 *Respecto de los subcontratistas que pudieren haber, dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 183 A y siguientes del Código del Trabajo, que regula el Trabajo en Régimen de Subcontratación.*
- 4.2.1.25 *Nombrar a un funcionario de METRO como encargado del Contrato, según lo señalado en la cláusula 4.3.3.*
- 4.2.1.26 *Entregar el informe que permita al Ministerio evaluar los niveles de servicios del Proveedor de Servicios Tecnológico a que se refiere la cláusula 4.1.3.8.*
- 4.2.1.27 *Informar dentro del plazo establecido en la cláusula 10.3 y el Anexo 2 sobre toda falla de servicio de otro(s) Proveedor(es) del Sistema que potencialmente pueda provocar incumplimiento en los Niveles de Servicio.*
- 4.2.1.28 *Gestionar sus Servicios en aquellos Puntos de Carga o zonas geográficas que el Ministerio defina como de interés social, lo cual podrá significar, la inclusión de nuevos Puntos de Carga o la restitución de puntos comprendidos en la red inicial, que operen bajo las condiciones y estándares de calidad definidos para dicha red y que hubieren sido eliminados por METRO. La definición de las condiciones en conformidad a las cuales METRO cumplirá esta exigencia se establecerá por las Partes en las modificaciones que correspondan al Anexo 2, conforme a lo establecido en cláusula 6 del Contrato.*

El incumplimiento de las obligaciones expuestas en esta cláusula podrá dar lugar a las sanciones previstas en el Anexo 4 y a los descuentos señalados en el Anexo 2 y, cuando corresponda, al cobro de la Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato.

4.2.2 DERECHOS DE METRO

El presente Contrato confiere a METRO los siguientes derechos:

- 4.2.2.1 *Percibir como contraprestación por los servicios efectivamente prestados los ingresos derivados de la prestación de los mismos, en los términos y condiciones previstos en la cláusula 12.1 de este Contrato.*
- 4.2.2.2 *Celebrar los contratos y realizar todas las operaciones que considere útiles para el desarrollo de sus Servicios, sin más limitación que la sujeción a los términos de este Contrato y a lo previsto en la normativa vigente.*
- 4.2.2.3 *Realizar y canalizar ante las mesas técnicas de trabajo, propuestas para optimizar la operación de sus Servicios como aquellas que digan relación con la operación del Sistema en su conjunto.*
- 4.2.2.4 *Mantener comunicación formal con el Ministerio y recibir respuesta en los mismos términos a sus solicitudes y requerimientos en relación al presente Contrato, dentro de un plazo no superior a 30 Días.*



- 4.2.2.5 Contar con un debido proceso administrativo en la aplicación de las sanciones administrativas contempladas en el presente Contrato, así como en la sustanciación de los demás procedimientos de impugnación a que hubiere lugar.
- 4.2.2.6 A que los informes de cumplimiento de los servicios prestados por los Proveedores de Servicios Tecnológicos sean considerados por el Ministerio.
- 4.2.2.7 Solicitar y recibir, si así correspondiere, la información que obre en poder del Ministerio y que fuere necesaria para el desarrollo de los servicios de METRO, en la forma, plazos y condiciones establecidas en el Contrato.
- 4.2.2.8 Solicitar y recibir, si así correspondiere, de los restantes Proveedores de Servicios del Sistema, los servicios e insumos necesarios para la correcta prestación de los Servicios establecidos en el presente Contrato.
- 4.2.2.9 Ser informado oportunamente de cualquier modificación relevante de los contratos de los restantes Actores del Sistema, que pudiere afectar los servicios prestados por METRO.
- 4.2.2.10 Solicitar la colaboración del Ministerio en el desarrollo de sus servicios de conformidad con el Contrato.
- 4.2.2.11 Impugnar la disminución del pago efectuado, en virtud de la aplicación de descuentos por incumplimiento de los Niveles de Servicio cuando, a juicio de METRO, dicho incumplimiento no le fuere imputable, o sea producto de un hecho atribuible a un tercero, o por caso fortuito o fuerza mayor.
- 4.2.2.12 Plantear al Ministerio las iniciativas y propuestas de modificación de los servicios que estimen conducentes para su mejora continua y la satisfacción del Usuario.
- 4.2.2.13 Aprobar, sin exclusividad, las entidades que podrán ser Autorizadores de Medios de Pago para cargar cuotas de transporte o pagar medios de acceso, que operen vía METRO.

4.3 DE LAS RELACIONES ENTRE METRO Y EL MINISTERIO

4.3.1 DE LAS COMUNICACIONES Y LAS PERSONAS HABILITADAS

Para lograr una relación armónica y eficiente entre las Partes, se requiere de una coordinación, cooperación y comunicación fluida entre éstas, de modo que METRO pueda adoptar en forma oportuna y adecuada las decisiones estratégicas destinadas a la consecución de los objetivos y principios previstos en este Contrato.

Congruente a lo anterior, se crean las figuras de Administrador del Contrato y de Encargado del Contrato, cuyas funciones se establecen en las cláusulas 4.3.2 y 4.3.3 siguientes. Sin perjuicio de lo anterior, las facultades fiscalizadora y sancionadora se radican en la Subsecretaría de Transportes y el Ministerio.

Las comunicaciones formales se canalizarán a través del Administrador de Contrato, sin perjuicio de su remisión en copia al Director de Transporte Público Metropolitano y de las demás instancias que, de conformidad a este Contrato y a la normativa vigente, deban ser realizadas derechamente por o al (a) Ministro(a) o Subsecretario(a) de Transportes.

4.3.2 DEL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO Y SUS FUNCIONES

Dentro del plazo de 10 Días Hábiles contados desde la entrada en vigencia del Contrato, el Ministerio nombrará un Administrador del Contrato y a su subrogante, para que en caso de impedimento del titular asuma sus funciones, sin necesidad de acreditar esta circunstancia ante terceros.

Las funciones del Administrador del Contrato serán las siguientes:

- 4.3.2.1 Instar por la correcta ejecución del presente Contrato.
- 4.3.2.2 Verificar y solicitar el cumplimiento de las especificaciones y requisitos de los Servicios del presente Contrato.

- 4.3.2.3 *Determinar, si corresponde, el monto y la procedencia de los pagos que deben realizarse a METRO en virtud de este Contrato, e informar de ello al Director de Transporte Público Metropolitano.*
- 4.3.2.4 *Revisar la información y los documentos que deba presentar METRO de conformidad al presente Contrato, solicitar aclaraciones o enmiendas, y proponer a la Subsecretaría su aceptación, rechazo o modificación, según corresponda, de acuerdo a los procedimientos previstos en el presente Contrato.*
- 4.3.2.5 *Realizar evaluaciones de la calidad de los Servicios prestados por METRO y proponer las modificaciones que corresponda.*
- 4.3.2.6 *Desarrollar labores de control y seguimiento del cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente Contrato.*
- 4.3.2.7 *Informar a la Subsecretaría el incumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente Contrato.*
- 4.3.2.8 *Verificar el cumplimiento de los aspectos jurídicos, contables y administrativos y, en general, cualquier otro que emane de las obligaciones que se desprenden del presente instrumento.*
- 4.3.2.9 *Llevar el registro de las comunicaciones entre las Partes.*
- 4.3.2.10 *Cualquiera otra función establecida en el presente Contrato o que requiera el Ministerio.*

4.3.3 DEL ENCARGADO DEL CONTRATO Y SUS FUNCIONES

Dentro del plazo de 10 Días Hábiles contados desde la entrada en vigencia del Contrato, METRO deberá informar al Ministerio el nombre del titular y subrogante que hará las veces de Encargado del Contrato, quien será la contraparte del Ministerio durante la vigencia de éste. En caso que el Encargado del Contrato cese en su calidad de tal, METRO deberá informar al Ministerio esta circunstancia y el nombre del nuevo titular y subrogante dentro del plazo de 5 Días de ocurrido el cese de funciones.

Las funciones del Encargado del Contrato serán las siguientes:

- 4.3.3.1 *Informar al Administrador de Contrato de los Niveles de Servicio y de la consecución de los objetivos del Contrato.*
- 4.3.3.2 *Gestionar y ejecutar las obligaciones emanadas del presente Contrato.*
- 4.3.3.3 *Ser el único interlocutor ante el Ministerio, respecto de todas las funciones emanadas de este Contrato, independiente de que ellas sean ejecutadas directamente por METRO o subcontratadas con terceros.*
- 4.3.3.4 *Difundir la información relativa a la prestación de los Servicios, y ser receptor de las respuestas del Ministerio y otros actores con quienes interactúa.*
- 4.3.3.5 *Ser el único interlocutor por parte de METRO de las respuestas a los requerimientos de información que pueda generar el Ministerio respecto del cumplimiento de los Niveles de Servicio.*
- 4.3.3.6 *Asistir a las reuniones de seguimiento del servicio según sea requerido por el Modelo de Relación establecido en la cláusula 4.3.4 siguiente.*

4.3.4 DEL MODELO DE RELACIÓN ENTRE METRO Y EL MINISTERIO

Con la finalidad de facilitar la debida ejecución de los Servicios y el funcionamiento del Sistema en su conjunto, las Partes constituirán mesas técnicas de trabajo, de carácter consultivo y no resolutorio, las cuales se conformarán bajo la figura de comités, que se establecerán e integrarán en función de las materias a abordar y de los requerimientos y características propias de los Servicios. Las funciones y organización básica a considerar serán las siguientes, sin perjuicio de aquellas adicionales que convengan las Partes:

- 4.3.4.1 *El **Comité de Dirección**: estará conformado por un representante designado por el Ministerio y otro por METRO. El Comité de Dirección sesionará en forma trimestral, en la oportunidad que determinen las Partes, a falta de acuerdo resolverá el Ministerio. A este Comité le corresponderá:*

- 4.3.4.1.1 Llevar a cabo el seguimiento del cumplimiento de los Niveles de Servicio definidos en el Anexo 2 del Contrato.
- 4.3.4.1.2 Presentar propuestas para el mejoramiento de los Servicios y del funcionamiento global del Sistema.
- 4.3.4.1.3 Convocar a través de sus respectivos representantes a los restantes Proveedores de Servicios del Sistema que puedan verse afectados o tener interés en las materias que serán abordadas.
- 4.3.4.1.4 Prestar colaboración para la solución de discrepancias en la interpretación de los Niveles de Servicio aplicables.
- 4.3.4.1.5 Aprobar o rechazar los ajustes a las Tasas y los pagos a METRO de acuerdo a lo que se especifica en la cláusula 12.2.1 y 12.2.2 con relación a las condiciones económicas del Contrato.
- 4.3.4.2 El **Comité Técnico de Evaluación**: estará conformado por un representante debidamente facultado de cada Parte, y sesionará en forma mensual, a contar de la fecha que determinen las Partes, a falta de acuerdo resolverá el Ministerio. A este Comité le corresponderá:
 - 4.3.4.2.1 Llevar a cabo el seguimiento de la evolución del Servicio.
 - 4.3.4.2.2 Verificar el cumplimiento de los Niveles de Servicios.
 - 4.3.4.2.3 Supervisar y proponer cambios en el modelo de servicio o sus condiciones de desarrollo.
 - 4.3.4.2.4 Proponer prioridades entre las eventuales solicitudes de los distintos Actores del Sistema.
 - 4.3.4.2.5 Analizar resultados de las acciones de mejora.
 - 4.3.4.2.6 Convocar a los restantes Proveedores de Servicios del Sistema que puedan verse afectados o tener interés en las materias que serán abordadas.

CLÁUSULA 5. DE LA CESIÓN DEL CONTRATO

METRO podrá ceder el presente Contrato previa autorización expresa y por escrito del Ministerio. No obstante lo anterior, en el caso que METRO desee ceder el Contrato a una o más de sus sociedades filiales o coligadas, no será necesario la autorización previa del Ministerio, sin perjuicio de los actos administrativos que deba realizar el MTT. La cesión sólo podrá hacerse a una o más personas jurídicas que cumplan las condiciones y requisitos que resulten exigibles a METRO para la prestación de los Servicios, de conformidad a este Contrato.

El procedimiento para la aprobación de la cesión será determinado por el Ministerio mediante el correspondiente acto administrativo, el que considerará los antecedentes que deberán acompañarse, y los plazos para las actuaciones. Con todo, el plazo para determinar la procedencia de la autorización no podrá exceder de 45 Días Hábiles contados desde la presentación de la solicitud. La resolución que la rechaza deberá ser fundada. Una vez verificada la cesión en los términos previstos en esta cláusula, el Ministerio procederá a devolver las garantías de la sociedad cedente, dentro de los 15 Días Hábiles siguientes y previa entrega de las nuevas garantías que constituya el cesionario.

CLÁUSULA 6. DOCUMENTOS INTEGRANTES DEL CONTRATO

Los siguientes documentos forman parte integrante del Contrato para todos los efectos legales y contractuales y constituyen fuentes de obligaciones y derechos para las Partes:

- 6.1 El presente Contrato, y
- 6.2 Los Anexos del presente Contrato son:
 - Anexo 1 "De los Servicios".
 - Anexo 2 "Estándar de Servicio y Otros".
 - Anexo 3 "Declaración de cumplimiento de obligaciones laborales".
 - Anexo 4 "Multas y Sanciones".
 - Anexo 5 "Equipo de Administración de Emergencias".



Los Anexos señalados en la cláusula 6.2 precedente, se agregan al final del presente Contrato, siendo parte integrante del mismo para todos los efectos.

Sin perjuicio de lo anterior, las Partes podrán siempre modificar de común acuerdo los Anexos del Contrato.

CLÁUSULA 7. OBJETO DEL CONTRATO

Por el presente instrumento, METRO se obliga a prestar en la forma y oportunidad que se establece en el Anexo 1 del Contrato, los siguientes servicios complementarios de Emisión y Comercialización, Red de Carga en Subterráneo y Superficie, y Post venta del Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago, los cuales se organizarán en secciones que incorporarán los siguientes servicios y características:

7.1 EMISIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE MEDIO DE ACCESO

Este servicio considera:

El Medio de Acceso a que se refiere este contrato y que corresponde al establecido por el MTT como un Medio de Acceso cerrado, que solo puede ser utilizado para transporte público de pasajeros, al cual es posible cargarle Cuotas de Transporte para viajar en los modos habilitados por el Sistema y no constituye, para estos efectos, un Medio de Pago para otros fines. La referencia que se efectúa a los Medios de Acceso en la presente cláusula debe entenderse realizada a aquellos Medios de Acceso de formato obligatorio como de distribución voluntaria (multiformato).

METRO deberá Emitir, Custodiar y Comercializar el Medio de Acceso, en cualquiera de sus soportes y formatos autorizados por el MTT. Para ello, el MTT faculta a METRO a Emitir, de manera no exclusiva, y Comercializar el Medio de acceso al Sistema de Transporte Público Metropolitano de Pasajeros.

La Emisión estará sujeta a todas las características e indicadores que el MTT establezca, incluyendo al menos la fabricación, control de calidad y distribución, manteniendo los estándares de Emisión existentes a la fecha de suscripción del presente Contrato.

METRO deberá comercializar en sus Redes (red Subterránea de Metro y PCMAV de Superficie) los Medios de Acceso que emita y no estará obligado a hacerlo con aquellos que sean emitidos por terceros.

No obstante lo anterior, METRO tendrá la exclusividad en la Emisión y Comercialización de Medios de Acceso con beneficios, en los formatos, soporte y tecnología actuales o en los que el MTT establezca, lo que incluye: TNE, TAM Intermodal y TAM-Metro. La Comercialización de estos Medios de Acceso podrá también realizarse por terceros autorizados por el MTT. En caso de que la comercialización se realice por instituciones públicas (ChileAtiende por ejemplo), estas no deberán generar costos por concepto de comisión de comercialización para el MTT. La mantención de las bases de datos que registran a los beneficiarios antes mencionados será responsabilidad de METRO.

Sin perjuicio de aquello la TNE en particular, no es comercializada directamente por Metro al respectivo beneficiario, sino que es entregada por éste a la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB) dependiente del Ministerio de Educación, como resultado de un proceso centralizado, organismo que hará entrega, posteriormente, al usuario/beneficiario.



7.2 POSTVENTA Y CANALES

Este servicio considera:

METRO deberá realizar la Postventa de todos los Medios de Acceso emitidos y comercializados por empresas o instituciones autorizadas y facultadas por el MTT, sin perjuicio de la responsabilidad de terceros emisores de Medios de Acceso por problemas o defectos imputables a ellos. Esto incluye todas las tareas realizadas a la fecha de suscripción del presente Contrato, entre ellos: traspasos de saldo, cambio de tarjetas, reclamos, quejas y sugerencias. Los Servicios de Postventa incluyen también la utilización del Medio de Acceso hasta la validación en el Sistema.

En el caso de las tarjetas no emitidas por METRO, que el área de Postventa estime necesario su recambio, éstas deberán ser pagadas con cargo a recursos del Sistema a METRO al valor de venta al público, las cuales serán informadas por METRO al MTT, mensualmente en una liquidación específica para estos efectos. El pago efectuado con cargo a recursos del Sistema a METRO podrá ser impugnado, debiendo METRO en tal caso acreditar, mediante un informe técnico del Operador Tecnológico, la inutilización efectiva de dichas tarjetas.

El servicio deberá prestarse a través de canales presenciales, telefónicos, redes sociales, web y otros, bajo los niveles de servicios establecidos en el Anexo 2.

METRO tendrá la administración y uso no exclusivo de la marca Redbip!, y los nombres de dominio internet redbip.cl y tarjetabip.cl, lo que incluye página web, redes sociales y comunicación a clientes. El MTT instruirá sus contenidos y forma de operación.

El servicio se realizará al menos en los PCMAV y CAE.

7.3 REDES DE CARGA

Para efectos de la prestación de este servicio, el MTT faculta a METRO a Emitir y Comercializar, de manera no exclusiva, Cuotas de Transporte, para ser cargadas en el Medio de acceso al Sistema de Transporte Público Metropolitano de Pasajeros. Este servicio considera:

7.3.1 Red de Carga en Subterráneo.

METRO deberá poner a disposición puntos ubicados en todas las Estaciones de su red, en donde se proveerán presencialmente los siguientes servicios, según corresponda de acuerdo al Canal, sin perjuicio de aquellos provistos a los Usuarios o al Sistema según corresponda:

Servicios provistos a los Usuarios:

- (a) La provisión, operación y administración de la Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso y su integración;*
- (b) La comercialización de Medios de Acceso;*

De aquellos en los mencionados literales a) y b), los servicios de Comercialización y Carga del Medio de Acceso, en particular, serán provistos a los Usuarios tanto en boleterías como en máquinas de autoservicio.

Servicios provistos al Sistema:

- (c) La recaudación, registro y custodia de los recursos pagados por los Usuarios para acceder a los Servicios de Transporte Público, hasta el depósito de dichos fondos en las Cuentas Bancarias del Sistema, conforme a lo establecido en el Anexo 1; y*



Servicios provistos tanto a los Usuarios como al Sistema:

- (d) *La entrega al Ministerio, a los Usuarios y a los demás Proveedores de Servicios del Sistema que corresponda, de la información y reportes de la información establecida en este Contrato, necesaria para el adecuado funcionamiento de los diferentes servicios que integran el Sistema.*

METRO y/o sus filiales y coligadas, estarán autorizadas para usar la infraestructura de Carga del Medio de Acceso en boleterías para prestar servicios a terceros, como la carga de Medios de Pago para otros fines, en la medida que se mantengan los estándares de atención comprometidos con el MTT, de acuerdo al Anexo 2. En tal caso se deberá aplicar una lógica de prorrateo por transacciones para el cálculo de los costos. Este prorrateo se aplicará sobre los costos totales de los servicios de boletería considerados en el cálculo de la Tasa de Subterráneo, tomando el monto proporcional de las transacciones de carga por sobre el total de transacciones realizadas en las boleterías.

7.3.2 Red de Carga en Superficie.

METRO deberá poner a disposición, puntos físicos ubicados en superficie, denominados Puntos de Carga de Medio de Acceso (PCMA) y Puntos de Carga de Medio de Acceso con Servicios Adicionales (PCMAV), en general compuesto por redes de adquirencia de comercios, en donde deberá proveer a los Usuarios o al Sistema según corresponda: los siguientes servicios prestados por METRO, ya sea por sí o a través de terceros, según se describe:

Servicios provistos a los Usuarios:

- a) *La provisión, operación y administración de la Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso y su integración. Esto considera:*
- i. *1.436 Puntos de Carga de Medio de Acceso (PCMA)*
 - ii. *36 Puntos de Carga de Medio de Acceso con Servicios Adicionales (PCMAV), dentro de los cuales se entienden incorporados los PCMAV de Tren Central*

- b) *La comercialización de Medios de Acceso en los PCMAV;*

Servicios provistos al Sistema:

- c) *La recaudación, registro y custodia de los recursos pagados por los Usuarios para acceder a los Servicios de Transporte Público, hasta el depósito de dichos fondos en las Cuentas Bancarias del Sistema, conforme a lo establecido en el Anexo 1; y*

Servicios provistos a los Usuarios y al Sistema:

- d) *La entrega al Ministerio, a los Usuarios y a los demás Proveedores de Servicios del Sistema que corresponda, de la información y reportes la información establecida en este Contrato, necesaria para el adecuado funcionamiento de los diferentes servicios que integran el Sistema.*

Para la provisión de estos servicios, el MTT entregará a METRO, a la suscripción del presente contrato, 2.000 Antenas de Carga, para que éste las instale en los POS de los Puntos de Carga de superficie, debiendo integrarlas tecnológicamente de acuerdo a un Plan de integración, que acordarán las partes, al Switch y Sistema Central de Gestión de Pago, provisto por el Proveedor Tecnológico del Sistema, sindicado por el MTT.

Todos los servicios descritos podrán ser subcontratados por METRO, sin que ello lo exima de alguna responsabilidad frente al MTT.

El incumplimiento de los estándares de calidad de servicio definidos para las Redes de Carga (Subterráneo y Superficie) provistos por METRO, dará lugar a los descuentos



previstos en el Anexo 2 del presente instrumento. Por su parte, el incumplimiento de las obligaciones que emanan de este Contrato, faculta al Ministerio para (i) aplicar las multas o poner término anticipado al Contrato, en los casos y condiciones previstas en la cláusula 19.1 o el Anexo 4 del mismo, y (ii) cobrar la Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato, cuando fuere procedente, salvo situaciones de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobadas.

7.4 OTROS SERVICIOS

METRO deberá poner a disposición otros servicios solicitados por el Ministerio, para el uso del propio MTT o de otros Actores del Sistema, que no se encuentran incluidos en los puntos precedentes, de acuerdos a estándares de calidad descritos en Anexo 2. Entre estos se cuentan:

a) Servicio de Plataforma de Activación de Cuotas de Transporte y Convenios, en dispositivos con NFC, lo que incluye i) Servicios de Hosting y Monitoreo de la plataforma de descarga NFC, y ii) Servicios de Contrato de Mantenimiento y upgrade de la Aplicación, en servidores (SSR) y en APP.

El MTT podrá instruir a METRO la mejora del Servicio de Plataforma de Activación de Cuotas de Transporte y Convenios, en dispositivos con NFC, incluyendo operaciones vía API y una plataforma para una mayor cantidad de transacciones.

Estos servicios, serán usados preferentemente por otros Actores del Sistema para operaciones virtuales o en la Nube, como Activación de Cuotas de Transporte y descarga de Convenios en los Medios de Acceso, que no son materia de este Contrato.

b) Servicio Switch y HSA, provisto por el Proveedor de Servicios Tecnológicos - Sonda S.A. o quien lo sustituya - que consiste en dar continuidad operacional a la Red de Carga Subterráneo producto del cambio de infraestructura a nivel de servidores centrales por parte de dicho Proveedor.

c) Servicio de comunicaciones y plan de datos para los puntos de venta de los Operadores de Superficie y que utilicen al menos una Antena de Carga, que consiste en permitir el normal funcionamiento, tráfico de datos e intercambio de información entre el POS y sus correspondientes Antenas de Carga y Sistemas Centrales.

d) Otros servicios que el MTT encargue.

e) Servicios transitorios:

i. Servicio de plataforma Switch, provisto por el Proveedor de Servicios Tecnológicos - Sonda S.A. - para permitir la migración de los Puntos de Venta en la Red de Superficie.

ii. La operación residual de los servicios prestados durante la transición al presente contrato, como los PCMA y PCMAV a los que se le hubiese puesto término anticipado, y que se detallan a continuación: Servipag, servicio de PCMA (Contrato CO-294-2013-G) y PCMAV (Contrato CO-226-2013-G), ServiEstado servicio de PCMA (Contrato CO-365-2013-G), 12 Contratos PCMAV red de Fullcarga (Contratos: CO-232-2013-G, MARCOS AURELIO VARGAS FERRADA; CO-232-2014-G, MAXIMO SERGIO CARREÑO MARAMBIO; CO-257-2013-G, MAXIMO SERGIO CARREÑO MARAMBIO; MP-031-2019-G, CAROLINA ISABEL PADILLA ARELLANO; CO-269-2013-G, CLAUDIO MARCELO CUBILLOS RAVEST; CO-258-2013-G, FREDDY ANDRES BUSTOS BARRAS; CO-261-2013-G, JACQUELINE DEL CARMEN BRAVO VENEGAS; CO-262-2013-G, CASANDRA VALERIA VEJAR PALACIOS; CO-264-2013-G, GABRIELA DE LA NIEVES RAMIREZ PARRA; CO-270-2013-G, SANCHEZ Y URZUA LTDA.; CO-271-2013-G, GRACIELA DEL PILAR JARAQUEMADA y CV-291-2016-G, FERNANDO SEGUNDO CABRA BARRERA), que operaban bajo el anterior contrato entre MTT y Metro.



iii) *Servicios de desarrollo y ajustes por concepto de integración de las nuevas Antenas de Carga por parte de los Operadores de la Red de Superficie.*

iv) *Servicio de adquisición de Cuotas de Transporte vía Internet: Mediante sitios web con acceso seguro (protocolo https o superior), para ser incorporadas con posterioridad a un Medio de Acceso recargable específico de cualquier formato. Este servicio no ha sido habilitado permanentemente por METRO, habiéndose prestado, para asegurar la continuidad en la prestación de los servicios del antiguo Contrato MTT-METRO, hasta el día 02 de febrero de 2022.*



7.5 ALCANCE DE LOS SERVICIOS Y SERVICIOS NO INCLUIDOS

El MTT ha establecido que cualquier otro servicio no incluido en este Contrato o alcance de los incluidos, a modo de ejemplo: Red de Carga en la Nube o realizado por medios virtuales o realizado con tecnología distinta a las Antenas de Carga usadas en las Redes de Carga de Superficie y Subterráneo; puede y podrá ser contratado a otros Actores de Sistema. De tal forma, la única facultad entregada exclusivamente a METRO en este Contrato, es la referida a la Emisión y Comercialización de Medios de Acceso con Beneficios, de acuerdo a lo descrito en la Cláusula 7.1.

CLÁUSULA 8. DE LA VIGENCIA DEL CONTRATO

Los derechos y obligaciones establecidos en el presente Contrato comenzarán a regir a partir del 1 de septiembre de 2021 y, se extenderán por el lapso de 24 meses, con la posibilidad de ampliarse, de común acuerdo por las partes, por un lapso adicional de 12 meses.

CLÁUSULA 9. GARANTÍAS DEL CONTRATO

9.1 GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

9.1.1 CARACTERÍSTICAS DE LA GARANTÍA

Con el objeto de caucionar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones referidas a la prestación de los Servicios, METRO, previa conformidad del Ministerio, deberá entregar a más tardar a los 90 Días siguientes a la total tramitación del acto administrativo que aprueba el presente Contrato, diez boletas de garantía bancarias o pólizas de seguro por un monto de UF 5.000 cada una. La glosa de dichas boletas será: "Para garantizar el fiel cumplimiento del Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Emisión y Comercialización, Red de Carga en Subterráneo y Superficie y Post Venta del Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago". Si las garantías consistieren en boletas bancarias, deberán ser emitidas en Santiago de Chile, por un banco con sucursal en Chile, y emitirse de forma nominativa, no endosable, irrevocables, pagaderas a la vista y al sólo requerimiento de la Subsecretaría de Transportes. Si la garantía consistiere en una póliza de seguro, ésta deberá ser de ejecución inmediata, sin liquidador, ni cláusula de arbitraje, emitida por una compañía aseguradora inscrita en la Comisión para el Mercado Financiero de Chile. METRO deberá acreditar haber pagado la totalidad de la prima correspondiente al período de vigencia de la póliza respectiva.

En ningún caso podrá quedar sometido el cobro de la garantía a la ratificación de un banco extranjero, mandante o tomador beneficiario, lo que deberá ser declarado por el banco o entidad emisora expresamente en el correspondiente instrumento.



Las Garantías de Fiel Cumplimiento deberán cubrir todo el período de vigencia del Contrato y hasta los 6 meses posteriores a su fecha de término. Sin perjuicio de lo anterior, las Partes convienen en que su vigencia mínima podrá ser de 12 meses a partir del comienzo de la prestación de los servicios objeto del presente Contrato, lo que implicará necesariamente la obligación de METRO de renovarla sucesivamente, en cada ocasión, por un período mínimo de 12 meses.



9.1.2 RENOVACIÓN DE LA GARANTÍA

9.1.2.1 Por vencimiento

La Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato deberá ser renovada a lo menos anualmente y entregada al Ministerio con a lo menos 15 Días de anticipación a su vencimiento por las mismas cantidades, exigencias e idénticos términos, señalados en la cláusula 9.1.1.

En caso de no renovación de las Garantías de Fiel Cumplimiento del Contrato en la oportunidad que corresponde, el Ministerio podrá cobrar, sin necesidad de declaración judicial alguna, las garantías que obren en su poder.

Las Garantías de Fiel Cumplimiento para el último año de vigencia del Contrato deberán mantenerse vigente por 18 meses, por lo que podrá tener una vigencia mínima inicial de 12 meses, debiendo por lo tanto renovarse en los términos y en la oportunidad antes descritos por un nuevo período de 6 meses, de forma tal que la vigencia de la garantía supere en al menos 6 meses la fecha de término del Contrato.

9.1.2.2 Por cobro

En caso de cobro o ejecución de la Garantía de Fiel Cumplimiento, METRO deberá entregar al Ministerio, dentro de los 5 Días hábiles siguientes, una nueva garantía (boleta de garantía o póliza de seguro) por el mismo monto y términos que las anteriores con el fin de que el Contrato se mantenga garantizado permanentemente.

Entregada al Ministerio las garantías referidas en esta cláusula, éste instruirá al banco emisor de la misma para que, en caso de su cobro y ejecución y previa comunicación del Ministerio, mantenga y custodie los respectivos fondos hasta que el Ministerio ordene su transferencia.

9.1.3 EJECUCIÓN DE LA GARANTÍA

Todo incumplimiento grave del presente Contrato que no tenga asignado una garantía especial, facultará al Ministerio al cobro inmediato de las garantías que obren en su poder, así como a la caducidad del Contrato, según lo previsto en la cláusula 19.1 y en el Anexo 4 del mismo. El no cumplimiento íntegro de la obligación de reemplazo o renovación de la Garantía de Fiel Cumplimiento, según corresponda, constituirá un incumplimiento del presente Contrato que no tiene asignada una garantía especial, permitiéndole al Ministerio dar lugar al cobro inmediato de las garantías que obren en su poder, así como a la caducidad del Contrato, según lo previsto en el Anexo 4 del mismo.

Asimismo, las Garantías de Fiel Cumplimiento podrán hacerse efectivas en caso de que METRO no pague las multas ejecutoriadas de conformidad al Contrato, cuando se hubiere dispuesto la caducidad del Contrato y/o en los demás casos establecidos en el Contrato y sus Anexos.



La Garantía de Fiel Cumplimiento destinada a caucionar el cumplimiento de las obligaciones previstas en el Contrato deberá pagarse con el sólo mérito de un certificado que al efecto otorgue el Subsecretario de Transportes, en el sentido de que METRO se ha puesto en situación de hacerla efectiva, lo que deberá señalarse en dicho documento.



En todo caso, esta garantía constituye la evaluación anticipada de los perjuicios que sufre el Estado como consecuencia del incumplimiento del Contrato por parte de METRO.

9.2 GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES LABORALES, PREVISIONALES Y DE SALUD

Cuando la Dirección del Trabajo, las Instituciones Previsionales, los Tribunales de Justicia u otro organismo competente determine, mediante el respectivo documento, que existe incumplimiento de las obligaciones laborales, previsionales y de salud, que correspondan a METRO por aplicación de lo pactado en los respectivos contratos individuales de trabajo celebrados con sus trabajadores para el cumplimiento del presente Contrato, el Ministerio podrá ejecutar la garantía regulada a continuación.

9.2.1 CARACTERÍSTICAS DE LA GARANTÍA

Con el objeto de caucionar el cumplimiento de las obligaciones laborales, previsionales y de salud que corresponden al METRO respecto de sus trabajadores para el cumplimiento del presente Contrato, y previa conformidad del Ministerio, éste deberá entregar a más tardar a los 90 Días siguientes a la total tramitación del acto administrativo que aprueba el presente Contrato, una boleta de garantía o póliza de seguro por un monto de UF 1.000. La glosa de cada boleta será: "Para Garantizar el Cumplimiento de las Obligaciones Laborales y de Seguridad Social derivadas del Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Emisión y Comercialización, Red de Carga en Subterráneo y Superficie y Post Venta del Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago." Si la garantía consistiere en una boleta bancaria, ésta deberá ser emitida en Santiago de Chile, por un banco con sucursal en Chile, y emitirse de forma nominativa, no endosable, irrevocable, pagadera a la vista y al sólo requerimiento de la Subsecretaría de Transportes. Si la garantía consistiere en una póliza de seguro, ésta deberá ser de ejecución inmediata, sin liquidador, ni cláusula de arbitraje, emitida por una compañía aseguradora inscrita en la Comisión para el Mercado Financiero de Chile. METRO deberá acreditar haber pagado la totalidad de la prima correspondiente al período de vigencia de la póliza respectiva.

En ningún caso podrá quedar sometido el cobro de la garantía a la ratificación de un banco extranjero, mandante o tomador beneficiario, lo que deberá ser declarado por el banco o entidad emisora expresamente en el correspondiente instrumento.

La Garantía deberá cubrir todo el período de vigencia del Contrato. Sin perjuicio de lo anterior, las Partes convienen en que su vigencia mínima podrá ser de 12 meses, a partir de la fecha de entrada en vigencia del Contrato, lo que implicará necesariamente la obligación de METRO de renovarla sucesivamente, en cada ocasión, por un período mínimo de 12 meses.

9.2.2 RENOVACIÓN DE LA GARANTÍA

9.2.2.1 Por vencimiento

La Garantía de Cumplimiento de las Obligaciones Laborales, Previsionales y de Salud deberá ser renovada anualmente y entregada al Ministerio con a lo menos 30 Días de anticipación a su vencimiento por las mismas cantidades, exigencias e idénticos términos, señalados en el punto 9.2.1 de la presente cláusula.

En caso de no renovación de la garantía en la oportunidad prevista, el Ministerio podrá cobrar, sin necesidad de declaración alguna, la garantía que obre en su poder.

La Garantía de Cumplimiento de las Obligaciones Laborales, Previsionales y de Salud para el último año de vigencia del Contrato deberá mantenerse vigente por 18 meses, por lo que podrá tener una vigencia mínima inicial de 12 meses, debiendo por lo tanto renovarse



en los términos y en la oportunidad antes descritos por un nuevo periodo de 6 meses, de forma tal que la vigencia de la garantía supere en al menos 6 meses la fecha de término del Contrato.

9.2.2.2 Por cobro

En caso de cobro de la Garantía de Cumplimiento de Obligaciones Laborales, Previsionales y de Salud, METRO deberá entregar al Ministerio, dentro de los 5 Días hábiles siguientes, una nueva boleta o póliza de garantía por el mismo monto y términos que reconstituya la anterior.

Entregada al Ministerio la garantía referida en esta cláusula, éste instruirá al banco emisor de la misma para que, en caso de su cobro y ejecución y previa comunicación del Ministerio, mantenga y custodie los respectivos fondos hasta que el Ministerio ordene su transferencia.

9.2.3 EJECUCIÓN DE LA GARANTÍA

El no cumplimiento íntegro de la obligación de reemplazo o renovación de la Garantía de Cumplimiento de Obligaciones Laborales Previsionales y de Salud, según corresponda, constituirá un incumplimiento del presente Contrato y, en consecuencia, podrá dar lugar al cobro inmediato de la garantía que obre en poder del Ministerio, así como a la caducidad del Contrato, según lo previsto en la cláusula 19.1 y en el Anexo 4 del mismo.

Asimismo, en caso de verificarse un incumplimiento de las obligaciones laborales, previsionales o de salud que corresponde a METRO para el cumplimiento del presente Contrato, según lo determine la Dirección del Trabajo o los Tribunales de Justicia competentes mediante la correspondiente multa ejecutoriada o sentencia judicial ejecutoriada, previo a la ejecución de la garantía, el Ministerio requerirá a METRO el pago de la prestación laboral, previsional o de salud impaga, dentro de los 5 Días Hábiles siguientes a su notificación. Trascurrido dicho plazo sin que METRO haya acreditado el pago antes referido, el Ministerio podrá ejecutar el cobro de la Garantía de Cumplimiento de Obligaciones Laborales, Previsionales y de Salud.

La Garantía destinada a caucionar el cumplimiento de las Obligaciones Laborales, Previsionales y de Salud que corresponden a METRO respecto de sus trabajadores contratados para el cumplimiento del presente Contrato, deberá pagarse con el sólo mérito de un certificado que al efecto otorgue el Subsecretario de Transportes, en el sentido de que METRO se ha puesto en situación de hacerla efectiva, lo que deberá señalarse en dicho documento.

TÍTULO III **DEL RÉGIMEN DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

CLÁUSULA 10. DE LAS RESPONSABILIDADES

En virtud del presente instrumento, METRO se obliga a prestar los Servicios señalados en la cláusula 7, que se detallan en el Anexo 1 del Contrato, en la forma y oportunidad prevista en ellos.

Los estándares de medición de la calidad de los Servicios durante la vigencia del presente Contrato serán aquellos contemplados en el Anexo 2 del mismo.

Si a futuro y de conformidad a los servicios que serán provistos por METRO en virtud del presente instrumento se requiere la celebración de uno o más contratos entre METRO y el Operador Tecnológico, o bien si el Ministerio, en uso de sus atribuciones, reemplazare o incorporare a uno o más Proveedores de Servicios del Sistema y, como consecuencia de ello, resultare necesaria la suscripción de nuevo(s) contrato(s) entre METRO y el (los) Proveedor(es) de Servicio(s) del Sistema, METRO dispondrá de un plazo razonable -que en

ningún caso será menor a 15 Días Hábiles- para la revisión del (los) contrato(s) y para el envío de sus comentarios, con el fin que METRO y el Ministerio puedan acordar su texto.

En caso de no existir acuerdo entre las Partes, METRO deberá suscribir el (los) contrato(s) con el (los) Proveedor(es) de Servicios del Sistema que le instruya el Ministerio, en los términos que éste especifique y dentro del plazo prudencial que establezca el Ministerio, el que en ningún caso será menor a 10 Días Hábiles contados desde la recepción de la Instrucción correspondiente. No obstante, y solo en este caso, METRO deberá dar cumplimiento a los términos del contrato celebrado.

Conjuntamente con la Instrucción a que se refiere el párrafo anterior, el Ministerio deberá comunicar a METRO el inicio del procedimiento de revisión a que se refiere la cláusula 12.2 del Contrato, si correspondiere.

La no suscripción oportuna e íntegra de los instrumentos señalados en la presente cláusula podrá dar lugar a las sanciones establecidas en el Anexo 4 del presente Contrato.

10.1 RESPONSABILIDAD DE METRO POR SUS SERVICIOS

METRO será el único y exclusivo responsable ante el Ministerio, el Sistema y sus Usuarios de la correcta prestación de los Servicios establecidos en el presente instrumento y responderá de culpa leve en la ejecución y operación de los Servicios establecidos en la cláusula 7, con excepción del servicio de recaudación y depósito de los recursos provenientes de la Comercialización y Carga del Medio de Acceso y del servicio de emisión, depósito y distribución de los Medios de Acceso, en cuyo caso su responsabilidad se extenderá hasta la culpa levísima.

En consecuencia, METRO indemnizará con cargo a sus propios recursos los perjuicios que su actuar o inacción, o de sus dependientes o subcontratistas, en la prestación de sus Servicios, pudiere irrogar con motivo del desarrollo de sus Servicios o por incumplimiento de sus obligaciones contractuales.

METRO será responsable de los daños y perjuicios que se produjeran por su causa, la de sus dependientes, la de sus bienes o de aquellos que estén bajo su administración, y aquella derivada de la operación causada por su personal contratado bajo cualquier modalidad y para cualquier fin, o por sus proveedores de servicios o contratistas.

El Ministerio y el Directorio de Transporte Público Metropolitano no serán responsables frente a terceros por las obligaciones que asumiere o debiere asumir METRO con aquéllos, ni por los daños que cause este último, directa o indirectamente en el desarrollo de su gestión, ni de sus empleados, agentes, representantes, proveedores, contratistas y bienes, salvo que dichos daños se hubieren producido en cumplimiento de Instrucciones expresas del Ministerio.

10.2 ALCANCE DE LA RESPONSABILIDAD DE METRO

METRO no será responsable por:

- a) Fallas en la tecnología asociada al Medio de Acceso (Antenas, Validadores) y el software y parámetros residentes en ellos, salvo que se produzcan por falta de mantención de los dispositivos o por mala programación o parametrización atribuible a METRO.
- b) Fraudes tecnológicos asociados al Medio de Acceso.
- c) Proveer servicios de acreditación y homologación de equipos.
- d) Cobros erróneos a Pasajeros, salvo que se produzcan por falta de mantención de los validadores o por mala programación o parametrización atribuible a METRO.
- e) Indisponibilidad de Servicios producto de mantenimiento o caídas de Switch y/o HSA o del Proveedor de Servicios Tecnológicos, siempre que dicho proveedor

hubiere sido designado por el Ministerio y cualquier incumplimiento que tuvo su origen en la acción u omisión de algún otro Proveedor de Servicios Complementarios. Lo anterior, se entiende sin perjuicio del aviso y de las acciones que en tal caso correspondan a METRO de conformidad a lo señalado en el Anexo 2.

10.3 RESPONSABILIDAD EN CASO DE FALLAS DE SERVICIO

Los Servicios que METRO se obliga a prestar de conformidad a la cláusula 7 de este Contrato, consideran la ejecución de todos aquellos procesos, procedimientos y actuaciones, así como la adopción de las decisiones y medidas correctivas y preventivas que fuesen necesarias para la resolución autónoma por parte de METRO de las contingencias y fallas de servicio que: (i) se encuentren comprendidas dentro de la naturaleza y ámbito propio de los Servicios y, (ii) que fueren requeridas para alcanzar una gestión y operación satisfactoria de los Servicios Complementarios de Emisión y Comercialización; Red de Carga en Subterráneo y Superficie y Post venta del Medio de Acceso.

Con todo, las fallas o contingencias de las que tome conocimiento METRO, que alteren la operación normal de sus Servicios y que se deriven de la ejecución o inejecución de los servicios que corresponden a algún(os) otro(s) Proveedor(es) de Servicios Complementarios del Sistema, deberán ser oportunamente comunicadas por METRO a dicho Proveedor y al Administrador de Contrato, mediante el correspondiente Aviso de Falla de Servicio, el cual:

(i) deberá ajustarse al protocolo que será definido por dicho proveedor de servicios en conjunto con METRO y, en caso de no haber acuerdo resolverá el Ministerio. El protocolo será aprobado por el Ministerio dentro de un plazo máximo de 30 Días Hábiles contados desde la entrada en vigencia del Contrato, y se entenderá para todos los efectos, parte integrante del presente instrumento, y

(ii) dará cuenta, además, de la colaboración que METRO prestará al respectivo Proveedor de Servicios Complementarios para el restablecimiento del funcionamiento normal del Servicio, si ello corresponde, por encontrarse comprendido dentro del ámbito propio de los Servicios de METRO. Este Aviso de Falla de Servicio deberá ser entregado en un plazo máximo de 4 horas hábiles, contadas desde el hecho que la origina o desde que METRO hubiere tomado conocimiento de la falla o contingencia, y METRO deberá disponer y acompañar al Administrador de Contrato los comprobantes y respaldos que acrediten haber cumplido con su obligación de generar y transmitir el respectivo Aviso de Falla de Servicio. En caso de no existir el protocolo a que se refiere este párrafo, METRO emitirá el Aviso de Falla de Servicio conforme al protocolo base que se establece en el Anexo 2 del presente Contrato. Para los efectos de computar la entrega oportuna del Aviso de Falla de Servicio, se entenderán por horas hábiles aquellas que median entre las 09:00 y las 18:00 hrs, en los días de prestación de los Servicios de METRO, de acuerdo a lo establecido en el Anexo 2 de este Contrato. Lo anterior, se entiende sin perjuicio del aviso que METRO determine efectuar fuera de los horarios señalados, en aquellos casos en que la magnitud de la falla así lo amerita.

Por su parte, la ocurrencia de alguna situación o contingencia extraordinaria que ponga en riesgo el funcionamiento global del Sistema o implique una interrupción grave en los Servicios Complementarios de METRO o de algún(os) otro(s) Proveedor(es) de Servicios Complementarios del Sistema, deberá ser abordada de acuerdo a lo establecido en el Anexo 5 del Contrato que establece el Equipo de Administración de Emergencias.

10.4 ROL DEL MINISTERIO EN EL FUNCIONAMIENTO GLOBAL DEL SISTEMA

Corresponderá al Ministerio en ejercicio de sus atribuciones legales y en conformidad a lo establecido en la normativa legal y contractual vigente, desarrollar las acciones que fueren necesarias con el fin de velar por el adecuado funcionamiento global del Sistema.



En caso de fallas o interrupción del Servicio, el Ministerio asumirá la vocería frente a los Usuarios del Sistema, cuando no sea posible determinar al momento de su ocurrencia el motivo de la falla o Proveedor de Servicios del Sistema que hubiere dado lugar a la misma. En consecuencia, Corresponderá a METRO gestionar las comunicaciones con los Usuarios respecto de fallas que digan relación exclusiva con sus servicios o que razonablemente puedan atribuirse a la ejecución de éstos.

CLÁUSULA 11. DE LA INFORMACIÓN, DE LOS INFORMES Y LAS AUDITORIAS

11.1 DE LA INFORMACIÓN

El Ministerio tendrá la facultad de solicitar a METRO cualquier información de respaldo razonable en relación al cumplimiento de las obligaciones y Servicios que corresponden a METRO con arreglo al presente instrumento. METRO deberá entregar esa información en un plazo razonable, el cual será determinado por el Ministerio considerando la complejidad del requerimiento y el volumen de los antecedentes a entregar. Con todo, cuando se trate de información que se encuentre permanentemente disponible para METRO, ésta deberá ser entregada a la brevedad posible y en todo caso dentro del plazo máximo de 2 Días Hábiles.

Toda la información que METRO deba entregar al Ministerio o a los demás Proveedores de Servicios del Sistema, será proporcionada de la manera señalada en la cláusula 14 del Contrato, deberá encontrarse actualizada y será proporcionada en medios electrónicos, acompañada de su correspondiente respaldo, salvo que expresamente se solicite en otro formato o que, atendida su naturaleza, solo pueda o deba ser entregada en papel.

El Ministerio podrá solicitar la complementación y/o aclaración de la información entregada por METRO, la cual deberá ser entregada a la brevedad posible y en todo caso dentro del plazo máximo de 2 Días Hábiles. Del mismo modo, el Ministerio podrá liberar a METRO de la entrega de alguna de la información contemplada en esta cláusula, de estimarse que no se requiere por razones fundadas, lo cual le será notificado a METRO con la debida antelación.

El Ministerio, respetando los criterios de factibilidad, razonabilidad, oportunidad y prudencia podrá agregar, eliminar o modificar las solicitudes de entrega de información si así lo requiere para la correcta supervisión del Contrato o la entrega de información a Usuarios.

El incumplimiento a los requerimientos de información establecidos en la presente cláusula podrá dar lugar a la aplicación de las multas establecidas en el Anexo 4 del Contrato.

METRO no podrá tomar acuerdos de confidencialidad con terceros integrantes del Sistema o ajenos a éste, que puedan limitar o condicionar el cumplimiento de su obligación de hacer entrega de información conforme se establece en la cláusula 11, en el Anexo 2 y en otras cláusulas aplicables de este Contrato.

11.2 DE LOS INFORMES

Durante toda la vigencia del Contrato, METRO deberá remitir periódicamente al Ministerio, al AFT y al Operador Tecnológico, en la oportunidad que en cada caso se establece, los siguientes reportes e informes:

11.2.1 Informe mensual al Ministerio de los cambios efectuados sobre la ubicación geográfica, horario de funcionamiento y condiciones de servicios de cada PCMA, PCMAV, estaciones de METRO, Punto o Centro de Atención de la Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso, en lo que corresponda. Este informe deberá remitirse dentro de los 5 Días Hábiles contados desde el último Día Hábil del mes anterior.

- 11.2.2 Informe de Ventas Mensual al Ministerio, que registre el total de lo recaudado por concepto de transacciones de carga efectuadas por los Usuarios, a través de las Redes de Comercialización y Carga del Medio de Acceso o por vías remotas, separando por Subterráneo, Superficie y otros, correspondiente al mes calendario anterior, es decir, entre el primer y el último día del mes anterior. Este informe deberá remitirse el 5º Día Hábil de cada mes y deberá desagregar las transacciones registradas por cada PCMA, PCMAV, estaciones de METRO, Punto o Centro de Atención de la Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso.
- 11.2.3 Reporte diario al AFT y al Ministerio de (i) el total de transacciones de carga y venta de Medios de Acceso registradas en toda la Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso, separando por Subterráneo, Superficie y otros; (ii) el total de fondos depositados por METRO en las Cuentas Bancarias del Sistema el Día Hábil anterior; (iii) conciliación contable y financiera diaria de los recursos recaudados por METRO con arreglo al presente Contrato y respecto de los pagos efectuados con dichos fondos en virtud del Convenio de Transporte si procediera; (iv) el total de fondos depositados por METRO en las Cuentas Bancarias del Sistema por concepto de cobertura de diferencias por recaudo, según lo establecido en la cláusula 4.2.1.11 y Anexo 1 del Contrato; (v) total de Cuotas de Transporte Destruídas en el Día Hábil anterior.
- 11.2.4 Reporte diario al Operador Tecnológico y mensual al Ministerio de los Medios de Acceso incorporados en Lista Negra.
- 11.2.5 Reporte mensual al Ministerio del stock de Medios de Acceso Disponibles. Este informe deberá remitirse dentro de los 5 Días Hábiles contados desde el último Día Hábil del mes anterior.
- 11.2.6 Informe mensual al Ministerio del cumplimiento de los Niveles de Servicio establecidos en el Anexo 2 de este Contrato. Este informe deberá remitirse dentro de los 10 primeros Días del mes siguiente al mes en que fueron prestados los Servicios que se evalúan.
- 11.2.7 Reporte mensual al Ministerio del total de reclamos y/o solicitudes recibidas en los canales de atención al Usuario, sean éstos presenciales (CAE), telefónicos, o página web, con distinción del canal y motivo de dichas solicitudes o reclamos. Este informe deberá remitirse dentro de los 5 Días Hábiles contados desde el último Día Hábil del mes anterior.
- 11.2.8 Reporte mensual al Ministerio del tiempo de respuesta al Usuario por parte de los canales de atención al Usuario, sean éstos presenciales (CAE), telefónicos, o página web, con distinción del canal y motivo de dichas solicitudes o reclamos. Este informe deberá remitirse dentro de los 5 Días Hábiles contados desde el último Día Hábil del mes anterior.
- 11.2.9 Informe anual de gestión, que analice el cumplimiento de las obligaciones contraídas por METRO para el desarrollo de los Servicios, y que permita avaluar tanto la gestión desarrollada como su evolución en el tiempo. Este informe deberá remitirse al Ministerio dentro de los 10 primeros Días Hábiles del mes de enero de cada año.

11.3 DE LAS AUDITORÍAS

Durante toda la vigencia del Contrato, METRO deberá contratar, a su costo, la auditoría externa de una empresa de reconocido prestigio, que permita evaluar su gestión financiera contable así como el resultado de sus procesos de recaudo y depósito de fondos. Esta obligación regirá por toda la vigencia del presente Contrato y cualquier cambio respecto de la empresa que efectúe dichas funciones deberá ser aprobado por el Ministerio. Sin perjuicio de lo anterior, la misma empresa auditora no podrá ejercer tal función por más de tres años consecutivos.

Esta auditoría externa deberá considerar la entrega de lo siguiente junto a los respectivos informes preparados por el Metro:

- 11.3.1 Carta de Opinión de la empresa auditora sobre la conciliación contable y financiera diaria de los recursos recaudados por METRO con arreglo al presente Contrato, a ser emitida con periodicidad semestral.
- 11.3.2 Carta de Opinión de la empresa auditora sobre los procedimientos contables y financieros utilizados por METRO para el desarrollo de los Servicios, a ser emitida con periodicidad semestral.
- 11.3.3 Carta de Opinión de la empresa auditora, junto a su respectivo informe de respaldo, sobre auditoría a los informes diarios mencionados en la cláusula 11.2.3 precedente, literales (i), (ii), (iii) y (iv), a ser emitida con periodicidad semestral.



En un plazo no superior a 30 Días contados desde la fecha de la total tramitación del acto administrativo que aprueba el presente Contrato, METRO deberá presentar al Ministerio una propuesta con los términos de referencias y formatos para cada informe de auditoría, los cuales deberán aprobarse por el Ministerio en un plazo no superior a 30 Días contados, a su vez, desde la recepción formal de la propuesta. En caso de discrepancia resolverá el Ministerio tomando en consideración la factibilidad y disponibilidad que tenga la respectiva empresa de auditoría externa para preparar los respectivos informes en los formatos solicitados por el Ministerio.

La empresa auditora encargada de la elaboración de las Cartas de Opinión deberá encontrarse inscrita en la Comisión de Mercado Financiero (CMF) y acreditar una experiencia mínima de tres años como auditores externos de a lo menos tres sociedades sujetas a la fiscalización de la CMF. La designación de dicha empresa auditora corresponderá a METRO y deberá ser aprobada por el Ministerio, en la medida que corresponda a una de las empresas que forme parte del listado de al menos cinco empresas auditoras que METRO haya entregado al Ministerio y con la idoneidad necesaria y exigencias antes indicadas. Al efecto, en un plazo no superior a 30 Días contados desde la fecha de la total tramitación del acto administrativo que aprueba el presente Contrato, METRO deberá entregar al Ministerio la lista de las empresas auditoras propuestas y deberá entregar dentro de igual plazo una copia legalizada del certificado que acredite la inscripción de dichas empresas en la CMF.

Cualquier cambio o renovación de la empresa auditora contratada por METRO deberá ser informado al Ministerio con al menos 30 Días Hábiles de anticipación, el cual podrá vetar la decisión si la empresa contratada no cumple con los requisitos antes expuestos.

Será obligación de METRO exigir a la empresa auditora que proporcione al Ministerio copia de las Cartas de Opinión y los informes de auditoría de respaldo, en las mismas fechas de entrega a METRO.

CLÁUSULA 12. DE LAS CONDICIONES ECONÓMICAS DEL CONTRATO

12.1 DE LA REMUNERACIÓN DE METRO Y SUS PAGOS

A partir de la fecha de inicio de los Servicios conforme se establece en la cláusula 8 y durante toda la vigencia del presente Contrato, METRO tendrá derecho a percibir un pago mensual por los Servicios establecidos en la cláusula 7 del presente Contrato según corresponda, cuyo monto dependerá del tipo de servicio que METRO preste.

Los pagos mensuales a los cuales tiene derecho Metro y que se estipulan en la presente cláusula 12.1, están expresados en pesos chilenos, Unidades de Fomento (U.F) o dólares de los Estados Unidos de América, según corresponda, incluyendo el IVA aplicable a cada uno de ellos, según lo dispuesto en el DL 825, de 1974, del Ministerio de Hacienda, vigente a la fecha de la suscripción del presente contrato.



12.1.1 Servicios de Red de Carga

12.1.1.1 Servicio de Red de Carga Subterráneo

El pago mensual que METRO tendrá derecho a percibir por este Servicio será equivalente a un porcentaje (Tasa-Subterráneo) del valor de las Cuotas de Transporte cargadas (Recaudo Subterráneo) en los Medios de Acceso efectuadas a través de la Red de Carga Subterráneo, en las que se entienden incorporadas las Cuotas de Transportes de Mandatos CPP (postpago)¹ y de ticket de viaje, registradas en el Informe de Ventas Mensual sección Subterráneo. Dicho pago es exento de IVA.

La Tasa Subterráneo será de **6,13%** (seis coma trece por ciento) y se mantendrá fija durante la vigencia del Contrato, sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula 12.2.2.

12.1.1.2 Servicio de Red de Carga Superficie

El pago mensual que METRO tendrá derecho a percibir por este Servicio será equivalente a un porcentaje (Tasa-Superficie) del valor de las Cuotas de Transporte cargadas (Recaudo Superficie) en los Medios de Acceso efectuadas a través de la Red de Carga Superficie, dentro de las cuales se entienden incorporadas las cuotas de transportes del Retail, registradas en el Informe de Ventas Mensual sección Superficie. Dicho pago es exento de IVA.

La Tasa Superficie será de **7,40%** (siete coma cuarenta por ciento) y se mantendrá fija durante la vigencia del Contrato, sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula 12.2.2

12.1.2 Postventa

El pago mensual que METRO tendrá derecho a percibir por este Servicio, de acuerdo a lo establecido en la Cláusula 7.2, será de 2.951,74 UF (dos mil novecientas cincuenta y una coma setenta y cuatro unidades de fomento). Dicho pago es exento de IVA.

El Monto se mantendrá fijo durante la vigencia del Contrato y solo se podrá modificar, en el ítem respectivo, cada 12 meses desde el inicio del Contrato, en caso de un aumento del Costo de Postventa para Metro, derivado directamente de un aumento del 20% o más de los Medios de Acceso dañados en el sistema y recibidos por Metro para su postventa, respecto del determinado a la suscripción de este Contrato.

En el caso de las tarjetas no emitidas por METRO que el área de Postventa reciba y estime necesario su recambio, éstas deberán ser pagadas con cargo a los recursos del Sistema a METRO al valor de venta al público, las cuales serán informadas por METRO al MTT, mensualmente en una liquidación específica para estos efectos. El pago efectuado con cargo a recursos del Sistema a METRO podrá ser impugnado, debiendo METRO en tal caso acreditar, mediante un informe técnico del Operador Tecnológico, la inutilización efectiva de dichas tarjetas.

12.1.3 Otros Servicios

METRO tendrá derecho a percibir con cargo a los recursos del Sistema, una remuneración mensual por los servicios descritos en la Cláusula 7.4, por el tiempo que sean requeridos y cumpliendo los estándares de calidad descritos en el Anexo 2. Entre estos se cuentan:

¹ Se refiere a los respectivos Convenios Post Pago (CPP) por medio de los cuales se disponibilizan, en los Medios de Acceso, Cuotas de Transporte para ser utilizadas en el Sistema de Transporte Público Metropolitano y, que son pagadas de forma posterior por el Usuario. A la fecha de suscripción del presente contrato, los CPP vigentes son los suscritos con CMR Falabella y el de funcionarios del Administrador Financiero de Transantiago (AFT).

a) *Servicio de Plataforma de Activación de Cuotas de Transporte y Convenios, en dispositivos con NFC, lo que incluye:*

(i) *Pago mensual de 292,32UF IVA incluido (Doscientas noventa y dos coma treinta y dos Unidades de Fomento) por los Servicios de Hosting y Monitoreo de la plataforma de descarga NFC, y;*

(ii) *Pago mensual de 346,23 UF IVA incluido (Trescientas cuarenta y seis coma veintitrés Unidades de Fomento), por los Servicios de Contrato de Mantenimiento y upgrade de la Aplicación, en servidores (SSR) y en APP.*

El MTT podrá instruir a METRO la mejora del Servicio de Plataforma de Activación de Cuotas de Transporte y Convenios, en dispositivos con NFC, incluyendo operaciones vía API y una plataforma para una mayor cantidad de transacciones, en cuyo caso pagará a METRO, con cargo a los recursos del Sistema, un monto de 6.555,40 UF IVA incluido (seis mil quinientos cincuenta y cinco coma cuarenta Unidades de Fomento), por concepto de habilitación, por única vez, y un pago mensual de 1.053,54 UF IVA incluido (Mil cincuenta y tres coma cincuenta y cuatro Unidades de Fomento), en reemplazo de los pagos establecidos en los literales (i) y (ii) de esta cláusula y cuya puesta en servicio se estima para el mes de abril del año 2023.

Los pagos mensuales que METRO reciba con cargo a recursos del Sistema, por la operación de este servicio, se encuentran descritos en la presente Cláusula, quedando establecido que, con cargo a dichos recursos, se efectuó el pago, previa y completamente, de aquellas inversiones necesarias para la provisión del mismo.

b) *Servicio Switch y HSA, provisto por el Proveedor de Servicios Tecnológicos - Sonda S.A. o quien lo sustituya - que consiste en dar continuidad operacional a la Red de Carga Subterráneo producto del cambio de infraestructura a nivel de servidores centrales por parte de dicho Proveedor. El pago mensual asciende a 1.230,76 UF, IVA incluido (Mil doscientas treinta coma setenta y seis Unidades de Fomento). Estos servicios se encuentran en ejecución desde enero de 2022 y se extenderán por toda la vigencia del presente Contrato.*

El monto establecido en el párrafo anterior se mantendrá en tanto se encuentre vigente la relación contractual entre el MTT y el Proveedor de Servicios Tecnológicos Sonda, por lo que de variar, ya sea por modificación de sus condiciones particulares o por cambio de Proveedor Tecnológico que importe, a su vez, una variación del monto a pagar por Metro, sus condiciones se revisarán conforme al procedimiento establecido en la cláusula 12.2.2.2

c) *Servicio de comunicaciones y plan de datos para los puntos de venta de los Operadores de Superficie y que utilicen al menos una Antena de Carga, que consiste en permitir el normal funcionamiento, tráfico de datos e intercambio de información entre el POS y sus correspondientes Antenas de Carga y Sistemas Centrales. El pago mensual asciende a 309,4 UF IVA incluido (Trescientas nueve coma cuatro Unidades de Fomento), lo que contempla un máximo de 100 visitas técnicas mensuales, más un monto de 0,595 UF IVA incluido (Cero coma quinientas noventa y cinco Unidades de Fomento) por visita adicional, en caso de exceder las 100 visitas técnicas. El inicio del presente servicio coincidirá con la entrada en operación de las nuevas Antenas en la Red de Carga de Superficie.*

d) *Otros servicios que el MTT le encargue, deberán ser cotizados por Metro y autorizados por el MTT debiendo, en caso de contratarse someterse a los ajustes descritos en la Cláusula 12.2, si correspondiere.*

e) *Servicios transitorios:*

i. *Servicio de plataforma Switch, provisto por el Proveedor de Servicios Tecnológicos - Sonda S.A. - para permitir la migración de los Puntos de Venta en la Red de Superficie.*

El pago mensual asciende a 1.785 UF IVA incluido (Mil setecientos ochenta y cinco Unidades de Fomento), desde enero de 2022 hasta el completo reemplazo de las Antenas Seguras en la Red de Carga de Superficie.

Dichas condiciones se mantendrán en tanto se encuentre vigente la relación contractual entre el MTT y el Proveedor de Servicios Tecnológicos Sonda, por lo que, de variar, ya sea por modificación de sus condiciones particulares o por cambio de Proveedor Tecnológico que importe, a su vez, una variación del monto, sus condiciones se revisarán conforme al procedimiento establecido en la cláusula 12.2.2.

ii. De igual forma, con cargo a los recursos del Sistema se pagará a Metro, por una única vez, los costos resultantes de la operación residual de los servicios prestados durante la transición al presente contrato, como los PCMA y PCMAV a los que se le hubiese puesto término anticipado, y que se detallan a continuación: Servipag, servicio de PCMA (Contrato CO-294-2013-G) y PCMAV (Contrato CO-226-2013-G), ServiEstado servicio de PCMA (Contrato CO-365-2013-G), 12 Contratos PCMAV red de Fullcarga (Contratos: CO-232-2013-G, MARCOS AURELIO VARGAS FERRADA; CO-232-2014-G, MAXIMO SERGIO CARREÑO MARAMBIO; CO-257-2013-G, MAXIMO SERGIO CARREÑO MARAMBIO; MP-031-2019-G, CAROLINA ISABEL PADILLA ARELLANO; CO-269-2013-G, CLAUDIO MARCELO CUBILLOS RAVEST; CO-258-2013-G, FREDDY ANDRES BUSTOS BARRAS; CO-261-2013-G, JACQUELINE DEL CARMEN BRAVO VENEGAS; CO-262-2013-G, CASANDRA VALERIA VEJAR PALACIOS; CO-264-2013-G, GABRIELA DE LA NIEVES RAMIREZ PARRA; CO-270-2013-G, SANCHEZ Y URZUA LTDA.; CO-271-2013-G, GRACIELA DEL PILAR JARAQUEMADA y CV-291-2016-G, FERNANDO SEGUNDO CABRA BARRERA), que operaban bajo el anterior contrato entre MTT y Metro, y que no forman parte de la base de costos objeto del presente contrato. Estos costos serán pagados con cargo a los recursos del Sistema a Metro, previo respaldo o proyección de costos, hasta el término efectivo de dichos contratos. El pago corresponde a \$519.536.702 (quinientos diecinueve millones quinientos treinta y seis mil setecientos dos pesos chilenos)

iii) Las inversiones para prestar los servicios de desarrollo y ajustes por concepto de integración de las nuevas Antenas de Carga por parte de los Operadores de la Red de Superficie, corresponderá a pagos únicos que, con cargo a recursos del Sistema, se realizarán a Metro. El monto a pagar por estos servicios será el equivalente a USD 639.304 (seiscientos treinta y nueve mil trescientos cuatro dólares). Este valor será pagado en 3 (tres) parcialidades, asociadas al cumplimiento de los siguientes hitos: 1) Compra de dispositivos; 2) Desarrollo de sistemas y, 3) Despliegue en terreno, los cuales tendrán una ponderación del 53,2%, 23,4% y 23,4%, respectivamente, sobre el monto total. El pago se realizará en Pesos según el valor del Dólar observado reportado por el Banco Central, correspondiente al día del pago respectivo.

iv) Servicio de adquisición de Cuotas de Transporte vía Internet: Mediante sitios web con acceso seguro (protocolo https o superior), para ser incorporadas con posterioridad a un Medio de Acceso recargable específico de cualquier formato. Este servicio no ha sido habilitado permanentemente por METRO, habiéndose prestado, para asegurar la continuidad en la prestación de los servicios del antiguo Contrato MTT-METRO, hasta el día 02 de febrero de 2022, sin perjuicio de lo cual METRO recibirá un ingreso del 2.5% (dos coma cinco por ciento) sobre las cargas de Cuotas de transporte realizadas en tal modalidad. Esto no considera la carga en Retail.

12.1.4 Aspectos generales

El Ministerio podrá contrastar la información registrada en el Informe de Venta Mensual con los reportes e informes que le entreguen otros Proveedores de Servicios del Sistema. En caso de existir diferencias en la información, el Ministerio determinará y autorizará de conformidad a lo señalado en la cláusula 12.1.5 siguiente el monto no disputado que corresponda a METRO.

Las Partes acuerdan que, con una anticipación de 90 días al vencimiento de cada período anual desde la suscripción del presente contrato (12 meses), iniciarán el procedimiento de revisión, según lo señalado en la cláusula 12.1.1 para los Servicios de Red de Carga, de manera que ambas Partes determinen si correspondiere, la nueva Tasa a aplicar en cada Estrato (Subterráneo o Superficie) para el período anual subsecuente. En caso de producirse diferencias entre las Partes sobre la determinación de las nuevas Tasas aplicables, ellas serán resueltas conforme al mecanismo establecido en la cláusula 12.2.3.

Metro podrá realizar eficiencias que no afecten los niveles de servicios declarados en Anexo 2, ni a los indicadores de satisfacción de Usuarios, sin que ello implique rebaja en las Tasas descritas en cláusula 12.1.1, en ninguna de las revisiones posteriores.

12.1.5 De las fechas de pago

El pago de los Servicios antes referidos, particularmente bajo las condiciones señaladas en las cláusulas 12.1.1 (Servicios de Red de Carga) y 12.1.2 (Postventa), prestados entre el día 1º y el último día de cada mes, se realizará el día 10 del siguiente mes o el Día Hábil más próximo si éste recayere en día inhábil, con cargo a los recursos disponibles en la Cuenta Bancaria 2 del Sistema, previa instrucción al AFT que imparta el Ministerio. Las cantidades señaladas en la liquidación de METRO y que no fueren comprendidas dentro de la instrucción de pago que el Ministerio comunique al AFT, se entenderán como montos disputados, los cuales no darán lugar al mecanismo de compensación establecido a continuación. En el evento que el Ministerio no imparta la instrucción mencionada precedentemente, se entenderá que para esa remuneración no existen montos disputados.

La falta de pago de la remuneración no disputada que corresponde a METRO de conformidad a lo establecido en la presente cláusula y en el Anexo 2 del Contrato, facultará a METRO, a contar del décimo Día Hábil contado desde el vencimiento de la fecha de pago señalada precedentemente, para compensar el monto de lo no disputado que el Sistema adeudare a METRO por concepto de remuneración de sus Servicios, con la cantidad equivalente a dicho monto que METRO deba depositar en la Cuenta Bancaria 0 del Sistema, en virtud de los Servicios que presta de conformidad a este Contrato como recaudador de los recursos pagados por los Usuarios para acceder a los servicios de transporte del Sistema. Si las sumas a depositar no alcanzaran a cubrir el monto de lo adeudado a dicha fecha por concepto de remuneración, METRO procederá en igual forma con las sumas a depositarse en los días siguientes en las Cuentas Bancarias del Sistema hasta haber cubierto por completo lo adeudado por concepto de su remuneración. En el evento que tenga lugar la compensación señalada, METRO deberá informar a AFT y al Ministerio de los montos compensados, y acompañará los respectivos respaldos de transferencia.

Adicionalmente, en la fecha de pago indicada en esta cláusula, se reembolsarán a METRO los montos correspondientes a los desembolsos por éste realizados por concepto de Viajes de Cortesía entregados a los Usuarios entre el día 1º y el último día del mes anterior, de conformidad a lo indicado en el literal D.5 del Anexo 1. Para estos efectos, METRO deberá acompañar al Ministerio un informe de rendición, conjuntamente con los informes de Niveles de Servicio y liquidación de pagos a que se hace mención en la cláusula siguiente.

METRO deberá remitir al AFT la factura correspondiente por los montos pagados como remuneración a sus Servicios. Este documento deberá emitirse a nombre del Administrador Financiero de Transantiago S.A. o a quien le suceda legalmente, exclusivamente en razón de su calidad de administrador del patrimonio obligado a efectuar dicho pago, conformado por los Recursos del Sistema.

12.1.6 Del cálculo del pago

El monto definitivo de la remuneración mensual que corresponde a METRO por los servicios descritos en la cláusula 7, particularmente bajo las condiciones señaladas en las cláusulas 12.1.1 (Servicios de Red de Carga) y 12.1.2 (Postventa), se determinará conforme al grado de cumplimiento alcanzado de los Niveles de Servicio establecidos en el Anexo 2 y a los

valores contemplados en dicho Anexo para cada servicio y de las modificaciones que correspondan a dicho Anexo.

Para los efectos de su pago, se deja constancia que METRO deberá preparar y remitir al Administrador de Contrato una propuesta de liquidación de pago, junto con los informes contemplados en el Anexo 2, relativos al nivel de cumplimiento funcional y operacional de cada rubro de Servicio evaluado. Dichos antecedentes deberán ser entregados con una periodicidad mensual y a más tardar el 10º día de cada mes o el Día Hábil más próximo si este recayere en día inhábil. Si METRO no remite oportunamente la propuesta de liquidación de pago, el pago correspondiente se acumulará para el mes siguiente o para el mes que corresponda a la fecha de entrega efectiva de dicha información por parte de METRO.

El Ministerio podrá hacer observaciones al monto del pago informado por METRO o a los informes de Niveles de Servicio presentados por éste, conforme al procedimiento establecido en el Anexo 2. El Ministerio a través del Administrador de Contrato podrá requerir a METRO la información que fuere necesaria para los efectos de aclarar o complementar los pagos informados o lo expresado en los informes de Niveles de Servicio, si así corresponde, dentro de los plazos que defina el Ministerio.

Los eventuales ajustes y/o descuentos que fueren procedentes de conformidad a lo señalado en el Anexo 2, se efectuarán en la liquidación siguiente. La última liquidación de pago se realizará el día 25 del mes siguiente al último mes de Servicio. En dicha liquidación se ejecutarán la totalidad de los descuentos que corresponda realizar, y las eventuales bonificaciones a que METRO tenga derecho.

12.1.7 De la impugnación

En caso de producirse diferencias entre METRO y el Ministerio sobre el grado de cumplimiento de los Niveles de Servicio o sobre el monto del pago correspondiente a METRO, ellas serán resueltas conforme al procedimiento previsto en el Anexo 2 del Contrato, conforme lo requiera cualquiera de las Partes. Asimismo, el Ministerio, de oficio o a petición de METRO, podrá, a partir de la actualización de la información disponible y en caso de producirse un error de cálculo, Instruir ajustes en los pagos realizados a METRO. Dichos ajustes se harán efectivos en la liquidación siguiente a la fecha en que se generó el cálculo o se tuvo conocimiento del error. Toda impugnación por parte del Ministerio deberá indicar qué parte del pago mensual informado por METRO le presenta reparo y cuál no, de forma tal que la parte no observada o impugnada sea pagada en la forma regular contemplada en el presente Contrato. En evento que la impugnación no especifique la parte impugnada, se entenderá que no existe observación o impugnación alguna.

12.1.8 Otros ingresos de METRO y sus pagos al Sistema

De los ingresos generados por negocios adicionales que sean consecuencia de las actividades de este Contrato, METRO pagará al Sistema los montos que se indican, de conformidad a lo instruido por el Ministerio. En particular, pagará al menos los negocios asociados a las siguientes facultades entregadas por el MTT:

12.1.8.1 Emisión y Comercialización del Medio de Acceso de Formato Obligatorio
De acuerdo con lo establecido en cláusula 7 del presente Contrato, METRO emitirá y comercializará Medios de Acceso de Formato obligatorio (Al portador, Personalizados y Con beneficios), bajo las siguientes condiciones económicas:

12.1.8.1.1 Tarjetas bip! regulares (Al portador y Personalizados)

Por cada tarjeta bip! regular que METRO emita y comercialice, deberá pagar al Sistema un royalty de \$320 (trescientos veinte pesos). El pago que realice mensualmente METRO, deberá sujetarse a la cantidad de tarjetas emitidas y comercializadas registradas en el Informe de Ventas Mensual sección Tarjetas bip!.

El valor del royalty se mantendrá fijo durante la vigencia del Contrato. El Ministerio solo podrá modificarlo fundadamente, por cambio en la tecnología o características técnicas, por ejemplo, debiendo para ello acordar con METRO nuevas condiciones sobre Emisión y Comercialización.

Adicionalmente al pago de royalty por parte de METRO, éste deberá pagar al Sistema el 20% (veinte por ciento) de la Utilidad de otros negocios distintos a la comercialización del medio de acceso que METRO genere producto de su facultad de Emitir tarjetas bip! regulares, como por ejemplo, la inclusión de publicidad pagada en la tarjeta bip!.

METRO podrá mantener canales de comercialización vía internet de tarjeta bip! Al portador, en cuyo caso deberá descontar del costo operativo, consignado en la cláusula 12.1.8.1.4 (TAM intermodal), el monto proporcional que corresponda a dicho Medio de Acceso. Para estos efectos, los costos de mecanizado y despacho, vía correo postal, podrán ser cargados por METRO al comprador final del Medio de Acceso.

12.1.8.1.2 Tarjetas TNE

METRO podrá percibir ingresos derivados de la explotación del Medio de Acceso, entendiéndose por ello los ingresos que éste genere por acuerdos comerciales basados en la facultad exclusiva de emitir la tarjeta TNE.

METRO deberá entregar mensualmente al MTT, una rendición de ingresos por este concepto, y depositar en las Cuentas Bancarias del Sistema, un 20% (veinte por ciento) del margen bruto de dichos ingresos.

12.1.8.1.3 Tarjetas TAM-Metro

Por cada tarjeta TAM-Metro que METRO emita y comercialice, deberá pagar al Sistema un royalty de \$320 (trescientos veinte pesos). El pago que realice mensualmente METRO, deberá sujetarse a la cantidad de tarjetas emitidas y comercializadas registradas en el Informe de Ventas Mensual sección Tarjetas bip!.

El valor del royalty se mantendrá fijo durante la vigencia del Contrato. El Ministerio solo podrá modificarlo fundadamente, por cambio en la tecnología o características técnicas por ejemplo, debiendo para ello acordar con METRO nuevas condiciones sobre Emisión y Comercialización.

Adicionalmente al pago de royalty por parte de METRO, éste deberá pagar al Sistema el 20% (veinte por ciento) de la Utilidad de otros negocios distintos a la comercialización, que METRO genere producto de su facultad de Emitir Tarjetas TAM-Metro.

12.1.8.1.4 Tarjetas TAM Intermodal (TAM)

Por cada tarjeta TAM que METRO emita y comercialice, deberá pagar al Sistema un royalty de \$200 (doscientos pesos). El pago que realice mensualmente METRO, deberá sujetarse a la cantidad de tarjetas emitidas y comercializadas registradas en el Informe de Ventas Mensual sección Tarjetas bip!.

El valor del royalty se mantendrá fijo durante la vigencia del Contrato. El Ministerio solo podrá modificarlo fundadamente, por cambio en la tecnología o características técnicas, por ejemplo, debiendo para ello acordar con METRO nuevas condiciones sobre Emisión y Comercialización.

Adicionalmente al pago de royalty por parte de METRO, y dado que a la fecha esta tarjeta se comercializa por distintos medios, lo que se podrá mantener durante la vigencia del Contrato, METRO deberá pagar mensualmente al Sistema, el 20% de (veinte por ciento)

de la utilidad producto de la comercialización y de su facultad de Emitir Tarjetas TAM; y de otros negocios distintos al anterior, considerando los siguientes costos:

Los Costos de la TAM Intermodal incluirán: Costo de Fabricación, Costo de servicio de recaudación de Banco Estado (solo mientras se comercializa en ChileAtiende o en puntos sin comisión), Costo de arriendo de equipos Puntos de Venta (POS), Costo de comisiones del Adquirente, Costo de las tarjetas mermadas entregadas por ChileAtiende (solo mientras se comercializa en ChileAtiende), Costo de asignación por control de calidad, Costo de asignación por distribución, Costo de Royalty a pagar por METRO al Sistema y margen fijo garantizado a Metro (\$300 por tarjeta).

Los costos operativos de sistemas asociados a la entrega presencial de la TAM Intermodal a los beneficiarios han sido incluidos en los costos de Postventa. No obstante, el Ministerio podrá, en cualquier momento instruir a METRO, el término de la contratación de dichos servicios y la entrega de la TAM Intermodal solo a través de sus OAC y/o de los puntos de entrega de la TAM-Metro. En este último caso, el monto fijo de Posventa se reducirá en 274 UF/mes, iva incluido.

METRO podrá mantener canales de comercialización vía Internet de la TAM Intermodal, prorrateando sus costos operativos de sistemas en ellos, valorados en 52 UF/mes más IVA (cincuenta y dos Unidades de Fomento), para efectos de calcular el margen y el eventual pago del 20% de éste al Sistema. En caso de que METRO comercialice Tarjetas bip! al portador, deberá descontar, de los referidos costos operativos, el monto que corresponda por dicho Medio de Acceso, de forma proporcional. Para estos efectos, los costos de mecanizado y despacho, vía correo postal, podrán ser cargados por METRO al comprador final del Medio de Acceso.

12.1.8.2 Emisión y Comercialización del Medio de Acceso de distribución Voluntaria

De acuerdo con lo establecido en cláusula 7.1 del presente Contrato, METRO también podrá emitir y comercializar Medios de Acceso de distribución Voluntaria (multiformato), en los mismos términos establecidos a la fecha de suscripción del presente contrato.

12.1.8.2.1 Tarjetas Multiformato

En particular METRO podrá percibir ingresos derivados de la explotación del Medio de Acceso, entendiéndose por ello los ingresos que éste genere por acuerdos comerciales basados en la facultad de incorporar el Medio de Acceso a un Medio de Pago. En tal caso, METRO deberá entregar mensualmente al MTT, una rendición de ingresos por este concepto, y depositar en las Cuentas Bancarias del Sistema, un 20% (veinte por ciento) del margen bruto de dichos ingresos.

12.1.8.3 Aspectos generales

Con cargo a los recursos del Sistema, se pagarán directamente a METRO, las Inversiones que acuerden a efectos de mejorar los sistemas de Emisión y Comercialización de las tarjetas.

El precio de venta a usuarios de cada Medio de Acceso de formato obligatorio, será determinado por la Autoridad respectiva, en los mismos términos establecidos a la fecha de suscripción del presente contrato. Sin perjuicio de lo anterior, de rebajar la Autoridad el precio de venta de dichas tarjetas a los usuarios, las partes deberán acordar las condiciones respecto del medio de acceso que corresponda.²

² El precio inicial de venta se fijó en el primitivo Contrato de Prestación de Servicios Complementarios de Administración Financiera, suscrito entre el MTT y el AFT, el año 2005, estableciendo en el mismo instrumento, una fórmula de reajuste anual a acordar por las partes (equivalente a UF 0,06 redondeando a los \$50 más cercanos). El Contrato MTT-METRO 2012, recoge como precio inicial de venta del Medio de

12.2 DEL RÉGIMEN ECONÓMICO DEL CONTRATO Y DEL EVENTUAL AJUSTE DE SUS CONDICIONES ECONÓMICAS

Las Partes, no obstante haber acordado montos y tasas fijas para toda la vigencia del contrato y en virtud de los acuerdos de eventual reajustabilidad y de los principios de evolución de la tecnología, interrelación del Sistema, continuidad de Servicio y flexibilidad e integración que se reconocen en el presente instrumento, el Ministerio podrá instruir a METRO, o éste proponer al Ministerio, la implementación de eventuales modificaciones a la prestación de los Servicios contratados, que podrán dar origen a revisiones y eventuales ajustes de tasas y pagos, conforme se señala en las cláusulas 12.2.1.1 y 12.2.1.2 siguientes, y sin perjuicio de los demás casos de revisión y eventual ajuste de tasas y pagos que se describen en las referidas cláusulas 12.2.1.1 y 12.2.1.2 y, de acuerdo a los plazos establecidos en las cláusulas 12.2.2.1 y 12.2.2.2 siguientes.

12.2.1 De las revisiones y eventuales ajustes de Tasas y Pagos

12.1 DEL RÉGIMEN ECONÓMICO DEL CONTRATO Y DEL EVENTUAL AJUSTE DE SUS CONDICIONES ECONÓMICAS

Las Partes, no obstante haber acordado montos y tasas fijas para toda la vigencia del contrato y en virtud de los acuerdos de eventual reajustabilidad y de los principios de evolución de la tecnología, interrelación del Sistema, continuidad de Servicio y flexibilidad e integración que se reconocen en el presente instrumento, el Ministerio podrá instruir a METRO, o éste proponer al Ministerio, la implementación de eventuales modificaciones a la prestación de los Servicios contratados, que podrán dar origen a revisiones y eventuales ajustes de tasas y pagos, conforme se señala en las cláusulas 12.2.1.1 y 12.2.1.2 siguientes, y sin perjuicio de los demás casos de revisión y eventual ajuste de tasas y pagos que se describen en las referidas cláusulas 12.2.1.1 y 12.2.1.2 y, de acuerdo a los plazos establecidos en las cláusulas 12.2.2.1 y 12.2.2.2 siguientes.

12.2.1 De las revisiones y eventuales ajustes de Tasas y Pagos

12.2.1.1 De las revisiones y eventual ajuste de Tasas

La revisión y eventual ajuste de Tasas se realizará solo en los siguientes casos:

(i) Ajustes de Tasas que se enmarcan en la modificación de los servicios de Emisión y Comercialización y Red de Carga del Medio de Acceso, descritos en la cláusula 7.3 del Contrato y que importen aumentos de costos operaciones;

(ii) Ajustes de Tasas que, a pesar de enmarcarse en la modificación de naturaleza de los Servicios encomendados a METRO en virtud de la Cláusula 7.3, no se comprenden dentro de aquellos específicamente requeridos conforme a la misma y que importen aumentos de costos operacionales;

(iii) Ajustes a las Tasas (Tasa-Subterráneo, Tasa-Superficie) por Condiciones Excepcionales, debido a causas ajenas a la voluntad de las Partes y no imputables directamente a la gestión de los Servicios prestados, en el marco del presente Contrato. De tal forma, las Tasas se podrán revisar, en los plazos y forma establecidos en 12.2.2.1, en caso de cumplirse alguna de las siguientes condiciones excepcionales (las "Condiciones Excepcionales"):

Acceso, el referido en dicho instrumento, replicando la fórmula de cálculo de reajuste anual (Anexo 1, Cláusula C.2.1.)

a) *Variación del Recaudo Total del Sistema mayor al 25% respecto de Recaudo Base. Para estos efectos el Recaudo Base se acordó en \$512.000 Millones/año y corresponde a montos cargados en los Medios de Acceso en las redes del Sistema (Subterráneo, Superficie y Nube) sumados a los usados por los Medios de Pago para viajar en el Sistema. A esta variación máxima de Recaudo se le denominará "Banda de Ajuste de Ingresos".*

b) *Aumentos de Costos Estructurales del Sistema. A modo de ejemplo, para Subterráneo esto aplicará por un aumento de costos para la infraestructura de Red de Carga de una nueva Línea de Metro o la extensión de una existente. A esta variación máxima de Costos, que deben ser estructurales, se le denominará "Banda de Ajuste de Costos".*

(iv) *Ajustes a las Tasas por reajuste de Contratos en UF. Para todos los contratos suscritos por METRO con terceros, relacionados con el servicio de carga subterránea y superficie de la cláusula 7.3, en Unidades de Fomento, se aplicará un reajuste anual de IPC a su equivalente en pesos, en los plazos y forma establecidos en 12.2.2.1, el cual se reflejará en las Tasas respectivas. Los contratos a los cuales se les aplicará el mecanismo son los que tengan al menos 12 meses de vigencia, debiendo METRO acreditarlo ante el Ministerio.*

(v) *Ajustes a las Tasas por cambios en la legislación tributaria, laboral o previsional, que en cualquier caso importen o conlleven una alteración al equilibrio económico del contrato.*

(vi) *Ajuste de Tasas originados por un aumento de los costos operacionales en el contexto de la prestación de los servicios del presente contrato, en la medida que se encuentren debidamente justificados mediante la presentación del(los) informe(s) técnico(s) elaborado(s) por METRO y la consiguiente aprobación del Ministerio, por medio del acto administrativo correspondiente.*

Las Partes han acordado que, durante cada periodo de revisión de Tasas, desde la suscripción del Contrato, en el caso que METRO realice eficiencias (reducciones de costos) que no afecten los niveles de servicio declarados en el Anexo 2, las eventuales reducciones de costos no serán reflejadas en los eventuales cálculos de Tasas. De tal forma, los ítems en que METRO redujo sus costos se mantendrán para efectos del cálculo los montos originalmente acordados a la fecha de suscripción del presente Contrato y por tanto no afectarán el valor de las Tasas, por este concepto.

Las modificaciones señaladas en el literal (i) precedente, que tengan por objeto los servicios establecidos en la cláusula 7.3 del Contrato, quedarán sujetos a las siguientes reglas:

a) *La modificación deberá aprobarse siempre mediante acto administrativo fundado, considerar el otorgamiento de un plazo razonable para su ejecución e implementación por METRO y considerar la factibilidad técnica de su implementación;*

b) *El Ministerio podrá instruir a METRO la implementación inmediata de dichas modificaciones y en tal caso METRO tendrá derecho a la revisión posterior del ajuste de Tasas.*

En caso de que la modificación implique una disminución de los Servicios contratados a METRO, conforme a la cláusula 7.3 del Contrato, ésta se registrará por las reglas establecidas en el párrafo anterior, en la medida que le sean aplicables, para determinar el menor precio de los Servicios.

Las modificaciones establecidas en el literal (ii), que tengan por objeto la prestación de servicios vinculados a los servicios entregados por METRO, pero que no se encuentran contemplados en la cláusula 7.3, quedarán sometidos al procedimiento establecido en el numeral 12.2.2.1, y a las reglas siguientes:

a) *La modificación deberá aprobarse siempre mediante acto administrativo fundado;*

- b) Las Partes deberán evaluar el impacto económico financiero de dicha modificación, con antelación a su implementación;
- c) La modificación en ningún caso podrá alterar o cambiar el objeto del presente Contrato, así como la naturaleza de los Servicios a que se ha obligado METRO, conforme lo establece la Cláusula 7 del presente Contrato, así como tampoco, la referida modificación, podrá exceder el objeto social de METRO;
- d) La modificación deberá considerar un plazo razonable para la ejecución e implementación de los sistemas y/o procesos que fuere necesario desarrollar por parte de METRO o sus proveedores y;
- e) Deberá considerarse la factibilidad técnica de su implementación.

Asimismo, en caso de verificarse las Condiciones descritas en las letras iii), iv), v) y vi), precedentes (las Condiciones Excepcionales; aquellas pactadas para el reajuste de costos en UF y por cambios de la legislación tributaria, laboral o previsional que afecten, en la práctica, el equilibrio económico del Contrato y; aumento de costos operacionales debidamente justificados), respecto a lo acordado a la suscripción del presente Contrato, tendrá aplicación el mecanismo de revisión de Tasas que establece la cláusula 12.2.2.1.

No obstante, solo en el caso de que se cumplan las hipótesis descritas en el literal iii) de la cláusula 12.2.1.1 (Variación de Recaudo o Aumento de Costos Estructurales) y, que se produzcan con anterioridad a la fecha de revisión de Tasas, darán lugar a una revisión excepcional de las mismas, acorde a lo descrito en la cláusula 12.2.2.1.

12.2.1.2 De las revisiones y eventual ajuste de Pagos

La revisión y eventual ajuste de Pagos se realizará solo para los servicios descritos en la cláusula 7.2 y 7.4 del presente Contrato, cumpliendo a su vez, con los siguientes requisitos:

- a) Que sean solicitados por el MTT, producto de cambios en la legislación tributaria, laboral y/o previsional y/o;
- b) Que se originen por cambios en las condiciones económicas del Proveedor Tecnológico del Sistema, que generen una variación de los Costos para METRO, en los servicios materia de este Contrato, darán origen a un cambio en las condiciones económicas.

En ambos casos, en tanto generen una alteración en el equilibrio económico del contrato, procederá la aplicación del mecanismo de revisión de Pagos que establece la cláusula 12.2.2.2 siguiente.

Las modificaciones que tengan por objeto los servicios establecidos en las cláusulas 7.2 y 7.4 del Contrato, podrán ser instruidos de forma inmediata por parte del Ministerio a METRO, y en tal caso éste último tendrá derecho a la revisión posterior del ajuste en las condiciones económicas del Contrato, quedado sometidas a las siguientes reglas:

- a) La modificación deberá aprobarse siempre mediante acto administrativo fundado;
- b) Las Partes deberán evaluar el impacto económico financiero de dicha modificación, con antelación a su implementación;
- c) La modificación en ningún caso podrá alterar o cambiar el objeto del presente Contrato, así como la naturaleza de los Servicios a que se ha obligado METRO, conforme lo establece la Cláusula 7 del presente Contrato. La modificación tampoco podrá exceder el objeto social de METRO;
- d) La modificación deberá considerar un plazo razonable para la ejecución e implementación de los sistemas y/o procesos que fuere necesario desarrollar por parte de METRO o sus proveedores y;
- e) Deberá considerar la factibilidad técnica de su implementación.

En caso de que la modificación implique una disminución de los Servicios contratados a METRO conforme a la cláusula 7.2 y 7.4 del Contrato, ésta se regirá por las reglas establecidas en el presente párrafo,, en la medida que le sean aplicables, para determinar el menor precio de los Servicios.

12.2.2 Del proceso de revisión y eventual ajuste de Tasas y Pagos

12.2.2.1 Del proceso de revisión y eventual ajuste de Tasas

Aunque las Tasas (Subterráneo y Superficie) se acordaron fijas para todo el periodo del Contrato, se establece un proceso de revisión y eventual ajuste de Tasas, el cual se realizará una vez transcurrido 12 meses contados desde el inicio del Contrato y en lo sucesivo con la misma periodicidad de 12 meses.

El proceso de revisión tiene por finalidad determinar la necesidad de realizar ajustes a las Tasas pactadas por los Servicios. De acuerdo a los fundamentos establecidos, solo podrán resultar en procesos de revisión de ajuste de Tasas cuando:

- a) Se produzca un aumento de Costos Operacionales descrito en las letras i) y ii) de la Cláusula 12.2.1.1.
- b) Se cumpla alguna de las Condiciones Excepcionales descritas en la letra iii) de la Cláusula 12.2.1.1.
- c) Metro acredite la existencia de contratos en UF o exista un cambio en la legislación tributaria, laboral o previsional o exista un aumento de costos operacionales debidamente justificados, que afecte, en la práctica, el equilibrio económico del Contrato, que requieren reajustarse de acuerdo lo establecido en literales iv), v) y vi) de la Cláusula 12.2.1.1.

Además de los eventuales ajustes de Tasas derivados de las condiciones precedentes, que aplicarán para el periodo siguiente, podrá existir un proceso de revisión excepcional, en un plazo distinto al establecido en el primer párrafo de esta cláusula, que resulte en un ajuste de Tasas, sólo en los siguientes casos:

- Variación del Recaudo Total del Sistema mayor al 25% respecto de Recaudo Base y;
- Aumento de Costos Extraordinarios descritos en la letra iii)-b) de la Cláusula 12.2.1.1;

Los potenciales requerimientos del MTT que no resulten en aumento de costos operacionales, no resultarán en un proceso de revisión de Tasas y, sus inversiones, en caso de existir, serán pagadas con cargo a los recursos del Sistema durante el periodo de ejecución del requerimiento y no más allá de 6 meses de realizadas.

El desarrollo de este proceso, para los casos antes señalados, contempla las siguientes actividades:

12.2.2.1.1 El Ministerio, con una antelación de 90 Días al vencimiento de cada período anual de vigencia del Contrato, deberá informar por escrito a METRO el inicio de este proceso. Asimismo, tanto el Ministerio como Metro, podrán informar por escrito a la Contraparte el inicio de una revisión excepcional de Tasas.

12.2.2.1.2 A contar de la comunicación referida en el numeral anterior, METRO dispondrá de un plazo de 30 Días para determinar e informar al Ministerio: (i) el valor de los costos asociados a los Servicios actualmente prestados, incluyendo los aumentos de costos operacionales, los aumentos producto de nuevos requerimientos, los derivados de contratos en UF, los cambios en la legislación tributaria, laboral y previsional que afecten, en la práctica, el equilibrio económico del Contrato y las inversiones realizadas, (ii) los ingresos del periodo que finaliza y (iii) las Tasas propuestas para el nuevo periodo. Lo anterior, será determinado mediante el(los) informe(s) técnico(s) elaborado(s) por METRO. La falta de presentación oportuna del (los) informe(s) técnicos habilitará al Ministerio para imponer las sanciones que correspondan de conformidad al Anexo 4 del Contrato. En caso de que METRO no presente el (los) informe(s) técnico(s) señalados, no podrá iniciarse el proceso de revisión de Tasas correspondiente.

12.2.2.1.3 A partir de los informes técnicos mencionados en el numeral anterior, el Ministerio dispondrá un plazo de 15 Días para resolver. Al término de este plazo las Partes acordarán a través de negociaciones las Tasas del próximo periodo.

Adicionalmente, los informes darán cuenta de una proyección de los costos asociados al cumplimiento del Plan de Ajustes que presentará METRO para dicho periodo, conjuntamente con el Plan de Mejoramiento de los Servicios, los cuales contemplarán los hitos, calendario e impactos financieros y de calidad de servicio, según lo establecido en el Anexo 2.

Las negociaciones se extenderán por un plazo máximo de 30 días, contados desde el término del plazo que tiene el Ministerio para analizar los informes entregados por METRO. Con todo, las Partes de común acuerdo podrán prorrogar la duración de las instancias de negociación hasta por un máximo de 30 Días. Transcurrido este plazo, de no existir acuerdo entre las Partes, estas se someterán al procedimiento de solución de controversias establecido en la cláusula 12.2.3.

12.2.2.1.4 Las Partes establecen que las "Tasas" (Tasa-Subterráneo y Tasa-Superficie) a calcular para las Redes de Carga, a que hace referencia la cláusula 12.1, tiene como objetivo que los ingresos por Estrato determinen un: (a) Margen anual fijo equivalente para Subterráneo de un 18.7% de los ingresos por Subterráneo, y un (b) Margen anual fijo equivalente para Superficie de un 10,0% de los ingresos por Superficie, ambos deducidos los costos correspondientes de este Contrato, teniendo como referencia el monto de dicho margen al inicio del presente Contrato.

Se entenderá por margen lo siguiente:

$$\text{Margen} = (\text{Ingresos} - \text{Costos}) / \text{Ingresos}$$

Ingresos: Remuneración de METRO por la prestación de los Servicios, de acuerdo a lo establecido en la Cláusula 12.1 del Contrato. Distinguiendo Ingresos por Subterráneo e Ingresos por Superficie según corresponda.

Costos = Costos directos + Costos Indirectos. Distinguiendo Costos de Subterráneo y Costos de Superficie según corresponda.

Las Partes han acordado que en el caso que METRO realice eficiencias (reducciones de costos) que no afecten los niveles de servicio declarados en Anexo 2, ni a los indicadores de satisfacción de Usuarios; tales reducciones no se verán reflejadas en los eventuales cálculos de Tasas, manteniendo para estos efectos los montos de dichos costos originalmente acordados a la fecha de suscripción del presente Contrato.

12.2.2.1.5 Las Partes acuerdan que las Tasas determinadas de conformidad a este procedimiento, se aplicarán a contar de la fecha de término del periodo de 12 meses, sin perjuicio de que el pago se materializará una vez se encuentre totalmente tramitado el acto administrativo que aprueba el ajuste de Tasas. Para el caso de una revisión excepcional, las Tasas se aplicarán a contar de la fecha en que se cumplan las hipótesis descritas en el literal iii) de la cláusula 12.2.1.1, sin perjuicio de que el pago se materializará una vez se encuentre totalmente tramitado el acto administrativo que aprueba el ajuste de Tasas. Tratándose de la hipótesis descrita en el literal (vi) de la cláusula 12.2.1.1, para el ajuste de Tasas se deberá considerar el eventual mayor costo que se produzca en el período que medie entre que se configure la referida hipótesis y la fecha de revisión programada de Tasas o la fecha de término de vigencia del presente Contrato, cuando se trate del último año de vigencia del mismo. Para este último caso, no habrá ajuste de Tasas y el eventual mayor costo que se hubiere producido en el indicado período, será compensado por el Sistema a METRO previa validación del Ministerio de todos los antecedentes entregados por METRO que justifiquen dicho aumento de costos.

12.2.2.2 Del proceso de revisión y eventual ajuste de Pagos

Se establece un proceso de revisión y eventual ajuste de Pagos a los servicios descritos en las cláusulas 7.2 y 7.4 de este Contrato, el cual se realizará una vez transcurrido 12 meses contados desde el inicio del Contrato y 24 meses en el caso de haberse extendido.

El desarrollo de este proceso, para los casos descritos en la cláusula 12.2.1.2, contempla las siguientes actividades:

12.2.2.2.1 De configurarse la hipótesis respectiva, la solicitud de aumento o disminución de los servicios deberá ser formalizada por escrito por la parte interesada.

12.2.2.2.2 A contar de la comunicación referida en el numeral anterior, METRO dispondrá de un plazo de 30 Días para determinar e informar al Ministerio el valor de los costos asociados a los Servicios actualmente prestados, incluyendo los aumentos y/o disminuciones producto de nuevos requerimientos.

12.2.2.2.3 A partir de los informes mencionados en el numeral anterior o del vencimiento del plazo para acompañar dichos informes en el evento que éstos no fueren entregados, el Ministerio dispondrá de un plazo de 15 Días para analizar estos informes. Al término de este plazo las Partes acordarán a través de negociaciones, para la determinación de los Pagos respectivos.

12.2.2.2.4 Las negociaciones se extenderán por un plazo máximo de 30 días, contados desde el término del plazo que tiene el Ministerio para analizar los informes entregados por METRO. Con todo, las Partes de común acuerdo podrán prorrogar la duración de las instancias de negociación hasta por un máximo de 30 Días.

12.2.2.2.5 Las Partes acuerdan que los Pagos determinados de conformidad a este procedimiento, se aplicarán a contar de la total tramitación del acto administrativo que lo aprueba.

12.2.3 Resolución de diferencias

En caso de existir discrepancias entre las Partes acerca de cualquiera de las materias planteadas en la cláusula 12.2.1 y 12.2.2, que no sea posible concordar en los plazos señalados en dicha cláusula, el Ministerio requerirá la opinión o asesoría técnica del Panel de Expertos creado por la Ley N°20.378, conforme lo dispone el artículo 14 literal e) de la citada ley. Con dicho objeto el Ministerio, de oficio o a solicitud del METRO, hará entrega al Panel de Expertos de la propuesta de METRO y del Ministerio, junto a la nómina o listado que se menciona en el punto 12.2.4 de esta cláusula. Ambas partes convienen desde ya que se someterán a lo que opine el Panel de Expertos a este respecto.

12.2.4 Procedimiento aplicable a la resolución de diferencias

El Ministerio, de oficio o a solicitud del METRO, requerirá al Panel de Expertos su opinión o asesoría técnica respecto de la propuesta que debiese acogerse y los fundamentos de dicha opinión o asesoría técnica e informará al Panel de Expertos los plazos dentro de los cuales se requiere su opinión, cuya duración no podrá ser superior a 30 Días Hábiles, plazo que el Panel de Expertos podrá considerar para el cumplimiento de su labor

Conjuntamente con las propuestas, el Ministerio entregará al Panel de Expertos una nómina o listado de personas -determinado de conformidad a lo dispuesto en la cláusula 12.2.5 siguiente- que el Panel de Expertos podrá considerar para el cumplimiento de sus funciones, en el evento que determine la necesidad de contratar asesorías conforme lo autoriza el artículo 19 de la Ley N°20.378.

Las Partes acuerdan aceptar la opinión que el Panel de Expertos emita y, en consecuencia, aceptan someterse a ella.



Los gastos que irrogue la contratación de asesorías para el cumplimiento de las funciones del Panel de Expertos serán cubiertos con el presupuesto anual que el Ministerio disponga para dichos fines.

12.2.5 Elaboración de la nómina a entregar al panel de expertos para su consideración

Las Partes deberán elaborar de común acuerdo una nómina o listado de no más de 3 personas con experiencia profesional en los ámbitos de la economía, finanzas, administración financiera u otro que resulte pertinente.

CLÁUSULA 13. DE LAS COMUNICACIONES ENTRE METRO Y EL MINISTERIO Y PERSONAS HABILITADAS

Las comunicaciones formales entre las Partes se canalizarán a través del Administrador de Contrato o del Director de Transporte Público Metropolitano, por parte del Ministerio, sin perjuicio de la obligación de remitir copia de ellas al Ministerio o Subsecretaría de Transportes cuando así corresponda de conformidad a este Contrato y a la normativa vigente, y por parte de METRO, a través del Encargado del Contrato o de su Gerente General, según corresponda.

Toda notificación, solicitud, requerimiento o cualquier otra comunicación que se dé o haga en virtud del Contrato a cualquiera de las Partes, deberá ser por escrito.

Dicha notificación, comunicación, solicitud o requerimiento puede ser entregada por mano, transmitida por correo, correo electrónico, correo certificado, a la parte a la que se deba o pueda ser dada o hecha, en la dirección que para dicha parte se indica a en esta cláusula o en cualquier otra dirección que dicha parte haya informado de acuerdo a las reglas precedentes, y se entenderá efectuada desde su recepción.

Ministerio: Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones
Amunátegui 139, piso 3. Santiago.
Teléfono: 56 (2) 4213200
Directorio de Transporte Público Metropolitano
Agustinas 1382, piso 4. Santiago.

Metro S.A.: Empresa de Transporte de Pasajeros METRO S.A.
División de Negocios
Avenida Libertador Bernardo O'Higgins 1414, Santiago
www.metro.cl
Teléfono: 56 (2) 2 2937 3531

CLÁUSULA 14. MECANISMOS DE SUPERVISION Y CONTROL

El Ministerio, directamente o a través del Administrador de Contrato o del Director de Transporte Público Metropolitano, podrá supervisar, verificar y/o fiscalizar las actividades de METRO relacionadas con la ejecución del Contrato, a través de cualquiera de los mecanismos descritos a continuación.

14.1 Auditores. El Ministerio, mediante auditores designados de su personal o terceros contratados al efecto, podrá en el marco de la supervisión de los servicios efectuar auditorías comerciales, financieras, contables y operativas, y supervisar las distintas obligaciones y Niveles de Servicio cuyo cumplimiento corresponde a METRO en el marco del presente Contrato. Dichas auditorías y supervisiones se deberán llevar a cabo en horario de oficinas y en coordinación con METRO de manera de que se lleven a cabo en términos compatibles con la normal operación comercial de METRO.



14.2 **Informes.** METRO deberá emitir y remitir los informes de gestión contemplados en la cláusula 11, que permitan evaluar el desarrollo de los Servicios y su evolución en el tiempo.

14.3 **Remisión de Información.** En forma complementaria a los informes especificados en la cláusula 11, METRO deberá remitir todo antecedente, y/o documentación de respaldo sobre sus operaciones relacionadas con la ejecución de los Servicios objeto del presente Contrato, que el Ministerio le solicite con la debida anticipación.

14.4 **Visitas a PCMA, PCMAV, oficinas e instalaciones.** METRO deberá otorgar libre acceso a los representantes del Ministerio a sus PCMA, PCMAV, oficinas e instalaciones y permitir la revisión de todos los antecedentes, sistemas, respaldos y toda información, archivo o documento relacionado con los servicios objeto del presente Contrato. Las visitas a los PCMA, PCMAV, oficinas e instalaciones, así como la revisión de todos los antecedentes se deberán llevar a cabo en horarios y términos que sean compatibles con la normal operación de METRO.

CLÁUSULA 15. NIVELES DE SERVICIO

Los Niveles de Servicios exigibles a METRO y los requisitos técnicos que deberá cumplir durante la vigencia del presente Contrato serán aquellos contemplados en el Anexo 2.

CLÁUSULA 16. SUBCONTRATACION

METRO podrá subcontratar, total o parcialmente, los Servicios objeto del presente Contrato. En tal caso METRO será el único y exclusivo responsable ante el Ministerio, el Sistema, sus Usuarios y proveedores de la correcta prestación de los Servicios establecidos en el presente instrumento y responderá de su ejecución en la forma establecida en la cláusula 10.1. En consecuencia, el hecho que determinados servicios sean subcontratados no liberará de forma alguna a METRO de las obligaciones y responsabilidades que le correspondan en virtud del presente Contrato y sus Anexos. Asimismo, la subcontratación no podrá implicar en ningún caso la cesión, subrogación, delegación o transferencia de las obligaciones que tiene METRO de conformidad a los Servicios contratados.

CLÁUSULA 17. DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES

El incumplimiento o la infracción de cualquier obligación contenida en el Contrato o sus Anexos, en que incurra METRO actuando directamente o a través de terceros, dará lugar a la aplicación de las sanciones y procedimientos previstos en el Anexo 4.

CLÁUSULA 18. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE APLICACIÓN DE SANCIONES

En caso de que METRO incurra en conductas que pudieren configurar una infracción al presente Contrato, el Ministerio instruirá el procedimiento administrativo previsto en el Anexo 4 del Contrato, sin perjuicio de la aplicación supletoria de la Ley N°19.880.

TÍTULO IV **TERMINACIÓN DEL CONTRATO**

CLÁUSULA 19. DEL TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO

19.1 CAUSALES DE TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO

El presente Contrato podrá terminar de manera anticipada y sin perjuicio de hacer efectivas las garantías establecidas en el Contrato, por cualquiera de las siguientes causales:

- 19.1.1 Mutuo Acuerdo. En caso de término del Contrato de común acuerdo, METRO estará obligado a mantener la prestación del Servicio por un período no inferior a 6 meses desde la fecha en que la resolución que le pone término esté totalmente tramitada, o por el lapso menor que determine el Ministerio en caso de tener asegurada la continuidad de los Servicios.
- 19.1.2 Caducidad del Contrato determinada por el Ministerio de conformidad con lo dispuesto en el Anexo 4 del Contrato. En caso de término del Contrato por caducidad, METRO estará obligado a mantener la prestación del Servicio durante el lapso prudencial que señale el Ministerio, conforme a lo establecido en la cláusula 19.2, siguiente.
- 19.1.3 Incumplimiento grave y reiterado de METRO de las normas laborales y de seguridad social respecto de los trabajadores contratados para el cumplimiento del presente Contrato. Para estos efectos se entenderán como vulneraciones de este tipo:
- 19.1.3.1 Los atrasos u omisiones en el pago de remuneraciones que excedan de tres (3) períodos mensuales, según lo determine la Dirección del Trabajo o los Tribunales de Justicia competentes mediante la correspondiente multa o sentencia judicial ejecutoriadas.
- 19.1.3.2 Los atrasos u omisiones en el pago de cotizaciones previsionales o de salud que excedan de tres (3) períodos mensuales, según lo determine la Dirección del Trabajo o los Tribunales de Justicia competentes mediante la correspondiente multa o sentencia judicial ejecutoriadas.
- 19.1.3.3 La existencia de cinco (5) o más sentencias judiciales condenatorias ejecutoriadas en cada una de las siguientes materias, esto es:
- (i) Cinco (5) o más sentencias ejecutoriadas dentro de un año calendario por infracciones a los Derechos Fundamentales del Trabajador.
 - (ii) Cinco (5) o más sentencias ejecutoriadas dentro de un año calendario por infracciones a las normas sobre jornada de trabajo, remuneraciones, cotizaciones y feriados.
 - (iii) Cinco (5) o más sentencias ejecutoriadas dentro de un año calendario por vulneraciones a las normas sobre protección a la maternidad.
 - (iv) Cinco (5) o más sentencias ejecutoriadas dentro de un año calendario por prácticas antisindicales o infracciones a las normas sobre libertad sindical.
- Para efectos de lo dispuesto en este numeral se considerarán sólo aquellos juicios y procedimientos iniciados a partir de la vigencia del Contrato.
- 19.1.4 Si METRO se disolviera por cualquier causa.
- 19.1.5 Haber sido condenado a alguna de las penas establecidas en el artículo 8° de la Ley N°20.393 que establece la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas en los Delitos de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Delitos de Cohecho.
- 19.1.6 Por término del Convenio de Transporte.
- 19.1.7 Decreto Supremo fundado en el interés público, expedido a través del Ministerio en los términos previstos en el artículo 3° septies de la Ley N°18.696. La indemnización respectiva se determinará conforme al procedimiento establecido en el artículo primero transitorio de la Ley N°20.504.
- 19.1.8 En los demás casos que expresamente se establezcan en el presente Contrato.

Para los efectos de esta cláusula, el Ministerio podrá considerar el interés público comprometido, la continuidad de los Servicios, la idoneidad y necesidad de la medida, entre otros aspectos.

19.2 CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS EN CASO DE TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO

En caso de verificarse el término anticipado del Contrato conforme a lo previsto en el numeral anterior, METRO estará obligado a continuar prestando sus Servicios en los términos y condiciones previstas en el presente Contrato y durante el lapso prudencial que señale el Ministerio, contados desde la fecha en que queda firme el acto administrativo que dispone el término anticipado. Se requerirá la aceptación de METRO si este plazo excediere los 24 meses. En todo caso, en virtud de un término anticipado o de caducidad del Contrato,



la obligación de METRO de prestar los Servicios no podrá extenderse más allá de lo que hubiere correspondido por el término del plazo original del Contrato.

Durante este período METRO deberá garantizar la ejecución de los Servicios mediante la entrega o renovación de las Garantías de Fiel Cumplimiento del Contrato y Garantías de Cumplimiento de Obligaciones Laborales, Previsionales y de Salud, en la forma establecida en la cláusula 9. METRO tendrá derecho durante este período a percibir las remuneraciones que correspondan por la prestación de sus Servicios, en los términos y condiciones establecidos en la Cláusula 12.1 del Contrato, descontados los montos que correspondan por concepto de descuentos y aplicación de multas, si las hubiere.

CLÁUSULA 20. CONDICIONES AL TÉRMINO DEL CONTRATO

En caso de término del presente Contrato, por cualquier causa que ello ocurra, incluyendo el término del plazo de su vigencia, con el objeto de asegurar la continuidad de los Servicios y el correcto funcionamiento del Sistema, METRO deberá acreditar al Ministerio, dentro de un plazo máximo de 45 Días, en lo que fuere procedente, a contar de la fecha en que quede ejecutoriada la resolución que pone término al Contrato o del vencimiento del plazo de vigencia del Contrato, el cumplimiento de las siguientes obligaciones:

- 20.1 Entregar sin costo, al Ministerio o a la persona que éste designe, un catastro completo con toda la información del Sistema que se encuentre en su poder, incluyendo los saldos, movimientos y conciliaciones contables y financieras de los fondos recaudados, stock de Medios de Acceso disponibles, la marca comercial bip! y cualquier otra que se hubiere desarrollado durante la ejecución del Contrato, condiciones comerciales y de operación de la totalidad de los PCMA y PCMAV que integran la Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso del Sistema y, en general, toda información relevante que requiera el Ministerio para velar por la continuidad de los Servicios;
- 20.2 Entregar sin costo, al Ministerio o a la persona que éste designe, copia de todos los contratos celebrados entre METRO y terceros durante la vigencia del presente Contrato;
- 20.3 Transferir sin costo, al Ministerio o a la persona que éste designe, los recursos que METRO en ejercicio de sus labores de recaudador adeudare al Sistema, de conformidad a lo que se establezca en las auditorías respectivas;
- 20.4 Transferir sin costo, al Ministerio o a la persona que éste designe, todos los recursos provenientes de la recaudación a esa fecha y documentación de respaldo;
- 20.5 Ceder a la persona que designe el Ministerio los contratos celebrados con los Proveedores de Servicios Complementarios; de Provisión de Servicios Tecnológicos y de Administración Financiera, si existieren, y cualquier otro contrato que determine el Ministerio que fuere necesario para asegurar la continuidad de la prestación de los Servicios, a menos que el Proveedor de METRO unilateralmente lo rechace. Para estos efectos METRO deberá solicitar a sus proveedores, y en la medida que éstos acceden, incluir en las subcontrataciones cláusulas que permitan ceder dichos contratos a la persona que designe el Ministerio;
- 20.6 Cumplir las obligaciones establecidas en la cláusula 21, respecto de la transición de los servicios.

Las transferencias que se efectúen en cumplimiento de lo indicado en la presente cláusula no involucrarán un pago a favor de METRO, toda vez que la contraprestación de METRO está constituida por su derecho a prestar los Servicios materia de este Contrato y percibir los pagos señalados en el mismo. Lo expresado en esta cláusula tendrá lugar cualquiera sea la época en que se verifique la terminación de los Servicios.

Toda la documentación necesaria para llevar a efecto las transferencias y la entrega de documentación e información será elaborada por METRO y entregada al Ministerio a más tardar dentro de los 45 Días siguientes a la fecha en que se notifique a METRO la resolución

que pone término al Contrato o del vencimiento del plazo de vigencia del contrato, según corresponda. El Ministerio deberá aprobar dichos documentos o formular observaciones dentro de los 20 Días siguientes a su recepción. En caso que el Ministerio no aprobare los documentos fundadamente o que METRO no subsanare sin causa que lo justifique las observaciones planteadas por el Ministerio, se entenderá que METRO no ha dado cumplimiento a la obligación establecida en la presente cláusula. Los gastos derivados de dichas operaciones serán de cargo de METRO.

En caso de incumplimiento de las obligaciones establecidas en la presente cláusula, el Ministerio podrá ejecutar el cobro de las Garantías de Fiel Cumplimiento del Contrato.

CLÁUSULA 21. OBLIGACIONES DE METRO AL TÉRMINO DEL CONTRATO

Durante los últimos 6 meses de vigencia de este Contrato o a partir de la fecha de notificación de la resolución que da inicio al procedimiento de término anticipado del Contrato, y sin perjuicio de los demás derechos conferidos al Ministerio y las obligaciones impuestas a METRO, éste se obliga a lo siguiente:

- a) No aprobar o adoptar cualquier decisión que razonablemente pudiere afectar, en cualquier aspecto importante, los estándares de calidad de Servicios definidos en el presente Contrato, salvo que cuente con la autorización del Ministerio.
- b) No modificar ni poner término a los contratos suscritos para la Emisión del Medio de Acceso o la Provisión de la Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso, sin autorización previa por parte del Ministerio.
- c) Dar acceso al Ministerio a toda información que disponga METRO relativa a equipos, sistema de contabilidad, contratos y administración general de METRO, y entregar dicha información y sus respaldos en un plazo máximo de 45 Días contados desde la respectiva solicitud del Ministerio.
- d) Contratar, a costo del Sistema, y de acuerdo a las materias establecidas por el Ministerio, auditorías a las cuentas contables y bancarias bajo la administración de METRO, adicionales a las indicadas en la Cláusula 11.

Durante este período METRO seguirá recibiendo su remuneración, de conformidad a lo señalado en la cláusula 12.1.

21.1 PERIODO DE TRANSICIÓN DE LOS SERVICIOS

En el evento que hubiere lugar a la terminación del Contrato, por cualquier causa que suceda, incluyendo el vencimiento del plazo de su vigencia, y dada la necesidad de garantizar la continuidad en la prestación de los Servicios, METRO deberá cumplir con las obligaciones que se establecen en los numerales siguientes, con el objeto que la transición hacia el nuevo Proveedor de Servicios de Emisión y Comercialización del Medio de Acceso, Red de Carga y Postventa del Medio de Acceso, o de alguno de ellos, sea gradual y controlada y, en consecuencia, puedan ser asumidos los servicios integralmente por el Nuevo Proveedor.

Para lograr lo anterior, el Ministerio ha definido un periodo de transición de los Servicios. Este periodo se desarrollará durante los 6 meses anteriores al vencimiento del plazo de vigencia del Contrato o al término del periodo de continuidad de Servicios señalado en el numeral 19.2 del presente Contrato, según corresponda. La fecha de inicio de este periodo será oportunamente informada por el Ministerio a METRO.

La duración del periodo de transición que se regula a continuación, no excederá de la fecha de término de vigencia del Contrato o de término del periodo de continuidad de servicios, según corresponda.

21.1.1 ACTUACIONES DEL PERIODO DE TRANSICIÓN: INFORMACIÓN, CONOCIMIENTO, PLANIFICACIÓN Y OPERACIÓN PARALELA DE METRO Y EL NUEVO PROVEEDOR



21.1.1.1 Información

Durante este período METRO deberá comenzar el proceso de traspaso de información que permita al Nuevo Proveedor garantizar la continuidad de servicios.

Adicionalmente, METRO deberá entregar al Ministerio a través del Administrador de Contrato:

- a) La información que METRO utiliza para administrar los Servicios objeto del Contrato.*
- b) Todos los proyectos e iniciativas en desarrollo por parte de METRO relativos a los Servicios del presente Contrato, su estado, y plazos involucrados.*
- c) Una descripción global de los procedimientos de explotación utilizados por METRO para la prestación de los Servicios contratados.*
- d) Toda otra documentación que METRO estime necesaria para llevar a efecto los traspasos de Servicios.*

21.1.1.2. Conocimiento

METRO deberá nombrar un Encargado de Transición e informar el nombramiento al Administrador de Contrato, previo al inicio del periodo de transición. Dicho Encargado de Transición tendrá las facultades necesarias para actuar en este proceso de transición, siendo sus decisiones y acciones vinculantes para METRO, en la medida que se enmarquen en los Servicios objeto del Contrato.

El Encargado de Transición del Nuevo Proveedor tendrá acceso a la documentación sobre los procesos de negocio utilizados por METRO, sin perjuicio de consultas escritas dirigidas a METRO u otro medio apto para resolver sus inquietudes respecto de los Servicios que deberá prestar.

METRO deberá entregar respuesta fundada a todas las consultas realizadas por el Encargado de Transición del Nuevo Proveedor, respecto de los procesos de negocio, y deberá prestar su colaboración para que éste adquiera el conocimiento de los mismos. En caso de incumplimiento de esta obligación el Ministerio podrá aplicar las sanciones que correspondan, conforme a lo dispuesto en el Anexo 4.

21.1.1.3 Planificación

El Ministerio solicitará al Nuevo Proveedor la entrega a METRO y al Ministerio de un plan de transición que considere, tanto la situación existente al momento del inicio de este periodo como el modelo de servicios complementarios de Comercialización, Red de Carga del Medio de Acceso y Emisión del Medio de Acceso que el Ministerio haya definido para entonces.

Este plan deberá ser coordinado con METRO, en términos de plazos y alcance, estando METRO obligado a entregar información, colaborar y apoyar en lo relativo a los procesos de negocios que ejecuta con motivo del presente Contrato, de forma de velar por la debida prestación de los Servicios. El plan de transición deberá ser aprobado por las Partes. Asimismo, las Partes deberán colaborar y facilitar con todas aquellas acciones relacionadas con la transición de los Servicios, dentro de su ámbito de competencia.

21.1.1.4 Operación paralela de METRO y el Nuevo Proveedor

Durante los 3 meses anteriores al vencimiento del plazo de vigencia del Contrato o al término del periodo de continuidad de Servicios señalado en el numeral 19.2, según corresponda, el Ministerio podrá disponer que el Nuevo Proveedor inicie la prestación de sus servicios en forma paralela a los Servicios de METRO.

Para estos efectos, METRO deberá seguir prestando sus Servicios conforme a lo señalado en el presente Contrato, en especial aquellos que permitan al Nuevo Proveedor prestar los servicios que le corresponden, en virtud del contrato suscrito al efecto con el Ministerio.

En todo caso, previo al inicio de este período las Partes deberán acordar las condiciones bajo las cuales METRO prestará sus servicios.

A partir del término de la transición regulada en esta cláusula el Nuevo Proveedor será responsable por la prestación de los servicios de Red de Comercialización y Carga, Emisión y Postventa del Medio de Acceso, o de parte de dichos servicios.

CLÁUSULA 22. DE LA RESPONSABILIDAD DE METRO TERMINADO EL CONTRATO

METRO deberá indemnizar al Sistema, y/ o al Ministerio de todo daño y/o perjuicio que pudiera provocarles el incumplimiento, por parte de METRO, de sus obligaciones al término de este Contrato, salvo el caso fortuito o fuerza mayor.

Las obligaciones de indemnizar de METRO contempladas en esta cláusula prescribirán de conformidad a las reglas generales establecidas en la normativa vigente.

CLÁUSULA 23. DISPOSICIONES VARIAS

23.1 IDIOMA OFICIAL Y PLAZO

El español será el idioma oficial para todos los efectos de este Contrato.

En el evento que un plazo de Días venciere un día sábado, domingo o feriado, el plazo se entenderá automáticamente prorrogado para el siguiente Día Hábil.

23.2 LEY APLICABLE E INTERPRETACIÓN

El presente Contrato se regirá por las leyes de la República de Chile y sus modificaciones. Por consiguiente, las Partes, en lo que les corresponda, deberán cumplir con toda la normativa legal y reglamentaria chilena, vigente o futura, que se relacione con este Contrato, el que se interpretará de acuerdo con la legislación chilena.

23.3 SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Cualquier duda o dificultad, conflicto, disputa o diferencia que surja entre las Partes con motivo del presente Contrato, ya se refiera a su interpretación, cumplimiento, validez, terminación o cualquiera otra causa relacionada con este Contrato, será resuelta de común acuerdo en forma amigable por medio de la negociación directa entre las Partes. Lo anterior es sin perjuicio del derecho de las Partes para someter la controversia a los tribunales ordinarios de justicia, para cuyos efectos las partes fijan su domicilio en la comuna y ciudad de Santiago.

El procedimiento para la constitución de la instancia de negociación directa entre las Partes será el siguiente:

23.3.1 La Parte que desee promover esta instancia, informará por escrito de ello a la otra.

23.3.2 Una vez recibida la comunicación anterior, empezará a correr el plazo de 60 Días para que la mesa de negociación se constituya al efecto, emita un pronunciamiento final en relación al conflicto o diferencia suscitada.



23.3.3 Dentro de los 3 Días Hábiles siguientes a la comunicación señalada en la cláusula 23.3.1 precedente, cada Parte designará e informará a la otra sus representantes en la mesa de negociación que conocerá del conflicto o diferencia en cuestión.

23.3.4 Dentro de los 3 Días Hábiles siguientes a la recepción de la última de las comunicaciones referidas en la cláusula 23.3.3 anterior, los representantes de cada parte se reunirán en el día y hora que se defina de común acuerdo o en su defecto, en el domicilio registrado de la Parte que hubiere promovido esta instancia de negociación directa, a las 12 horas del tercer día.

23.3.5 La mesa de negociación sesionará al menos en 3 ocasiones en días distintos, procurando recibir y abordar todas las argumentaciones y antecedentes que cada Parte presente en relación con el conflicto o diferencia en cuestión. De todas las sesiones de la mesa de negociación se levantará un acta escrita de sus deliberaciones y acuerdos.

23.3.6 La mesa de negociación emitirá dentro del plazo de 60 Días Hábiles antes señalado un pronunciamiento final, en el cual se establecerán los acuerdos alcanzados o los fundamentos de cada Parte que impiden lograr una solución directa.

23.4 NULIDAD

Si se determinare por cualquier causa, a través de sentencia firme y ejecutoriada, la nulidad de algunas disposiciones de este Contrato, todas las demás disposiciones del mismo permanecerán en pleno vigor y efecto.

23.5 CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR

No será considerado como una infracción al presente Contrato el incumplimiento de cualquiera de las Partes causado por motivo de fuerza mayor o caso fortuito, conforme a lo definido en el artículo 45 del Código Civil. La Parte que se vea privada de cumplir con las obligaciones o de ejercer los derechos emanados del presente Contrato por caso fortuito o fuerza mayor, deberá informar por escrito del evento a la otra Parte, en el plazo máximo de 2 Días Hábiles contados desde el día en que ocurrió el evento o debió tomar conocimiento de él, y continuar con la ejecución plena del Contrato tan pronto como cese el impedimento para la prestación de los servicios materia del presente Contrato, así como adoptar todas las medidas para remover o remediar la causa de la interrupción.

23.6 CONTRATO AD REFERÉNDUM

De conformidad a lo dispuesto en la normativa vigente, el presente Contrato es de naturaleza Ad Referéndum, y como tal, su validez se encuentra sujeta a la aprobación de la autoridad competente y a la completa tramitación del acto administrativo respectivo.

Sin perjuicio de aquello y, por razones de buen servicio las prestaciones del presente contrato se entienden ejecutadas, sin solución de continuidad, desde el 1 de septiembre de 2021, condicionando la materialización de sus pagos a la total tramitación del acto administrativo que aprueba el presente instrumento.

23.7 PRESTADOR INDEPENDIENTE

METRO es un prestador independiente y no se considerará un empleado, agente o representante del Ministerio, de la Subsecretaría de Transportes o del Directorio de Transporte Público Metropolitano la En consecuencia, todo su personal tendrá relación laboral con METRO, sin que por la contratación a que se refiere el presente documento se genere vinculación alguna con el Ministerio, la Subsecretaría o el referido Directorio.

23.8 ACEPTACIÓN DE CONTRATO AFT, SONDA E INDRA

METRO declara aceptar las obligaciones que le corresponden en el ámbito de los servicios del presente Contrato, de conformidad con lo previsto en los contratos de servicios



complementarios suscritos entre el MTT y el AFT S.A. y sus Anexos; entre el MTT y SONDA S.A. y sus Anexos, y entre el MTT e INDRA Sistemas Chile S.A. y sus Anexos.

CLÁUSULA 24. PERSONERÍAS

La personería de don Felipe Bravo Busta para actuar en representación de METRO S.A, como Gerente General, consta en escritura pública, de fecha 18 de agosto de 2022, otorgada en la 35° Notaría de Santiago, y en Acuerdo de Directorio adoptado en sesión N° 1035, de fecha 26 de julio de 2021, en tanto que la personería de don Juan Carlos Muñoz Abogabir, para representar al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones consta del Decreto Supremo N° 71, de fecha 11 de marzo de 2022 del Ministerio del Interior y Seguridad Pública.

Firmado: Felipe Bravo Busta: Gerente General Metro S.A.; Juan Carlos Muñoz Abogabir: Ministro de Transportes y Telecomunicaciones.



ANEXO 1

DE LOS SERVICIOS

ANEXO 1 DE LOS SERVICIOS

ÍNDICE

A.	INTRODUCCIÓN	3
B.	DEL SERVICIO DE EMISIÓN, DISTRIBUCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL MEDIO DE ACCESO	3
B.1	Emisión del Medio de Acceso	3
B.1.1	Formatos obligatorios para el Medio de Acceso	3
B.1.2	Medios de Acceso Multiformato	5
B.1.3	Medio de Acceso Unitario	6
B.1.4	Otros	7
B.2	Distribución del Medio de Acceso	7
B.3	Administración del Medio de Acceso	7
B.4	Propiedad de la aplicación del Sistema del Medio de Acceso y de las licencias asociadas	8
C.	DEL SERVICIO DE PROVISIÓN Y OPERACIÓN DE LA RED DE COMERCIALIZACIÓN DEL MEDIO DE ACCESO Y CARGA DE CUOTAS DE TRANSPORTE	8
C.1	Provisión y Operación de la Red de Carga del Medio de Acceso	8
C.1.1	Punto de Carga Presencial del Medio de Acceso (PCMA)	9
C.1.2	Puntos de Carga Presencial del Medio de Acceso Válido (PCMAV)	9
C.1.3	Red de Carga Presencial del Medio de Acceso de la red de Metro	9
C.1.4	Carga Mínima en PCMA y PCMAV	10
C.1.5	Carga Remota del Medio de Acceso	10
C.1.6	Medios de pago distintos del Efectivo	11
C.1.7	Procedimientos de atención	12
C.2	Provisión y Operación de la Red de Comercialización del Medio de Acceso	12
C.2.1	Precio de comercialización del Medio de Acceso Recargable al Portador	12
C.2.2	Precio de comercialización del Medio de Acceso Recargable Personalizado y de los Medios de Acceso con Beneficios	13
C.2.3	Comercialización del Medio de Acceso en PCMA y PCMAV	13
C.2.4	Comercialización del Medio de Acceso en estaciones de METRO	14
C.2.5	Autoservicio	14
D.	DEL SERVICIO DE POST-VENTA DEL MEDIO DE ACCESO	14
D.1	Canales de Atención de Post-Venta	14
D.1.1	Atención Presencial	15
D.1.2	Atención Telefónica	15
D.1.3	Atención Web	15
D.2	Procedimientos de atención	15

A. INTRODUCCIÓN

De conformidad al Contrato, METRO se obliga a prestar todos los Servicios establecidos en la cláusula 7 de dicho documento, en la forma y oportunidad que se describen a continuación.

B. DEL SERVICIO DE EMISIÓN, DISTRIBUCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL MEDIO DE ACCESO

Durante todo el período de vigencia del Contrato corresponderá a METRO, como ente autorizado sin exclusividad por el Ministerio, la Emisión, Distribución y Administración del Medio de Acceso que permitirá a los Usuarios acceder a los Servicios del Sistema de Transporte Público.

B.1 Emisión del Medio de Acceso

El Medio de Acceso que permitirá a los pasajeros acceder a los servicios de transporte brindados por el Sistema, será un Medio sin Contacto implantado en o adosado a cualquier Soporte. Tanto el Soporte del Medio de Acceso como el fabricante de éste deben ser previamente autorizados por el Ministerio.

El Medio sin Contacto consiste en una aplicación de software implantada en un chip electrónico de lectura sin contacto, que permite guardar y recuperar off-line –es decir, sin necesidad de acceder a una base de datos central– la información del monto, en Cuotas de Transporte, que tiene derecho a utilizar su portador en los Servicios de Transporte del Sistema. Esta modalidad de medios de Acceso se denomina Store Value, esto es, el saldo se encuentra almacenado en el Medio de Acceso y puede ser aumentado (con una Antena de Carga) o disminuido (con un Validador).

El Medio de Acceso podrá emitirse en diferentes Formatos, los cuales se describen a continuación.

B.1.1 Formatos obligatorios para el Medio de Acceso

Será obligación de METRO proveer y distribuir el Medio de Acceso en los siguientes Formatos:

B.1.1.1 Medio de Acceso Recargable al Portador

Consiste en un Medio sin Contacto implantado en un Soporte, cuya única función será permitir el uso de los Servicios de Transporte del Sistema.

En este Formato, el Medio sin Contacto deberá contener el monto, en Cuotas de Transporte, que su portador tenga derecho a utilizar en los Servicios de Transporte del Sistema. Podrá ser recargado en cualquier lugar habilitado para Carga de acuerdo a lo establecido en el apartado C.1 del presente Anexo, así como a través de los sistemas de Carga Remota aplicables que se establezcan según lo dispuesto por el Ministerio.

B.1.1.2 Medio de Acceso Recargable Personalizado

Consiste en un Medio sin Contacto, cuya función exclusiva será permitir el uso de los Servicios de Transporte del Sistema. En este Formato el Medio sin Contacto deberá ser implantado en un Soporte de las mismas características físicas y operacionales del Formato descrito en el punto B.1.1.1 del presente Anexo, el cual adicionalmente deberá poseer datos personalizados y una foto en colores del propietario.

En este Formato, el Medio sin Contacto deberá contener el monto, en Cuotas de Transporte, que su portador tenga derecho a utilizar en Servicios de Transporte,

además de información de personalización y, eventualmente, de condiciones especiales de acceso.

B.1.1.3 Medios de Acceso con Beneficios

Se incluyen otros formatos obligatorios, establecidos por el MTT relativos a Medios de Acceso que otorgan beneficios a los usuarios. Para esto, y de manera excepcional en el presente Contrato, METRO tendrá la exclusividad en la Emisión y Comercialización de Medios de Acceso con Beneficios, siempre que estos mantengan el saldo almacenado en Cuotas de Transporte, en los formatos, soporte y tecnología actuales o en los que el MTT establezca, lo que incluye: TNE, TAM y TAM-Metro.

Sin perjuicio de aquello la TNE en particular, no es comercializada directamente por Metro al respectivo beneficiario, sino que es entregada por éste a la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB), dependiente del Ministerio de Educación, como resultado de un proceso centralizado, organismo que hace entrega, posteriormente, al usuario/beneficiario.

B.1.1.3.1 Tarjeta Nacional del Estudiante (TNE)

La Tarjeta Nacional Estudiantil (TNE), es un instrumento o documento público, personal e intransferible, que el Ministerio de Educación por intermedio de JUNAEB, entrega a los estudiantes de educación básica, media superior. La TNE acredita la calidad de alumno(a) regular de un determinado nivel educacional y además permite al alumno(a) individualizado(a) en la TNE, acceder a los servicios de transporte público del Sistema de Transporte Público Metropolitano, bajo condiciones especiales de acceso, según los términos y condiciones establecidos en el sitio web www.tne.cl. En conformidad a lo anterior, la utilización o facilitación indebida de la TNE, así como su adulteración o enmienda será sancionada de acuerdo con las normas legales y reglamentarias vigentes.

B.1.1.3.2 Tarjeta Adulto Mayor Metro (TAM Metro)

La Tarjeta Adulto Mayor Metro (TAM-Metro) es un instrumento o documento público, personal e intransferible, consistente en un tipo de tarjeta personalizada electrónicamente que permite viajar exclusivamente, en la red de Metro a las mujeres mayores de 60 años y los hombres mayores de 65 años que perciban una pensión previsional, asistencial o una jubilación, en período Valle, Baja y Punta, o en los períodos que los sustituyan, en forma ilimitada.

B.1.1.3.3 Tarjeta Adulto Mayor Intermodal (TAM)

La Tarjeta Adulto Mayor Intermodal (TAM) es un instrumento o documento público, personal e intransferible, consistente en un tipo de tarjeta personalizada electrónicamente por asociación (se asocia el R.U.N. del beneficiario con el número de tarjeta), que el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones entrega a aquellas personas de 65 años o más, que requieran acceder al Sistema de Transporte Público Metropolitano (STPM). Será el Ministerio quien provea a METRO de la información de los beneficiarios, con el objeto hacer efectiva la entrega del respectivo Medio de Acceso.

Estos Formatos obligatorios se comercializarán con o sin carga en los lugares especialmente habilitados para este fin, según lo dispuesto en el apartado C.2 del presente Anexo, y podrán ser cargados en cualquier lugar habilitado para ello, así como a través de los sistemas de Carga Remota donde el Ministerio establezca.

METRO podrá cobrar a los Usuarios por la comercialización de estos formatos, de acuerdo a lo establecido en el apartado C.2 del presente Anexo.

En el caso de los formatos que se comercialicen con Carga, METRO deberá asegurar su distribución con un elemento de seguridad que permita garantizar que los Medios sin Contacto se encuentren con su Carga completa al momento de su comercialización a público.

En estos formatos METRO podrá establecer convenios de copago de las Cargas. Mediante éstos, al realizarse una Carga en un Medio de Acceso afiliado a un convenio, adicionalmente a las Cuotas de Transporte que corresponda cargar en el Medio de Acceso de acuerdo al monto pagado por el Usuario, podrán ser cargadas Cuotas de Transporte cobradas a la institución que realice el convenio, mediante una operación simultánea a través de los sistemas de Carga Remota que sean aplicables.

Con todo, las Partes de mutuo acuerdo o establecido por ley, podrán modificar, eliminar o agregar otros Formatos obligatorios de acuerdo a las necesidades de los Usuarios y el Sistema.

Además de los Formatos de distribución obligatoria descritos en los apartados B.1.1.1, B.1.1.2 y B.1.1.3, METRO podrá adquirir, cargar, proveer, distribuir y comercializar el Medio sin Contacto en cualquier otro Formato adicional, según lo descrito en los siguientes puntos.

B.1.2 Medios de Acceso Multiformato

Consiste en un Medio sin Contacto implantado en todos aquellos soportes que determine METRO según sus fines comerciales o en los que el Ministerio le instruya. En estos formatos adicionales, METRO podrá (i) combinar el Medio sin Contacto con otras aplicaciones dentro del mismo chip (por ejemplo una aplicación de provisión de fondos abierta del tipo "monedero electrónico"), ya sean propias o de terceros con quienes METRO llegue a acuerdos comerciales, y/o (ii) permitir que el Medio sin Contacto se incorpore en Soportes generados, distribuidos y/o comercializados por otras personas naturales o jurídicas con quienes METRO establezca acuerdos comerciales; lo anterior, siempre que METRO asegure la integridad y seguridad del Medio sin Contacto y del sistema o tecnología del Medio de Acceso.

Sin perjuicio de lo anterior, METRO será siempre el responsable exclusivo de asegurar que el Soporte no interfiera en el correcto funcionamiento del Medio de Acceso.

El Medio de Acceso Multiformato podrá existir tanto en Formatos precargados como recargables, según lo determine METRO. En el caso de los Formatos precargados, METRO deberá asegurar su distribución con un elemento de seguridad que permita garantizar que los Medios sin Contacto se encuentren con su Carga completa al momento de su comercialización a público.

En este Formato, METRO podrá establecer convenios de copago de las Cargas. Mediante éstos, al realizarse una Carga en un Medio de Acceso afiliado a un convenio, adicionalmente a las Cuotas de Transporte que corresponda Cargar en el Medio de Acceso de acuerdo al monto pagado por el Usuario, podrán ser cargadas Cuotas de Transporte cobradas a la institución que realice el convenio, mediante una operación simultánea a través de los sistemas de Carga Remota que sean aplicables.

El Medio de Acceso multiformato podrá existir tanto en formatos al Portador como Personalizados, según lo descrito a continuación.

B.1.2.1 Medio de Acceso Multiformato al Portador

El Medio sin Contacto implantado en un Medio de Acceso multiformato al portador deberá contener el monto, en Cuotas de Transporte, que su portador tenga derecho a utilizar en Servicios de Transporte.

B.1.2.2 Medio de Acceso Multiformato Personalizado

El Medio sin Contacto implantado en un Medio de Acceso multiformato personalizado deberá contener el monto, en Cuotas de Transporte, que su portador tenga derecho a utilizar en Servicios de Transporte, además de información de personalización.

No podrá contener información de condiciones especiales de acceso, sin que esto sea previamente autorizado por el Ministerio para cada formato específico que se proponga. METRO definirá la personalización del Soporte para este formato.

B.1.3 Medio de Acceso Unitario

Corresponde a un Medio de Acceso que permite realizar un Viaje en los servicios de transporte del Sistema. Este Formato podrá ser emitido para acceder al Sistema con o sin integración tarifaria y podrá ser comercializado en un soporte desechable o reutilizable, todo lo que deberá ser previamente autorizado por el Ministerio.

B.1.4 Otros

METRO podrá, a solicitud del Ministerio, emitir y distribuir Medios sin Contacto en Soportes distintos y con funcionalidades específicas. En dicho caso, las Partes acordarán el precio a Usuario correspondiente de acuerdo a los requerimientos realizados por el Ministerio.

B.2 Distribución del Medio de Acceso

METRO deberá disponer de un inventario de Medios de Acceso en todos los puntos donde se comercialicen Medios de Acceso, manejando un control permanente del inventario mínimo que requiera para asegurar el acceso de los Usuarios al Sistema en forma ininterrumpida.

La determinación de las necesidades de inventario o existencias adecuadas de Medios de Acceso será responsabilidad de METRO. La obligación señalada incluirá la responsabilidad de METRO de mantener en inventario una composición de Medios de Acceso que asegure a los Usuarios la posibilidad de adquirir, en cualquier punto donde se comercialicen Medios de Acceso recargables, al portador, durante todo el horario de operación de cada Punto. Asimismo, los Centros de Atención Especializada (CAE) deberán disponer de Medios de Acceso recargables personalizados. Para el caso de Medios de Acceso con Beneficios, las partes acordarán los puntos de distribución, no siendo menos que los existentes a la fecha de suscripción del presente Contrato, con excepción de la TAM, y solo cuando el MTT lo instruya, realizando los ajustes de costos si correspondiere de acuerdo a lo establecido en el punto 12.1.8.1.4 del presente Contrato

B.3 Administración del Medio de Acceso

METRO podrá permitir que el Medio sin Contacto se incorpore en Soportes generados, distribuidos y/o comercializados por otras personas naturales o jurídicas con quienes METRO establezca acuerdos comerciales, siempre que asegure en todo momento la integridad y seguridad del Medio sin Contacto y del Sistema del Medio de Acceso.

Sin perjuicio de lo anterior, para los soportes fabricados por METRO, éste será siempre el responsable exclusivo de que el Soporte no interfiera en el correcto funcionamiento del Medio de Acceso, entendiéndose por ello el correcto funcionamiento del hardware, firmware o aplicación sobre el cual se implanta el Medio de Acceso.

Como parte de la administración del Medio de Acceso, a METRO le corresponderá:

(i) Solicitar al Proveedor de Servicios Tecnológicos la confección de Listas Negras, con el fin de inutilizar aquellos Medios de Acceso que, por robo, extravío o fraude, no deban ser utilizados para acceder a los Servicios de Transporte.

(ii) Realizar la habilitación, destrucción y traspaso de Cuotas de Transporte de los medios de acceso, mediante la explotación del Aplicativo que le haya sido provisto por el Proveedor de Servicios Tecnológicos. A falta de dicha Aplicación, METRO instruirá al Proveedor de Servicios Tecnológicos para que ejecute estas tareas.

(iii) Solicitar al Proveedor de Servicios Tecnológicos el bloqueo de Medios de Acceso, de manera de permitir que el saldo de éste pueda ser traspasado a uno nuevo.

(iv) Solicitar al Proveedor de Servicios Tecnológicos el desbloqueo de Medios de Acceso para, remover de la Lista Negra del Sistema del Medio de Acceso la identificación del Medio sin Contacto ya bloqueado, de manera de permitir que el saldo que reste en dicho Medio de Acceso pueda nuevamente ser utilizado por el Usuario.

(v) Solicitar al MTT, acceso a los aplicativos que permitan realizar las tareas y acciones derivadas de la implementación de la ley 21.329 que extiende la vigencia de Cuotas de Transporte contenidas en los Medios de Acceso.

B.4 Propiedad de la aplicación del Sistema del Medio de Acceso y de las licencias asociadas

La aplicación del Sistema del Medio de Acceso, incluyendo el código fuente de dicha aplicación, como también los códigos generados por el desarrollo de las nuevas funcionalidades, son y serán de propiedad del Ministerio, quien a su vez se las ha entregado al(los) Proveedor(es) de Servicios Tecnológicos para su uso, explotación y modificación si así fuere requerido por el Ministerio.

En consecuencia, será un Operador Tecnológico quien preste a METRO los servicios de soporte y mantención de dicha aplicación de acuerdo a los requerimientos que METRO pudiere plantear de conformidad a su rol de proveedor de la Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso, en el marco del contrato que dicho Operador Tecnológico suscriba con el Ministerio.

Para estos efectos y sin perjuicio de lo señalado en los numerales 4.1.3.8 y 4.2.1.26 del Contrato, en caso que el Operador Tecnológico no preste sus servicios conforme a los estándares definidos, METRO podrá poner los antecedentes respectivos en conocimiento al Ministerio, quien informará a METRO las medidas adoptadas sobre la materia.

Sin perjuicio de lo anterior, el Ministerio será el único facultado para instruir al Operador Tecnológico de la realización de adecuaciones o modificaciones al Sistema del Medio de Acceso.

C. DEL SERVICIO DE PROVISIÓN Y OPERACIÓN DE LA RED DE COMERCIALIZACIÓN DEL MEDIO DE ACCESO Y CARGA DE CUOTAS DE TRANSPORTE

METRO deberá proporcionar –ya sea directamente o a través de subcontratación– una Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso según las condiciones estipuladas a continuación.

Para efectos de la prestación de este servicio, el MTT faculta a METRO a Emitir y Comercializar, de manera no exclusiva, Cuotas de Transporte, para ser cargadas en el Medio de acceso al Sistema de Transporte Público Metropolitano de Pasajeros.



C.1 Provisión y Operación de la Red de Carga del Medio de Acceso

METRO deberá habilitar redes de atención que permita a los usuarios la Carga del Medio de Acceso en forma presencial (Superficie y Subterráneo) y no presenciales (restringido solo a convenios, autoatención, recargas automáticas), de acuerdo a lo establecido a continuación:

Red de Carga de Superficie

METRO deberá poner a disposición, puntos físicos ubicados en superficie, denominados Puntos de Carga de Medio de Acceso (PCMA) y los Puntos de Carga de Medio de Acceso con Servicios Adicionales (PCMAV), en general compuesto por redes de adquirencia de comercios.

C.1.1 Punto de Carga Presencial del Medio de Acceso (PCMA)

Se define como Punto de Carga del Medio de Acceso (PCMA), a aquel individuo comercializador o espacio físico ubicado en un punto o varios puntos geográficos, provistos por METRO o por terceros con quienes METRO establezca una relación contractual para tal efecto, que permita a los Usuarios realizar, a lo menos, una de las siguientes operaciones con pago en efectivo, sin que esto sea considerado una limitación a cualquier otro medio de pago:

- i) La Carga de Cuotas de Transporte en un Medio de Acceso válido para el Sistema; y/o
- ii) La adquisición de Cuotas de Transporte en un Medio de Acceso precargado.

Además, estos puntos podrán realizar la Activación de carga remota y Convenio y/o Consulta de saldo.

METRO podrá, de manera autónoma, definir la cantidad, horario de atención y ubicación geográfica de estos puntos, siempre considerando las exigencias mínimas establecidas en el Anexo 2 y las restricciones tecnológicas que pudieren existir respecto a la escalabilidad de la solución provista por el Operador Tecnológico.

En caso que METRO suscriba acuerdos comerciales con establecimientos que dispongan de más de un punto de atención en un mismo recinto (como supermercados), cada localización será considerada solamente como un PCMA independientemente de la cantidad de Puntos de Venta que efectivamente contenga.

C.1.2 Puntos de Carga Presencial del Medio de Acceso Válido (PCMAV)

Se definen como PCMAV aquellos PCMA que prestan servicios adicionales a estos últimos y en horarios predefinidos, todo ello de acuerdo a lo estipulado en el Anexo 2 del Contrato.

El conjunto de todos los PCMA y PCMAV ubicados en lugares diferentes a las Estaciones de Metro han sido denominados "Red de Carga de Superficie" o "Red de Superficie".

Red de Carga en Subterráneo

METRO deberá poner a disposición, puntos ubicados en las todas las Estaciones de la Red de Metro, en donde los usuarios podrán realizar presencialmente, en una Boletería o en una Máquina de Autoservicio.

C.1.3 Red de Carga Presencial del Medio de Acceso de la red de Metro

Para los efectos del Contrato, cada Estación de Metro será considerada solamente como un PCMA (equivalente de Superficie), independientemente de la cantidad de

Puntos de Comercialización, Carga y Activación que efectivamente contenga, y en ningún caso servirá para cumplir las exigencias de PCMAV.

Otras Consideraciones sobre las Redes de Carga

C.1.4 Carga Mínima en PCMA y PCMAV

Tanto los PCMA como los PCMAV podrán exigir una carga mínima, la cual estará limitada por un valor máximo.

El valor máximo de la carga mínima ("Máxima Carga Mínima") para acceder a los servicios de transporte no podrá ser superior a CLP\$1.000 (mil pesos) para tarifa adulto y CLP\$400 (cuatrocientos pesos) para tarifa con beneficio.

En caso que la tarifa máxima a Usuario para acceder a los Servicios de Transporte superase los CLP\$1.000 (mil pesos), la Máxima Carga Mínima corresponderá al valor de la tarifa a Usuarios que permita realizar un (1) viaje en hora punta, incluyendo METRO, redondeado a la centena mayor. En el caso que la tarifa de estudiante supere los CLP\$400 (cuatrocientos pesos), la Máxima Carga Mínima corresponderá al valor de la tarifa de estudiante que permita realizar dos (2) viajes en hora punta, redondeado a la centena mayor.

Este valor se revisará anualmente. Sin perjuicio de ello, en ejecución de los Servicios pactados, las Partes de común acuerdo podrán modificar o eliminar la restricción de carga mínima, y/o el cálculo de la Máxima Carga Mínima.

Red de Carga en la Nube

Queda establecido que el Presente contrato no faculta a Metro a realizar Cargas Remotas o Virtuales, salvo las excepciones que se describen a continuación y por el periodo que el MTT establece en los siguientes casos:

C.1.5 Carga Remota del Medio de Acceso

METRO solo podrá habilitar los siguientes sistemas de Carga Remota del Medio de Acceso:

C.1.5.1 Sistemas de Audio Respuesta Interactiva (IVR)

Que permitan adquirir Cuotas de Transporte mediante un sistema telefónico interactivo, para ser incorporadas con posterioridad a un Medio de Acceso recargable específico de cualquier Formato.

C.1.5.2 Sistemas de Carga Remota (Adquisición de Cuotas de Transporte) vía Internet (Web)

Para los efectos de estos sistemas de Carga Remota, METRO deberá habilitar el uso de los Medios de Pago que convenga con Proveedores de servicios o Emisores de medios de pago, según lo estipulado en el punto C.1.6 del presente Anexo.

No obstante, lo restringido del sistema de Carga Remota establecido en el presente Contrato y lo dispuesto en la Cláusula 12.1.3, literal e)- iv), éste servicio deberá estar complementado por una red de Autoservicio que permita al Usuario Cargar y Activar en su Medio de Acceso las Cuotas de Transporte adquiridas en forma remota.

METRO deberá utilizar la red de Autoservicio existente, conformada por las Antenas Seguras y tótems que el Ministerio entregará a METRO, de acuerdo a lo estipulado en el numeral 4.1.3.5 del Contrato. Esta red de Autoservicio será provista y mantenida por el Operador Tecnológico, y su costo será de cargo del Sistema.



METRO podrá proponer al Ministerio modificaciones a la red de Autoservicio que conforman las Antenas Segura y Tótems entregados por el Ministerio, en cuanto al número de dispositivos, características técnicas o funcionales y/o ubicación geográfica. Las modificaciones deberán ser previamente aprobadas por el Ministerio, para lo cual METRO deberá entregar los antecedentes que permitan asegurar que dichos cambios no constituirán un desmedro en la calidad de atención y/o accesibilidad de los Usuarios a la Red de Carga.

No obstante lo anterior, las Máquinas de Autoservicio, tanto en líneas convencionales como automáticas y ticket de viaje (en Red de Subterráneo), y el actual servicio de carga en Retail (en red de Superficie), prestarán el servicio de Carga y Activación, independientemente de la tecnología utilizada, pudiendo por tanto usar la carga remota, solo desde este tipo de dispositivos.

Otras estipulaciones

C.1.6 Medios de pago distintos del Efectivo

METRO podrá habilitar, para cualquier transacción, otros Medios de Pago distintos del efectivo, siempre que éstos cumplan con las condiciones indicadas a continuación:

C.1.6.1 No-repudiación

Cualquier transacción aprobada por el Autorizador de Medios de Pago no podrá ser reversada en ninguna circunstancia. En caso de incumplimiento o error, METRO deberá cubrir la diferencia en los fondos recaudados. Lo anterior se entenderá sin perjuicio de la responsabilidad que pudiere corresponder a otros Actores del Sistema y del derecho a reembolso que pueda corresponder a METRO.

C.1.6.2 Transferencia de recursos a las Cuentas Bancarias del Sistema

METRO deberá transferir los recursos correspondientes a las transacciones pagadas mediante estos Medios de Pago, de acuerdo a lo dispuesto en el apartado E del presente Anexo.

Con todo, METRO será el único responsable del recaudo derivado de las transacciones materia de este Contrato, según lo descrito en el apartado E del presente Anexo.

C.1.7 Procedimientos de atención

Todo Punto de Carga del Medio de Acceso deberá cumplir con un procedimiento mínimo de atención, en el que se describan las acciones a realizar para cada tipo de requerimiento. Este procedimiento será aquel que corresponda de conformidad a lo establecido por las partes, los cuales serán formalizados dentro de los 30 días posteriores a la total tramitación del acto administrativo que aprueba el presente instrumento.

METRO podrá proponer al Ministerio modificaciones a este procedimiento, para lo cual deberá entregar los antecedentes que permitan asegurar que dichos cambios constituirán un beneficio en la calidad de atención de los Usuarios.

Sin perjuicio de lo anterior, METRO deberá mantener los Puntos de Carga que se encuentren en operaciones al momento de la suscripción del presente Contrato y descritos en las cláusulas precedentes relativo a las Redes de Carga de Subterráneo y Superficie. La operación por parte de METRO considerará la condiciones y estándares de calidad imperantes a esta fecha, lo cual se entiende sin perjuicio de aquellas mejoras en los Servicios o Puntos de Carga adicionales que METRO estimare conveniente incorporar en su red y que fueren aprobados por el Ministerio.

C.2 Provisión y Operación de la Red de Comercialización del Medio de Acceso

Se define como Red de Comercialización del Medio de Acceso al conjunto de Puntos de Venta del Medio de Acceso, sean o no éstos parte de la Red de Subterráneo o de la Red de Superficie (PCMA y PCMAV). METRO deberá habilitar una Red de Comercialización que permita a los Usuarios la adquisición del Medio de Acceso. Para lo anterior, deberá contar con un protocolo acordado con el Operador Tecnológico, de forma tal de comunicarse apropiadamente con los Sistemas Centrales para habilitar correctamente dichos Medios de Acceso. METRO deberá mantener al menos los Puntos de Comercialización del Medio de Acceso que se encuentren en operaciones al momento de la suscripción del presente Contrato y descritos en las cláusulas precedentes.

METRO deberá comercializar en sus Redes (red Subterráneo y de Superficie) los Medios de Acceso que emita y no estará obligado a hacerlo con aquellos Medios de Acceso que sean emitidos por terceros.

No obstante lo anterior y en particular, la Emisión y Comercialización de los Medios de Acceso con Beneficios podrá también realizarse por terceros autorizados por el MTT. En caso que la comercialización se realice por instituciones públicas (ChileAtiende por ejemplo), estas no deberán resultar en costos comisión de comercialización para el Sistema.

C.2.1 Precio de comercialización del Medio de Acceso Recargable al Portador

METRO, ya sea directamente o a través de los subcontratistas que formen parte de la Red de Comercialización del Medio de Acceso, tendrá derecho a cobrar a los Usuarios por la comercialización del Medio de Acceso recargable al portador descrito en el punto B.1.1.1 del presente Anexo. Este Medio de Acceso será comercializado inicialmente al precio vigente al inicio de la prestación de los Servicios. Esto sin perjuicio de la obligación del Usuario de pagar el equivalente en Cuotas de Transporte cargadas en el Medio sin Contacto.

Este precio se revisará anualmente por el MTT, el 1º de enero de cada año, redondeando a los CLP\$50 (cincuenta pesos) más cercanos hacia arriba en caso que se modifique.

Con todo, el Ministerio podrá también revisar e informar en forma excepcional este precio, en caso que se verifiquen circunstancias específicas de aumentos o reducciones relevantes de costos de producción, que METRO deberá informar, u otros elementos que el MTT considere para la determinación del precio.

METRO será siempre y en todo momento responsable que el precio definido para el Medio de Acceso Recargable al Portador sea cobrado en forma consistente a lo largo de toda la Red de Comercialización que esté bajo su administración.

C.2.2 Precio de comercialización del Medio de Acceso Recargable Personalizado y de los Medios de Acceso con Beneficios.

METRO, ya sea directamente o a través de los subcontratistas que formen parte de la Red de Comercialización del Medio de Acceso, tendrá derecho a cobrar a los Usuarios por la comercialización del Medio de Acceso recargable Personalizado y de los Medios de Acceso con Beneficios descritos en los puntos B.1.1.2 y B.1.1.3 del presente Anexo. Estos Medios de Acceso serán comercializados inicialmente a los precios (valor final al Usuario) vigentes al inicio de la prestación de los Servicios. Esto sin perjuicio de la obligación del Usuario de pagar el equivalente en Cuotas de



Transporte cargadas en el Medio sin Contacto respectivo, salvo que se trate de la emisión de la Tarjeta Nacional Estudiantil o la TAM Intermodal.

Estos precios se revisarán anualmente por el MTT, el 1º de enero de cada año, redondeando a los CLP\$50 (cincuenta pesos) más cercanos hacia arriba en caso que se modifique.

Con todo, el Ministerio o la Autoridad que corresponda podrá también revisar e informar en forma excepcional estos precios, en caso que se verifiquen circunstancias específicas de aumentos o reducciones relevantes de costos de producción u otros elementos que el MTT considere para la determinación de cada precio. En este caso, METRO deberá informar al MTT de los cambios en los costos de producción, con el objeto que este último pueda incluirlos en un eventual ajuste del precio.

METRO será siempre y en todo momento responsable que estos precios definidos sean cobrados en forma consistente a lo largo de toda la Red de Comercialización administrada por este.

C.2.3 Comercialización del Medio de Acceso en PCMA y PCMAV

Todo PCMAV deberá disponer de Medios de Acceso Recargables al Portador para su comercialización a los Usuarios.

Adicionalmente, METRO podrá disponer la comercialización del Medio de Acceso en los PCMA que estime conveniente, manteniendo las condiciones comerciales establecidas en este apartado.

C.2.4 Comercialización del Medio de Acceso en estaciones de METRO

METRO deberá disponer, en todas sus Estaciones, de Medios de Acceso Recargables al Portador para su comercialización a los Usuarios, manteniendo las condiciones establecidas en el numeral C.2.1.

Con todo, las Partes podrán acordar, además, la Comercialización de Medios de Acceso Personalizado y de los Medios de Acceso con Beneficios, en los lugares mencionados u otros que las Partes definirán, los que no podrán ser inferior en número y cobertura a aquellos establecidos a la suscripción del presente Contrato.³

En consecuencia, METRO deberá comercializar en sus Redes Subterránea y de Superficie los medios de acceso que emita, pero no estará obligado a hacerlo con aquellos Medios de Acceso que sean emitidos por terceros.

En particular, la Emisión y Comercialización de los Medios de Acceso con Beneficios podrá también realizarse por terceros autorizados por el MTT. En caso que la comercialización se realice por instituciones públicas, estas no deberán resultar en costos comisión de comercialización para el Sistema.

³ Los Medios de Acceso Personalizados y con Beneficios, a la fecha de suscripción del presente Contrato, se comercializan en los 5 Centros de Atención Especializada (CAE) de que dispone METRO en su red.

Para el caso de la TAM Metro, se comercializa la tarjeta en boletería, realizando posteriormente el trámite de solicitud en las OAC (Oficinas de Atención de Metro).

Para el caso de la TNE, Metro no la comercializa. La institución encargada de su administración y distribución es JUNAEB. METRO solo responde por el recambio en caso de falla (previa exhibición del comprobante que acredite su adquisición). Para el caso de la TAM Intermodal, se comercializa mediante el sitio web www.tarjetabip.cl, en los 5 CAE señalados (con pago en Caja Vecina), en las oficinas del IPS Chileatiende y en las diversas Cajas de Compensación.



C.2.5 Autoservicio

METRO podrá efectuar la comercialización de Medios de Acceso Recargables al Portador a través de los canales de Autoservicio que estime conveniente, manteniendo las condiciones establecidas en el numeral C.2.1.

Sin perjuicio de lo anterior, METRO deberá mantener al menos los Puntos de Comercialización que se encuentren en operaciones a la suscripción del presente contrato, cuya operación por parte de METRO considerará la condiciones y estándares de calidad imperantes a una demanda normal, lo cual se entiende sin perjuicio de aquellas mejoras en los Servicios o Puntos de Carga adicionales que METRO estimare conveniente incorporar en su red y que fueren aprobados por el Ministerio.

D. DEL SERVICIO DE POST-VENTA DEL MEDIO DE ACCESO

Corresponderá a METRO proveer el servicio de Post-Venta del Medio de Acceso, actuando como ventanilla única, independientemente de la causa que origine la necesidad de atención. Lo anterior, sin perjuicio de aquellos aspectos relacionados exclusivamente a la relación entre el usuario y un tercero emisor de medios de acceso o convenio.

D.1 Canales de Atención de Post-Venta

METRO deberá habilitar centros de servicio que cumplan tanto las funciones de post-venta definidas en este apartado, como de información definida en el apartado F del presente Anexo. En estos canales los Usuarios podrán solicitar gratuitamente informaciones en cuanto al uso del Medio de Acceso y servicios relacionados con los Medios de Acceso.

METRO deberá mantener los canales de atención de post-venta que se encuentren en operaciones a la suscripción del presente Contrato, cuya operación por parte de METRO considerará la condiciones y estándares de calidad imperantes a una demanda normal de servicios, lo cual se entiende sin perjuicio de aquellas mejoras en los Servicios o Puntos de Carga adicionales que METRO estimare conveniente incorporar en su red y que fueren aprobados por el Ministerio.

D.1.1 Atención Presencial

METRO deberá habilitar una red de atención presencial al público que permita efectuar, entre otras, las siguientes funciones, de acuerdo a lo establecido por el Ministerio:

- i) entrega de información,*
- ii) ingreso de reclamos y sugerencias,*
- iii) cambio del Medio de Acceso,*
- iv) consulta de saldos,*
- v) traspaso de saldos en caso de falla del Medio de Acceso,*
- vi) bloqueos del Medio de Acceso,*
- vii) suscripción de convenios,*
- viii) personalización del Medio de Acceso en los CAE.*
- ix) Extensión de vigencia de cuotas de transporte*
- x) Otras que el Ministerio le instruya sin perjuicio de la evaluación que deberán hacer las partes de los costos de las nuevas funciones instruidas, si correspondieran,*



los que deberán ser pagados a METRO con cargo a los recursos del Sistema, en virtud lo señalado en la Cláusula 12.2.2 del presente Contrato.

D.1.2 Atención Telefónica

METRO deberá habilitar un servicio de atención telefónica que permita efectuar a lo menos las siguientes funciones:

- i) entrega de información,
- ii) consulta de saldo,
- iii) ingreso de reclamos y sugerencias.

D.1.3 Atención Web

METRO deberá habilitar un servicio de atención vía Internet (página web/oficina virtual), en la que mantenga toda la información referida a sus servicios y además permita efectuar al menos las siguientes funciones:

- i) entrega de información,
- ii) consulta de saldo,
- iii) ingreso de reclamos y sugerencias.

D.2 Procedimientos de atención

Todo canal de atención de post-venta (tanto presencial como remota) deberá cumplir con un procedimiento mínimo de atención, en que se describan las acciones a realizar para cada tipo de requerimiento. Este procedimiento será aquel que corresponda, según lo establecido por las partes, los cuales serán formalizados dentro de los 30 días posteriores a la total tramitación del presente instrumento.

METRO podrá proponer al Ministerio modificaciones a este procedimiento, para lo cual deberá entregar los antecedentes que permitan asegurar que dichos cambios constituirán un beneficio en la calidad de atención de los Usuarios.

D.3 Fallas de los Medios de Acceso

Se entenderá que un Medio de Acceso presenta una falla cuando (i) no es posible leer correctamente la información del Medio sin Contacto, y/o (ii) el Soporte del Medio de Acceso presenta algún tipo de deterioro que impida su correcta operación.

Como parte del servicio de Post-Venta, METRO deberá reemplazar el Medio de Acceso considerando lo indicado a continuación.

D.3.1 Falla del Medio de Acceso Recargable

En el caso de los Medios de Acceso descritos en B.1.1.1, B.1.1.2 y B.1.1.3, ante cualquier falla de un Medio sin Contacto que no pueda ser subsanada utilizando el mismo Medio de Acceso, METRO deberá reemplazarlo por uno de similares características que contenga la cantidad equivalente de Cuotas de Transporte restantes en el Medio de Acceso que presentó la falla, sin derecho a realizar cobro alguno al Usuario por dicho traspaso. El valor del Medio de Acceso de reemplazo será de cargo de METRO, siempre que la falla no sea atribuible a un evidente mal uso por parte del Usuario, en cuyo caso corresponderá al Usuario proveer el Medio de Acceso de reemplazo.

En el caso de las tarjetas no emitidas por METRO que el área de Post Venta estime necesario su recambio, éstas deberán ser pagadas a METRO, con cargo a los recursos del Sistema al valor de venta al público, las cuales serán informadas por METRO al



MTT, mensualmente en una liquidación específica para estos efectos. El pago del Sistema a METRO podrá ser impugnado, debiendo METRO en tal caso acreditar, mediante un informe técnico del Operador Tecnológico, la inutilización efectiva de dichas tarjetas, para estos efectos se entenderá el informe de lista negra como prueba de esta comprobación.

Se entenderá que, pasado 3 meses después de la entrega de dicha liquidación, MTT no podrá solicitar las tarjetas dañadas, las cuales serán enviadas a su destrucción por cargo de Metro.

Para estos efectos, en consideración de la naturaleza "off-line" de las Cuotas de Transporte contenidas en los Medios de Acceso, METRO podrá fijar un período de hasta tres (3) días hábiles para determinar el saldo correspondiente. El traspaso del saldo debe ser efectivo en un máximo de cinco (5) días hábiles. Estos plazos podrán ser modificados en caso que se produzcan avances tecnológicos que permitan la descarga "on-line" de las Cuotas de Transporte.

D.3.2 Falla del Medio de Acceso Multiformato

Ante falla de uno de aquellos Medios de Acceso definidos en B.1.2 que no pueda ser subsanada utilizando el mismo Medio de Acceso, METRO deberá:

(i) reemplazarlo por un Medio de Acceso de similares características y que contenga la cantidad equivalente de Cuotas de Transporte restantes en el Medio de Acceso que presentó la falla, según las condiciones comerciales establecidas en el momento de la comercialización del Medio de Acceso en cuestión y que deberán ser conocidas por el adquirente; o bien

(ii) reemplazarlo por un Medio de Acceso Recargable al Portador que contenga la cantidad equivalente de Cuotas de Transporte restantes en el Medio de Acceso que presentó la falla, sin derecho a realizar cobro alguno por dicho traspaso.

El valor del Medio de Acceso de reemplazo será de cargo de METRO, siempre que la falla no sea atribuible a un evidente mal uso por parte del Usuario, en cuyo caso corresponderá al Usuario proveer el Medio de Acceso de reemplazo.

Para estos efectos, en consideración de la naturaleza "off-line" de las Cuotas de Transporte contenidas en los Medios de Acceso, METRO podrá fijar un período de hasta tres (3) días hábiles para determinar el saldo correspondiente. El traspaso del saldo debe ser efectivo en un máximo de cinco (5) días hábiles. Estos plazos podrán ser modificados en caso que se produzcan avances tecnológicos que permitan la descarga "on-line" de las Cuotas de Transporte.

D.4 Manejo de Reclamos y Sugerencias

METRO deberá dar cumplimiento a los procedimientos de manejo de reclamos y sugerencias de acuerdo a los estándares establecidos en el Anexo 2, tanto respecto de la oportunidad entendida como los plazos de respuesta, como de su pertinencia en términos de la calidad y coherencia de las respuestas. Los estándares deben ser cumplidos independientemente del canal por el que se recibieron los requerimientos.

Asimismo, METRO deberá entregar al (los) Proveedor(es) de Servicio(s) Tecnológico(s) correspondiente(s), con copia al Ministerio, la información de la tipología de los reclamos de clientes. Esta información será remitida de conformidad a las condiciones que acuerden las Partes.

D.5 Políticas Compensatorias

D.5.1 Mal cobro

Se entenderá como mal cobro al Usuario el descuento de una cantidad de Cuotas de Transporte que no corresponda al valor de la Tarifa vigente.

Ante un problema de mal cobro, cualquiera fuere la causa que lo origine, si el Usuario se dirigió a un centro de atención presencial para su resolución, METRO deberá hacer entrega de un Viaje de Cortesía. El Viaje de Cortesía que se entregue al Usuario por esta causa será de cargo del Sistema y se financiará con recursos provenientes de las Cuentas Bancarias del Sistema que corresponda.

Lo anterior es independiente de los reembolsos que corresponda realizar para restablecer el saldo de la Tarjeta por el error de cobro, que serán cubiertos con los recursos depositados en las Cuentas Bancarias del Sistema.

D.5.2 Carga errónea

Se entenderá como carga errónea toda inconsistencia entre el monto pagado por el Usuario para la adquisición de Cuotas de Transporte y la cantidad de Cuotas de Transporte registradas en el Medio de Acceso respectivo.

Ante un problema de carga errónea, cualquiera fuere la causa que lo origine, si el Usuario se dirigió a un centro de atención presencial para su resolución, METRO deberá hacer entrega de un Viaje de Cortesía y efectuar la carga que corresponda realizar para completar la cantidad de Cuotas de Transporte faltantes producto de la carga errónea.

En todo caso, Metro podrá exigir al Ministerio el reembolso de los valores respectivos en caso que acredite que la carga errónea no fue de su responsabilidad.

D.5.3 Reemplazo del Medio de Acceso

Ante un problema de falla del Soporte del Medio de Acceso que no sea atribuible al mal uso por parte del Usuario y que haga necesario su reemplazo, si el Usuario se dirigió a un centro de atención presencial para su resolución METRO deberá hacer entrega de un Viaje de Cortesía, que será de cargo de METRO.

Tanto METRO como sus subcontratistas y su red de comercios afiliados, deberán abstenerse de reembolsar a los Usuarios en dinero efectivo los valores contenidos en los Medios de Acceso reflejados como Cuotas de Transporte, o utilizarlos para fines distintos a los establecidos en el presente Contrato.

El Ministerio de oficio o a solicitud de METRO, podrá modificar las políticas compensatorias permanentes contempladas en este apartado, lo cual se entenderá sin perjuicio de lo señalado en la Cláusula 12.2 del Contrato, si fuere procedente. Lo anterior no tendrá lugar respecto de las situaciones de emergencia reguladas en el Anexo 5.

E. DE LA RECAUDACIÓN DE LOS RECURSOS Y SU DEPÓSITO EN LAS CUENTAS BANCARIAS DEL SISTEMA

E.1 Recaudación proveniente de la Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso

METRO actuará como recaudador del Sistema, por sí o a través de subcontratación, constituyéndose en el único responsable de la custodia, seguridad e integridad de los recursos recaudados a través de sus Redes de Comercialización y Carga del Medio de

Acceso, y por los restringidos sistemas de Carga Remota del Medio de Acceso autorizados METRO, hasta su entrega al AFT.

METRO deberá cubrir con cargo a sus propios recursos cualquier diferencia entre el total de los recursos recaudados por sus Redes de Comercialización y Carga del Medio de Acceso y los fondos efectivamente depositados por METRO en la Cuenta Bancaria 0 del Sistema. Lo anterior, conforme se establezca en la conciliación contable y financiera que deberá efectuar METRO de acuerdo a la Cláusula 11 del Contrato, sin perjuicio del derecho que asiste a METRO para recurrir posteriormente contra terceros responsables para recuperar las diferencias que METRO deposite en las Cuentas Bancarias del Sistema, en la forma y plazo establecidos en el presente Contrato.

E.2 Ingresos provenientes de la comercialización de los Medios de Acceso de Formato Obligatorio

METRO deberá entregar mensualmente al Ministerio una rendición de ingresos por este concepto y depositar en la Cuenta Bancaria 3 del Sistema, los royalties establecidos en los numerales 12.1.8.1.1, 12.1.8.1.3 y 12.1.8.1.4 del presente contrato, por cada Medio de Acceso.

Adicionalmente al pago de royalty por parte de METRO, en los casos que corresponde, según la cláusula 12.1.8 del Contrato, se calculará de la siguiente forma:

- i. El 20% (veinte por ciento) del margen bruto de los ingresos METRO genere producto de su facultad exclusiva de Emitir Tarjetas TNE.
- ii. El 20% (veinte por ciento) de la Utilidad de otros negocios distintos a la comercialización, que METRO genere producto de su facultad exclusiva de Emitir Tarjetas TAM-Metro.
- iii. El 20% de (veinte por ciento) de la Utilidad producto de la comercialización y de su facultad exclusiva de Emitir Tarjetas TAM, considerando los siguientes costos: Costo de Fabricación, Costo de servicio de recaudación de Banco Estado (solo mientras se comercializa en ChileAtiende o en puntos sin comisión), Costo de arriendo de equipos Puntos de Venta (POS), Costo de comisiones del Adquirente, Costo de las tarjetas mermadas entregadas por ChileAtiende (solo mientras se comercializa en ChileAtiende), Costo de asignación por control de calidad, Costo de asignación por distribución, Costo de Royalty a pagar por METRO al Sistema y margen fijo garantizado a Metro (\$300 por tarjeta). También incluirá el 20% de (veinte por ciento) de la Utilidad de otros negocios distintos al anterior, producto y de su facultad de Emitir Tarjetas TAM.

Con cargo a los recursos del Sistema se pagarán directamente a METRO, las inversiones que acuerden a efectos de mejorar los sistemas de Emisión y Comercialización de las tarjetas.

METRO podrá mantener canales de comercialización vía Internet de tarjeta bip! Al portador y TAM Intermodal, prorateando sus costos de plataforma en ellos, de acuerdo a lo señalado en Contrato, y para efectos de calcular el margen y su pago del 20% de éste al Sistema. Para estos efectos, los costos de Mecanizado y Despacho vía correo postal podrán ser cargados por METRO al comprador final del Medio de Acceso.

El precio de venta a usuarios de cada Medio de Acceso de formato obligatorio, será determinado por la Autoridad respectiva, en los mismos términos establecidos a la fecha de suscripción del presente contrato. Sin perjuicio de lo anterior, de rebajar la



Autoridad el precio de venta de dichos Medios de Acceso a los usuarios, las partes deberán acordar las nuevas condiciones económicas respecto del medio de acceso que corresponda.

E.3 Ingresos provenientes de servicios asociados a los Medios de Acceso Recargables Personalizados

METRO, ya sea directamente o a través de los subcontratistas que formen parte de la Red de Comercialización del Medio de Acceso, tendrá derecho a cobrar a los Usuarios por el servicio de Bloqueo, asociado a los Medios de Acceso Recargables Personalizados, en tanto no se realice un traspaso de saldo de acuerdo a lo indicado en el apartado B.3 (iii) de este Anexo.

Los montos podrán ser reajustados anualmente, los días 1° de Enero, de acuerdo a la variación de la UF que ocurra entre los días primero y final del año calendario anterior, redondeando a los CLP\$ 50 (cincuenta pesos) más cercanos hacia arriba.

En el caso que el Usuario elija traspasar el saldo del Medio sin Contacto bloqueado a un nuevo Medio sin Contacto, deberá además pagar las otras tarifas aplicables descritas en los apartados C.2.1 y C.2.2.

E.4 Ingresos provenientes de la comercialización de los Medios de Acceso de distribución voluntaria

METRO tendrá derecho a cobrar los precios que estime conveniente por la comercialización de los distintos formatos de los Medios de Acceso multiformato descritos en el punto B.1.2. Estos precios deberán ser informados anualmente al Ministerio.

METRO deberá entregar mensualmente al Ministerio una rendición de ingresos por este concepto y depositar un 20% (veinte por ciento) del margen bruto de dichos ingresos, conforme a las Instrucciones impartidas por el Ministerio.

E.5 Otros ingresos de METRO

METRO podrá percibir ingresos derivados de la explotación del Medio de Acceso, entendiéndose por ello la publicidad que pueda ser incluida en el Soporte del Medio de Acceso, los ingresos que éste genere por acuerdos comerciales relacionados con la incorporación del Medio sin Contacto a los Medios de Acceso multiformato descritos en el punto B.1.2, o por la incorporación de funcionalidades adicionales al chip que contiene el Medio sin Contacto en los formatos descritos en el punto B.1.1.

En el caso específico de la publicidad, METRO podrá celebrar contratos con distintas sociedades con el objeto de incluir publicidad en el Soporte del Medio de Acceso. Todo el material a ser impreso en el Medio de Acceso en virtud de los contratos de publicidad que celebre METRO, deberá siempre ajustarse a las normas legales vigentes, no pudiendo atentar ni ser contrario a la moral, a las buenas costumbres, al orden público, a las normas del Consejo de Autorregulación y Ética Publicitaria (ACHAP), o a los objetivos del Sistema de Transporte Público Metropolitano o Red Metropolitana de Movilidad, lo que será calificado por el Ministerio. Además, no deberá ser ofensivo a personas ni grupos de personas, credos religiosos o políticos, o a las personas que los sustenten. METRO será el único responsable del contenido del material exhibido, liberando expresamente al Ministerio de cualquier responsabilidad por tal concepto. Para el caso de los formatos obligatorios definidos en el punto B.1.1, las Partes definirán de común acuerdo los diferentes formatos de plantillas para la inclusión de publicidad, en los cuales se deberá considerar una superficie adecuada para permitir la incorporación de información institucional del Sistema.

METRO deberá entregar mensualmente al Ministerio una rendición de ingresos por este concepto y depositar un 20% (veinte por ciento) del margen bruto de dichos ingresos.

F. DE LA ENTREGA DE INFORMACIÓN

Será responsabilidad de METRO que tanto el Ministerio como los Usuarios cuenten con la información apropiada respecto de los servicios prestados por METRO en el marco de este Contrato.

METRO deberá entregar información actualizada y homogénea a través de todos los canales de post-venta señalados en el apartado D y de los distintos medios de información que utilice para la ejecución de sus Servicios.

Durante toda la vigencia del Contrato la entrega de información quedará sujeta a la disponibilidad de los datos por parte de METRO.

F.1 Información de las Redes de Comercialización y Carga

METRO deberá entregar mensualmente al Ministerio una base de datos actualizada que contenga la información que permita determinar la ubicación exacta de cada Punto de Carga (sea presencial o de autoservicio), incluyendo para cada uno, algunas de sus características comerciales como los horarios de operación y otros aspectos de interés.

Junto con lo anterior, METRO deberá informar de todo cambio en la Red de Comercialización y Carga que afecte la atención de los Usuarios, en forma previa a su implementación.

Dicha información deberá además estar disponible y actualizada en la página web del Sistema de Comercialización y Carga, en iguales o superiores condiciones en cuanto a contenido y facilidad de acceso al escenario actual, así como en todos los canales de post-venta descritos en el apartado D.

Al mismo tiempo, METRO mantendrá actualizado y a disposición del Ministerio un Sistema de Información Geográfica "SIG", que permita determinar la ubicación exacta de cada PCMA, PCMAV, Estaciones de Metro y sus características comerciales que determine su área de cobertura. Las características de este Sistema deben ser las que se establezca el Ministerio.

F.2 Información de Uso de los Medios de Acceso

METRO deberá habilitar medios de divulgación e información que permitan a los Usuarios acceder a la información detallada de transacciones efectuadas, valores registrados y debitados de sus Medios de Acceso.

En particular, METRO deberá dejar disponible a público diariamente, a través de todos los canales de post-venta descritos en el apartado D.1 del presente Anexo y para cada Medio de Acceso Recargable, una cartola que refleje los movimientos de al menos los 90 Días anteriores a la fecha de consulta, con un desfase máximo de dos (2) días en tanto se mantenga la naturaleza "off-line" de las Cuotas de Transporte contenidas en los Medios de Acceso.

F.3 Autorizadores de Medios de Pago

METRO deberá informar al Ministerio los acuerdos que haya suscrito con Autorizadores o Emisores de Medios de Pago y/o cualquier modificación a los mismos dentro de los cinco (5) Días Hábiles siguientes a ocurrida la modificación o acuerdo, cuando dichas modificaciones o acuerdos afecten los costos de los Servicios provistos por METRO o varíen las condiciones de atención a los Usuarios.

ANEXO 2
ESTÁNDAR DE SERVICIOS Y
OTROS

ANEXO 2 ESTÁNDAR DE SERVICIOS Y OTROS

ANEXO 2A: ESTÁNDAR DE SERVICIOS

A. INTRODUCCIÓN

METRO es responsable de la prestación de los Servicios señalados en la Cláusula 7 del Contrato y debe velar, durante todo el período de vigencia del Contrato, porque dichos servicios se presten de acuerdo a los estándares de calidad definidos en el presente Anexo.

En concordancia con lo anterior, las Partes convienen que los estándares de calidad que resulten aplicables a los Servicios prestados por METRO, considerarán como parte de dicha regulación los contenidos y criterios que se indican en los literales B. al J. siguientes.

B. INCUMPLIMIENTOS DE OTROS PROVEEDORES DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DEL SISTEMA QUE IMPACTAN LOS SERVICIOS DE METRO.

Conforme al modelo de interrelación y operación integrada del Sistema y de sus actores, el cumplimiento de los Niveles de Servicio mínimos establecidos en el Contrato y sus Anexos, requiere el cumplimiento de las obligaciones y servicios de otros prestadores de servicios complementarios relacionados, de cuyos servicios dependa METRO para la prestación de lo pactado en dicho instrumento. De acuerdo a lo antes señalado, si cualquiera de dichos Proveedores de Servicios Complementarios del Sistema impide el cumplimiento de los Niveles de Servicios aplicables, METRO podrá eximirse de la responsabilidad correspondiente a dicho incumplimiento, debiendo acreditar oportunamente ante el Ministerio, dentro de 5 Días Hábiles contados desde la ocurrencia del hecho que origina la falla en los servicios o desde que METRO hubiere tomado conocimiento del mismo.

A fin de ponderar la correcta ejecución de los respectivos procedimientos de reporte de fallas, los que tendrán por objeto registrar, gestionar y solucionar dichas contingencias, deben previamente haberse definido en conjunto, por parte de los proveedores relacionados y METRO, para posteriormente ser aprobados por el Ministerio y, ante la inexistencia de procedimiento específico se aplicará el procedimiento de reporte de fallas estándar establecido en este Anexo.

Acreditada esta circunstancia, el incumplimiento constituirá una situación de fuerza mayor por la que METRO no será considerado responsable. Con todo, si posteriormente se demuestra ante el Ministerio por parte de dicho(s) proveedor(es) relacionado(s) la falta o inexistencia de las condiciones necesarias para declarar la ausencia de responsabilidad de METRO en el incumplimiento de los Servicios pactados, el Ministerio otorgará a éste último un plazo máximo de 10 Días Hábiles para aportar antecedentes con el objeto de resolver fundadamente sobre la procedencia del descuento de la remuneración que correspondería a METRO, en el siguiente pago mensual. En el evento que el Ministerio determine que procede el descuento a METRO, el Ministerio quedará facultado para instruir el correspondiente procedimiento sancionatorio previsto en el Anexo 4.

C. ESTÁNDARES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE EMISIÓN DEL MEDIO DE ACCESO

C.1 Calidad del Servicio de Emisión del Medio de Acceso

La selección de los soportes del Medio de Acceso en sus formatos obligatorios de acuerdo a lo establecido en el apartado B.1.1 del Anexo 1, deberá permitir cumplir con las especificaciones técnicas siguientes:

- (i) El Medio de Acceso corresponderá a tarjetas que sean compatibles con la tecnología MIFARE Classic o la que el Ministerio determine, en dispositivos de comunicación sin contacto que cumplan con estándares de alta velocidad de transmisión de datos, durabilidad y seguridad mediante encriptación de datos.
- (ii) Cada Medio de Acceso poseerá un número de serie único.
- (iii) La materialidad del chip, deberá permitir a lo menos mantener la tasa histórica de reemplazo de Medios de Acceso por fallas atribuibles a éste, considerando exclusivamente los Medios de Acceso fabricados por Metro.

Los estándares de calidad del Soporte del Medio de Acceso, en sus formatos obligatorios, podrán ser modificados de común acuerdo por las Partes, cuando el Ministerio lo autorice en base a los antecedentes técnicos proporcionados por METRO, o conforme lo requiera el Ministerio en base a lo señalado en la cláusula 3.3 del Contrato.

Los Soportes del Medio de Acceso multiformato, podrán ser seleccionados por METRO en función de su propósito y expectativas de uso, previa aprobación del MTT, siempre que METRO asegure la integridad y seguridad del Medio sin Contacto y del sistema o tecnología del Medio de Acceso.

Para determinar el cumplimiento de los estándares de calidad del Soporte del Medio de Acceso, en sus formatos obligatorios, METRO deberá generar y mantener una estadística periódica respecto de fallas del Medio de Acceso (Tasa de Falla), de cualquier formato, que no sean atribuibles al Usuario. En base a lo anterior, METRO deberá implementar un programa para mejorar o reemplazar los Soportes de los Formatos del Medio de Acceso que presenten mayores Tasas de falla. En el evento que en un mes determinado la Tasa de falla de los Medios de Acceso de formato obligatorio, exceda la exigencia de a lo menos mantener la tasa base en los términos a que se hace mención en la cláusula C.2. del presente Anexo, más de cuatro veces dentro de un periodo de 12 meses, el Ministerio quedará habilitado para aplicar las sanciones establecidas en el Anexo 4.

MTT deberá reembolsar a Metro, al valor comercial, aquellos medios de acceso fallados, emitidos por terceros, cuando los usuarios hayan solicitado a Metro su recambio por falla.

El incumplimiento de las labores de emisión y distribución de otros Medios sin Contacto que METRO está facultado para proveer de conformidad a lo establecido en el literal B.1.4 del Anexo 1 quedará sujeto a las sanciones establecidas en el Anexo 4. Por su parte, las tarjetas técnicas, de ruta, fiscalización y conductores que METRO acepta proveer de acuerdo a lo señalado en el literal B.1.4 del Anexo 1, se regirán por las mismas exigencias señaladas en los puntos (i), (ii) del presente literal. Asimismo, METRO deberá entregar en forma anual y gratuita al Ministerio las siguientes tarjetas:

- Un máximo de 100 tarjetas bip! al portador al año;
- Un máximo de 400 Tarjetas Técnicas al año y;

- Un máximo de 200 Tarjetas Fiscalización al año.

Dichas tarjetas, que contienen en su chip la instrucción de su uso específico (técnico o supervisión) y que permitirán supervisar los servicios del Sistema, deberán ser entregadas en la oportunidad que así lo requiera el Ministerio y conforme al diseño que determine el Ministerio, el cual deberá ser oportunamente comunicado a METRO.

En el evento que el Ministerio requiera a METRO la emisión y entrega de un número de tarjetas técnicas y/o de fiscalización que exceda dicha cantidad, las Partes acordarán el precio de dichas tarjetas adicionales considerando el requerimiento realizado por el Ministerio. Cuando el requerimiento diga relación con las tarjetas bip! al portador, el precio de las tarjetas adicionales será aquél que corresponde de conformidad a lo establecido en la cláusula C.2.1 del Anexo 1. Los ingresos que METRO reciba de conformidad a la presente cláusula quedarán sujetos a lo establecido en la cláusula E.2 y E.4 del Anexo 1.

Los estándares de calidad de las tarjetas técnicas de ruta, fiscalización y conductores podrán ser modificados de común acuerdo por las Partes o conforme lo requiera el Ministerio.

En general, cualquier cambio en el Soporte del Medio de Acceso o en su tecnología, en sus formatos obligatorios o multiformato, deberá ser previamente definido y/o autorizado por el Ministerio, debiendo METRO en su ejecución, asegurar la integridad y seguridad del Medio sin Contacto y del Sistema del Medio de Acceso.

C.2 Descuentos asociados al incumplimiento de los estándares del Servicio de Emisión del Medio de Acceso

El incumplimiento a la obligación de mantener la tasa histórica de reemplazo de Medios de Acceso emitidos por Metro, de formato obligatorio por fallas no atribuibles al Usuario, entendida como el promedio que dicha tasa registrada, en adelante "tasa base", dará lugar a la aplicación de los siguientes descuentos:

(i) *Incumplimiento Leve:* Si la tasa de reemplazo de Medios de Acceso del periodo medido aumenta entre tres (3) y cuatro (4) sigma (desviación estándar) sobre la tasa base, se considerará como un incumplimiento leve, lo que dará lugar a un descuento mensual calculado linealmente de 1 a 200 UF.

(ii) *Incumplimiento Medio:* Si la tasa de reemplazo de Medios de Acceso del periodo medido aumenta más de cuatro (4) y hasta cinco (5) sigma sobre la tasa base, se considerará como un incumplimiento medio, lo que dará lugar a un descuento mensual calculado linealmente de 201 a 1.000 UF.

(iii) *Incumplimiento Grave:* Si la tasa de reemplazo de Medios de Acceso del periodo medido excede de cinco (5) sigma sobre la tasa base, se considerará como un incumplimiento grave, lo que dará lugar a un descuento mensual de 1.500 de UF.

Se establece un valor base de 0,090% (cero coma cero nueve por ciento) para la tasa histórica de reemplazo de Medios de Acceso por fallas atribuibles al chip. La referida tasa histórica se calculó como el promedio del valor mensual obtenido de la división del total de recambios de tarjetas, realizados en los canales de atención disponibles para estos efectos, por el total de tarjetas en uso, considerando el periodo de enero 2016 a diciembre de 2019; mismo periodo será considerado para el cálculo de la desviación estándar, la que corresponde a un 0,02 % (cero coma cero dos por ciento). La tasa base podrá ser modificada, de común acuerdo por las partes, en caso de que el parque de tarjetas en uso sea inferior a cinco millones o si producto de un cambio tecnológico, se ve afectada la tasa de reemplazo.



El cálculo de la tasa de reemplazo de Medios de Acceso físico se determinará como el cociente de la cantidad de tarjetas reemplazadas por fallas no atribuibles al Usuario y el total de Medios de Acceso que registren transacciones en los últimos 6 meses, ambos factores relativos a las fabricadas por METRO.



D. ESTÁNDARES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE PROVISIÓN Y OPERACIÓN DE LA RED DE COMERCIALIZACIÓN Y CARGA DEL MEDIO DE ACCESO

La Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso, deberá cumplir, a lo menos, con estándares de calidad en los siguientes aspectos:

D.1 Cobertura y/o Accesibilidad

D.1.1 Cantidad mínima exigida según tipo de Punto de Comercialización y/o Carga

i. PCMA (Red de Carga de Superficie):

i.1 Cantidad Mínima de PCMA: METRO deberá disponer permanentemente de un número suficiente de Puntos de Comercialización y Carga que le permitan asegurar la disponibilidad de una cantidad mínima de PCMA en funcionamiento. Asimismo, durante toda la vigencia del Contrato METRO deberá considerar como parte de su Red la existencia de un máximo de 150 puntos de interés social, conforme a lo establecido en la cláusula 4.2.1.28 del Contrato.

La cantidad mínima de PCMA que será exigible a METRO será de 1.436, exceptuando el mes de febrero de cada año, donde se exigirá el 80% de esta cantidad, la cual podrá ser modificada de común acuerdo por las Partes, o conforme lo requiera el Ministerio en base a lo señalado en la cláusula 3.3 del Contrato.

Mientras se encuentre vigente la alerta sanitaria por Covid19 en el país, la cantidad mínima de PCMA que será exigible a METRO será de 1.188, exceptuando el mes de febrero de cada año, donde se exigirán 950 PCMA.

La cantidad mínima de PCMA antes indicada podrá ser reducida por METRO hasta en un 10% semestral, siempre y cuando (i) el resultado de la encuesta de satisfacción semestral hubiere reflejado un incremento en el "Indicador de Accesibilidad, corregido" establecido en la cláusula F de este Anexo con respecto a la medición anterior y la medición base, y (ii) que el "Indicador de Accesibilidad, corregido" no hubiere disminuido respecto de la medición anterior y la medición base, en ninguna zona medida. Lo anterior no será aplicable respecto de aquellos puntos de interés social a que se refiere la cláusula 4.2.1.28 del Contrato.

Con todo, en el evento que METRO reduzca la cantidad de PCMA de conformidad a lo señalado en el párrafo anterior, la cantidad mínima de PCMA exigida no podrá ser inferior a 950, lo cual se entiende sin perjuicio de las modificaciones a esta exigencia que tengan lugar por el mutuo acuerdo de las Partes, o conforme lo requiera el Ministerio en base a lo señalado en la cláusula 3.3 del Contrato.

Para determinar el cumplimiento de este Nivel de Servicio, se considerarán: 1) todos los PCMA que cuenten con un acuerdo comercial vigente para la prestación de este Servicio y, 2) los PCMA que hayan tenido transacciones de carga durante todo el mes, excluyendo domingos y festivos. En este último caso no serán considerados aquellos PCMA que injustificadamente registren ausencia de transacciones de carga durante a lo menos 5 Días. Dicha justificación será calificada por el Ministerio y podrá fundarse,



además de lo señalado en la cláusula 23.5 del presente Contrato, en vacaciones, duelos, problemas del Operador Tecnológico, retenciones de saldos, actos delictuales y problemas de comunicaciones telefónicas/datos u otros, siempre que estas últimas circunstancias fueren comunicadas al Ministerio antes del quinto día contado desde la fecha en que se registre la ausencia de transacciones.

i.2 Descuentos asociados al incumplimiento de los estándares de cantidad mínima de PCMA: En el evento que METRO incumpla el estándar relativo a la cantidad mínima de PCMA en funcionamiento, los descuentos que correspondan estarán determinados en función del nivel de cumplimiento del indicador, señalado en el punto i.1 anterior (párrafos primero, segundo y tercero), según se detalla a continuación:

- **Incumplimiento Leve:** Si el nivel de cumplimiento del indicador es menor que 99% y mayor o igual que 96%, se considerará como un incumplimiento leve, lo que dará lugar a un descuento mensual calculado linealmente de 1 de 200 UF.
- **Incumplimiento Medio:** Si el nivel de cumplimiento del indicador es menor que 96% y mayor o igual que 93%, se considerará como un incumplimiento medio, lo que dará lugar a un descuento mensual calculado linealmente entre 201 y 1.000 UF.
- **Incumplimiento Grave:** Si el nivel de cumplimiento del indicador es menor que 93%, se considerará como un incumplimiento grave, lo que podrá dar lugar a la siguiente estructura de descuentos:
 - Si el nivel de cumplimiento del indicador es menor que 93% y mayor o igual que 87%, dará lugar a un descuento calculado linealmente entre 1.001 y 2.000 UF.
 - Si el nivel de cumplimiento del indicador es menor que 87% y mayor o igual que 80%, dará lugar a un descuento calculado linealmente entre 2.001 y 3.000 UF.
 - Si el nivel de cumplimiento del indicador es menor que 80% y mayor o igual que 70%, dará lugar a un descuento calculado linealmente entre 3.001 y 4.500 UF.
 - Si el nivel de cumplimiento del indicador es menor que 70% y mayor o igual que 60%, dará lugar a un descuento calculado linealmente entre 4.501 y 6.000 UF.
 - Si el nivel de cumplimiento del indicador es menor que 60%, dará lugar a un descuento de 7.500 UF.

ii. PCMAV (Red de Carga de Superficie):

ii.1 Cantidad de PCMAV: METRO deberá asegurar la disponibilidad permanentemente de una cantidad mínima de PCMAV en funcionamiento. La cantidad mínima de PCMAV que será exigible a METRO será de 36; de los cuales, 29 corresponden a PCMAV estándar normal (SN) y 7 a PCMAV de alto estándar (AS), conforme a las especificaciones descritas en el punto D.3 y D.5 del presente Anexo. Las cantidades mínimas y su nivel de standard anteriormente indicadas podrán ser modificadas de común acuerdo por las Partes, o conforme lo requiera el Ministerio en base a lo señalado en la cláusula 3.3 del Contrato.

Para determinar el cumplimiento de este Nivel de Servicio, se considerarán: 1) todos los PCMAV que cuenten con un acuerdo comercial vigente para la prestación de este

servicio y, 2) que hayan tenido transacciones de carga durante todos los días del mes en que corresponda su operación. Con todo, METRO podrá justificar la ausencia de transacciones en base a lo señalado en la cláusula 23.5 del presente Contrato, así como fundado en actos delictuales, desórdenes públicos y problemas del Operador Tecnológico u otros, lo cual será calificado por el Ministerio, siempre que estas últimas circunstancias fueren comunicadas al Ministerio a más tardar el Día Hábil siguiente a la ocurrencia del hecho en que se funda.

ii.2 Descuentos asociados al incumplimiento de los estándares y cantidad mínima de PCMAV:

El incumplimiento de estas condiciones (cantidad y estándar), señaladas en el punto ii.1 anterior (primer párrafo), darán lugar a un descuento mensual de 20 UF por cada PCMAV y por cada día que se verifique el incumplimiento.

iii. Puntos de Comercialización por Estaciones de METRO (Red de Carga Subterráneo)

iii.1 Cantidad de Puntos por Estaciones de METRO:

METRO deberá disponer al menos un Punto de Comercialización y Punto de Carga por cada Estación.

Para determinar el cumplimiento de este Nivel de Servicio, se considerarán todas las estaciones de METRO que hayan registrado transacciones de carga durante todos los días de operación de METRO, para cuyo efecto no se consideraran aquellos días en que la Estación respectiva hubiere estado cerrada, siempre y cuando METRO hubiere puesto en marcha un plan de mitigación que permita a los Usuarios realizar cargas del Medio de Acceso en las inmediaciones de la respectiva estación de METRO o entregar a los Usuarios la información que les permita acceder a estos servicios en el Punto de Comercialización y Punto de Carga operativo más cercano.

Las cantidades mínimas anteriormente indicadas podrán ser modificadas de común acuerdo por las Partes, o conforme lo requiera el Ministerio en base a lo señalado en la cláusula 3.3 del Contrato.

iii.2 Descuentos asociados al incumplimiento de los estándares de cantidad mínima de Puntos por Estaciones de METRO:

El incumplimiento de este indicador dará lugar a un descuento mensual de 50 UF por cada Punto de Comercialización y Punto de Carga de Estaciones de METRO y por cada día que se verifique el incumplimiento.

D.1.2 Cobertura Geográfica según tipo de Punto:

Las Partes reconocen que la ubicación geográfica de la Red de METRO debe orientarse a alcanzar la accesibilidad de los Usuarios a los Servicios complementarios de Comercialización y Carga del Medio de Acceso. En mérito de lo anterior, METRO deberá cumplir con los siguientes estándares mínimos de cobertura:

i. PCMA

i.1 Cobertura de PCMA:

METRO deberá mantener la ubicación de 1.165 PCMA de cobertura a la suscripción del Contrato. En el evento que fuere procedente la reubicación de los PCMA exigidos, se podrá reubicar a una distancia máxima de 500 metros de la ubicación inicial correspondiente a cada PCMA. Con dicho fin, METRO deberá remitir al Ministerio un listado inicial que detalle la ubicación de todos los PCMA exigibles, como cobertura.

Asimismo, METRO deberá remitir mensualmente al Ministerio un reporte del total de PCMA exigibles como cobertura, destacando para aquellos cuya localización hubiere sido modificada la ubicación original; la nueva localización y la distancia en metros entre ambos PCMA.

Lo anterior, no será aplicable respecto de aquellos puntos de interés social a que se refiere la cláusula 4.2.1.28 del Contrato.

El Ministerio podrá aprobar cambios en la ubicación de PCMA y puntos de interés social que no cumplan con las exigencias anteriores, cuando determine que los antecedentes aportados por METRO fundamentan dicha aprobación.

Desde la suscripción del Contrato, se mantendrán las exigencias antes señaladas, salvo ante el evento que la medición semestral del Indicador Global de Accesibilidad, corregido, a que se hace mención en la cláusula F de este Anexo hubiere reflejado un incremento respecto de la medición anterior y la medición base, y que aquel indicador no hubiere desmejorado en ninguna zona de medición, de acuerdo a las condiciones establecidas en la cláusula precitada de este Anexo. En este escenario, el estándar de cobertura que será exigible a los PCMA será determinado de ahí en adelante exclusivamente en función de dicho "Indicador de Accesibilidad". Así, del resultado de este indicador, se entenderá que METRO ha incumplido los estándares de cobertura cuando: (i) el resultado del Indicador Global de Accesibilidad, corregido, disminuya respecto de la medición anterior y/ o de la medición base, o (ii) el resultado Indicador Global de Accesibilidad, corregido, se mantenga o aumente respecto de la medición anterior y/ o de la medición base y no obstante disminuya en una o más de las zonas descritas en la letra F de este anexo. Todo lo anterior, de acuerdo a las condiciones establecidas en la cláusula F de este Anexo.

En el caso que el "Indicador de Accesibilidad, corregido" Global o de alguna zona específica disminuya respecto de la medición anterior o de la situación base, METRO deberá desarrollar un plan de acción ante dicha disminución, a más tardar 30 días desde que se conocieron los resultados.

METRO deberá respetar la cobertura de aquellos puntos de interés social a que se refiere la cláusula 4.2.1.28 del Contrato.

Con todo, la cobertura de PCMA exigible a METRO de acuerdo a lo establecido en esta cláusula podrá ser modificada de común acuerdo por las Partes, o conforme lo requiera el Ministerio en base a lo señalado en la cláusula 3.3 del Contrato.

i.2 Descuentos asociados al incumplimiento de los estándares de cobertura de PCMA:

a) Conforme a lo señalado en punto i.1):

Si la cantidad de PCMA que no cumplen con las exigencias establecidas en la cláusula D.1.2., literal i.1, excede de un 1% del total de PCMA exigibles a METRO, ello dará lugar a un descuento mensual de 10 UF por cada PCMA.

b) Conforme a lo señalado en punto i.1) la accesibilidad de la Red de METRO será medida a través del Indicador de Accesibilidad establecido en el literal F de este Anexo, de acuerdo a los siguientes criterios:

b.1. Incumplimientos sobre el Indicador Global de Accesibilidad

- **Incumplimiento Leve:**

- Si el Indicador Global de Accesibilidad, corregido, presenta una disminución estadísticamente significativa durante dos periodos consecutivos respecto de la medición anterior, pero es mayor al de la medición base, se considerará como un incumplimiento leve, lo que dará lugar a un descuento de 500 UF

- **Incumplimiento Medio:**

- Si el Indicador Global de Accesibilidad, corregido, presenta una disminución estadísticamente significativa durante dos periodos consecutivos respecto de la medición anterior pero es igual al de la medición base, se considerará como un incumplimiento medio, lo que dará lugar a un descuento de 1.000 UF.
- Incumplimiento Grave:
- Si el Indicador Global de Accesibilidad, corregido, presenta una disminución estadísticamente significativa durante dos periodos consecutivos al de la medición base, independiente de lo que ocurra con la medición anterior, se considerará como un incumplimiento grave, lo que dará lugar a un descuento entre 1.500 y 5.000 UF, calculado linealmente, para lo cual se considerará un rango entre el indicador base y 1.000, por lo que si el Indicador Global de Accesibilidad es igual o menor a 1.000, se aplicará una multa de 5.000 UF.

El cálculo de los aumentos o disminuciones entre mediciones antes señaladas, se efectuará de acuerdo a las condiciones establecidas en la cláusula F de este Anexo.

Considerando que la medición del "Indicador de Accesibilidad" se efectúa semestralmente según lo establecido en la letra F. de este Anexo, el monto resultante se dividirá en seis partes iguales a descontar mensualmente en las liquidaciones siguientes a la fecha de cálculo del descuento, utilizando el valor de la Unidad de Fomento del último día del mes correspondiente a la fecha de cálculo del descuento.

b.2. Incumplimientos sobre el Indicador de Accesibilidad por Zonas

Si el indicador Global de Accesibilidad, corregido, es igual o mayor a la medición base y a la medición inmediatamente anterior se generarán descuentos por zonas de acuerdo a los siguientes niveles:

- Incumplimiento Leve:
 - Si el Indicador de Accesibilidad por Zona, corregido, presenta una disminución estadísticamente respecto de la medición anterior durante dos periodos consecutivos, pero es mayor al de la medición base, se considerará como un incumplimiento leve, lo que dará lugar a un descuento de 100 UF
- Incumplimiento Medio:
 - Si el Indicador de Accesibilidad por Zona, corregido, presenta una disminución estadísticamente respecto de la medición anterior durante dos periodos consecutivos, pero es igual al de la medición base, se considerará como un incumplimiento medio, lo que dará lugar a un descuento de 500 UF.
- Incumplimiento Grave:
 - Si el Indicador de Accesibilidad por Zona, corregido, presenta una disminución estadísticamente significativa al de la medición base durante dos periodos consecutivos, independiente de lo que ocurra con la medición anterior, se considerará como un incumplimiento grave, lo que dará lugar a un descuento de 1.500 UF.

El cálculo de los aumentos o disminuciones entre mediciones antes señaladas, se efectuará de acuerdo a las condiciones establecidas en la cláusula F de este Anexo.

Considerando que la medición del "Indicador de Accesibilidad" se efectúa semestralmente según lo establecido en la letra F. de este Anexo, el monto resultante se dividirá en seis partes iguales a descontar mensualmente en las liquidaciones siguientes a la fecha de cálculo del descuento, utilizando el valor de la Unidad de Fomento del último día del mes correspondiente a la fecha de cálculo del descuento.

ii. PCMAV

ii.1 Cobertura de PCMAV

METRO deberá respetar la ubicación inicial de cada PCMAV, pudiendo efectuar cambios, previa aprobación del Ministerio, siempre y cuando: a) la nueva ubicación se encuentre a una distancia máxima de 150 metros de la localización inicial, y b) que la nueva ubicación cumpla a lo menos con condiciones equivalentes de infraestructura y accesibilidad respecto del anterior PCMAV. Sin perjuicio de lo anterior, el Ministerio podrá aprobar cambios en la ubicación de PCMAV que no cumplan con las exigencias anteriores, cuando a su juicio los antecedentes aportados por METRO fundamentan dicha aprobación.

La cobertura de PCMAV exigible a METRO de acuerdo a lo establecido en esta cláusula podrá ser modificada por mutuo acuerdo de las Partes, o conforme lo requiera el Ministerio en base a lo señalado en la cláusula 3.3 del Contrato.

ii.2 Descuentos asociados a Cobertura de PCMAV

En el evento que METRO modifique la ubicación de un PCMAV sin cumplir con las exigencias a) y b) del punto anterior, dicho incumplimiento dará lugar a un descuento de hasta 500 UF.

D.2 Disponibilidad del Medio de Acceso

D.2.1 Disponibilidad del Medio de Acceso por Punto de Comercialización

Cada PCMAV y Punto de Comercialización del Medio de Acceso en estaciones de METRO deberá contar con un stock de Medios de Acceso de bip! portador que aseguren su disponibilidad para la adquisición por parte de los Usuarios.

Adicionalmente, METRO deberá comercializar el Medio de Acceso en todos los PCMAV y considerar, por lo menos, un Punto de Comercialización del Medio de Acceso por estación.

Las exigencias anteriormente indicadas podrán ser modificadas de común acuerdo por las Partes, o conforme lo requiera el Ministerio en base a lo señalado en la cláusula 3.3 del Contrato.

D.2.2 Descuentos asociados al incumplimiento del estándar de disponibilidad del Medio de Acceso

En el evento que METRO incumpla el estándar relativo a la disponibilidad permanente de Medios de Acceso en los Puntos de Comercialización señalados en el punto D.2.1, se aplicará un descuento de 200 UF por cada día y Punto de Comercialización en que se verifique el incumplimiento.

Con todo, METRO podrá justificar el incumplimiento, si en el día en que éste se verificó, la venta de Medios de Acceso en el Punto de Comercialización en cuestión fue mayor o igual al promedio de ventas de ese Punto, considerando para un Día

Hábil, el promedio de los últimos siete Días Hábiles anteriores a esa fecha, y para un día inhábil, el promedio de los últimos 4 días inhábiles anteriores a esa fecha.

D.3 Horarios de atención

D.3.1 Puntos de Carga y/o Puntos de Comercialización de superficie

i. Horario de Atención de PCMA

Los PCMA deberán prestar servicios en los horarios referenciales que METRO de manera autónoma determine.

ii.PCMAV

ii.1 Horario de Atención de PCMAV

Los PCMAV deberán cumplir como mínimo el siguiente horario de operación (Horario Exigido):

- **PCMAV ALTO ESTÁNDAR (AS)**
Lunes a viernes de 7:00 a 22:00 hrs.
Sábados de 8:00 a 22:00 hrs.
Domingos y festivos de 9:00 a 22:00 hrs.
- **PCMAV ESTÁNDAR NORMAL (SN)**
29 PCMAV (SN) cumplirán el siguiente horario mínimo:
Lunes a sábado de 8:00 a 21:00 hrs.
Domingos y festivos de 9:00 a 14:00 hrs.

En caso de incumplimiento de las exigencias horarias de funcionamiento señaladas en esta cláusula, METRO deberá poner en marcha un plan de mitigación que, a lo menos, permita a los Usuarios realizar cargas del Medio de Acceso en el respectivo PCMAV o en sus accesos o entregar a los Usuarios la información que les permita acceder a estos servicios en el punto operativo más cercano.

ii.2 Descuentos asociados a Horario de Atención de PCMAV

En el evento que METRO incumpla el estándar relativo al horario de funcionamiento de Puntos de Comercialización, podrán aplicarse los siguientes descuentos:

El Ministerio aplicará un descuento de 10 UF por cada hora y cada PCMAV que no se encuentre en funcionamiento dentro de los horarios mínimos exigidos. Para estos efectos se entenderá que existe un incumplimiento a los niveles de servicio cuando:

- (i) el horario predefinido por METRO para la atención de un PCMAV, no cumple con el horario exigido, establecido en el punto ii.1 anterior, para PCMAV (AS) y PCMAV (SN), en cuyo caso el descuento considerará la suma del tiempo no cubierto de atención;
- (ii) el retraso en la entrada en operación o la anticipación en el cierre de un PCMAV de acuerdo a lo establecido en el literal D.3.2 de este Anexo,

en cuyo caso el descuento considerará el tiempo no cubierto de atención. Para estos efectos, corresponderá la aplicación de un descuento equivalente a una (1) hora de incumplimiento a partir de la media hora (30 minutos) de incumplimiento. Igual descuento se aplicará en el evento que se produzcan 3 incumplimientos que se extiendan por más de 15 minutos en cada ocasión en un mes respecto de un mismo PCMAV;

-(iii) se verificare que un PCMAV no se encuentra en funcionamiento dentro del horario exigido, exceptuando las situaciones mencionadas en el literal (ii) precedente (atraso en la operación y/o anticipación de cierre) ⁴, en cuyo caso corresponderá la aplicación de un descuento equivalente a una 1 hora de incumplimiento desde que se produce o hubiere tomado conocimiento de la indisponibilidad, el cual será incrementado en función del tiempo en que se mantenga el incumplimiento.

Los descuentos que correspondan a METRO por aplicación de lo establecido en este literal no excederán del equivalente a 5 horas, por cada día y por cada PCMAV. Con todo, en las hipótesis anteriores cuando METRO haya adoptado las medidas de mitigación señaladas en el punto D.3.1. numeral ii.1, el descuento que fuere procedente de conformidad a los literales (i), (ii) o (iii) anteriores se reducirá en un 50 % de su monto.

D.3.2 Puntos de Comercialización y Puntos de Carga en Estaciones de METRO

i.1 Horario de atención de Puntos de Comercialización y Puntos de Carga en Estaciones de Metro

Los Puntos de Comercialización y Puntos de Carga ubicados en estaciones de METRO deberán funcionar de manera continua durante el horario informado por éste para el funcionamiento de las Boleterías. Con todo, entre el horario de apertura y cierre de los Puntos de Comercialización y Puntos de Carga, y el horario de apertura y cierre de cada estación de METRO, no podrá existir una diferencia mayor a 90 minutos.

La anterior exigencia no será aplicable respecto de las estaciones de METRO que registren horarios especiales de operación.

En caso de incumplimiento de las exigencias horarias referidas en esta cláusula, METRO deberá poner en marcha un plan de mitigación que, a lo menos, permita a los Usuarios realizar cargas del Medio de Acceso en las inmediaciones de la respectiva estación de Metro o entregar a los Usuarios la información que les permita acceder a estos servicios en el punto operativo más cercano.

i.2 Descuentos asociados al incumplimiento de los horarios de atención de Puntos de Comercialización y Puntos de Carga en Estaciones de METRO

El Ministerio aplicará un descuento de 10 UF por cada hora y cada Punto de Comercialización y Punto de Carga que no se encuentre en funcionamiento dentro de los horarios mínimos exigidos. Para estos efectos se entenderá que existe un incumplimiento a los niveles de servicio cuando:

⁴ Puede corresponder, a modo ejemplar, al cierre, sin justificación e imputable a METRO, dentro del horario exigido y, que no corresponda al atraso en la operación y/o anticipación de cierre.

(i) el horario predefinido por METRO para la atención del punto de Comercialización y Punto de Carga en METRO, no fuere coincidente con el horario exigido, de acuerdo a lo establecido en el literal D.3.2 numeral i.1 del presente Anexo;

(ii) existe retraso en la entrada en operación o la anticipación en el cierre de un punto de acuerdo a lo establecido en el literal D.3.2 numeral i.1. de este Anexo, en cuyo caso el descuento considerará el tiempo no cubierto de atención. Para estos efectos, corresponderá la aplicación de un descuento equivalente a una 1 hora de incumplimiento a partir de la media hora (30 minutos) de incumplimiento. Igual descuento se aplicará en el evento que se produzcan 3 incumplimientos que se extiendan por más de 15 minutos en cada ocasión en un mes respecto de un mismo punto;

(iii) se verifique que una estación de METRO no cuenta con un punto de Comercialización y Punto de Carga operativo dentro del horario exigido, excluyendo las situaciones mencionadas en el punto (ii) precedente (atraso en la operación o anticipación de cierre)⁵, en cuyo caso corresponderá la aplicación de un descuento equivalente a una 1 hora de incumplimiento desde que se produce o hubiere tomado conocimiento de la indisponibilidad, el cual será incrementado en función del tiempo en que se mantenga el incumplimiento.

Los descuentos que correspondan a METRO por aplicación de lo establecido en este literal no excederán del equivalente a 5 horas, por cada día y por cada Puntos de Comercialización y Puntos de Carga en Estaciones de METRO.

Con todo, en las hipótesis anteriores cuando METRO haya adoptado medidas de mitigación señaladas en el punto D.3.2. numeral i.1, el descuento que fuere procedente de conformidad a los literales (i), (ii) o (iii) anteriores se reducirá en un 50% de su monto.

D.4 Señalización e información

Todo PCMA y PCMAV deberá considerar el cumplimiento de un estándar mínimo de señalización e información gráfica, detallado a continuación:

D.4.1 Kit Básico de señalización de Puntos de Carga

i.1 Señalización en PCMA

Todo PCMA deberá considerar como estándar mínimo de señalización e información gráfica al menos un Sticker con la información de carga en el interior del lugar y en su exterior disponga al menos uno de los siguientes medios de información:

- Pendón
- Letrero Colgante
- Sello Fachada
- Letrero Bandera

Lo anterior, respetando las políticas de diseño de los espacios donde se encuentren ubicados estos puntos.

⁵ Puede corresponder, a modo ejemplar, al cierre, sin justificación e imputable a METRO, dentro del horario exigido.

Las exigencias anteriores podrán ser modificadas de común acuerdo por las Partes, o conforme lo requiera el Ministerio en base a lo señalado en la cláusula 3.3 del Contrato.

i.2 Descuentos asociados al incumplimiento de las exigencias de señalización en PCMA

Cada vez que se verifique un incumplimiento de las exigencias de señalización respecto de un punto específico, METRO dispondrá un plazo de 5 Días Hábiles, a contar de la fecha en que hubiere tomado conocimiento de la infracción, para corregir dicho incumplimiento, debiendo, al efecto, utilizar al menos señalética provisoria. La solución definitiva deberá ser implementada por METRO en un plazo máximo de 20 Días Hábiles. En caso que el Ministerio hubiere comunicado dicho incumplimiento a METRO, este dispondrá de igual plazo para corregir el incumplimiento, debiendo informar al Ministerio sobre las medidas adoptadas, y acompañando un registro visual que respalde la ejecución de las medidas. Si al término de cualquiera de dichos plazos se verifica que el incumplimiento subsiste, el Ministerio aplicará un descuento de 10 UF.

ii.1 Señalización en PCMAV

Todo PCMAV deberá cumplir con un estándar mínimo de instalación e información gráfica, que considere al menos dos soportes informativos interiores en que se detalle el horario de atención, descripción del servicio y carga mínima y, en su exterior, disponga de al menos uno de los siguientes medios de información:

- Pendón
- Letrero Colgante
- Sello Fachada
- Letrero Bandera

Lo anterior, respetando las políticas de diseño de los espacios donde se encuentren ubicados estos puntos.

Las exigencias anteriores podrán ser modificadas de común acuerdo por las Partes, o conforme lo requiera el Ministerio en base a lo señalado en la cláusula 3.3 del Contrato.

ii.2 Descuentos asociados al incumplimiento de las exigencias de señalización en PCMAV

Cada vez que se verifique un incumplimiento a las exigencias de señalización respecto de un punto específico, METRO dispondrá un plazo de 5 Días Hábiles, a contar de la fecha en que hubiere tomado conocimiento de la infracción, para corregir dicho incumplimiento, debiendo, al efecto, utilizar al menos señalética provisoria. La solución definitiva deberá ser implementada por METRO en un plazo máximo de 20 Días Hábiles. En caso que el Ministerio hubiere comunicado dicho incumplimiento a METRO, este dispondrá de igual plazo para corregir el incumplimiento, debiendo informar al Ministerio sobre las medidas adoptadas, y acompañando un registro visual que respalde la ejecución de las medidas. Si al término de cualquiera de dichos plazos se verifica que el incumplimiento subsiste, el Ministerio aplicará un descuento de 150 UF.

iii. Señalización de PCMA y PCMAV

METRO podrá modificar los diseños y/o elementos de señalización alternativos, debiendo entregar al Ministerio los antecedentes técnicos que permitan asegurar que dichos cambios constituirán un beneficio en la calidad de atención y/o accesibilidad de los Usuarios de la Red de Comercialización y Carga. La definición de nuevos diseños y/o elementos de señalización por parte de METRO, deberá siempre ajustarse

a las normas legales vigentes, no pudiendo atentar ni ser contrario a la moral, a las buenas costumbres, al orden público, a las normas del Consejo de Autorregulación y Ética Publicitaria (CONAR), o a los objetivos del Sistema o a la seguridad de sus Usuarios. En caso de contravención a esta exigencia, el Ministerio podrá requerir ajustes en los nuevos diseños y/o elementos de señalización, cuyo costo deberá ser cubierto por METRO.

La implementación de los nuevos diseños y/o elementos de señalización quedará sujeta a la aplicación de los descuentos establecidos en los numerales i.2 y ii.2 precedentes, en el evento de producirse un incumplimiento a los estándares antes indicados.

iv. Señalización y Descuentos en estaciones de METRO

iv.1 Señalización en Estaciones de Metro.

En caso de que METRO entregue en sus boleterías servicios a terceros, distintos a los establecidos en el presente contrato, deberá cumplir con los siguientes indicadores, en las boleterías donde ellos se hayan habilitado. Deberá contar con un estándar mínimo de instalación e información gráfica, que considere al menos en su exterior, los siguientes medios de información:

- Tarifario actualizado
- Letrero superior (cenefa).
- Lo anterior, respetando las políticas de diseño de los espacios donde se encuentren ubicados estos puntos.
- Las exigencias anteriores, podrán ser modificadas de común acuerdo entre las partes.

iv.2 Descuentos asociados al incumplimiento de las exigencias de señalización en Estaciones de Metro.

Cada vez que verifique el incumplimiento a las exigencias de señalización, respecto de un punto específico, Metro dispondrá un plazo de 5 días hábiles, a contar de la fecha en que hubiere tomado conocimiento de la infracción, para corregir dicho incumplimiento, debiendo, al efecto, utilizar al menos señalética provisoria. La solución definitiva deberá ser implementada por Metro en un plazo máximo de 40 días hábiles. En caso que el Ministerio hubiere comunicado dicho incumplimiento a Metro, este dispondrá de igual plazo para corregir el incumplimiento, debiendo informar al Ministerio sobre las medidas adoptadas, y acompañando un registro visual que respalde la ejecución de las medidas. Si al término de cualquiera de dichos plazos se verifica que el incumplimiento subsiste, el Ministerio aplicará un descuento de 150 UF.

D.4.2 Información de Puntos de Comercialización y/o Puntos de Carga

La información de Puntos Carga y/o Puntos de Comercialización debe ser puesta a disposición de los Usuarios a través de los medios de información y atención señalados en el Anexo 1, apartado F.1. del Contrato. Dicha información podrá considerar un desfase máximo de 5 Días Hábiles entre la fecha de la modificación que corresponda y su actualización en los soportes informativos, lo cual se entiende sin perjuicio del hecho que METRO justifique el incumplimiento de dicho plazo, por motivos ajenos a su voluntad, acompañando los antecedentes respectivos, para su calificación por el Ministerio.

Para el caso de la georreferenciación de los Puntos de Carga y/o Puntos de Comercialización, METRO dispondrá de 10 Días Hábiles entre la fecha de la

modificación que corresponda y su actualización en los soportes informativos, lo cual se entiende sin perjuicio del hecho que METRO justifique el incumplimiento de dicho plazo, por motivos ajenos a su voluntad, acompañando los antecedentes respectivos, para su calificación por el Ministerio.

i.1 Información de PCMA

Cada canal de información deberá proveer a lo menos la siguiente información respecto de cada PCMA:

- Nombre
- Dirección
- Servicios que el Usuario podrá realizar en dicho Punto de Carga
- Horario referencial, en aquellos lugares que cuenten con horarios preestablecidos

i.2 Descuentos asociados al incumplimiento de la información de PCMA

Si la información básica exigida para los PCMA, no se entrega o no se encuentra actualizada de acuerdo a los estándares establecidos en el punto D.4.2, i.1 de este Anexo, el Ministerio aplicará un descuento de 20 UF por cada vez que se verifique el incumplimiento.

Lo anterior será aplicable respecto de la información entregada al Ministerio como aquella que METRO proporcione a los Usuarios a través de los distintos soportes y canales informativos de Red de Carga, vale decir, Página Web, Call Center.

ii.1 Información de PCMAV

Cada canal de información deberá proveer a lo menos la siguiente información respecto de cada PCMAV:

- Nombre
- Horario
- Servicios que el Usuario podrá realizar en dicho PCMAV
- Dirección

ii.2 Descuentos asociados al incumplimiento de la Información de PCMAV

Si la información básica exigida para los PCMAV, no se entrega o no se encuentra actualizada de acuerdo a los estándares establecidos en el punto D.4.2, ii.1, el Ministerio aplicará un descuento de 100 UF por cada vez que se verifique el incumplimiento.

Lo anterior será aplicable respecto de la información entregada al Ministerio como aquella que METRO proporcione a los Usuarios a través de los distintos soportes y canales informativos de Red de Comercialización y Carga, vale decir, Página Web, Call Center.

D.5 Procedimientos de Atención

D.5.1 Servicios entregados en la Red de Comercialización y Carga

Todo Punto de Comercialización y Carga deberá proveer permanentemente los servicios que se detallan en este apartado. Asimismo, cada servicio deberá ser entregado a los Usuarios que lo requieran en forma independiente y sin que pueda válidamente exigirse la adquisición o solicitud de algún otro servicio relacionado. En este sentido, a modo de ejemplo, no se podrá condicionar la consulta de saldo a la exigencia de carga de Cuotas de Transporte. A su vez, cada servicio deberá ser

entregado por el respectivo Punto de Comercialización y Carga de acuerdo a las condiciones estipuladas en el Contrato.

Las exigencias indicadas podrán ser modificadas de común acuerdo por las Partes, o conforme lo requiera el Ministerio en base a lo señalado en la cláusula 3.3 del Contrato.

i.1 Servicios entregados en PCMA

Cada PCMA deberá entregar a lo menos el siguiente servicio a sus Usuarios:

- Carga del Medio de Acceso

La exigencia anterior podrá ser modificada de común acuerdo por las Partes, o conforme lo requiera el Ministerio en base a lo señalado en la cláusula 3.3 del Contrato

i.2 Descuentos asociados al incumplimiento de los servicios que deben entregar los PCMA

Cada vez que se verifique en cualquier PCMA un incumplimiento a la obligación de proveer los servicios de acuerdo a las condiciones establecidas en el presente Contrato, METRO dispondrá un plazo máximo de 5 Días Hábiles para corregir dicho incumplimiento o presentar un plan de acción frente a dicha situación. En caso de no hacerlo, o que dicho plan no considere a los menos un seguimiento respecto de la operación del PCMA en cuestión, el Ministerio aplicará un descuento de 50 UF.

ii.1 Servicios entregados en PCMAV

Cada PCMAV deberá entregar a lo menos los siguientes servicios a sus Usuarios:

7 PCMAV alto estándar (AS)

- Adquisición y carga del Medio de Acceso al portador
- Consulta de Saldo
- Activación de Cargas Remotas
- Reemplazo de Medio de Acceso al Portador, con Fallas tecnológicas
- Traspaso de Saldos en Medio de Acceso al portador
- Extensión de Cuotas de Transporte

29 PCMAV estándar normal (SN)

- Adquisición y Carga del Medio de Acceso al portador
- Consulta de Saldo
- Activación de Cargas Remotas

Las exigencias anteriores podrán ser modificadas de común acuerdo por las Partes, o conforme lo requiera el Ministerio en base a lo señalado en la cláusula 3.3 del Contrato

ii.2 Descuentos asociados al incumplimiento de los servicios que deben entregar los PCMAV

Cada vez que se verifique en cualquier PCMAV un incumplimiento a la obligación de proveer los servicios de acuerdo a las condiciones establecidas en el presente Contrato, METRO dispondrá un plazo máximo de un 1 Día Hábil para corregir esta

situación. Si expirado este plazo se mantiene el incumplimiento, el Ministerio aplicará un descuento de 200 UF. Lo anterior se entiende sin perjuicio de aquellos casos en que incumplimiento fuere atribuible a un proveedor relacionado, en cuyo caso tendrá aplicación lo establecido en la cláusula B. de este Anexo.

iii.1 Servicios entregados en Estaciones de METRO

Cada Punto de Comercialización y Carga ubicado en estaciones de METRO deberá proveer a lo menos los siguientes servicios a sus Usuarios:

- Adquisición y carga del Medio de Acceso
- Activación de Cargas Remotas en Equipos de Autoservicio, sólo en aquellas estaciones que cuenten con estos equipos.

Las exigencias anteriores podrán ser modificadas de común acuerdo por las Partes, o conforme lo requiera el Ministerio en base a lo señalado en la cláusula 3.3 del Contrato. Ahora bien, en caso de que METRO entregue en sus boleterías servicios a terceros, distintos a los establecidos en el presente contrato, deberá cumplir con los siguientes indicadores, en las boleterías donde ellos se hayan habilitado.

Indicador	Descripción	Formula	Tolerancia
Tasa de Reclamos - Servicio de Boletería	Tasa calculada en base a la cantidad de reclamos atribuibles al servicio de boleterías sobre 1 millón de tx (mensual)	$\frac{\# \text{ Reclamos Boletería}}{1.000.000 \text{ Transacciones}}$	<p>Incumplimiento Leve: entre 17 reclamos/ Millón de TX (mensual) y 20 reclamos/ Millón de TX (mensual)</p> <p>Incumplimiento Medio: más de 20 reclamos/ Millón de TX (mensual) y hasta 23</p> <p>Incumplimiento Grave: más de 23 reclamos/ Millón de TX (mensual)</p>
Indisponibilidad Servicio Boleterías	Porcentaje mensual de Operatividad del servicio de boleterías, dentro del horario operacional. (Indisponibilidad de puntos de venta en boleterías)	$\frac{\# \text{ Quebres de Servicio Boletería}}{\text{Mesaninas Habilitadas}}$	<p>Incumplimiento Leve: menos de 95% y hasta 94% boleterías operativas al mes / mesanina habilitada</p> <p>Incumplimiento Medio: menos de 94% y hasta 93% de boleterías operativas al mes / mesanina habilitada</p> <p>Incumplimiento Grave: menos</p>



			de 93% boleterías operativas al mes /mesanina habilitada
--	--	--	--

Indicador	Descripción	Formula	Tolerancia
Largos de Fila en estación con servicios a terceros.	Promedio de largo de fila en boleterías, sea igual o superior a la tolerancia de los largos base de fila, según tipo horario calculado de acuerdo a metodología a determinar por las partes.	$\frac{\sum \text{Largos de fila auditados}}{\# \text{Registros auditoría}}$	<p>Incumplimiento Leve: promedios mensuales de los largos de fila exceden sobre el 10% los "largos base" de fila, por tipo horario.</p> <p>Incumplimiento Medio: promedios mensuales de los largos de fila exceden sobre el 20% los "largos base" de fila, por tipo horario.</p> <p>Incumplimiento Grave: promedios mensuales de los largos de fila exceden sobre el 30% los "largos base" de fila, por tipo horario</p>

Largos de fila: Se refiere a la cantidad de personas que se encuentra a la espera de atención en la boletería en un instante determinado. Se considerarán tolerancias de largo de fila distintas dependiendo del horario en el que ocurra la auditoría:

- Horario Valle: 09:30 a 17:30 y desde 20:00 al cierre
- Horario Punta: Apertura hasta 9:30 y 17:30 hasta 20:00 hrs.

Para estimar los "largos base" de filas sobre las cuales se determinará si las mediciones exceden la tolerancia, para los horarios definidos anteriormente, se deberá realizar una medición de este concepto con al menos 4 meses de anticipación a la puesta en marcha de los nuevos servicios.

iii.2 Descuentos asociados al incumplimiento de los servicios que deben entregar los Puntos de Comercialización y Puntos de Carga ubicados en Estaciones de METRO

Cada vez que se verifique en cualquier Punto de Comercialización y Punto de Carga ubicado en estaciones de METRO un incumplimiento a la obligación de proveer los servicios de acuerdo a las condiciones establecidas la cláusula D.5.1.iii.1, METRO dispondrá un plazo máximo de un 1 Día Hábil para corregirla. Si expirado este plazo se mantiene el incumplimiento, el Ministerio aplicará un descuento de 200 UF. Lo anterior se entiende sin perjuicio de aquellos casos en que incumplimiento fuere atribuible a un proveedor relacionado, en cuyo caso tendrá aplicación lo establecido en la cláusula B. de este Anexo.



Por su parte, si METRO entregare en sus boleterías, servicios a terceros, distintos a los establecidos en el presente contrato (tales como carga de medios de pago, recarga de celulares, etc.), sin cumplir con el nivel de tolerancia durante el mes respectivo, de acuerdo a los cuadros indicados en el D.5.1.iii.1. precedente, el Ministerio aplicará un descuento de acuerdo a la siguiente escala de incumplimiento:

Leve: 100 UF.

Medio: 150 UF.

Grave: 200 UF.

Adicionalmente, los costos fijos de las Redes de Carga, donde METRO entregue servicios a terceros, distintos a los establecidos en el presente contrato; deberán ajustarse a la baja, debiendo sólo pagar a METRO, con cargo a los recursos del Sistema, el porcentaje de transacciones realizadas materia de este contrato por sobre el total de transacciones realizadas en el punto de atención.

D.6 Disponibilidad de Carga

Todo Punto de Comercialización y Carga, deberá contar con Cuotas de Transporte disponibles para su comercialización y carga durante su horario de operación.

Las exigencias anteriores podrán ser modificadas de común acuerdo por las Partes, o conforme lo requiera el Ministerio en base a lo señalado en la cláusula 3.3 del Contrato.

i.Descuentos asociados al incumplimiento de la disponibilidad de carga en PCMA:

Cada vez que se verifique en un PCMA un incumplimiento al estándar de servicio sobre disponibilidad de carga, METRO dispondrá un plazo máximo de 5 Días Hábiles para: corregir dicho incumplimiento; presentar un plan de acción frente a dicha situación, que considere a lo menos un seguimiento respecto de la operación del PCMA en cuestión; o justificar la indisponibilidad de carga. En caso de no cumplir con lo anterior, el Ministerio aplicará un descuento de 50 UF.

ii.Descuentos asociados al incumplimiento de la disponibilidad de carga en PCMAV:

En el evento que METRO incumpla el estándar relativo a la disponibilidad permanente de Carga en los PCMAV, el Ministerio aplicará un descuento de 500 UF por cada vez y Punto en que se verifique dicho incumplimiento.

iii.Descuentos asociados al incumplimiento de la disponibilidad de carga en Estaciones de METRO:

En el evento que METRO incumpla el estándar relativo a la disponibilidad permanente de Carga en los Puntos de Comercialización y Carga ubicados en estaciones de METRO, el Ministerio aplicará un descuento de 500 UF por cada vez y Punto en que se verifique el incumplimiento.

Con todo, METRO podrá justificar el incumplimiento, si en el día en que éste se verificó, las ventas de Cuotas de Transporte en el Punto de Comercialización y Carga



en cuestión fueron mayores o iguales al doble del promedio de ventas de ese Punto durante los 3 Días Hábiles anteriores a dicha fecha.

E. ESTÁNDARES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE POST-VENTA DEL MEDIO DE ACCESO

Los canales de atención de Post-Venta del Medio de Acceso, deberán cumplir estándares de calidad, al menos, respecto de los siguientes aspectos:

E.1 Canales de atención presencial

METRO deberá mantener los centros de servicio de post-venta, vigentes a la suscripción del presente Contrato, los cuales deberán mantener sus estándares de calidad en lo referente a equipamiento e información al Usuario.

No obstante lo anterior, METRO podrá proponer ajustes a los canales de atención presencial, los que deberán ser previamente autorizados por el Ministerio. Con dicho objeto, METRO deberá entregar al Ministerio los antecedentes que permitan asegurar que dichos cambios constituirán un beneficio en la calidad de atención y/o accesibilidad de los Usuarios.

E.1.1 Cantidad y cobertura de CAE y PCMAV Alto Estándar

Dado que los PCMAV (AS) constituyen lugares de carga y atención de post venta, dichos puntos deberán cumplir con las exigencias señaladas en el literal D.5.1 ii.1, de este Anexo.

i.1 Cantidad Mínima de CAE

METRO deberá disponer un mínimo de 5 CAE. Dicha cantidad podrá ser modificada de mutuo acuerdo por las Partes, o conforme lo requiera el Ministerio en base a lo señalado en la cláusula 3.3 del Contrato.

Para determinar el cumplimiento de este Nivel de Servicio, se considerarán: 1) todos los CAE que cuenten con un acuerdo comercial vigente para la prestación de este servicio y, 2) que hayan funcionado durante todo el mes, según su horario de operación, salvo que METRO justifique la falta de operación a satisfacción del Ministerio.

i.2 Descuentos asociados al incumplimiento de la exigencia de cantidad mínima de CAE

El incumplimiento de este indicador dará lugar a un descuento mensual de 50 UF por cada CAE y por cada día que se verifique el incumplimiento.

ii.1 Cobertura de CAE

METRO deberá respetar la ubicación inicial de cada CAE, pudiendo efectuar cambios, previa aprobación del Ministerio, siempre y cuando: a) la nueva ubicación se encuentre a una distancia máxima de 150 metros de la localización inicial, y b) que la nueva ubicación cumpla a lo menos con condiciones equivalentes de infraestructura y accesibilidad respecto del anterior CAE. Con todo, el Ministerio podrá aprobar cambios en la ubicación de CAE que no cumplan con las exigencias anteriores, cuando determine que los antecedentes aportados por METRO fundamentan dicha aprobación.

No obstante lo anterior, la cobertura de CAE exigible a METRO de acuerdo a lo establecido en esta cláusula podrá ser modificada de común acuerdo por las Partes, o conforme lo requiera el Ministerio en base a lo señalado en la cláusula 3.3 del Contrato

ii.2 Descuentos asociados al incumplimiento de las exigencias de cobertura respecto de los CAE

En el evento que METRO modifique la ubicación de un CAE sin cumplir con las exigencias señaladas en los literales a) y b) del punto anterior, dicho incumplimiento dará lugar a un descuento de 500 UF.

E.1.2 Horario, señalización y procedimientos de atención de CAE

i. Horario de funcionamiento de CAE (Horario Exigido)

Las oficinas de Servicio al Cliente deberán cumplir con los siguientes horarios mínimos de atención:

- Lunes a viernes de 8:30 a 19:30 hrs.
- Sábados, domingos y festivos de 9:00 a 14:00 hrs.

ii. Descuentos asociados al incumplimiento de las exigencias sobre horario de funcionamiento de los CAE

El Ministerio aplicará un descuento de 10 UF. por cada hora y cada CAE que no se encuentre en funcionamiento dentro de los horarios mínimos exigidos. Para estos efectos se entenderá que existe un incumplimiento a los niveles de servicio cuando:

- (i) el horario predefinido por METRO, para la atención de un CAE no satisface el mínimo exigido, en cuyo caso el descuento considerará la suma del tiempo no cubierto de atención;
- (ii) existe retraso en la entrada en operación de un CAE, en cuyo caso el descuento considerará el tiempo no cubierto de atención, en cuyo caso podrá aplicarse un descuento equivalente a 1 hora desde la media hora (30 minutos) de retraso. Igual descuento será aplicable ante la acumulación de 3 retrasos de más de quince (15) minutos en un mes, para un mismo CAE
- (iii) se verificare que un CAE no se encuentra operativo dentro del horario exigido, excluidos los casos señalados en el literal (ii) precedente (atraso en la operación y/o anticipación de cierre)⁶, en cuyo caso podrá aplicarse un descuento equivalente a 1 hora de retraso, a partir del instante de la indisponibilidad y sin perjuicio de los incrementos que correspondan en función del tiempo en que se mantenga el incumplimiento.

Los descuentos que correspondan a METRO por aplicación de lo establecido en este literal no excederán del equivalente a 5 horas, por cada día y por cada CAE.

iii. Señalización y Procedimientos de Atención

a. Señalización CAE

Cada CAE debe cumplir un estándar mínimo de instalación e información gráfica, que considere al menos dos soportes informativos interiores en que se detalle el horario

⁶ Puede corresponder, a modo ejemplar, al cierre, sin justificación e imputable a METRO, dentro del horario exigido y, que no corresponda a atraso en la operación y/o anticipación de cierre.

de atención, descripción del servicio y, en su exterior, disponga de al menos uno de los siguientes medios de información:

- Pendón
- Letrero Colgante
- Sello Fachada
- Letrero Bandera

Lo anterior, respetando las políticas de diseño de los espacios donde se encuentren ubicados estos puntos.

Las exigencias anteriores podrán ser modificadas de común acuerdo por las Partes, o conforme lo requiera el Ministerio en base a lo señalado en la cláusula 3.3 del Contrato.

b. Descuentos asociados al incumplimiento de las exigencias de señalización de los CAE

Cada vez que se verifique un incumplimiento a las exigencias de señalización respecto de un punto específico, METRO dispondrá un plazo de 5 Días Hábiles, a contar de la fecha en que hubiere tomado conocimiento de la infracción, para corregir dicho incumplimiento, debiendo, al efecto, utilizar al menos señalética provisoria. La solución definitiva debe ser implementada en un plazo máximo de 20 Días Hábiles. En caso que el Ministerio hubiere comunicado dicho incumplimiento a METRO, este dispondrá de igual plazo para corregir el incumplimiento, debiendo informar al Ministerio sobre las medidas adoptadas, y acompañando un registro visual que respalde la ejecución de las medidas considerando al menos contar con registro visual. Si al término de cualquiera de dichos plazos se verifica que el incumplimiento subsiste, el Ministerio aplicará un descuento de 150 UF.

c. Procedimientos de Atención CAE

Cada CAE deberá entregar a lo menos los siguientes servicios a sus Usuarios:

- Traspaso de Saldo de Tarjetas Bip! con daño físico
- Recepción y respuesta de reclamos y sugerencias
- Comercialización de Medios de Acceso Personalizados, TAM
- Reemplazo de Tarjetas Bip! al portador, TNE, TAM
- Extensión de vigencia de Cuotas de Transporte

Las exigencias indicadas podrán ser modificadas de común acuerdo por las Partes, o conforme lo requiera el Ministerio en base a lo señalado en la cláusula 3.3 del Contrato.

d. Descuentos asociados al incumplimiento de los procedimientos de atención en CAE

Cada vez que se verifique en algún CAE un incumplimiento a la obligación de proveer los servicios de acuerdo a las condiciones establecidas en el presente Contrato, METRO dispondrá un plazo máximo de un 1 Día Hábil para corregir esta situación. Si expirado este plazo se mantiene el incumplimiento, el Ministerio aplicará un descuento de 200 UF.

E.2 Canales de atención no presencial

Los canales de atención no presencial deberán cumplir con los horarios y estándares de calidad vigentes a la suscripción del presente Contrato⁷.

Las exigencias indicadas podrán ser modificadas de común acuerdo por las Partes, o conforme lo requiera el Ministerio en base a lo señalado en la cláusula 3.3 del Contrato.

E.2.1 Atención Telefónica

El servicio de atención telefónica deberá cumplir con un procedimiento mínimo de atención. Este procedimiento, que deberá ser presentado por METRO en un plazo de 30 días contados desde la suscripción del presente Contrato, y será aprobado por el Ministerio, deberá cumplir con los siguientes estándares mínimos:

Indicador	Descripción del indicador	Nivel exigido
Up Time	Funcionamiento continuo de la plataforma, cuyo cumplimiento se medirá de forma mensual.	>99%
Nivel de Servicio	Porcentaje de llamadas atendidas antes de 15 segundos, medido como el promedio mensual.	≥85%
Llamadas abandonadas	Porcentaje de llamadas que abandonan la cola de espera del ejecutivo (ACD), medido como el promedio mensual	≤5%

El servicio de atención telefónica deberá cumplir con el siguiente horario:

24 horas, los siete días de la semana.

Las exigencias indicadas podrán ser modificadas de común acuerdo por las Partes, o conforme lo requiera el Ministerio en base a lo señalado en la cláusula 3.3 del Contrato.

Estos indicadores se medirán de acuerdo al reporte que METRO deberá proveer al Ministerio, como parte integrante del informe de Niveles de Servicio.

Descuentos asociados a Atención Telefónica.

⁷ Los canales de atención no presencial son los siguientes:

Atención telefónica: 24 horas los 7 días de la semana. (Anexo 2A, cláusula E.2.1, del presente Contrato). Respecto de los estándares, se exige un funcionamiento continuo de la plataforma, porcentaje de llamadas atendidas antes de 15 segundos y que el porcentaje de abandono se encuentre acotado a no más del 5% (cinco por ciento).

Atención web: 24 horas los 7 días de la semana. Si bien el Anexo 2A, cláusula E.2.2, no lo indica expresamente, se indica la necesidad de que se encuentre permanentemente activa. Respecto de los estándares, se exige que esté permanentemente disponible, en tanto que la cláusula E.3 regula los tiempos de respuesta de los reclamos, quejas y sugerencias.

a) Atención telefónica:

Indicador	Descripción del indicador	Nivel exigido	Descuento
Up Time	Funcionamiento continuo de la plataforma	>99%	15 UF por cada 0,1% de incumplimiento del nivel exigido
Nivel de Servicio	Porcentaje de llamadas atendidas antes de 15 segundos, medido como el promedio mensual.	≥85%	15 UF por cada 0,1% de incumplimiento del nivel exigido
Llamadas abandonadas	Porcentaje de llamadas que abandonan la cola de espera del ejecutivo (ACD), medido como el promedio mensual	≤5%	15 UF por cada 0,1% de incumplimiento del nivel exigido

E.2.2 Atención Web

El servicio de atención web deberá, al menos, cumplir con lo establecido en el siguiente cuadro:

Información	Descripción	Nivel Exigido
Disponibilidad de sitio Web	El Sitio WEB debe estar activo y responder a las consultas de los Usuarios en todos sus niveles y funcionalidades. Esto será medido como el promedio mensual.	99%
Eventos de Indisponibilidad	Independiente del cumplimiento o del nivel exigido de uptime del sitio, se controlarán los eventos de indisponibilidad.	Eventos de indisponibilidad menor o igual a 4 horas y 12 veces al año

Estos indicadores se medirán de acuerdo al reporte que METRO deberá proveer al Ministerio, como parte integrante del informe de Niveles de Servicio.

Sin perjuicio de lo anterior, las exigencias indicadas podrán ser modificadas de común acuerdo por las Partes, o conforme lo requiera el Ministerio en base a lo señalado en la cláusula 3.3 del Contrato.

Descuentos asociados a la Atención Web

Información	Descripción	Nivel Exigido	Descuento
Disponibilidad de sitio Web	El Sitio WEB debe estar activo y responder a las peticiones de consulta de los Usuarios en todos sus niveles y funcionalidades. Esto será medido como el promedio mensual.	99%	25 UF por cada 0,1% de incumplimiento del nivel exigido
Eventos de Indisponibilidad	Independiente del cumplimiento o del nivel exigido de uptime del sitio, se controlarán los eventos de indisponibilidad.	Eventos de indisponibilidad menor o igual a 4 horas, con un máximo de 12 eventos al año	125 UF por cada evento mayor a 4 horas; 50 UF por cada evento, contados desde el evento 13 ocurrido en el año, en caso de que su duración sea menor o igual a 4 horas;

E.3 Manejo de Reclamos y Sugerencias

El manejo de reclamos y sugerencias deberá cumplir con exigencias de oportunidad (plazos máximos de respuestas) así como de pertinencia (calidad y coherencia de las respuestas).

Tipo Requerimiento	Oportunidad	Pertinencia	Nivel Exigido Oportunidad	Nivel Exigido Pertinencia
Reclamo, queja	5 Días Hábiles desde la recepción del reclamo, queja	Respuesta acorde al reclamo y queja.	98% de los reclamos y quejas son respondidos dentro del plazo establecido	98 % cumple con lo exigido
Sugerencia	5 Días Hábiles desde la recepción de la sugerencia	Respuesta acorde a lo sugerido	98% de las sugerencias son respondidas dentro del plazo establecido	98 % cumple con lo exigido

Estos indicadores se medirán de acuerdo al reporte mensual que METRO deberá proveer al Ministerio, como parte integrante del informe de Niveles de Servicio.

Las exigencias indicadas podrán ser modificadas de común acuerdo por las Partes, o conforme lo requiera el Ministerio en base a lo señalado en la cláusula 3.3 del Contrato.

Descuentos asociados al incumplimiento de los estándares de manejo de reclamos y sugerencias

El incumplimiento de los Niveles de Servicio correspondientes al manejo de reclamos y sugerencias, dará lugar a un descuento de 25 UF, por cada punto porcentual de incumplimiento. Para efectos de su medición se utilizará la siguiente información:

Niveles de servicio Oportunidad: Del informe mensual de reclamos y sugerencias, considerando la fecha de ingreso y de respuesta de cada requerimiento.

Niveles de servicio de Pertinencia: Del informe mensual de reclamos y sugerencias, considerando el texto de respuesta, a través de una evaluación aleatoria de al menos 50 requerimientos.

F. ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Los Índices de Satisfacción de Usuarios se obtendrán a partir de una encuesta semestral realizada por METRO (en adelante "Encuesta Semestral"), cuya finalidad será medir la satisfacción de los Usuarios respecto a los Servicios prestados por éste en el marco del Contrato.

- La metodología será cuantitativa, diseño muestral probabilístico de conglomerados con sorteo multietápico (selección aleatoria de manzanas, viviendas y respondientes). La técnica a utilizar consistirá en una encuesta presencial en hogares con aplicación de cuestionario semi-estructurado. Esta metodología podría cambiar en caso de acuerdo entre las Partes, debiendo considerar, en el caso de encontrarse en ese escenario, la realización de dos estudios simultáneos, uno con la metodología a la fecha y otro con la nueva metodología, obteniendo así la información necesaria para corregir los nuevos datos de acuerdo a los datos históricos.
- Los costos asociados a esta encuesta serán pagados por METRO y reembolsados por el Sistema a través del AFT, en el mes de enero del año siguiente de efectuado el pago.
- Se considerarán resultados generales (globales) y por zonas, entendiendo por éstas las 10 zonas geográficas iniciales del Sistema de Transporte Público Metropolitano, a saber:
 - Zona A: Comprende la comuna de Santiago;
 - Zona B: Comprende las comunas de Independencia, Renca, Recoleta, Conchalí, Huechuraba y Quilicura;
 - Zona C: Comprende las comunas de Providencia, Las Condes, Vitacura y Lo Barnechea;
 - Zona D: Comprende las comunas de Macul, Peñalolen, La Reina y Ñuñoa;
 - Zona E: Comprende las comunas de La Florida y La Granja;
 - Zona F: Comprende la comuna de Puente Alto;
 - Zona G: Comprende las comunas de La Cisterna, La Pintana, El Bosque, San Bernardo y San Ramón;
 - Zona H: Comprende las comunas de Pedro Aguirre Cerda, San Joaquín, Lo Espejo y San Miguel;
 - Zona I: Comprende las comunas de Estación Central, Cerrillos y Maipú;
 - Zona J: Comprende las comunas de Cerro Navia, Quinta Normal, Lo Prado y Pudahuel.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de los ajustes que fuere necesario realizar en dichas zonas, según las variaciones que experimente el Sistema.



- Conforme a lo anterior, el resultado que considera las encuestas de todas las zonas se entenderá como "Indicador General" o "Indicador Global", y el que considere sólo los de una zona específica "X" se entenderá como "Indicador General de la Zona "X" o "Indicador de la Zona "X".

Para efectos de referencia los "Índices de Satisfacción Base" (RC), se aplicarán aquellos definidos para las zonas geográficas iniciales del Sistema referenciadas anteriormente, los que serán calculados como el promedio móvil de las últimas 6 mediciones.

F.1 Indicador de Satisfacción de la Red de Comercialización y Carga

F.1.1 Definición Indicador Satisfacción

El objetivo del Indicador es la medición de la satisfacción de los usuarios con la Red de Comercialización y Carga. La pregunta que origina el indicador es la Pregunta del Cuestionario "Y considerando estos aspectos de la Red de Carga que le he mencionado, usando la siguiente escala, ¿qué tan satisfecho está usted con la red de carga de la Tarjeta BIP! a nivel general?". La escala de respuesta va de 1 a 7 y es presentada al encuestado con una tarjeta con la siguiente información:

Muy Insatisfecho ← → Muy Satisfecho						
1	2	3	4	5	6	7

Una vez levantada la información se procesará estadísticamente, produciendo la siguiente información:

- 1) Porcentajes de respuestas para cada valor de la variable.
- 2) Promedio general de la variable
- 3) Desviación estándar de la variable
- 4) Porcentaje de respuestas agrupadas bajo las siguientes condiciones: 1 a 4, 5, 6 y 7.
- 5) Satisfacción neta (porcentaje de satisfechos (6 y 7) menos insatisfechos (1 a 4)).

La satisfacción corresponderá al porcentaje de consultados que responden en la Pregunta antes señalada del cuestionario con las opciones 6 y 7, constituyendo el Indicador de Satisfacción de la Red de Comercialización y Carga.

La medición considerada base, a la suscripción del presente Contrato, se mantendrá como el valor de inicio o línea de base para establecer comparaciones a futuro de la evolución del Indicador. Esta comparación tendrá como requisito que la pregunta y su escala de respuesta se mantengan, pero el tamaño de muestra (Usuarios encuestados) puede variar, considerando que el error muestral por zona no puede ser superior a 5%.

F.1.2 Cálculo estadístico de diferencias significativas entre dos mediciones

Para identificar si existe diferencia significativa entre dos mediciones, se aplicará la siguiente fórmula:

Donde:

$$I_{1-2} = \frac{RC_2 - RC_1}{\sqrt{\frac{p_1 * q_1}{n_1} + \frac{p_2 * q_2}{n_2}}}$$

Donde:

I_{1-2} = Diferencia estandarizada entre los Indicadores de Satisfacción de la Red de Comercialización y Carga de las dos mediciones en comparación.

RC_1 = Proporción de satisfechos de medición 1 o línea de base (% 6 y 7).

RC_2 = Proporción de satisfechos de medición 2 o segunda medición (% 6 y 7).

p_1 = Proporción de satisfechos de medición 1 o línea de base (% 6 y 7).

q_1 = Proporción de encuestados de medición 1 o línea de base con notas entre 1 y 5 (% 1 a 5).

n_1 = Número de encuestados en medición 1 o línea de base.

p_2 = Proporción de satisfechos de medición 2 o segunda medición (% 6 y 7).

q_2 = Proporción de encuestados de medición 2 o segunda medición con notas entre 1 y 5 (% 1 a 5).

n_2 = Número de encuestados en medición 2 o segunda medición.

La fórmula corresponde al cálculo estadístico de diferencias significativas entre dos proporciones provenientes de dos muestras probabilísticas (seleccionadas aleatoriamente) mayores de 30 casos. Conduce a un resultado donde la diferencia entre las dos mediciones se traduce a puntaje Z o unidades de desviación estándar, lenguaje estadístico que permite la comparación de dos mediciones realizadas en forma independiente (los casos seleccionados en una medición no dependen bajo ninguna condición de la selección de casos de la medición que le precede).

Se ha incorporado un factor de corrección correspondiente a la varianza no compartida entre la Satisfacción con la Red de Comercialización y Carga y la Satisfacción con el Sistema, ambas variables insertas en la Encuesta Semestral. Este factor de corrección se expresa en el término $(1 - r^2)$ y se multiplica por la diferencia estandarizada entre los Indicadores de Satisfacción de la Red de Comercialización y Carga de las dos mediciones en comparación (I_{1-2}), quedando de la siguiente forma y dando origen al Indicador de Satisfacción, corregido :

$$I_{1-2} \text{ corregido} = I_{1-2} * (1 - r^2)$$

Donde:

r^2 = Correlación entre satisfacción general de la Red de Comercialización y Carga y Satisfacción general con el Sistema.

El cálculo del factor de corrección determina estadísticamente el nivel de correlación entre la Satisfacción con la Red de Comercialización y Carga y la Satisfacción con el Sistema, ambas variables medidas en la Encuesta Semestral y que establece la varianza compartida o r^2 . Este cálculo se traduce en establecer la proporción de la Satisfacción de la Red de Carga que covaría (cambia en conjunto) con la Satisfacción del Sistema. Una vez establecida la covarianza o varianza compartida es posible por resta simple establecer la proporción de la satisfacción que no tiene covarianza. En consecuencia, el factor permite establecer, dada una diferencia X entre la proporción de Satisfechos con la Red de Comercialización y Carga entre dos mediciones, qué proporción de esa diferencia es independiente de las variaciones de la Satisfacción del Sistema.

El cálculo de la correlación entre Satisfacción con la Red de Comercialización y Carga y la Satisfacción con el Sistema o RED será en base a la medición y las series históricas que se construyan por suma de mediciones. Lo anterior implica que se actualizará en cada comparación temporal a calcular.

La lectura e interpretación de los Indicadores de Satisfacción de la Red de Comercialización y Carga, corregidos, será en base a un Intervalo de Confianza o parámetro de comparación estandarizado donde el límite inferior será $Z=-1,96$ y el límite superior $Z=+1,96$. La comparación e interpretación de resultados será la siguiente:

- Todo resultado inferior a $Z = -1,96$ indica disminución estadísticamente significativa de la satisfacción con la Red de Comercialización y Carga.
- Todo resultado superior a $Z = +1,96$ indica aumento estadísticamente significativo de la satisfacción con la Red de Comercialización y Carga.
- Todo resultado contenido en el intervalo de $Z=-1,96$ a $Z=+1,96$, incluyendo los límites, indica mantención estadísticamente de la satisfacción con la Red de Comercialización y Carga.

El intervalo de confianza en Puntaje Z asume probabilidad de error máxima de 5% en el descarte de la hipótesis nula o de no variación significativa de la proporción de satisfechos entre dos mediciones. Este supuesto de probabilidad de error de 5% o alpha de 0,05 corresponde a la adopción del supuesto del 95% de confianza estadística asumida a nivel del cálculo de la muestra.

El informe de cada estudio implicará la actualización del factor de corrección, la aplicación de la prueba estadística y la interpretación del resultado final.

El mismo procedimiento se aplicará a nivel de las 10 zonas del Sistema, calculando en cada unidad territorial el factor de corrección de la muestra.

F.2 Indicador de Accesibilidad de la Red de Comercialización y Carga

De la misma encuesta señalada en F.1, se obtendrá un indicador específico de accesibilidad "Indicador de Accesibilidad", en función de aquellos atributos estudiados que dicen relación directa con el acceso de los Usuarios a la Red de Comercialización y Carga. Se considerarán resultados generales (globales) y por zonas, entendiendo por zonas las 10 zonas geográficas iniciales del Sistema de Transporte Público Metropolitano. Lo anterior se entiende sin perjuicio de los ajustes que fuere necesario realizar en dichas zonas, según las variaciones que experimente el Sistema.

Conforme a lo anterior, el resultado que considera las encuestas de todas las zonas se entenderá como "Indicador Global de Accesibilidad" o "Indicador de Accesibilidad Global", y el que considere sólo los de una zona específica "X" se entenderá como "Indicador de Accesibilidad de la Zona "X"".

Para efectos de referencia los "Índices de Accesibilidad Base" (IC), se aplicarán los definidos para las zonas geográficas iniciales del Sistema referenciadas en el primer párrafo de la presente cláusula F, los que serán calculados como el promedio móvil de las últimas 6 mediciones.

F.2.1 Definición Indicador de Accesibilidad

El instrumento de recolección de datos contiene 4 preguntas que miden directamente la cobertura atribuida a la Red de Comercialización y Carga por parte de los Usuarios. Estas preguntas están representadas por las variables del cuestionario que se presentan a continuación y son consultadas en forma de acuerdos, con una escala de 1 a 5, con el siguiente formato en el cuestionario:

. Usando la siguiente escala, ¿qué tan de acuerdo está usted con las siguientes frases respecto de la Red de Carga de la Tarjeta BIP!?

	MUY EN DESACUERDO	DESCUERDO	NEUTRO	ACUERDO	MUY DE ACUERDO
Las distancias que debo recorrer para encontrar un punto de carga son adecuadas	1	2	3	4	5
Para mí es fácil encontrar puntos para cargar mi tarjeta	1	2	3	4	5
Considerando mi trayecto o viaje habitual, tengo puntos de carga disponibles para recargar la tarjeta si lo necesito.	1	2	3	4	5
Tengo alternativas para cargar cuando mi punto habitual está cerrado o no funciona	1	2	3	4	5

La pregunta se acompaña de una Tarjeta con la escala de respuesta que el encuestador presenta al encuestado:

1. Muy en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4. En acuerdo
5. Muy de acuerdo

Para construir un indicador único de accesibilidad de la Red, se promediarán las 4 variables, asignándoles igual peso o ponderación en la composición del promedio:

$$IC = \frac{\sum_{i=1}^n (P2.1_i + P2.2_i + P2.3_i + P2.4_i) / 4}{n}$$

Donde:

P2.1 = Variable P2.1. nivel de acuerdo con "Las distancias que debo recorrer para encontrar un punto de carga son adecuadas".

P2.2 = Variable P2.2. nivel de acuerdo con "Para mí es fácil encontrar puntos para cargar mi tarjeta".

P2.3 = Variable P2.3. nivel de acuerdo con "Considerando mi trayecto o viaje habitual, tengo puntos de carga disponibles para recargar la tarjeta si lo necesito".

P2.4 = Variable P2.4. nivel de acuerdo con "Tengo alternativas para cargar cuando mi punto habitual está cerrado o no funciona".

n = Número de encuestas válidas.

La lectura del promedio será:

IC = 1 a 3,4, Percepción de insuficiente cobertura de la Red de Comercialización y Carga

IC = 3,5 a 5, Percepción de suficiente cobertura de la Red de Comercialización y Carga

El Indicador de Accesibilidad finalmente será el porcentaje de encuestados que promedia entre las cuatro variables un resultado entre 3,5 y 5 puntos.

Cálculo estadístico de diferencias significativas entre dos mediciones

Una vez establecido el Indicador de Accesibilidad, se podrá medir su evolución en el tiempo y las diferencias estadísticamente significativas. Para tal efecto se propone la siguiente fórmula de Cálculo de Evolución del Indicador de Accesibilidad de la Red de Comercialización y Carga:

$$COB_{1-2} = \frac{IC_2 - IC_1}{\sqrt{\frac{p_1 * q_1}{n_1} + \frac{p_2 * q_2}{n_2}}}$$

Donde:

COB_{1-2} = Diferencia estandarizada entre los Indicadores de Accesibilidad de la Red de Carga de las dos mediciones en comparación.

IC_1 = Proporción de casos entre 3,5 y 5 (% 3,5 a 5) en el Indicador de Accesibilidad de la Red de Carga producto del promedio de P2.1, P2.2, P.2.3 y P.2.4 de la medición 1.

IC_2 = Proporción de casos entre 3,5 y 5 (% 3,5 a 5) en el Indicador de Accesibilidad de la Red de Carga producto del promedio de P2.1, P2.2, P.2.3 y P.2.4 de la medición 2.

p_1 = Proporción de casos entre 3,5 y 5 (% 3,5 a 5) en el Indicador de Accesibilidad de la Red de Carga producto del promedio de P2.1, P2.2, P.2.3 y P.2.4 de la medición 1.

q_1 = Proporción de casos entre 1 y 3,4 (% 1 a 3,4) en el Indicador de Accesibilidad de la Red de Carga producto del promedio de P2.1, P2.2, P.2.3 y P.2.4 de la medición 1.

n_1 = Número de encuestados en medición 1 o línea de base.

p_2 = Proporción de casos entre 3,5 y 5 (% 3,5 a 5) en el Indicador de Accesibilidad de la Red de Carga producto del promedio de P2.1, P2.2, P.2.3 y P.2.4 de la medición 2.

q_2 = Proporción de casos entre 1 y 3,4 (% 1 a 3,4) en el Indicador de Accesibilidad de la Red de Carga producto del promedio de P2.1, P2.2, P.2.3 y P.2.4 de la medición 2.

n_2 = Número de encuestados en medición 2.

La fórmula calcula las diferencias significativas entre dos proporciones provenientes de dos muestras probabilísticas (seleccionadas aleatoriamente) mayores de 30 casos. Conduce a un resultado donde la diferencia entre las dos mediciones se traduce a puntaje Z o unidades de desviación estándar, lenguaje estadístico que permite la comparación de dos mediciones realizadas en forma independiente (los casos seleccionados en una medición no dependen bajo ninguna condición de la selección de casos de la medición que le precede).

El factor de corrección que se ha agregado correspondiente a la varianza no compartida entre el Indicador de Accesibilidad de Red de Carga y la Satisfacción con

el Sistema. Este factor de corrección se expresa en el término $(1 - r^2)$ y se multiplica la diferencia estandarizada entre los Indicadores de Accesibilidad de la Red de Carga de las dos mediciones en comparación (COB_{1-2}), quedando de la siguiente forma y dando origen al Indicador de Accesibilidad, corregido. Donde:

$$COB_{1-2 \text{ corregido}} = COB_{1-2} * (1 - r^2)$$

Donde:

r^2 = Correlación entre Indicador de la Accesibilidad de la Red de Carga y Satisfacción general con el Sistema.

El cálculo del factor de corrección expresa determinar estadísticamente el nivel de correlación entre Indicador de Accesibilidad de Red de Carga y la Satisfacción con el Sistema, ambas variables medidas en la Encuesta Semestral y que establecer la varianza compartida o r^2 . Este cálculo se traduce en establecer la proporción del Indicador de Accesibilidad de Red de Comercialización y Carga que covaría (cambia en conjunto) con la Satisfacción del Sistema. Una vez establecida la covarianza o varianza compartida es posible por resta simple establecer la proporción del Indicador de Accesibilidad de Red de Comercialización y Carga que no tiene covarianza.

El cálculo de la correlación entre Indicador de Accesibilidad de Red de Comercialización y Carga y la Satisfacción con el Sistema será en base a la medición aplicada y a las series históricas que se construyan por suma de mediciones. Lo anterior implica que se actualizará en cada comparación temporal a calcular.

La lectura e interpretación de la Comparación de los Indicadores de Accesibilidad de Red de Comercialización y Carga, corregidos, será en base a un Intervalo de Confianza o parámetro de comparación estandarizado donde el límite inferior será $Z = -1,96$ y el límite superior $Z = +1,96$. La comparación e interpretación de resultados será la siguiente:

- Todo resultado inferior a $Z = -1,96$ indica disminución estadísticamente significativa del Indicador de Accesibilidad de Red de Comercialización y Carga.
- Todo resultado superior a $Z = +1,96$ indica aumento estadísticamente significativo del Indicador de Accesibilidad de Red de Comercialización y Carga.
- Todo resultado contenido en el intervalo de $Z = -1,96$ a $Z = +1,96$, incluyendo los límites, indica mantención estadísticamente del Indicador de Accesibilidad de Red de Comercialización y Carga.

El intervalo de confianza en Puntaje Z asume probabilidad de error máxima de 5% en el descarte de la hipótesis nula o de no variación significativa del Indicador de Accesibilidad de Red de Comercialización y Carga entre dos mediciones. Este supuesto de probabilidad de error de 5% o alpha de 0,05 corresponde a la adopción del supuesto del 95% de confianza estadística asumida a nivel del cálculo de la muestra.

El informe de cada estudio implicará la actualización del factor de corrección, la aplicación de la prueba estadística y la interpretación del resultado final.

El mismo procedimiento se aplicará a nivel de las 10 zonas del Sistema, calculando en cada unidad territorial el factor de corrección de la muestra.



F.3 Otros Indicadores y encuestas

A su vez, de este mismo estudio se podrán obtener otros indicadores específicos en la medida que sea acordado por las Partes controlar el cumplimiento de estándares específicos de calidad por medio de la satisfacción de Usuarios.

Adicionalmente, METRO deberá realizar una encuesta a aquellas personas que hayan presentado solicitudes de reclamos, quejas y/o sugerencias en los distintos Canales de Postventa del Medio de Acceso.

G. INFORMES DE NIVELES DE SERVICIO

METRO deberá preparar y remitir al Ministerio informes que den cuenta del cumplimiento de los estándares de calidad que correspondan de acuerdo al presente Anexo, considerando la medición y reporte de la totalidad de los indicadores de Niveles de Servicio y umbrales definidos para cada uno.

El contenido de los informes de Niveles de Servicio será definido de común acuerdo entre las Partes.

H. CUMPLIMIENTO DE LOS NIVELES DE SERVICIO

El presente Anexo tiene por objeto velar por la correcta ejecución de los Servicios, estableciendo los estándares de calidad que les serán aplicables y definiendo los descuentos o bonificaciones que fueren aplicables.

Respetando el principio de la no duplicidad de sanciones, las Partes reconocen que tendrán aplicación las multas que correspondan de conformidad a lo señalado en el Anexo 4.

Cabe señalar que los menores ingresos que eventualmente deriven de la aplicación de descuentos, a raíz de la medición de los Niveles de Servicio que correspondan de acuerdo a este Anexo, no constituyen sanciones y, en consecuencia, no serán considerados como multas, ni se contabilizarán para determinar los montos de multas que hacen procedente la caducidad según lo dispuesto en el Anexo 4 del Contrato.

I. OBSERVACIONES, IMPUGNACIONES Y RECLAMOS

I.1 Observaciones del Ministerio a la propuesta de liquidación de pago

Sin perjuicio de que el Ministerio imparta al AFT la correspondiente instrucción para el pago de los Servicios de METRO en la fecha y condiciones establecidas en las cláusulas 12.1.1 y 12.1.2 y 12.1.3., el Ministerio dispondrá un plazo de 8 Días Hábiles para observar la propuesta de liquidación de pago de METRO. Dicho plazo se contabilizará desde la recepción de la propuesta de liquidación de pago presentada por METRO o desde que METRO acompañe los antecedentes solicitados por el Ministerio, dentro de los plazos que éste defina a METRO, para los efectos de aclarar o complementar su propuesta de liquidación de pago según lo indicado en la cláusula 12.1.2. del Contrato. En el evento que el Ministerio requiera antecedentes adicionales a METRO, deberá solicitarlos dentro del plazo de 8 Días Hábiles siguientes a la entrega de la Propuesta de Liquidación de Pago.

Dentro del plazo de 8 días Hábiles para observar la propuesta de liquidación de pago, el Ministerio podrá objetar la totalidad o parte de las cantidades que corresponde pagar a METRO, estén o no consideradas en la instrucción de pago.

METRO dispondrá de un plazo de 20 Días Hábiles, contados desde la notificación de la(s) observación(es), para presentar sus descargos e impugnar la(s) observación(es) planteada(s) por el Ministerio. Dicha impugnación se tramitará conforme al procedimiento indicado en el literal I.4 siguiente.

Toda observación por parte del Ministerio deberá indicar fundadamente qué parte de la propuesta de liquidación presentada por METRO le merece reparo. En el evento que el Ministerio no presente observaciones oportunamente o no las fundamente según lo indicado, se entenderá que no existe observación alguna. No habrá lugar a otras instancias de revisión del cálculo del pago que corresponde a METRO, que la prevista en este apartado. Lo cual se entiende sin perjuicio de lo señalado en la cláusula 12.1.7. del Contrato.

I.2 Observaciones al informe de Niveles de Servicio

El Ministerio dispondrá un plazo de 8 Días Hábiles para formular observaciones al informe de Niveles de Servicio presentado por METRO y disponer la aplicación de los descuentos que correspondan a METRO como consecuencia del incumplimiento de los Niveles de Servicio establecidos en este Anexo. Dicho plazo se contabilizará desde la recepción de los informes de Niveles de Servicio o desde que METRO acompañe los antecedentes solicitados por el Ministerio, dentro de los plazos que éste defina a METRO, para los efectos de aclarar o complementar lo señalado en dichos informes, según lo indicado en la cláusula 12.1.2. del Contrato. En el evento que el Ministerio requiera antecedentes adicionales a METRO, deberá solicitarlos dentro del plazo de 8 Días Hábiles siguientes a la entrega del informe de Niveles de Servicio.

METRO dispondrá de un plazo de 20 Días Hábiles, contados desde la notificación de las observaciones y descuento(s) que corresponda(n) para presentar sus descargos e impugnar dicho(s) descuento(s). En tal caso la impugnación se tramitará conforme al procedimiento indicado en el literal I.4 siguiente.

Toda observación por parte del Ministerio deberá indicar fundadamente qué parte del informe de Niveles de Servicio le merece reparo. En el evento que el Ministerio no presente observaciones oportunamente o no las fundamente según lo indicado, se entenderá que no existe observación alguna. No habrá lugar a otras instancias de revisión de los Niveles de Servicio, que la prevista en este apartado. Lo cual se entiende sin perjuicio de lo señalado en la cláusula 12.1.7. del Contrato.

I.3 Impugnaciones de METRO a las observaciones a la liquidación de pago y/o descuentos

METRO dispondrá un plazo de 20 Días Hábiles para impugnar las observaciones a la liquidación de pago y/o descuentos aplicados por el Ministerio, contados desde que se notifiquen dichas observaciones o descuentos. Dicha impugnación se tramitará conforme al procedimiento indicado en el apartado siguiente.

I.4 Procedimiento de impugnación de pagos y/o descuentos

Las impugnaciones que METRO pudiere realizar de conformidad a lo establecido en el presente literal I. serán tramitadas conforme al procedimiento siguiente:

a) Solicitud de Revisión

La fase de revisión se iniciará con la reclamación escrita de METRO planteada al Administrador de Contrato, la cual deberá ser presentada en un plazo máximo de 20 Días Hábiles, contados desde la notificación del hecho que origina la impugnación u observación. Las impugnaciones enviadas con posterioridad a dicho plazo no serán consideradas.

Cuando una misma liquidación o informe de Niveles de Servicio diere lugar a distintas observaciones, las impugnaciones deberán agruparse y plantearse en forma conjunta bajo una única presentación, a menos que las observaciones se hubieren formulado en fechas distintas. Finalmente, las impugnaciones deberán ser presentadas respetando el formato que será determinado por las Partes.

b) Análisis de Antecedentes

Una vez presentada la impugnación, la Secretaría Ejecutiva del Directorio del Transporte Público Metropolitano, dispondrá de 10 Días Hábiles para analizar los antecedentes disponibles y aquellos acompañados por METRO, y conforme a su mérito y de los informes técnicos que hubieren sido requeridos o acompañados por METRO, informará del resultado de la revisión.

c) Respuesta

El Coordinador General de Transportes de Santiago (DTPM) notificará por escrito la respuesta a METRO, quien en todo caso podrá ejercer las acciones contempladas en la normativa vigente. Los descuentos y/o ajustes en el pago que correspondan de conformidad al presente procedimiento serán aplicados en la liquidación de pago siguiente a aquella en que se comuniquen a METRO el resultado de su impugnación o desde que transcurran los plazos para efectuar dicha impugnación, sin que ello se hubiese realizado.

J. PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE AVISO DE FALLA DE SERVICIO

Ante la inexistencia de un protocolo de comunicación formal de fallas por parte de un Proveedor de Servicios del Sistema, METRO informará por escrito al Proveedor de Servicios del Sistema y al Ministerio, dentro del plazo máximo de 24 horas desde que se hubiere originado o hubiere tomado conocimiento de la falla, la existencia de cualquier problema o defecto en la prestación de los Servicios del Proveedor de Servicios del Sistema que se trate y del cual depende la correcta y oportuna prestación de los Servicios de METRO.

ANEXO 2B: DE LA TASA

A partir de la fecha de inicio de los Servicios conforme se establece en la Cláusula 8 y durante toda la vigencia del Contrato, METRO tendrá derecho a percibir un pago mensual por los Servicios establecidos en la Cláusula 7 del Contrato, cuyo monto será equivalente a porcentajes de los valores totales de las Cuotas de Transporte cargadas en los Medios de Acceso efectuadas a través de las Redes de Comercialización y Carga del Medio de Acceso de Subterráneo y Superficie, registrados en el Informe de Venta Mensual.

Los porcentajes antes mencionados se denominarán "Tasas" (Tasa-Subterráneo y Tasa-Superficie), cuyos valores regirán durante toda la vigencia del Contrato y solo se revisarán según lo establecido en la Cláusula 12.2 del Contrato y el presente Anexo.

K. TASAS

La Tasa-Subterráneo se fija en 6.13% y se mantendrá fija durante la vigencia del Contrato.

La Tasa-Superficie se fija en 7.40% y se mantendrá fija durante la vigencia del Contrato.

Estas tasas solo se podrán recalcular de acuerdo a lo señalado en Cláusula 12.2.1. En tal caso tendrán aplicación los mecanismos de revisión de precios que establecen las cláusulas 12.2.1.1 y/o 12.2.1.2, según corresponda.

Los Costos e Ingresos originalmente acordados a la fecha de suscripción del presente contrato, son los siguientes:



Costos efectivos Canal de Ventas		MMS /año Subterráneo	MMS /año Superficie
1.0	Pagos Variables a Canales (comisión y descargas remotas)	\$ 10.343	\$ 2.520
2.0	Pagos Fijos (Centros BP, Puntos críticos, etc.)	\$ -	\$ 2.121
	Pagos por PCNAV o similar	\$ -	\$ 2.121
3.0	Costo Bdieterías y Espacio MAS	\$ 1.352	\$ -
4.0	Costo Operacionales Red de Carga	\$ 5.091	\$ 368
4.1	Costo /Cuota renovación de equipos	\$ 1.125	\$ -
4.2	Total mantenimiento Equipos propios	\$ 1.082	\$ -
4.3	Costo Post-venta y Sistemas	\$ 348	\$ 368
4.4	Seguridad	\$ 2.535	\$ -
5.0	Costo Operaciones Post Venta	\$ -	\$ -
6.0	Costos organizacionales	\$ 1.589	\$ 342
7.0	Overhead	\$ -	\$ -
8.0	Otros GAV	\$ 606	\$ 109
Total Costos		\$ 18.982	\$ 5.460

Recaudación_Proyección Período	\$ 380.978	\$ 81.996
---------------------------------------	------------	-----------

Tasa	6,13%	7,40%
-------------	--------------	--------------



ANEXO 2C: CÁLCULO DE LAS TASAS ESTABLECIDAS

El cálculo de las Tasas se ha realizado de acuerdo a lo señalado en este Anexo, utilizando Costos Operacionales proyectados para una Recaudación acordado del Sistema y de los Estratos Subterráneo y Superficie.

L. PROCEDIMIENTO DE CÁLCULO DE LA TASA

Las Partes han convenido las Tasas que regirán durante la vigencia de este Contrato, las que fueron calculadas de acuerdo al procedimiento señalado a continuación:

Sea:

T^{SUB} : Tasa para el Estrato Subterráneo (Tasa-Subterráneo)

T^{SUP} : Tasa para el Estrato Superficie (Tasa-Superficie)

C^{SUB} : Costos Operacionales para el Estrato Subterráneo

C^{SUP} : Costos Operacionales para el Estrato Superficie

I^{SUB} : Remuneración por la operación en Subterráneo

I^{SUP} : Remuneración por la operación en Superficie

Mg : Margen sobre ingresos (distinto para Subterráneo y Superficie)

R^{SUB} : Recaudación en Subterráneo

R^{SUP} : Recaudación en Superficie

De tal forma:

SUBTERRANEO. La remuneración que corresponde a METRO, por la Operación en Subterráneo fue determinada por:

$$I^{SUB} = T^{SUB} \cdot R^{SUB}$$

Con un Margen del 18.7%:

$$Mg = \frac{T^{SUB} \cdot R^{SUB} - C^{SUB}}{T^{SUB} \cdot R^{SUB}} = 0,187$$

Por lo tanto, la Tasa-Subterráneo calculada fue de 6,13%:

$$T = \frac{1,23 \cdot (C^{SUB})}{R^{SUB}}$$

SUPERFICIE. La remuneración que corresponde a METRO, por la Operación en Superficie fue determinada por:

$$I^{SUP} = T^{SUP} \cdot R^{SUP}$$

Con un Margen del 10%:

$$Mg = \frac{T^{SUP} \cdot R^{SUP} - C^{SUP}}{T^{SUP} \cdot R^{SUP}} = 0,10$$

Por lo tanto, la Tasa-Superficie calculada fue de 7,40%:

$$T = \frac{1,11 \cdot (C^{SUP})}{R^{SUP}}$$

ANEXO 3

DECLARACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES LABORALES

DECLARACIÓN JURADA DE METRO SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN DE PAGO DE LAS REMUNERACIONES Y COTIZACIONES PREVISIONALES DE SUS TRABAJADORES CONTRATADOS PARA EL CUMPLIMIENTO DEL PRESENTE CONTRATO

DECLARACIÓN JURADA

Don _____, chileno, _____, cédula nacional de identidad N° _____, con domicilio para estos efectos Avenida Bernardo O'Higgins N° 1414, de la comuna de Santiago, ciudad de Santiago, en su calidad de representante legal la Empresa de Transporte de Pasajero Metro S.A., Rut N° 61.219.000-3, en adelante "METRO, para los efectos de dar cumplimiento a las exigencias de información previstas en el artículo 3° octies de la Ley N°18.696, declara bajo juramento lo siguiente:

Que durante el mes de [**] del año [**], METRO ha cumplido cabalmente con sus obligaciones laborales y previsionales respecto de los trabajadores contratados para el cumplimiento del Contrato y, en consecuencia, ha efectuado el pago de la totalidad de las remuneraciones y cotizaciones previsionales y de salud que corresponden a dichos trabajadores, hasta el último día del mes inmediatamente anterior al período informado.

Representante METRO



ANEXO 4 DE LAS SANCIONES

ANEXO 4 DE LAS SANCIONES

A. INTRODUCCIÓN

El presente Anexo establece el régimen de sanciones a que quedará sujeto METRO durante la vigencia del presente Contrato.

B. INCUMPLIMIENTOS SANCIONABLES

El incumplimiento de las obligaciones asumidas por METRO en virtud de presente Contrato, podrá dar lugar a la aplicación de multas o a la caducidad del Contrato, de acuerdo a lo indicado en el presente Anexo.

No obstante lo anterior, el Ministerio podrá otorgar un Período de Cura en los casos que así lo contemple el presente Anexo, con el fin de que METRO disponga de un plazo razonable para subsanar el incumplimiento o error.

C. DE LAS MULTAS

Las multas se encontrarán organizadas en cinco niveles (del 1 al 5), en orden de menor a mayor gravedad del incumplimiento ("Niveles").

C.1 Multas para cada Nivel

El monto de las multas correspondientes a cada Nivel será el siguiente:

Nivel Multa	Valores
Multa Nivel 1	50 UF
Multa Nivel 2	150 UF
Multa Nivel 3	500 UF
Multa Nivel 4	2500 UF
Multa Nivel 5	5000 UF

C.2 Nivel de multas y criterio de aplicación

Sin perjuicio de las causales de término anticipado del Contrato a que se refiere la cláusula 19.1 del mismo, los niveles y criterios de aplicación de las multas, serán agrupados según la materia de la obligación incumplida que genera la multa, bajo los siguientes ítems:



C.2.1 Incumplimiento de obligaciones relacionadas con la operación de los Servicios

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
1	No cumplir con las solicitudes de incorporación de nuevos Puntos de Carga o restitución de puntos comprendidos en la red inicial, que bajo la figura de puntos de interés social el Ministerio requiera a METRO según lo señalado en la cláusula 4.2.1.28 del Contrato y Anexo 2.	3	Por cada vez que se verifique la conducta.
2	Incumplimiento de mantener los servicios de Postventa al Usuario bajo las condiciones señaladas en la cláusula 7.2 del presente instrumento y el literal D) del Anexo 1.	2	Por cada vez que se verifique la conducta. Admite Periodo de Cura
3	Por declarar que un determinado incumplimiento en los Niveles de Servicio de METRO se debe al incumplimiento de algún otro prestador de servicios complementarios relacionado, sin contar con antecedentes que justifiquen razonablemente la declaración, conforme a lo establecido en el literal B. del Anexo 2.	2	Por cada vez que se verifique la conducta.
4	Incumplimiento de la obligación que el Medio de Acceso multiformato no interfiera en el correcto funcionamiento de la tecnología del Medio de Acceso, conforme a lo establecido en el Anexo 1 literal B.1.2.	3	Por cada vez que se verifique la conducta Admite Periodo de Cura
5	Incumplimiento de la obligación de emitir y distribuir los Medios sin Contacto señalados en el literal B.1.4. del Anexo 1, conforme a las condiciones establecidas en el literal C.1 del Anexo 2 y/o conforme a aquellas exigencias específicas que convengan las Partes.	2	Por cada vez que se verifique la conducta. Admite Periodo de Cura
6	Emitir y/ o proveer Medios de Acceso Unitario sin contar con autorización previa de Ministerio o sin cumplir con las condiciones específicas aprobadas por éste, de acuerdo a lo señalado en la cláusula B.1.3 del Anexo 1.	3	Por cada vez que se verifique la conducta.
7	En el evento que en un mes determinado la tasa de falla de los Medios de Acceso, de formato	3	Por cada vez que se verifique la conducta.

	<i>obligatorio, incumpla la exigencia de a lo menos mantener la tasa base en los términos a que se hace mención en la cláusula C.2. del Anexo 2, durante más de cuatro veces dentro de un periodo de 12 meses, conforme a lo establecido en la cláusula C.1 del Anexo 2.</i>		
8	<i>Incumplimiento de la obligación de asegurar la integridad y seguridad de la tecnología Medio de Acceso, respecto de los Medios de Acceso multiformato, conforme a lo señalado en el literal C.1 del Anexo 2.</i>	3	<i>Por cada vez que se verifique la conducta.</i>
9	<i>Incumplir la obligación de que cada Medio de Acceso cuente con un número de serie único, según lo señalado en la cláusula C.1 del Anexo 2.</i>	3	<i>Por cada vez que se verifique la conducta.</i>
10	<i>Incumplir la obligación de requerir la aprobación previa del Ministerio en todos aquellos casos en que el Contrato así lo establece.</i>	4	<i>Por cada vez que se verifique la conducta.</i>
11	<i>Incumplir la obligación de recaudar, recibir, custodiar y transferir los recursos cuya recaudación y tenencia corresponda a METRO, según lo establecido en la cláusula 4.2.1.10 del Contrato, así como en relación con lo establecido en la cláusula C.1.6.2 y cláusula E del Anexo 1.</i>	4	<i>Por cada vez que se verifique la conducta.</i>
12	<i>No cubrir, con cargo a los propios recursos de METRO, todas aquellas obligaciones o casos en que así lo establece el Contrato. Lo anterior será aplicable en el evento que METRO no diere cobertura a dichos pagos o cuando éstos fueren realizados con cargo a los Recursos del Sistema.</i>	4	<i>Por cada vez que se verifique la conducta.</i>
13	<i>Reiterar un mismo incumplimiento en el estándar de cantidad mínima de PCMA, establecido en literal D.1.1 i.1) del Anexo 2, por tres mediciones mensuales consecutivas y/o durante cinco o más mediciones en un periodo de 12 meses móviles.</i>	3	<i>Por cada vez que se verifique la conducta.</i>
14	<i>Reiterar un mismo incumplimiento, en el estándar de cobertura mínima de PCMA, establecido en literal D.1.2 i.1) del Anexo 2, por tres mediciones consecutivas y/o durante cinco o más mediciones en un periodo de 12 meses móviles.</i>	3	<i>Por cada vez que se verifique la conducta</i>
15	<i>Reiterar un mismo incumplimiento, en el estándar de cobertura y cantidad mínima de</i>	4	<i>Por cada vez que se verifique la conducta y</i>

	<i>PCMAV y/o estaciones de METRO, establecidos en los literales D.1.1 ii.1, D.1.1. iii.1 y D.1.2 ii1 del Anexo 2., por tres mediciones mensuales consecutivas y/o durante cinco o más mediciones en un periodo de 12 meses móviles.</i>		<i>por un mismo Punto de Comercialización y Carga.</i>
16	<i>La presentación de antecedentes falsos o manifiestamente erróneos que conduzcan al Ministerio a la ejecución, ejecución incorrecta o no ejecución de sus facultades y obligaciones relacionadas con el presente Contrato y que afecte de manera relevante la operación del Sistema o su financiamiento.</i>	5	<i>Por cada vez que se verifique la conducta.</i>
17	<i>Incumplimiento de cualquier obligación de METRO que implique una interrupción grave de los servicios de la Red de Carga de Superficie, entendiéndose por ello cuando se extienda por al menos un periodo continuo de 4 horas y siempre que afecte de manera relevante y masiva el acceso de los Usuarios al Sistema de Transporte Público o la carga del Medio de Acceso.</i>	4	<i>Por cada vez que se verifique la conducta.</i>
18	<i>Incumplimiento de la obligación de restituir los servicios de la Red de Carga de Superficie en caso de interrupción grave de los mismos.</i>	3	<i>Por cada día que se mantenga el incumplimiento</i>
19	<i>Incumplimiento de la obligación de adoptar medidas correctivas que impidan la reiteración de una misma falla que produjo una interrupción grave en los servicios de la Red de Carga de Superficie.</i>	4	<i>Por cada vez que se verifique la conducta.</i>
20	<i>Cualquier otro incumplimiento al Contrato respecto de las obligaciones relacionadas con la operación de los Servicios, que no se encuentre expresamente sancionado en los numerales anteriores de esta tabla.</i>	1	<i>Por cada vez que se verifique la conducta. Admite Periodo de Cura.</i>

C.2.2 Incumplimiento de obligaciones relacionadas con la entrega de información

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
1	<i>Incumplimiento de la obligación de formular el aviso de falla de servicio conforme a lo señalado en la cláusula 10.3 del Contrato.</i>	2	<i>Por cada vez que se verifique la conducta.</i>

2	<i>Incumplimiento de la obligación de entregar el informe señalado en la cláusula 11.2.10 del Contrato, dentro de los 5 primeros Días Hábiles de cada año</i>	3	<i>Por cada vez y por cada semana que se verifique la conducta. Admite Periodo de Cura</i>
3	<i>Incumplimiento de la obligación de entregar al Ministerio los informes y reportes señalados en la cláusula 11.2.3 del Contrato, excluido el reporte señalado en el literal (i) de dicha cláusula</i>	2	<i>Por cada vez que se verifique la conducta y por cada Día Hábil de retraso.</i>
4	<i>Incumplimiento de la obligación de entregar al AFT los informes y reportes señalados en la cláusula 11.2.3 del Contrato, excluido el reporte señalado en el literal (i) de dicha cláusula.</i>	2	<i>Por cada vez que se verifique la conducta y por cada Día Hábil de retraso.</i>
5	<i>Incumplimiento de la obligación de entregar al Ministerio el informe técnico establecido en la cláusula 12.2.2. del Contrato, en el marco del proceso de revisión y ajuste de precios.</i>	4	<i>Por cada vez que se verifique la conducta. Admite Periodo de Cura.</i>
6	<i>Cualquier otro incumplimiento al Contrato respecto de las obligaciones relacionadas con la entrega de información, que no se encuentre expresamente sancionado en los numerales anteriores de esta tabla.</i>	1	<i>Por cada vez que se verifique la conducta. Admite Periodo de Cura.</i>

C.2.3. Incumplimiento de Otras Obligaciones

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
1	<i>Incumplimiento de la obligación de contratar los servicios de una empresa auditora externa, según lo definido en la cláusula 11.3 del Contrato.</i>	2	<i>Cada vez que se verifique la conducta. Admite Periodo de Cura.</i>
2	<i>No adoptar las modificaciones en los Servicios o en su forma de provisión que requiera el Ministerio, de conformidad a lo establecido en las cláusulas 3.7, 4.2.1.6 y 12.2 del Contrato.</i>	2	<i>Cada vez que se verifique la conducta. Admite Periodo de Cura.</i>
3	<i>No adoptar las modificaciones relevantes en los Servicios o en su forma de provisión que requiera el Ministerio, de conformidad a lo establecido en las cláusulas 3.7, 4.2.1.6 y 12.2 del Contrato.</i>	5	<i>Cada vez que se verifique la conducta. Admite Periodo de Cura.</i>
4	<i>Incumplimiento de las obligaciones que correspondan a METRO de conformidad a lo señalado en el Anexo 5 del Contrato.</i>	4	<i>Cada vez que se verifique la conducta.</i>
5	<i>No suscribir oportunamente el o los contratos que deben celebrarse de conformidad a lo previsto en la cláusula 10 del Contrato, sin perjuicio del cumplimiento de la obligación de la respectiva contraparte.</i>	5	<i>Cada vez que se verifique la conducta. Admite Periodo de Cura.</i>

6	Incumplimiento de las obligaciones que correspondan a METRO de conformidad a lo señalado en las cláusulas 20 y 21 del Contrato.	5	Cada vez que se verifique la conducta. Admite Periodo de Cura.
7	Incumplir la obligación de no interferir la aplicación que maneja la Antena Segura, según lo establecido en la cláusula 4.2.1.17 del Contrato.	4	Cada vez que se verifique la conducta.
8	No implementar dentro de los plazos y conforme a las condiciones fijadas para su desarrollo, las modificaciones de servicios propuestas por METRO y aprobadas por el Ministerio de acuerdo a lo indicado en la cláusula 12 del Contrato.	2	Cada vez que se verifique la conducta. Admite Periodo de Cura.
9	Cualquier otro incumplimiento al Contrato, que no tenga prevista una sanción especialmente asignada en alguno de los numerales anteriores de esta tabla.	1	Cada vez que se verifique la conducta. Admite Periodo de Cura

D. DE LA CADUCIDAD

La caducidad del Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Emisión y Comercialización, Provisión de Red de Carga en Subterráneo y Superficie y Post Venta del Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago, podrá ser declarada fundadamente por el Ministerio en los siguientes casos:

D.1 Cesión del Contrato, sin autorización previa y expresa del Ministerio.

D.2 Si como consecuencia del incumplimiento en las obligaciones o Servicios que corresponde a METRO de conformidad al Contrato, afectare gravemente el funcionamiento del Sistema.

D.3 Por utilizar o disponer el dinero proveniente de la recaudación para fines ajenos a los Servicios establecidos en el Contrato, por causa imputable a METRO.

D.4 No cumplir oportunamente con la obligación de entregar, renovar o reemplazar, según corresponda, la(s) Garantía(s) de Fiel Cumplimiento del Contrato y/o Garantía de Cumplimiento de Obligaciones Laborales.

D.5 Acumulación de multas, cuya aplicación se encuentre ejecutoriada, por un monto superior a 100.000 UF dentro de un periodo de 12 meses corridos, es decir, los 12 meses inmediatamente anteriores a la fecha de cálculo.

E. PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE SANCIONES Y MECANISMOS DE RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA

En caso de establecerse la existencia de una conducta sancionable en virtud de este Anexo, el(la) Subsecretario(a) de Transportes dictará una resolución que formulará cargos a METRO conforme a lo dispuesto en el presente Anexo. METRO tendrá 5 Días Hábiles para presentar sus descargos al Subsecretario de Transportes.

En los casos en que de acuerdo a lo previsto en este Anexo, la infracción considere expresamente un Periodo de Cura, en forma previa a la iniciación del proceso, el Subsecretario de Transportes dictará una resolución en la que se concede dicho

Periodo, señalando además los hechos constitutivos de la infracción y, estableciendo un plazo de hasta 60 Días Hábiles para que éstos sean subsanados, el cual será definido de manera fundada, en atención a la gravedad y características específicas de la infracción. El plazo del Periodo de Cura admitirá prórroga, la que podrá ser dispuesta por el Subsecretario de Transportes o podrá ser solicitada por METRO, por escrito, fundadamente y con anterioridad a su expiración; el plazo de prórroga será prudencialmente determinado por el Subsecretario de Transportes. Expirado el Periodo de Cura o su prórroga, sin que se hayan subsanado los hechos constitutivos de la presunta infracción, se iniciará el procedimiento de aplicación de multas, mediante la formulación de cargos a METRO.

Una vez notificada la formulación de cargos a METRO y evacuados los descargos de METRO, en caso que solicite en sus descargos medidas probatorias, el Subsecretario de Transportes dará lugar a ellas o bien las rechazará con expresión de causa. Con todo, el término probatorio que se conceda no podrá ser superior a 10 Días Hábiles. Las pruebas rendidas se apreciarán de acuerdo a las reglas de la conciencia, de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 19.880.

La resolución definitiva que se dicte deberá pronunciarse sobre las alegaciones y defensas de METRO y aplicará la sanción o absolverá, según corresponda. El pronunciamiento anterior se hará dentro de los treinta 30 Días Hábiles de evacuada la última diligencia ordenada en el expediente.

La reclamación administrativa de las sanciones impuestas se sujetará a lo establecido en el artículo 59 de la Ley N°19.880.

Las multas deberán ser pagadas por METRO conforme a los plazos y términos señalados en la resolución fundada que las imponga, una vez que ésta se encuentre ejecutoriada, es decir, una vez que (i) hayan transcurrido los plazos para reclamar administrativamente de dicha resolución, sin que ello se hubiese realizado; o bien, (ii) habiéndose reclamado administrativamente dicha resolución, conforme a lo dispuesto en el artículo 59 de la Ley N°19.880, dichas reclamaciones se hubiesen rechazado, o incluso, en el evento de que se hubiesen acogido sólo en cuanto a modificar el monto o concepto de la multa, pero no su aplicación.

El pago de las multas impuestas y ejecutoriadas se efectuará mediante el depósito de su monto en la Cuenta Bancaria 2 del Sistema, en la cantidad equivalente en pesos al monto de la o las multas, calculado según el valor que tenga la UF al día de efectuarse su depósito. El no pago oportuno de las multas habilitará al Ministerio para el cobro de la Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato, sin perjuicio de las demás acciones que fueren procedentes.

Las resoluciones dictadas durante el procedimiento regulado en el presente literal, deberán notificarse en el domicilio de METRO indicado en el Contrato.

En todo lo no previsto en el presente literal, se aplicarán supletoriamente las normas establecidas en la Ley N°19.880.

ANEXO 5

DE LA ADMINISTRACIÓN DE EMERGENCIAS

ANEXO 5

DE LA ADMINISTRACIÓN DE EMERGENCIAS

A. INTRODUCCIÓN

El presente Anexo define la creación y operación del Equipo de Administración de Emergencias (EAE) para el Sistema de Transporte Público Metropolitano.

Se entiende por Equipo de Administración de Emergencias (EAE), el conjunto de personas que deberá coordinar, controlar y resolver una situación de emergencia que se originen en el Sistema, producto de una falla o desperfecto tecnológico o cualquier otro evento que altere su normal funcionamiento.

B. OBJETIVO DEL EAE

Ante la ocurrencia de una emergencia en el Sistema, el EAE deberá adoptar las medidas que permitan restituir el servicio a un estado conocido, gestionable y aceptable respecto del normal desempeño observado en tiempos de estabilidad en régimen.

C. FACULTAD DE CONVOCACIÓN

El único ente facultado para convocar al EAE es el Ministerio.

D. FUNCIONES DEL EAE

En su calidad de coordinador de soluciones de emergencias, el EAE deberá ejecutar, al menos, las siguientes tareas:

D.1 Estudiar y evaluar la situación de emergencia.

D.2 Evaluar posibles medidas y estrategias de mitigación o restitución del servicio afectado.

D.3 Establecer medidas de compensación.

D.4 Gestionar las comunicaciones con la comunidad afectada, autoridades y cualquier tercera parte afectada o interesada.

D.5 Determinar y adoptar las medidas que a juicio del EAE fueren necesarias para restablecer la normal operación de los servicios afectados por la situación de emergencia y/o mitigar sus efectos, las cuales deberán ser registradas en un documento escrito, en base a criterios eminentemente técnicos y operacionales.

D.6 Informar a través de cualquier vía expedita al Coordinador General de Transportes de Santiago, incluido el correo electrónico o teléfono, de las medidas que los Proveedores de Servicios del Sistema deberán implementar con el fin de reanudar la operación normal de los servicios y/o mitigar los efectos de la situación de emergencia. A partir de esta comunicación el EAE informará por escrito a dichos Proveedores de Servicios del Sistema de las medidas que les corresponda cumplir.

D.7 Dentro de los tres meses siguientes a la fecha de suscripción del Contrato, el EAE a través de sus integrantes permanentes deberá crear un documento específico que establezca los cursos de acción y criterios a utilizar frente a la existencia de una falla, así como las decisiones que corresponde implementar a fin de reanudar la operación normal de los servicios. Para la elaboración del citado documento, el Ministerio podrá requerir la intervención de cualquiera de los Proveedores del Sistema.

E. FACULTADES DEL EAE RESPECTO DE METRO

Las Partes acuerdan que ante una situación de emergencia que afecte el funcionamiento del Sistema, se implementará y dará inicio de forma inmediata a las determinaciones que adopte el EAE.

En consecuencia, METRO cumplirá las determinaciones que el EAE le comunique y que digan relación con la gestión de los Servicios que correspondan a METRO de acuerdo a lo establecido en el Contrato.

Tratándose de una emergencia que diga directa relación con los Servicios contratados a METRO y respecto de las tareas señaladas en los puntos D.3 y D.4 precedentes, el EAE buscará siempre la coordinación y acuerdo de METRO, previo a la implementación de las mismas. En caso de no lograr acuerdo en los tiempos que determine la emergencia, prevalecerá la postura del EAE.

En todo caso, METRO no será responsable de los efectos materiales y jurídicos que sean consecuencia directa y exclusiva del efectivo cumplimiento de lo que se le determina u ordena hacer o no hacer en virtud de este Anexo, salvo que dichos efectos tengan su origen en el incumplimiento de los Servicios u obligaciones que corresponden a METRO de acuerdo al Contrato.

F. PARTICIPANTES Y FUNCIONES

El EAE estará formado por las siguientes personas, de acuerdo a la siguiente definición de roles:

F.1 Director del EAE: Funcionario de planta, a contrata o prestador de servicios bajo honorarios, calidad de Agente Público, designado por el MTT y que ejercerá funciones de coordinación y facilitación del trabajo del equipo y será el encargado de la resolución de la emergencia y de convocar al equipo adecuado (Consultores y Miembros temporales) para trabajar en la solución o mitigación de la emergencia.

F. 2 Consultor Financiero: Funcionario de planta, a contrata o prestador de servicios bajo honorarios, en calidad de Agente Público, designado por el MTT, será el encargado de evaluar las medidas propuestas para la solución de la emergencia y de procurar mitigar sus impactos económicos, tanto para el Sistema como para los distintos actores de éste.

F.3 Consultor Comunicacional: Funcionario de planta, a contrata o prestador de servicios bajo honorarios, en calidad de Agente Público, designado por el MTT, encargado de gestionar las comunicaciones pertinentes (internas y externas) con las distintas partes involucradas.

F.4 Consultor de Transporte: Funcionario de planta, a contrata o prestador de servicios bajo honorarios, en calidad de Agente Público, designado por el MTT, deberá velar por proponer mecanismos o cursos de acción que apoyen la resolución de la emergencia sin que ello ponga en riesgo el Sistema de Transporte Público o los activos que lo conforman.

F.5 Consultor de Tecnología: Funcionario de planta, a contrata o prestador de servicios bajo honorarios, en calidad de Agente Público, designado por el MTT, deberá velar por proponer mecanismos o cursos de acción que apoyen la resolución de la emergencia sin que ello ponga en riesgo los activos tecnológicos que conforman el Sistema.

F.6 Miembros Temporales: Son representantes (máximo tres) de cada uno de los Proveedores de Servicios Complementarios, incluido

METRO, y/o Proveedores de Servicios de Transporte, quienes podrán ser convocados por el Ministerio para integrar temporalmente el EAE y quienes deberán proveer toda la información que posean respecto a los hechos, síntomas y posibles causas de la emergencia y proponer cursos de acción que permitan restituir el servicio en el más breve plazo, sean éstos de su directa responsabilidad o no.

F.7 Secretario: Funcionario de planta, a contrata o prestador de servicios bajo honorarios, en calidad de Agente Público, designado por el MTT, deberá velar por aclarar y registrar los criterios, intervenciones, compromisos y decisiones adoptadas en el transcurso de la evolución de la emergencia con el fin de documentar y difundir posteriormente a todos los Proveedores de Servicio de Transporte y Servicios Complementarios dicha información.

Dentro de los 10 Días Hábiles siguientes al inicio de la ejecución de los Servicios conforme a lo establecido en la Cláusula 8, METRO deberá comunicar al Ministerio el nombre e información de contacto de quien actuará como su representante ante el EAE, junto a su respectivo subrogante. Esta información deberá comprender (i) el correo electrónico de ambos representantes; y (ii) dos números de teléfono fijo y dos números de teléfono celular, respecto de cada participante. Cualquier cambio en esta información deberá ser comunicado al Ministerio dentro de las 24 horas siguientes de haberse producido.

Dada la naturaleza de imprevisibilidad de las emergencias y crisis que pueden afectar el funcionamiento del Sistema, a lo menos uno de los Miembros Temporales de METRO (titular o subrogante) deberá estar siempre disponible para conformar el EAE en cualquier día y hora del año.

G. DE LAS MODIFICACIONES AL ANEXO.

Sin perjuicio de las atribuciones para realizar ajustes y modificaciones de conformidad a las propuestas que puedan realizar las Mesas Técnicas de Trabajo y aquellas que determine el Ministerio con el objeto de asegurar la continuidad y calidad de los Servicios de Transporte y sus Servicios Complementarios, este Anexo podrá modificarse, total o parcialmente, por acuerdo entre las Partes."

4.- NOTIFÍQUESE la presente resolución a la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano y a Metro S.A.

ANÓTESE, TÓMESE RAZÓN, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN EXTRACTO


JUAN CARLOS MUÑOZ ABOGABIR
Ministro de Transportes y Telecomunicaciones


MARIO MARCEL CULLELL
Ministro de Hacienda



**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE EMISIÓN Y
COMERCIALIZACIÓN, RED DE CARGA EN SUBTERRÁNEO Y SUPERFICIE, Y POST
VENTA DEL MEDIO DE ACCESO AL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE
PASAJEROS DE SANTIAGO**

**ENTRE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES DE CHILE
Y
METRO S.A.**

En Santiago de Chile, a 19 de diciembre de 2022, entre el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, representado por su Ministro don **JUAN CARLOS MUÑOZ ABOGABIR**, chileno, ingeniero civil industrial, cédula nacional de identidad N° 9.005.541-0, ambos domiciliados para estos efectos en calle Amunátegui N° 139, de la comuna y ciudad de Santiago, en adelante "el Ministerio", por una parte, y por la otra, la Empresa de Transporte de Pasajeros Metro S.A., Rut N° 61.219.000-3, representada por su Gerente General, don **FELIPE BRAVO BUSTA**, cédula nacional de identidad N° 10.567.676-K, ambos domiciliados en Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N° 1414, de la comuna de Santiago, ciudad de Santiago, en adelante "METRO", los comparecientes mayores de edad, quienes acreditan sus identidades con las cédulas citadas y exponen: que han convenido en la celebración de un Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Emisión y Comercialización; Red de Carga en Subterráneo y Superficie y Post venta del Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago (en adelante denominado bajo dicho nombre o bien como el "Contrato" o "Contrato MTT-Metro 2021"), que se regirá por las disposiciones legales aplicables y, en particular, por las cláusulas siguientes.

El Ministerio y el METRO podrán ser referidos individualmente como "**Parte**" y colectivamente como las "**Partes**".

TÍTULO I
PREÁMBULO

El transporte público es importante en el desarrollo de la vida de los habitantes de la Región Metropolitana, pues constituye el medio con que cuenta la mayoría de la población para sus traslados.

Desde el inicio del Plan de Transporte Urbano de Santiago, en el cual se inserta el Sistema de Transporte Público Remunerado de Pasajeros de la Ciudad de Santiago (en adelante e indistintamente, el "**Sistema de Transporte Público Metropolitano**", "**STPM**", "**Sistema Red**", el "**Sistema**", o "**Red**"), METRO ha provisto sus servicios de transporte bajo un régimen de integración tarifaria, que ha permitido a los usuarios de METRO, así como a los usuarios de los demás servicios de transporte del Sistema, acceder de manera global e integrada a un servicio público tan relevante como lo es el transporte público de pasajeros que se presta en la provincia de Santiago y las comunas de Puente Alto y San Bernardo.

La importancia de contar con un Sistema de Transporte Público eficiente, seguro y de calidad motivó el desarrollo, por parte del Ministerio, de un proceso de revisión y evaluación global sobre el funcionamiento del Sistema Transantiago y los distintos Contratos de Concesión de Uso de Vías y de prestación de servicios complementarios celebrados en conformidad de lo dispuesto en el artículo 9° de la Ley N° 18.696.

Por su lado el inciso primero del artículo 88 bis del Decreto con Fuerza de Ley N°1, del Ministerio del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y el Ministerio de Justicia, que aprueba el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley de Tránsito (DFL N°1 de 2007 o "Ley de Tránsito", indistintamente), , señala que al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones le corresponde definir y regular la confección, entrega, condiciones y procedimiento de uso, supervisión, vigencia, caducidad, retiro y reposición de cualquier instrumento o mecanismo que permita el uso del transporte público remunerado de pasajeros. Cuando se trate de instrumentos o mecanismos destinados a estudiantes, tales como el pase escolar o pase de educación superior, dicha reglamentación corresponderá conjuntamente a los Ministerios de Transportes y Telecomunicaciones y de Educación.

Para estos efectos, el o los Ministerios, según corresponda, podrán, por sí o a través de terceros, emitir instrumentos o mecanismos que permitan el uso del transporte público remunerado por plazos diarios, semanales, mensuales o anuales, los cuales podrán, a través de tarifas fijas o diferenciadas, incentivar su adquisición por parte de los pasajeros.

Para posibilitar la reformulación del marco normativo aplicable al Sistema de Transporte Público y soslayar las deficiencias asociadas a su estructura, concepción y diseño, la Ley N°20.504, publicada el 19 de marzo de 2011, que modifica el artículo 3° de la Ley N°18.696, introdujo una serie de adecuaciones al régimen jurídico del transporte público concesionado con la finalidad de dotar al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones de nuevas herramientas en la gestión de los Contratos de Concesión de Uso de Vías, Condiciones Específicas de Operación de Utilización de Vías y Servicios Complementarios.

Conforme a la Ley N°20.504, la regulación jurídica del Sistema de Transporte Público tendrá por finalidad la obtención de un servicio de calidad, que reconozca como núcleo central el interés público comprometido en el desarrollo de la actividad de transporte público y, asimismo, considere respecto de los Proveedores de Servicios del Sistema un régimen contractual que otorgue confianza, certeza, estabilidad jurídica y garantía de sus derechos y deberes. Para tal efecto los artículos 3°, inciso 11; 3° decies letra b; y 3° undecies de la Ley N° 18.696, facultan al Ministerio en caso de término anticipado del Contrato de Concesión de Uso de Vías, de las Condiciones Específicas de Operación de Utilización de Vías o de servicios complementarios para designar un nuevo concesionario o prestador de servicios, mediante licitación pública o bien mediante contratación directa en el evento de reunirse los requisitos específicos que hacen procedente esta forma de contratación administrativa.

Atendido lo anterior, y habiéndose verificado los requisitos exigidos para ello en el artículo 3° de la Ley N° 18.696, el MTT, con fecha 21 de Diciembre de 2012 y, sobre la base de las facultades establecidas en la referida norma, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, suscribió con la Empresa de Transporte de Pasajeros Metro S.A., el "Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Emisión y Post Venta del Medio de Acceso, Provisión de Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso para el Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago", en adelante indistintamente el "Contrato MTT-METRO", el cual fue aprobado mediante la Resolución N° 287, de 21 de diciembre de 2012, conjunta del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y Ministerio de Hacienda.

Posteriormente, en virtud de Resolución N° 10, de 08 de febrero de 2019, conjunta del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y Ministerio de Hacienda, se aprobó el Término Anticipado del referido instrumento, con la empresa METRO S.A. Así, los servicios objeto del referido Contrato, en virtud de la aplicación de lo señalado en la Cláusula 19.2 del Contrato MTT-METRO, se continuaron prestando, por un lapso de 24 meses contados desde la fecha en que se quedó tramitado totalmente el acto administrativo que dispuso el citado término anticipado, plazo que se cumplió en el mes de junio del año 2021. En complemento, las

Resoluciones N° 30, del 11 de junio de 2021 y N° 33, del 30 de julio de 2021, ambas del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, aprobaron sendos instrumentos modificatorios a través de los cuales se extendió su vigencia por consideraciones de continuidad operativa en la transición a un nuevo contrato hasta el 31 de Julio de 2021 y 31 de agosto de 2021, respectivamente.

Por lo anterior, ante la circunstancia del término de la prestación de los servicios objeto del Contrato MTT-METRO, por un lado y, la necesidad de continuidad de prestación de los mismos, por otro, se ha necesario proceder a la contratación directa de dichos servicios con METRO, en una nueva arquitectura general, en virtud de las facultades, con las que cuenta el Ministerio, señaladas en el artículo 9° de la Ley N° 18.575.

En dicho orden de ideas, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones se encuentra abocado a un proceso de rediseño de los servicios complementarios de Emisión y Comercialización; Red de Carga en todos sus niveles (subterráneo, superficie y nube) y Post venta del Medio de Acceso, la arquitectura de los nuevos medios de pago, medios de acceso y formas de cargarlos y de generación de los procesos de contratación o interrelación (medios de pago) a través de los cuales se ha de reconfigurar la prestación de dichos servicios hacia el futuro. En dicho marco, al requerirse la continuidad de la prestación de los servicios, de forma permanente y no habiéndose materializado un proceso licitatorio destinado a contratar un nuevo prestador que asuma los servicios descritos, se hace necesario adoptar las acciones que permitan asegurar su continuidad operacional, ya que de otro modo existe un riesgo cierto de generar una interrupción y paralización de algunos de estos servicios, particularmente los de provisión de Emisión y Comercialización de Medios de Acceso asociados a rebajas tarifarias (TAM Metro y TAM Intermodal); Red de Carga en Subterráneo y Superficie y Post venta del Medio de Acceso, lo que a su turno podría generar un riesgo elevado para la continuidad y correcta prestación del servicio público de transporte.

En efecto, considerando la integración tarifaria sobre la que se estructura el Sistema y la interdependencia de todos los servicios que lo componen, la ausencia de un prestador de los servicios señalados afectaría gravemente la operación de todo el Sistema de Transportes y, en consecuencia, podría generar una afectación al normal desarrollo de las actividades económicas y sociales de la ciudad, que el Ministerio se encuentra en el deber de evitar. Dicha situación obliga a esta Autoridad a proceder, mientras se designa a un nuevo prestador a través del correspondiente concurso o modelo de contratación, a la mantención de los servicios que permiten dar sustento y normal operación al Sistema.

Atendido que METRO tiene la calidad de eje estructurante del Sistema y que en la actualidad desarrolla en su propia red de transporte una parte importante de las funciones de Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso y Postventa, resulta evidente que existen eficiencias y sinergias que deben ser aprovechadas en beneficio de los usuarios del Sistema.

De esta forma, las Partes han estimado conveniente que la labor que METRO realiza en la red de Subterráneo se complemente y extienda geográficamente al resto de la ciudad en Superficie, a efectos de alcanzar una prestación eficaz, transparente y de calidad de los servicios de Comercialización; Red de Carga en Subterráneo y Superficie y Post venta del Medio de Acceso que se establecen en detalle en la cláusula 7 de este instrumento, que consideran desde la emisión, distribución, administración y servicio de Post Venta del Medio de Acceso; la Habilitación de Cuotas de Transporte y Provisión de la Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso, hasta la recaudación de los recursos pagados por los Usuarios para acceder a los servicios del Sistema de Transporte Público Remunerado de Pasajeros de la Ciudad de Santiago y su depósito en las Cuentas Bancarias del Sistema, además de la

entrega al Ministerio, a los Usuarios y a los demás Proveedores de Servicios del Sistema que corresponda de la información establecida en este Contrato.

Es por ello que, en el marco de las facultades y deberes contenidos en la Ley, las condiciones establecidas en el Contrato MTT-METRO y, atendida la proximidad del vencimiento de éste, según ha quedado anteriormente señalado, las entonces autoridades del Ministerio iniciaron las gestiones tendientes a generar una instancia de negociación con METRO en el entendido que resulta imperativo contar con la prestación de los servicios de Emisión y Comercialización; Red de Carga en Subterráneo y Superficie y Post venta del Medio de Acceso señalados, toda vez que su provisión permanente resulta indispensable para asegurar la continuidad del servicio público que brinda el Sistema a sus usuarios.

Dicho proceso de negociación se realizó teniendo a la vista las diversas alternativas y posibilidades de actuación que la normativa vigente y el marco contractual otorgan. A este respecto y, en lo que interesa señalar para efectos de fundamentar el presente acto administrativo, las partes tuvieron especialmente a la vista las alternativas de implementación de los servicios de Emisión y Comercialización; Red de Carga y Post venta del Medio de Acceso, dispuestas por el Ministerio. De este modo, en vista de las cláusulas que se indican y citan en el presente instrumento, el Ministerio y METRO acordaron contratar la prestación de los servicios de Emisión y Comercialización; Red de Carga en Subterráneo y Superficie y Post venta del Medio de Acceso, poniendo en ejecución un mecanismo contractual que posibilita al Ministerio ejercer cumplidamente las facultades y deberes previstos en la Ley N°18.696 y el Decreto con Fuerza de Ley N°1, del Ministerio del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y Ministerio de Justicia, que aprueba el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley de Tránsito, a fin de asegurar la continuidad de los servicios por el periodo indispensable y suficiente que permita proceder a la realización del posterior proceso de contratación de los mismos, sustentados en los modelos de selección que la normativa vigente permite.

Sin perjuicio de lo anterior, las partes estiman necesario relevar que el modelo de prestación de servicios consagrado en el presente instrumento, en términos generales, fue recogido en otro de la misma naturaleza suscrito con fecha 24 de agosto de 2021, suscrito por la anterior autoridad ministerial, el cual no ha entrado en vigencia, por no haber sido tomado de razón por parte de la Contraloría General de la República el correspondiente acto administrativo aprobatorio, y que establecía que las prestaciones de él derivadas se iniciarían a partir del 1 de septiembre del año 2021. En cualquier caso, ambas partes están contestes y reconocen recíprocamente que, entre el 1 de septiembre del año 2021 y la fecha de la total tramitación del acto que apruebe el presente instrumento, los servicios objeto de dicho instrumento se han prestado efectiva e ininterrumpidamente y de buena fe.

Para la celebración del presente contrato, se ha tenido presente que METRO es una sociedad anónima del Estado, cuyos accionistas son el Fisco de Chile, representado por el Ministerio de Hacienda, y la CORFO, por la cual el Estado desarrolla las actividades empresariales autorizadas por la Ley 18.772, sociedad anónima que tiene por objeto la realización de todas las actividades propias del servicio de transporte de pasajeros en ferrocarriles metropolitanos u otros medios eléctricos complementarios y las anexas a dicho giro, pudiendo con tal fin constituir o participar en sociedades y ejecutar cualquier acto u operación relacionados con el objeto social.

De igual manera, y para efectos de realizar actividades señaladas en el inciso 2° del artículo 1° de la Ley 18.772, esto es, la emisión y operación de medios de pago con provisión de fondos, Metro ha constituido una sociedad filial denominada Metro Emisora de Medios de Pago S.A. o MetroPago S.A.

TÍTULO II DISPOSICIONES GENERALES

CLÁUSULA 1. DEFINICIONES

Para los efectos de este Contrato y sus Anexos, y sin perjuicio de las definiciones contempladas en otras cláusulas de este instrumento, y a menos que el contexto indique claramente otro significado, los términos cuya primera letra figura en mayúscula (salvo cuando se deba exclusivamente a que inician una oración o constituyen un nombre propio o sigla), en plural o singular, tendrán el significado que, para cada uno de ellos, se les asigna en la presente cláusula:

- 1.1 **ABT (Account Based Ticketing).** Billetaje Basado en Cuentas. Se implementa a través de un medio de acceso, generalmente en soporte teléfono móvil (smartphone), donde el saldo de cuotas de transporte se almacena en la nube, en una cuenta de transporte o tarjeta virtual residente en un servidor central. La carga se realiza, en general, remotamente y para viajar, el medio (teléfono) solicita/genera vía una App un código tipo QR, el que es leído por el validador. Para cada cuenta de transporte creada por un usuario en la nube, es posible cargarle cuotas de transporte, de manera directa a requerimiento específico o contingente del usuario o bien automáticamente, en ambos casos a través de un medio de pago válido.
- 1.2 **Acreditación:** Proceso mediante el cual se certifica que las aplicaciones desarrolladas por terceros cumplen con los requerimientos funcionales del Sistema y en consecuencia interactúan correctamente con el sistema tecnológico.
- 1.3 **Activación de Carga o Activación:** Es la segunda fase del proceso de carga remota en un Medio de Acceso físico, que habilita para que las Cuotas de Transporte adquiridas para dicho Medio de Acceso puedan ser usadas en los servicios de transporte del Sistema.
- 1.4 **Actores del Sistema:** El conjunto de los Proveedores de Servicios de Transporte, Proveedores de Servicios Complementarios y el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.
- 1.5 **Administrador de Contrato:** Funcionario público, de planta o a contrata, designado por Resolución de la Subsecretaría de Transportes para desarrollar las labores que se le encomiendan en este Contrato. Podrá, excepcionalmente, designarse un profesional contratado a honorarios con la calidad de Agente Público.
- 1.6 **Administración del Medio de Acceso:** Es el significado que se le asigna a dicho concepto en la cláusula B.3 del Anexo 1.
- 1.7 **Administrador Financiero de Transantiago (AFT):** Corresponde a la persona jurídica que opera como la contraparte del Ministerio en el Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de la Administración Financiera de los Recursos del Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago o quien le suceda en las funciones y, que tiene como giro único la administración financiera de los recursos del Sistema, recaudados desde los diversos medios de pago utilizados por los usuarios del transporte público y su posterior distribución entre los distintos proveedores de servicios del Sistema.
- 1.8 **ALT (Automatic Level Ticketing):** Servicio de Recarga Automática. Este servicio consiste en la prestación de una facilidad para los usuarios, permitiéndoles definir un saldo mínimo diario para su medio de acceso (ej: Tarjeta bip!), el que deberá ser repuesto automáticamente cada vez que el saldo diario caiga bajo este nivel. Para ello el usuario deberá autorizar al respectivo Operador de Red de Carga en la Nube (ORCEN) la reposición, mediante un mandato electrónico, registrando algún medio de pago

válido establecido (tarjeta de crédito, tarjeta de débito, cuenta bancaria, cuenta de prepago, etc.).

- 1.9 **Antena Segura o Antena de Carga:** Dispositivo electrónico programable que tiene por propósito administrar el protocolo de seguridad y comunicación entre el Medio de Acceso y cualquier equipo cargador, de cualquier naturaleza, que requiera leer o modificar la información contenida en el Medio de Acceso. Todos los dispositivos que requieran acceder a la información almacenada en un Medio de Acceso para cargar Cuotas de Transporte deben hacerlo por medio del protocolo administrado por una Antena de Carga o Antena Segura.
- 1.10 **API (Application Programming Interface):** Interfaz de programación de aplicaciones. Es un conjunto de rutinas que provee acceso a funciones de un determinado software.
- 1.11 **Aplicaciones del Sistema Central:** Es el conjunto de componentes de software identificados como Clearing, Switch, HSA, Carga Remota y Administración de Aplicación del Medio de Acceso, y sus subsistemas o módulos, provistos por el Proveedor de Servicios Tecnológicos. Cabe señalar que es facultad del Ministerio definir sus funcionalidades.
- 1.12 **Aplicaciones del Sistema de Acceso Electrónico:** Consiste en un conjunto de módulos de software incorporados en los distintos componentes del sistema de acceso electrónico, necesarios para operarlo y para permitir la interacción de sus componentes.
- 1.13 **APP o App:** Aplicación informática o software diseñado para teléfonos móviles inteligentes (smartphone).
- 1.14 **App Oficial:** App RED o Red Metropolitana de Movilidad para smartphones.
- 1.15 **Área Regulada:** Es la provincia de Santiago y las comunas de Puente Alto y San Bernardo, que corresponde al radio urbano de la ciudad de Santiago, en adelante "Gran Santiago", establecido en la Resolución N°106, de 1995, de la Secretaría Regional Ministerial de Transportes y Telecomunicaciones de la Región Metropolitana, o en la que la modifique o reemplace.
- 1.16 **Autoservicio (AS):** Aquel tipo de Punto de Comercialización de la Red de Carga que consiste en un equipo que es operado directamente por el Usuario, sin asistencia de terceros, y que opera con efectivo o con medios de pago distintos del efectivo.
- 1.17 **Autorizador de Medios de Pago u Operador de Red de Carga:** Persona jurídica que, facultada por el Ministerio o quien éste designe, autoriza la carga de Cuotas de Transporte en un dispositivo del Sistema o Medio de Acceso, considerando, entre otros aspectos, la seguridad y protocolo establecido por el Ministerio, garantizando a todo evento su pago al Sistema. Para este efecto, el Ministerio ha conferido a METRO la facultad no exclusiva de aprobar quiénes serán Autorizadores de Medios de Pago.
- 1.18 **Aviso de Falla de Servicio:** Comunicación que METRO debe generar y dirigir al Administrador de Contrato y al correspondiente Proveedor de Servicios Complementarios relacionado, con la finalidad de comunicar la existencia de alguna falla o deficiencia en los servicios que dicho Proveedor de Servicios Complementarios relacionado le preste a METRO.
- 1.19 **bip!:** Nombre comercial del Medio de Acceso Oficial del Sistema.
- 1.20 **Caducidad de Cuotas de Transporte:** Corresponde a la pérdida de la vigencia de las Cuotas de Transporte contenidas en el Medio Acceso respectivo (basado en Monedero o en Cuenta), esto es, la inhabilidad de las cuotas de transporte con el objeto de ser utilizadas para viajar. La vigencia o caducidad de dichas cuotas de transporte es aquella contenida en la ley 18.290, esto es:
a) Transcurridos dos años de inactividad desde la última carga o uso de Cuotas de Transporte, contenidas en un Medio de Acceso de prepago basado en monedero (saldo almacenado en la tarjeta), el titular de dicho Medio de Acceso podrá solicitar la extensión de la vigencia de dichas Cuotas de Transporte, por un año más, o bien

transferirlas a otro Medio de Acceso, previa acreditación de titularidad, tenencia sostenida o historial de carga de ellas. En caso de no solicitar la extensión o al término de esta última, las Cuotas de Transporte contenidas en el Medio de Acceso quedarán irrevocablemente vencidas.

b) Transcurridos cinco años de inactividad desde la última carga o uso de Cuotas de Transporte contenidas en un Medio de Acceso de prepago basado en cuentas de transporte ABT (Account Based Ticketing) con saldo almacenado centralmente en un repositorio digital o nube, las cuotas de transporte contenidas en dicho medio de acceso quedarán irrevocablemente vencidas.

- 1.21 **Carga:** Acción de registrar en el Medio de Acceso Cuotas de Transporte ya generadas.
- 1.22 **Cargador:** Equipo conformado por POS (Point Of Sale o Punto de Venta, definido en el punto 1.78) y antena segura que permite la carga del Medio de Acceso.
- 1.23 **Carga Remota:** Proceso por el cual un usuario carga Cuotas de Transporte en un Medio de Acceso. En el caso de Medio de Acceso físico (Tarjeta bip! o equivalente) el proceso se realiza en dos fases: la primera fase es la Adquisición de las Cuotas de Transporte; y la segunda, la Activación de dichas Cuotas de Transporte al Medio de Acceso del usuario, pudiendo ser de forma asistida (cargador) o no (tótem, autoservicio). En el caso de Medio de Acceso virtual (ABT: cuenta de transporte en la nube) el proceso se completa en una sola fase con la Adquisición y Activación simultánea de las Cuotas de Transporte.
- 1.24 **Carga del Medio de Acceso en Red de Subterráneo o Superficie:** Acción de registrar Cuotas de Transporte ya generadas, en el Medio de Acceso, mediante un Cargador Autorizado. Asimismo, comprende el registro de Productos Comerciales, autorizados por el MTT.
- 1.25 **Clearing:** Aplicativo que forma parte del Sistema Central provisto por el Operador Tecnológico y explotado por éste, cuyo principal objeto es determinar e informar la distribución de las transacciones entre los distintos Proveedores de Servicios del Sistema, de acuerdo a las reglas definidas en los contratos suscritos entre éstos y el Ministerio.
- 1.26 **Código de Barras de Dos Dimensiones:** Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público de Santiago, a través del cual se generan códigos de dos dimensiones en un dispositivo móvil, el cual se habilita como forma de acceso al sistema. Se le puede denominar código QR (C2D).
- 1.27 **CLP\$:** Pesos chilenos, moneda corriente de curso legal.
- 1.28 **Comercialización del Medio de Acceso:** Venta de Medios de Acceso al público, a través de los diferentes Puntos de Venta.
- 1.29 **Condiciones de Acceso:** Derecho a acceder a los Servicios de Transporte del Sistema bajo tarifas definidas y autorizadas por el Ministerio, tales como Contrato de Postpago u otro que defina el Ministerio, de acuerdo a las funcionalidades y tecnología establecidas.
- 1.30 **Condiciones de Operación de Utilización de Vías:** Las condiciones específicas de operación y de utilización de vías, estructuras tarifarias y demás condiciones y exigencias que serán aplicadas a los buses que presten servicios urbanos de transporte público remunerado de pasajeros en las actuales unidades de negocio N°2, N°4, N°5, N°6 y N°7, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1 bis del D.S. 212, del 1992, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, aprobadas por el correspondiente acto administrativo, y/o por aquellos que las complementen o modifiquen. Esta definición se extenderá a cualquier prestador y/o unidad de negocio cuya operación o integración al sistema se fundamente en condiciones de operación dispuestas al amparo de la referida normativa.
- 1.31 **Contact Center:** Centro de Contacto. Es una oficina centralizada usada con el propósito de recibir y transmitir una amplia cantidad de llamadas para consultas,

- reclamos o sugerencias, los cuales se pueden realizar por canales como el teléfono, correo electrónico, mensajería instantánea, entre otros.
- 1.32 **Contrato:** El presente instrumento, así como sus respectivos anexos y/o documentos complementarios acordados por las Partes.
- 1.33 **Contrato de Concesión de Uso de Vías:** Corresponde al contrato de concesión de uso de vías, celebrado conforme a la Ley N°18.696, entre el Ministerio y un Proveedor de Servicios de Transporte distinto de METRO en calidad de concesionario, para la prestación de servicios urbanos de transporte público remunerado de pasajeros mediante buses.
- 1.34 **Contrato de Pospago:** Conjunto de parámetros que, cuando se encuentran grabados en un Medio de Acceso, permiten al usuario utilizar los servicios de transporte, bajo las condiciones definidas por el Ministerio y previamente convenidas entre el usuario y un autorizador de medios de pago, donde la condición de prepago de las cuotas de transporte es cumplida por éste último.
- 1.35 **Convenio de Transporte:** Corresponde al Convenio firmado entre METRO y el MTT mediante el cual METRO se obliga a prestar servicios de transporte de pasajeros y se fija su remuneración por tal concepto.
- 1.36 **Cuentas Bancarias del Sistema:** Son las cuentas bancarias abiertas, mantenidas, administradas y operadas por el AFT en su calidad de administrador de los Recursos del Sistema en virtud del contrato celebrado entre el AFT y el Ministerio, de conformidad con las instrucciones que al efecto imparta el Ministerio y de los mandatos irrevocables conferidos por los Proveedores de Servicios de Transporte.
- 1.37 **Cuentas Contables del Sistema:** Corresponden a las cuentas contables que debe mantener y operar el AFT, con el objeto de registrar los distintos movimientos contables y financieros de los Recursos del Sistema.
- 1.38 **Cuota de Transporte (CT):** Unidad contable en la que se registra el valor contenido en cada Medio de Acceso, para ser utilizado por los Usuarios exclusivamente para pagar los Servicios de Transporte. Cada Cuota de Transporte equivale a un peso moneda de curso legal en Chile pagado por un Usuario para adquirir el derecho a utilizar servicios de transporte del Sistema (CLP\$ 1 = CT 1).
- 1.39 **Destruir Cuotas de Transporte:** Acto de reducir contablemente las Cuotas de Transporte asignadas a un Medio de Acceso, sin contraprestación de servicios de transporte.
- 1.40 **Días:** Días corridos. Salvo que se exprese de otra forma, los plazos establecidos en el presente Contrato se entenderán de días corridos. En caso que un plazo de días venza un sábado, domingo o festivo, éste se entenderá prorrogado hasta el Día Hábil siguiente.
- 1.41 **Día Hábil:** Todos los días de lunes a viernes, ambos inclusive, excepto feriados.
- 1.42 **Día Hábil Bancario:** Todos los días de lunes a viernes, ambos inclusive, excepto feriados, 31 de diciembre de cada año y cualquier otro día que fije la Comisión para el Mercado Financiero como de no atención al público por los bancos, de acuerdo al artículo 38° de la Ley General de Bancos.
- 1.43 **Distribución del Medio de Acceso:** Es el significado que se le asigna a dicho concepto en la cláusula B.2 del Anexo 1.
- 1.44 **DTPM:** Directorio de Transporte Público Metropolitano, creado en virtud del Instructivo Presidencial N°2 del 16 de abril de 2013, que corresponde al organismo encargado de articular, coordinar y supervisar las acciones, programas y medidas tendientes a gestionar el transporte público mayor de la ciudad de Santiago, derivadas de las acciones propias, así como de diversos sectores y entes públicos y privados.
- 1.45 **Emisión o Generación de Cuotas de Transporte:** Es la creación contable de Cuotas de Transporte y su registro electrónico en el Sistema Central para su instantánea o posterior comercialización.

- 1.46 **Emisión del Medio de Acceso:** Servicio que contempla la emisión propiamente tal, la gestión del soporte, provisión, distribución, servicio de post-venta, destrucción y unicidad del Medio de Acceso, bajo las normas de seguridad establecidas, juntamente con la entrega oportuna de la información que requieren el resto de los servicios y los sistemas centrales para la correcta contabilización de la utilización de los medios de acceso. En el caso de la emisión de Medios de Acceso virtuales o no físicos (ABT por ejemplo), tanto la distribución como la destrucción del mismo deben entenderse de acuerdo a su naturaleza. En particular la emisión de un Medio de Acceso Virtual (ABT) corresponde a la funcionalidad de la plataforma desarrollada por los Operadores de Red de Carga en la Nube (ORCEN), que permite a un usuario crear una cuenta de transporte única y personal (asociada a su RUN y una tarjeta virtual). La destrucción de la misma se entenderá como la funcionalidad para eliminar dicha cuenta de transporte.
- 1.47 **Emisor del Medio de Acceso:** Entidad o entidades responsables de la Emisión de Medios de Acceso.
- 1.48 **Encargado del Contrato:** Persona designada por METRO, que actuará como contraparte ante el Ministerio y como representante de METRO para todos los efectos que digan relación con la ejecución y cumplimiento de los Servicios materia del Contrato.
- 1.49 **Equipo de Administración de Emergencias (EAE):** Conjunto de personas que deberán coordinar, controlar y resolver una situación de emergencia que se origine en el Sistema, producto de una falla o desperfecto tecnológico o cualquier otro evento que altere su normal funcionamiento.
- 1.50 **Falla del Medio de Acceso:** Es un defecto electrónico, físico o lógico, del Medio de Acceso que impide su correcto funcionamiento.
- 1.51 **Feriatos:** Feriatos establecidos por norma de rango legal y Feriatos bancarios, según lo dispuesto por la CMF o el organismo que lo reemplace o suceda legalmente en esta función.
- 1.52 **Formato del Medio de Acceso:** Conjunto específico de las principales características de un Medio de Acceso; a saber, el soporte específico utilizado y estándar al que adscribe, y la posibilidad o no, de ser recargado por parte de los Usuarios. Cada formato considera distintos tipos.
- 1.53 **Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato:** Corresponde a las 10 boletas de garantía bancaria o pólizas de seguro identificadas en la cláusula 9.1.1. del presente Contrato.
- 1.54 **Habilitación o generación de Cuotas de Transporte:** Ejecución por parte de METRO de una transacción electrónica en aquellos sistemas computacionales o informáticos que se definan, que permite la disponibilidad de Cuotas de Transporte en las Redes de Comercialización y Carga, para su posterior comercialización a los Usuarios del Sistema.
- 1.55 **HSA:** Corresponde al equipamiento y aplicaciones del Sistema Central que permiten controlar la seguridad de parte del Sistema de Acceso Electrónico y de la Administración de Recursos del Transporte Público de Santiago.
- 1.56 **Índice de Precios al Consumidor (IPC):** Es el índice determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas para medir la variación de los precios de una canasta de bienes y servicios adquirida por hogares urbanos del conjunto de las capitales regionales y sus zonas conurbadas dentro de las fronteras del país, conforme lo define el "Manual Metodológico del Índice de Precios al Consumidor (IPC) Nacional Base Anual 2009=100" del referido instituto, o el indicador que lo reemplace.
- 1.57 **Informe de Ventas Mensual:** Corresponde al informe mencionado en la cláusula 11.2.2, que indica el total de lo recaudado por concepto de transacciones de carga efectuadas por los Usuarios, a través de las Redes de Comercialización y redes de

- Carga del Medio de Acceso por canales presenciales o remotos, correspondiente al mes calendario anterior, es decir, entre el primer y el último día del mes anterior.
- 1.58 **Instrucciones:** Comunicaciones formales emanadas del Ministerio, por sí o a través del Administrador del Contrato, en virtud de las cuales se requiere a METRO la ejecución o no ejecución de determinadas acciones en relación a los Servicios que presta conforme al presente Contrato. En ningún caso estas instrucciones podrán exceder de las obligaciones válidamente asumidas por METRO en virtud del presente instrumento.
- 1.59 **Lista Blanca:** Corresponde al listado que indica los Medios de Acceso en los cuales se debe actualizar el Saldo de Cuotas de Transporte, con los correspondientes montos en CT.
- 1.60 **Lista Negra:** Corresponde al listado de Medios de Acceso que, independientemente de su saldo, deben ser inhabilitados para ser utilizados en los equipos que componen la Red de Carga y Validación (uso) del Sistema de Transporte.
- 1.61 **Medio de Acceso:** Es el Medio contenido, implantado o adosado a cualquier soporte debidamente autorizado por el MTT que permite acceder a los Servicios de Transporte del Sistema y pagar la tarifa correspondiente. El medio de acceso podrá ser físico (Tarjeta bip! o equivalente) o virtual (tipo ABT).
- 1.62 **Medio de Pago:** Instrumentos tales como billetes, monedas, tarjetas de crédito, débito, cuentas bancarias y no bancarias de prepago y otros que permiten al Usuario adquirir Cuotas de Transporte o Productos Comerciales.
- 1.63 **Medio sin Contacto:** Elemento tecnológico conformado por el hardware y/o software definido o autorizado por el MTT que, incorporado en un Soporte, actúa como Medio de Acceso al Sistema de Transporte.
- 1.64 **Mesanina:** Es aquel sector o sectores intermedios de toda Estación de METRO, dispuestos en, el caso de estaciones subterráneas, entre la superficie y los andenes y vías por los que circulan los trenes, y en el caso de las estaciones en viaducto, en un nivel superficial o más alto al de la superficie e inferior a los andenes y vías, y que sirve como plataforma de servicio y atención a los Usuarios para, entre otros fines, la realización de operaciones de comercialización y carga de Medios de Acceso.
- 1.65 **Metro:** Empresa de Transporte de Pasajeros Metro S.A., o quien lo suceda o reemplace en sus funciones.
- 1.66 **Ministerio o MTT:** Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.
- 1.67 **Móviles (MO):** Aquel tipo de Punto de Comercialización asistido que dispone de elementos que le permiten circular libremente sin comunicación física.
- 1.68 **NDA (Non-Disclosure Agreement):** Acuerdo de Confidencialidad o Acuerdo de No Divulgación. Tipo de contrato o convenio que tiene como objeto obligar a una o ambas partes a mantener en reserva y confidencialidad de cierta información, que se considera confidencial, restringiendo así su uso público.
- 1.69 **Niveles, Estándares de Servicio o SLA (Service Level Agreement):** Son aquellos que se definen en el Anexo 2 del presente Contrato.
- 1.70 **Nube o Red de Carga en Nube:** Se compone por todos aquellos puntos virtuales, esto es, sitios web, servicios web, Apps u otros, que mediante integraciones con los Operadores Tecnológicos, el cual permite a los usuarios realizar remotamente una carga sobre el medio de acceso elegido. Esta carga puede ser realizada on-demand (cada vez que se requiera) o automáticamente con mandato.
- 1.71 **Nuevo Proveedor:** Persona jurídica encargada de prestar los Servicios Complementarios establecidos en este Contrato, que haya sido designado por el Ministerio para desarrollar dichas labores, una vez expirado el presente Contrato.
- 1.72 **ORCEN (Operador de Red de Carga en la Nube):** Corresponde a una persona jurídica, la que dentro de su giro y en los términos establecidos en su respectivo contrato o convenio con el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, le permite proveer a los Usuarios del Transporte Público de Santiago, un servicio complementario

- de Emisión de Medio de Acceso Virtual, Emisión y Comercialización de Cuotas de Transporte, Carga del Medio de Acceso y postventa, vía herramientas tecnológicas, integraciones, sitios web, servicios web, APIs, Apps y Contact centers, entre otros.
- 1.73 **Operador de Servicios Tecnológicos u Operador Tecnológico:** Prestador de servicios tecnológicos tales como la provisión, mantención, servicio técnico, soporte, reposición del equipamiento necesario para la carga del medio de acceso, validación y registros de viajes, los servicios necesarios para la correcta operación, entre otros, de los servicios prestados por los demás proveedores de servicios del Sistema. Estos servicios considerarán, además, el posicionamiento de buses, responsable de la captura, procesamiento y distribución de la información generada por los servicios de transporte a los distintos actores del Sistema y la explotación de los Sistemas Centrales compuestos por el Clearing, Switch y HSA, tanto en el flujo de información, como en el procesamiento de los registros transaccionales del Medio de Acceso.
- 1.74 **PCMA o Punto de Carga Presencial del Medio de Acceso:** Tiene el significado que se asigna en la cláusula C.1.1 del Anexo 1.
- 1.75 **PCMAV:** Tiene el significado que se asigna en la cláusula C.1.2 del Anexo 1.
- 1.76 **Período de Cura:** Es el plazo de Días concedido a METRO de conformidad al Anexo 4 del Contrato, para subsanar hechos u omisiones constitutivos de una posible infracción a las obligaciones establecidas en el presente Contrato o a los Niveles de Servicio contemplados en el Anexo 2 del presente instrumento.
- 1.77 **Plan de Mejoramiento:** Es el conjunto de medidas definidas por METRO anualmente para la prestación de los Servicios y que serán implementadas durante el año siguiente.
- 1.78 **Point-of-Sale o Punto de Venta (POS):** Cargador dispuesto en los PCMA, que permite a los Usuarios la carga de Cuotas de Transporte en el Medio de Acceso.
- 1.79 **Punto de Carga:** Tiene el significado que se indica en la cláusula C.1 del Anexo 1.
- 1.80 **Punto de Comercialización o PDV:** Corresponde a todo lugar, instalación o instancia en la que sea posible que un Usuario del Sistema de Transporte Público de Pasajeros de la ciudad de Santiago adquiera o cargue un Medio de Acceso, sea el respectivo Punto de Comercialización un lugar físico o una instancia móvil, automática u operada por una persona, de comercialización o carga de un Medio de Acceso. En cuanto la tecnología correspondiente a las Tarjetas sea el único Medio de Acceso utilizado por el Sistema, los Puntos de Comercialización serán de cinco tipos, a saber: Autoservicio (AS), Fijos (FO), Fijos de Alto Estándar (FAE), Móviles (MO) y Validadores.
- 1.81 **Proveedores de Infraestructura del Sistema:** Son aquellos concesionarios de obras públicas que construyan, mantengan y exploten obras públicas fiscales conforme a la modalidad establecida en el artículo 87 del DFL 850 de 1997 y que serán utilizadas por los Proveedores de Servicios de Transportes.
- 1.82 **Proveedores de Servicios del Sistema:** El conjunto de los Proveedores de Servicios de Transporte, Proveedores de Servicios Complementarios y Proveedores de Infraestructura.
- 1.83 **Proveedores de Servicios Complementarios:** Son aquellas entidades o quienes legalmente las sucedan, que han suscrito contratos con el MTT, para la prestación de servicios que no sean la prestación de servicios de transporte, tales como los Servicios de Administración Financiera de los Recursos del Sistema, Servicios Tecnológicos, de Emisión y Post-Venta del Medio de Acceso y Provisión de Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso, Servicios de Recaudo Electrónico, Servicios de Información y Atención de Usuarios, Suministro de Buses y demás servicios que el MTT contrate o disponga de conformidad a la normativa vigente.
- 1.84 **Proveedores de Servicios de Red de Carga del Medio de Acceso:** Proveedores de Servicios Complementarios encargados de prestar los Servicios de Comercialización y Carga del Medio de Acceso, en cualquiera de sus estratos (subterráneo, superficie o nube).

- 1.85 **Proveedores de Servicios de Transporte o Concesionarios de Transporte o Prestadores de Servicios de Transporte u Operadores de Transporte (PST):** Son METRO S.A., exclusivamente como proveedor de servicio de transporte y en ningún caso como concesionario y aquellas personas jurídicas que han suscrito o suscriban con el Ministerio un Contrato de Concesión de Uso de Vías o Condiciones Específicas de Operación para la prestación de los Servicios de Transporte Público Urbano Remunerado de Pasajeros o que sean autorizados para tales efectos por el Ministerio mediante acto administrativo y quienes legalmente los sucedan o reemplacen en dicha función.
- 1.86 **Proveedor de Servicios Tecnológicos u Operador Tecnológico:** Proveedor de Servicios Complementarios encargado de prestar los servicios tecnológicos.
- 1.87 **Provisión:** Entrega de un elemento o componente físico o lógico y/o un servicio. Esto incluye instalación, puesta en marcha y accesorios para su operación.
- 1.88 **Recarga Programada:** Forma de pago a través del cual se generan Cuotas de Transporte en un Medio de Acceso, previa contratación del servicio de recarga programada por el Usuario
- 1.89 **Recursos del Sistema:** Es el conjunto de recursos monetarios provenientes de la Comercialización y Carga del Medio de Acceso, de las multas cursadas a los Proveedores de Servicios de Transporte y Proveedores de Servicios Complementarios –salvo aquellas multas que, de conformidad a la Ley N°18.696, sean a beneficio fiscal– y los eventuales aportes provenientes del Estado u otras personas naturales o jurídicas, públicas o privadas.
- 1.90 **Recursos Disponibles:** Corresponden a los Recursos del Sistema depositados en la Cuenta Bancaria 2 del Sistema, que serán utilizados para ejecutar los pagos del Sistema de acuerdo a lo señalado en el Anexo 1 y Anexo 3 del Contrato AFT.
- 1.91 **Red de Carga de Superficie o Red de Superficie:** tiene el significado que se le atribuye en los literales C.1.1 y C.1.2 del Anexo 1.
- 1.92 **Red de Comercialización y Carga:** Entidades que han dispuesto un conjunto de cargadores que permiten realizar las operaciones de Carga y Comercialización de los Medios de Acceso y sus servicios asociados.
- 1.93 **Red de Comercialización y Carga del Canal Metro (Subterráneo):** El conjunto de cargadores que han sido dispuestos en las distintas estaciones de la Red METRO, y que permiten realizar las operaciones de Carga y Comercialización de los Medios de Acceso y sus servicios asociados.
- 1.94 **Red de Comercialización y Carga de Superficie:** El conjunto de cargadores que han sido dispuestos en lugares distintos a la Red de METRO, y que permiten realizar las operaciones de Carga y Comercialización de los Medios de Acceso y sus servicios asociados.
- 1.95 **Red de Compra Remota:** Entidades que han dispuesto un conjunto de medios que permiten comprar Cuotas de Transportes o Contratos de Postpago, para ser cargados en forma diferida en un Medio de Acceso determinado.
- 1.96 **Red de Metro:** Red de transporte por trenes de la Región Metropolitana, de propiedad de Metro S.A. y operada por METRO, así como también, las ampliaciones, extensiones, instalaciones y líneas que en el futuro sean operadas por o por encargo de METRO.
- 1.97 **Régimen Regulatorio Equivalente** Las concesiones, condiciones de operación, perímetros de exclusión o cualquier modalidad regulatoria en virtud de la cual el MTT otorgue o reconozca a un tercero el derecho a efectuar o prestar servicios de transporte en el Sistema.
- 1.98 **Registro Asegurado de Carga Remota (#RA):** Registro de Cuotas de Transporte cargadas en forma remota, antes de su Activación.
- 1.99 **Registro Electrónico en el Sistema Central:** Es la ejecución de una transacción electrónica, desde un aplicativo cuyo diseño e implementación sea compatible con el Switch, en los términos técnicos que defina el Proveedor de Servicios Tecnológicos,

que instruye a los Sistemas Centrales la disponibilidad hacia las Redes de Comercialización y Carga de las Cuotas de Transporte que AFT haya generado contablemente.

- 1.100 **Reglas de Acceso:** Parámetros y variables que debe evaluar el validador para determinar el derecho a acceder a los Servicios de Transporte del Sistema bajo tarifas definidas y autorizadas por el MTT, u otra forma que defina y/o autorice el MTT.
- 1.101 **Saldo de Cuotas de Transporte:** Cantidad de Cuotas de Transporte registrada en los Medios de Acceso.
- 1.102 **Saldos del Medio de Acceso:** Cantidad de Cuotas de Transporte registradas en un determinado Medio de Acceso, que se encuentran disponibles para ser utilizadas en los Servicios de Transporte del Sistema.
- 1.103 **Servicios:** Los servicios encomendados a METRO en virtud del presente Contrato y que se detallan en la cláusula 7 del mismo.
- 1.104 **Servicios Complementarios (SSCC):** Servicios considerados necesarios para el funcionamiento del Sistema de Transporte Público de la ciudad de Santiago, y que no consisten en prestación de servicios de transporte, tales como Administración Financiera de los Recursos del Sistema, Servicios Tecnológicos, de Emisión y Post-Venta del Medio de Acceso físico y virtual y Provisión de Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso físico y virtual, Servicios de Recaudo Electrónico, Servicios de Información y Atención de Usuarios, Apoyo a la Explotación de Flotas y Suministro de Buses para el Sistema de Transporte Público Metropolitano.
- 1.105 **Servicios de Comercialización y Carga del Medio de Acceso:** Servicios Complementarios prestados por METRO de conformidad al presente instrumento y cuya descripción se encuentra señalada en el literal C del Anexo 1.
- 1.106 **Servicio de Post-Venta del Medio de Acceso o Centro de Atención Especializada (CAE):** Servicio de atención a los Usuarios encargado de solucionar los problemas que se presenten por Fallas del Medio de Acceso y/o por las cargas realizadas sobre éstos.
- 1.107 **Servicios de Transporte del Sistema o Servicios de Transporte:** Conjunto de buses que circulan por un trazado y sentido identificados en el programa de operación vigente y autorizados por el MTT. También se entenderá por Servicios de Transporte, aquellos prestados por METRO o por otras personas jurídicas autorizadas por el Ministerio mediante acto administrativo.
- 1.108 **Servicio de Validación:** Son todos los recursos, equipos, aplicativos, licencias, sistema gestor de base de datos, infraestructura, estructura organizacional, procesos y procedimientos relacionados que permite aplicar las Reglas de Negocio definidas por el Ministerio para efectos de cobro de la tarifa al Usuario para el acceso a los Servicios de Transporte, disponiendo de las transacciones que producto de lo anterior se registren en el Sistema Central.
- 1.109 **Servicios Tecnológicos:** Servicios Complementarios prestados por un Proveedor de Servicios Tecnológicos.
- 1.110 **Servidores:** Unidad física destinada al almacenamiento de información digitalizada, que forma parte de una red y que presta servicios, accesos y recursos computacionales.
- 1.111 **SIM:** Corresponde a un microprocesador que contiene, entre otros datos, las llaves de acceso y el mapping del Medio de Acceso, así como las llaves maestras de cada uno de los dispositivos en que se incorpora (Antena Segura, los Validadores y equipos de inspección).
- 1.112 **Sistemas Centrales:** Conjunto de equipos y aplicaciones, (Clearing, Switch, HSA, entre otros) de responsabilidad del Operador Tecnológico, en los cuales se registran y procesan las transacciones de Validación y Carga, se distribuyen las transacciones del Sistema entre los distintos Proveedores de Servicios de Transporte y se administra la integridad y seguridad de los flujos de datos, entre otros.



- 1.113 **Sistema de Acceso Electrónico:** Conjunto de equipos, comunicaciones, aplicaciones y procedimientos que permiten el acceso electrónico y el pago de la tarifa de transporte por parte de los usuarios a través del Medio de Acceso y su control. A su vez, considera el equipamiento, comunicaciones, aplicaciones y procedimientos para la descarga de transacciones y para su envío al Sistema Central para su procesamiento, entre otros.
- 1.114 **Sistema de Comercialización y Carga del Medio de Acceso:** Conjunto de procesos tecnológicos, sistemas, comunicaciones y equipos –incluyendo Servidores y Cargadores– cuya función es administrar, comercializar y cargar el Medio de Acceso.
- 1.115 **Sistema del Medio de Acceso:** Es el conjunto de hardware y software-incluyendo Servidores, Cargadores y Validadores- cuya función es administrar, operar y generar Cuotas de Transporte, permitiendo así el funcionamiento del Medio sin Contacto en el Sistema.
- 1.116 **Sistema de Pagos:** Conjunto de procesos tecnológicos, sistemas y equipos –incluyendo Servidores y Validadores- cuya función es administrar el proceso de pago a que da lugar la prestación de los Servicios de Transporte y sus Servicios Complementarios.
- 1.117 **Sistema de Prepago de Cuotas de Transporte:** Conjunto de parámetros que, cuando se encuentran grabados en un Medio de Acceso, permiten al Usuario utilizar los Servicios de Transporte bajo Condiciones Especiales de Acceso, previamente definidas y autorizadas por el Ministerio.
- 1.118 **Sistema de Seguridad:** Es el conjunto de equipos, comunicaciones aplicaciones y procedimientos que permiten administrar la seguridad del Medio de Acceso y de los flujos de información del Sistema Tecnológico.
- 1.119 **Sistema de Transporte Público Metropolitano (STPM), Sistema Red o Sistema:** Conjunto de concesionarios de uso de vías para la prestación de servicios de Transporte Público urbano remunerado de pasajeros mediante buses de la ciudad de Santiago, Prestadores de Servicios que fueron autorizados para tales efectos por el Ministerio mediante acto administrativo, Proveedores de Servicios Complementarios, y quienes legalmente les sucedan en dichas funciones, así como cualquier otro Proveedor de Servicios de Transporte que se integre a través del Medio de Acceso.
- 1.120 **Sistema de Validación:** Conjunto de procesos tecnológicos, sistemas, comunicaciones y equipos –incluyendo servidores y validadores- cuya principal función es descargar (rebajar) Cuotas de Transporte del Medio de Acceso, de conformidad a la Tarifa que corresponda según lo establecido en la Ley y en las resoluciones tarifarias aplicables emitidas por el Ministerio.
- 1.121 **Sistema Tecnológico:** Es aquel que se encuentra conformado entre otros por los Sistemas de Acceso Electrónico, de Validación, de Comercialización y Carga del Medio de Acceso, Sistema de Seguridad, Sistema de Posicionamiento y Sistema Central.
- 1.122 **Soporte:** Medio físico, de cualquier dimensión, material y formato, en que se encuentre inserto o adosado un Medio Sin Contacto, para así conformar un Medio de Acceso.
- 1.123 **Subsecretaría:** Subsecretaría de Transportes.
- 1.124 **Switch:** Proceso sustentado en las aplicaciones de software del Sistema Central, cuyo objeto es intercambiar la información de las Cuotas de Transporte disponibles para ser comercializadas por cada Proveedor de Servicios de Red de Carga del Medio de Acceso; registrar desde los Cargadores de la Red de Carga las Cuotas de Transporte comercializadas y cargadas en un Medio de Acceso; recibir las instrucciones de Compra Remota de Cuotas de Transporte desde los Puntos de Venta no presencial, Contratos de Postpago y Compras Remotas; y transmitir la información financiera requerida por el Clearing para la correcta administración y control de los Recursos del Sistema.
- 1.125 **Caducidad de Registro Asegurado de Carga Remota (#RA):** Pérdida del derecho a Activar en un Medio de Acceso, las Cuotas de Transporte cargadas en forma remota, por el transcurso del plazo establecido en la letra a) del inciso tercero del artículo 88 bis de la Ley de Tránsito.

- 1.126 **Tarjeta:** Es aquel Medio de Acceso cuya tecnología se encuentra actualmente en uso en el Sistema, comúnmente denominadas tarjetas "bip!", o aquel Medio de Acceso que el Ministerio determine y que permite el acceso a, y uso de los Servicios de Transporte del Sistema.
- 1.127 **Tarifa de Transporte o Tarifa:** Precio que deben pagar los Usuarios por el uso de los Servicios de Transporte del Sistema, dependiendo en cada caso de las Condiciones de Acceso a las que tenga acceso el Usuario y del tipo de Viaje que realice, todo lo cual es definido en la forma establecida por la Ley y que se encuentra especificado en las resoluciones tarifarias aplicables emitidas por el Ministerio.
- 1.128 **Tasa o Tasas:** Tendrá el significado que se le asigna en la cláusula 12.1 del presente Contrato.
- 1.129 **Tecnología Multivía:** Conjunto de reglas de negocio que, programadas en forma de una aplicación, define la operación, administración, control y la seguridad del registro de carga y descuento de Cuotas de Transporte respecto de un Medio sin Contacto, utilizado como parte del Sistema de Acceso Electrónico del Sistema de Transporte Público.
- 1.130 **Transacciones con Derecho a Pago:** Son todas aquellas Validaciones realizadas en los servicios de una Unidad de Negocio o Proveedor de Servicios de transporte, que se encuentren sujetas a pago de acuerdo a las condiciones contractuales vigentes.
- 1.131 **Transacciones de Carga:** Registro de datos que se genera a partir del proceso de carga en una Antena de Carga o Antena Segura.
- 1.132 **Transacciones de Uso:** Registro de datos que se genera a partir del proceso de Validación.
- 1.133 **Transacciones sin Derecho a Pago:** Son todas aquellas validaciones no comprendidas en la definición de las Transacciones con derecho a pago.
- 1.134 **Traspaso de Saldo:** Acción mediante la cual se transfiere el saldo de un Medio de Acceso a otro.
- 1.135 **Unidad de Fomento (UF):** Es el valor que fija el Banco Central de Chile en conformidad con la facultad que le confiere el N° 9 del artículo 35 y el artículo 1° de la Ley N° 18.840, Ley Orgánica Constitucional del Banco Central de Chile, y que dicho organismo publica en el Diario Oficial. Si en el futuro la ley otorgara a otro organismo la facultad de fijar y/o publicar el valor de la Unidad de Fomento, se estará sujeto a la Unidad de Fomento que dicho organismo fije. En el evento que termine la Unidad de Fomento, sustitutivamente, se aplicará la variación que experimente el índice de Precios al Consumidor (IPC) entre el último día del segundo mes anterior al que dejare de existir la Unidad de Fomento, y el último día del segundo mes anterior a la fecha de pago, siendo la base sobre la cual se aplicará esta variación, el valor en pesos de la Unidad de Fomento del último día del mes anterior a aquél en que dejare de existir esta última.
- 1.136 **Unidad de Negocio:** Corresponde al conjunto de servicios de transporte público urbano remunerado de pasajeros prestado por un Proveedor de Servicios de Transporte del Sistema.
- 1.137 **Usuario o Pasajero:** Persona natural que accede a los Servicios de Transporte Público del Sistema mediante el pago de la Tarifa correspondiente, utilizando un Medio de Acceso válido.
- 1.138 **Validación:** Es el acto de un Usuario de acercar el Medio de Acceso al Validador permitiendo, entre otras cosas, descontar Cuotas de Transporte contabilizadas en un Medio de Acceso, sean almacenadas localmente (storevalue) o en los sistemas centrales (ABT).
- 1.139 **Validador:** Equipo dispuesto en los puntos de control de ingreso a los servicios de transporte, cuya principal función es aplicar las Condiciones de Acceso, tales como descontar Cuotas de Transporte desde un Medio de Acceso, sin perjuicio de su capacidad de desarrollar otras funciones.

- 1.140 **Viaje:** Traslado de un Usuario desde un punto de origen hasta un punto de destino, utilizando para ello, diferentes Servicios de Transporte del Sistema en un período de tiempo limitado, mediante el descuento de Cuotas de Transporte registradas en el Medio de Acceso, en concordancia con las reglas de las Tarifas de Transporte aplicables.
- 1.141 **Viaje de Cortesía:** Cantidad de Cuotas de Transporte que el Sistema entrega al Usuario para ser cargadas en un Medio de Acceso y de conformidad con los procedimientos de manejo de reclamos y sugerencias de Usuarios, y estándares de calidad establecidos en el Anexo 2 del presente Contrato.
- 1.142 **Viaje de Emergencia:** Es el financiamiento provisorio que otorga el Sistema a los Usuarios de servicios de transporte prestados por los PST, definidos en el punto 1.85 y establecidos por el MTT, correspondiente a la diferencia entre la Tarifa y el Saldo de Cuotas de Transporte registrado en el Medio de Acceso, para realizar sólo un Viaje, en las condiciones que establezca el Ministerio, y siempre que dicho saldo sea insuficiente para cubrir el valor de la tarifa.
- 1.143 **Viajes de Sobregiro:** Es el financiamiento provisorio que otorga el Sistema a los Usuarios de servicios de transporte prestados por los PST, definidos en el punto 1.85 y establecidos por el MTT, correspondiente a la diferencia entre la Tarifa por todos los viajes de un día y el Saldo de Cuotas de Transporte registrado en una cuenta ABT al final del día, en las condiciones que establezca el Ministerio, y siempre que dicho saldo sea insuficiente para cubrir el valor de los viajes realizados.
- 1.144 **Zonas de Pago Extra-vehicular o Zonas Pagas:** Áreas definidas por el Ministerio, en cuyos accesos se instalan Validadores que permiten descontar Cuotas de Transporte, en forma previa a utilizar los Servicios de Transporte.

CLÁUSULA 2. NATURALEZA DEL CONTRATO Y MARCO LEGAL APLICABLE

Los Servicios que deberá proveer METRO con arreglo al presente instrumento tienen por finalidad facilitar y colaborar en la satisfacción del interés público comprometido en el adecuado funcionamiento del Sistema de Transporte Público de la ciudad de Santiago y, específicamente, la obtención de un servicio de calidad, eficiente y seguro de Emisión y Comercialización, provisión de Red de Carga para la comercialización de cuotas de transporte y Postventa del Medio de Acceso, conforme al marco regulatorio contenido en las leyes 18.696, el Decreto con Fuerza de Ley N°1, de 2007, del Ministerio del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y el Ministerio de Justicia, que aprueba el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley de Tránsito ("DFL N°1 de 2007" o "Ley de Tránsito", indistintamente), y en el presente Contrato.

El Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Emisión y Comercialización, Red de Carga en Subterráneo y Superficie y Post venta del Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago se sujeta a las normas, principios y procedimientos previstos en la normativa vigente, particularmente a lo dispuesto en las Leyes N°18.772, N°18.059, N°18.696, N°20.378, N°20.382, N°20.504 y N°19.880, en conjunto con los Decretos con Fuerza de Ley N°343, de 1953, y N°279, de 1960, todos del Ministerio de Hacienda, así como a los reglamentos dictados conforme a dichos preceptos.

A METRO le son aplicables las disposiciones legales vigentes y las que se dicten en el futuro en relación con las condiciones de operación de los Servicios Complementarios y de los Servicios de Transporte. Lo anterior, en ningún caso podrá implicar una modificación de la naturaleza de los Servicios.

CLÁUSULA 3. DE LOS PRINCIPIOS QUE ORIENTAN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO Y SU INTERPRETACIÓN

El presente Contrato tiene por objeto la prestación por parte de METRO de un servicio de calidad, eficiente y seguro de Emisión, Comercialización y Post Venta del Medio de Acceso y Red Carga en Subterráneo y Superficie del Medio de Acceso.

En concordancia con ello y sin perjuicio de los principios generales aplicables a este Contrato, como la buena fe en materia contractual, el no enriquecimiento sin causa, la proporcionalidad o el justo y racional procedimiento en materia sancionatoria, las Partes acuerdan establecer los siguientes principios rectores que orientan su ejecución e interpretación, a saber:

3.1 ESTÁNDAR DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Las obligaciones de METRO relativas a la prestación de los Servicios Complementarios previstos en este Contrato se orientan a la entrega de un servicio eficiente, continuo y de calidad para los Usuarios. Para ello, el Anexo 2 establecerá criterios de calidad mínima esperada respecto de la operación de los Servicios y percepción del Usuario, que constituirán el estándar de calidad del servicio requerido en este Contrato, sin perjuicio que las Partes con el fin de optimizar el desarrollo de los Servicios podrán modificar de común acuerdo los indicadores de calidad de servicio.

3.2 LA INTERRELACIÓN DEL SISTEMA Y ROL COORDINADOR DEL MINISTERIO

El presente Contrato se inserta en el Sistema de Transporte Público, conformado por un conjunto de Contratos de Concesión de Uso de Vías, Condiciones Específicas de Operación de Utilización de Vías, los Convenios de Transporte y Contratos de Prestación de Servicios Complementarios suscritos entre diversas entidades. La regulación de los servicios de transporte público remunerado de pasajeros mediante buses y Servicios Complementarios, así como la supervisión, control y coordinación de los mismos, se encuentra radicada en el Ministerio, quien la ejercerá de conformidad a las atribuciones que la ley le otorgue.

Se incluyen también el respectivo Convenio de Transporte con la empresa Metro S.A., aprobado por Resolución Exenta N°1860, de 2013, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y sus modificaciones y el Convenio con la empresa Trenes Metropolitanos S.A., actual EFE Central, aprobado por Resolución Exenta N°3526, de 2016, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, y sus modificaciones.

El adecuado funcionamiento del Sistema supone una correcta integración de todos los Actores del Sistema y una coherencia entre los contratos actuales y futuros que lo conforman, cuya coordinación corresponde al Ministerio.

3.3 LA PARTICIPACIÓN ACTIVA Y AUTONOMÍA DE GESTIÓN DE METRO

La prestación de los Servicios materia del Contrato y la cobertura de riesgos, incidencias, variabilidades y/o singularidades que deriven del desarrollo de los Servicios deben ser gestionados y resueltos de manera autónoma por METRO. Las funciones y obligaciones de cada una de las Partes se estructuran sobre la base de dicha definición.

A METRO le corresponde, por tanto, la definición y ordenación de todos aquellos elementos que resulten necesarios para alcanzar una ejecución eficiente de los Servicios que deba prestar de conformidad al presente instrumento. Consistente con ello, el Contrato reconoce que METRO dispondrá de autonomía en la gestión de sus canales de ventas, definición de Puntos

de Comercialización y Carga del Medio de Acceso en superficie y cobertura geográfica, tecnologías aplicables, siempre ajustados a los criterios generales de distribución de Puntos (cercanía a paradas, estaciones, etc.), con excepción de la definición e implementación de la tecnología de los Medios de Acceso, cuya definición corresponde al Ministerio ; y suscripción de contratos que requiera celebrar para el correcto desarrollo de sus funciones y Servicios, manteniendo siempre su responsabilidad ante el Ministerio por la actuación de sus proveedores o subcontratistas.

Asimismo, en METRO radica la responsabilidad de organizar, regular y supervigilar el desarrollo de su actividad empresarial, teniendo en cuenta el interés de los Usuarios, y sin perjuicio de la intervención que corresponda a las autoridades respectivas en materia de regulación, control de los servicios y mantención del orden público.

Con todo, la autonomía en la prestación de los Servicios por parte de METRO tendrá como límites: (i) el cumplimiento de los estándares de calidad de servicio; (ii) la aceptación del Ministerio en aquellos casos en que el presente Contrato establezca que ella es necesaria para la ejecución o no ejecución de una determinada acción; (iii) las Instrucciones impartidas por el Ministerio. Con posterioridad a su ejecución, METRO podrá invocar lo establecido en la cláusula 12.2 del Contrato, cuando ello importe aumentos estructurales de costos; (iv) las modificaciones en los servicios que el Ministerio solicite a METRO, según los términos indicados en la cláusula 12.2 del presente Contrato, también cuando ello signifique aumentos estructurales de costos; y (v) el cumplimiento de la normativa vigente legal y contractual aplicable a los Servicios.

METRO deberá solicitar la aprobación del Ministerio cuando se trate de cambios a implementar en los servicios de provisión de Emisión y Comercialización, Red de Carga en Subterráneo y Superficie y Postventa del Medio de Acceso, y ellos puedan afectar de manera relevante y negativa a un número considerable de Usuarios. En tal caso, METRO deberá acreditar la conveniencia que dichos cambios conllevan para el Sistema y sus Usuarios, y acompañará al Ministerio los antecedentes que así lo justifiquen. El Ministerio se pronunciará fundadamente a partir de los antecedentes y argumentos técnicos presentados por METRO, dentro de un plazo que no podrá exceder de 20 Días Hábiles.

3.4 DE LA EVOLUCIÓN DE LA TECNOLOGÍA

El adecuado funcionamiento del Sistema reconoce la introducción de cambios que recojan la evolución de la tecnología, cuando su reemplazo o complemento con otra tecnología distinta a la empleada, fuere conveniente para optimizar la gestión, seguridad y calidad de los servicios u obtener una reducción de sus costos.

La incorporación de cambios en la tecnología instruidos por el Ministerio deberá respetar lo dispuesto en la cláusula 12.2.

Los cambios tecnológicos podrán ser propuestos por cualquiera de los Actores del Sistema. Con todo, la implementación de dichos cambios sólo podrá realizarse una vez que ellos fueren aprobados por el Ministerio en forma expresa. Lo anterior, se entiende sin perjuicio de aquellos cambios tecnológicos que, en el marco de su autonomía de gestión, METRO implemente en sus procesos o servicios internos, para lo cual no será necesaria la aceptación del Ministerio, siempre que estos no resulten en aumento de los costos estructurales.

3.5 DE LA OPERACIÓN INTEGRADA DEL SISTEMA

El Sistema de Transporte Público de Pasajeros de la Ciudad de Santiago se estructura a partir de un modelo integrado de operación física, tecnológica y financiera de los diversos Proveedores de Servicios de Transporte y Proveedores de Servicios Complementarios y sobre la base de un sistema tarifario integral.

La integración física consiste en la articulación de los diferentes medios o modos de transporte a través de la utilización de una infraestructura común.

La integración tecnológica es la interconexión física, lógica y de desarrollo sobre el hardware y el software de las tecnologías aplicadas al Sistema, con la finalidad que su operación sea armónica y coordinada.

La integración financiera es la existencia de una administración común de los recursos que ingresan al Sistema y la contabilización y distribución de los mismos en forma centralizada, de acuerdo a la regulación e instrucciones que imparta el Ministerio.

La integración tarifaria es la adopción de un esquema tarifario que permite a los Usuarios del Sistema de Transporte el uso de uno o más servicios de transporte, bajo un esquema de cobro diferenciado, según el tipo de servicio y que considera las características de duración y tramos de un Viaje dentro del área cubierta por el Sistema.

La operación integrada del Sistema de Transporte comprende los servicios y actores necesarios para la articulación, vinculación y funcionamiento integrado de los diferentes modos de transporte y Proveedores de Servicios del Sistema. Cualquier cambio que afecte la forma y condiciones de provisión de los Servicios de Transporte y Servicios Complementarios deberá considerar como requisito el aseguramiento de la continuidad de operación física, tecnológica, financiera y tarifaria del Sistema, como asimismo lo establecidos en la cláusula 12 del presente Contrato.

3.6 DE LA COEXISTENCIA DEL CONTRATO CON OTROS CONTRATOS DE PRESTACION DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Y CONCESIONES DEL SISTEMA

El Contrato coexistirá con otros contratos, Convenios de Transporte, Concesiones de uso de vías o Condiciones Específicas de Utilización de Vías actuales o futuras, para el funcionamiento del Sistema y desarrollo de los demás Servicios Complementarios que éste requiera.

Si durante la vigencia del Contrato ingresaren otros medios de transporte o prestadores de servicios al Sistema, METRO a requerimiento del Ministerio deberá extender la provisión de los Servicios objeto del presente Contrato a los nuevos integrantes del Sistema, debiendo considerar lo establecido en la cláusula 12 del Contrato.

Corresponderá al Ministerio definir y adoptar las medidas necesarias para la debida coordinación de los diferentes servicios y sus prestadores.

3.7 DE LA FLEXIBILIDAD E INTEGRACIÓN

El transporte público constituye una actividad intensamente dinámica, que se efectúa sobre bienes nacionales de uso público e infraestructura del Estado, en condiciones de mutabilidad que hacen imposible prever anticipadamente todas las circunstancias que pueden acontecer.

Las normas que regulan el transporte de pasajeros por las calles y caminos de nuestro país y sus Servicios Complementarios deben recoger ese dinamismo y como tal, ser capaces de ir ajustándose a través del tiempo, de manera de mantener una normativa regulatoria acorde a las necesidades de servicio de la población.

El presente Contrato reconoce en su cláusula 12 la existencia de mecanismos que posibilitan la incorporación de mejoras en la operación, tecnología o costos de los Servicios, con el fin de optimizar su prestación o de alcanzar su realización con mayores índices de productividad o menores costos de mantenimiento.

3.8 DE LA CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS DEL SISTEMA

Corresponde al Ministerio en su calidad de organismo rector en materia de tránsito y transporte público, adoptar de conformidad a la normativa vigente las medidas necesarias para asegurar la continuidad y disposición de los Servicios de Transporte y de los Servicios Complementarios requeridos para su adecuado funcionamiento.

En mérito de lo anterior, las Partes convienen en establecer como herramienta adecuada para el resguardo de la mantención y continuidad de los Servicios al término del presente Contrato, por cualquier causa que ello suceda, las contempladas en las cláusulas 19 y 20.

3.9 DE LAS CONDICIONES ECONÓMICAS-FINANCIERAS DEL CONTRATO

METRO ha suscrito el presente Contrato en consideración a que éste es un contrato bilateral, conmutativo y oneroso, por el cual será remunerado por los servicios que se obliga a prestar. De esta forma, entre otras materias, cualquier cambio requerido por el Ministerio que conlleve la ejecución de servicios diferentes de aquellos contratados conforme a la cláusula 7 del Contrato; o importen una variación en los Servicios referidos en dicha cláusula, o si las Partes convienen el desarrollo de servicios cuya naturaleza escapa al ámbito propio de la Emisión y Comercialización, Red de Carga y Post Venta del Medio de Acceso, considerará, en forma previa a su implementación, la revisión de sus costos y el efecto que ello pudiera tener en las condiciones económicas acordadas a la suscripción del presente contrato.

Para el cumplimiento de este principio, la cláusula 12.2 del presente Contrato contempla las instancias de revisión destinadas a que las Partes puedan evaluar sus efectos económicos y, puedan acordar los ajustes que correspondan en los precios de los Servicios, de conformidad al procedimiento establecido en dicha cláusula.

Por último, METRO efectuará una serie de inversiones para prestar los Servicios a que se compromete bajo este Contrato, tomando en consideración el pago de la remuneración que recibirá como contraprestación a sus Servicios. Si en caso de término anticipado del Contrato se produjese un desequilibrio por esta causa en perjuicio de METRO, las Partes acuerdan que para estos efectos tendrá aplicación el principio general del derecho de no enriquecimiento sin causa. Para estos efectos, de común acuerdo las inversiones podrán ser pagadas a METRO al momento de iniciar la prestación de los servicios que ellas generan, sin perjuicio del traspaso de activos que corresponda efectuar por parte de Metro al Ministerio, en caso de corresponder.

3.10 DE LA RECAUDACIÓN EFICIENTE Y SEGURA DE LOS RECURSOS PROVENIENTES DE LA COMERCIALIZACIÓN Y CARGA DEL MEDIO DE ACCESO

Los Recursos pagados por los Usuarios para adquirir Medios de Acceso y cargar Cuotas de Transporte constituyen fondos autónomos e independientes de METRO, cuya recaudación, recepción y custodia debe realizarse en forma separada de los recursos propios de METRO.

El debido funcionamiento y financiamiento del Sistema exige asegurar que los fondos serán recaudados, recibidos, registrados, conservados y depositados en las Cuentas Bancarias del Sistema de acuerdo a los procedimientos y estándares financieros y contables que aseguren su administración y conformidad a las Instrucciones impartidas por el Ministerio.

Asimismo, la recaudación considerará la provisión y disponibilidad oportuna de la información financiera y contable, que refleje todos los aspectos de la ejecución del presente Contrato y su correspondencia con la normativa vigente.

Para satisfacer este principio, METRO deberá incorporar los recursos financieros, humanos, procedimientos y mecanismos que fueren necesarios para la correcta operación y transferencia de los Recursos del Sistema.

3.11 DE LA ACCESIBILIDAD DE LOS USUARIOS A LA RED DE COMERCIALIZACIÓN, CARGA Y POSTVENTA DEL MEDIO DE ACCESO DEL SISTEMA

El adecuado funcionamiento de los Servicios de Transporte requiere de la existencia de una Red de Comercialización, Carga y Postventa del Medio de Acceso que, como Servicio Complementario, permita al Usuario disponer del Medio de Acceso y Saldo de Cuotas de Transporte necesarios para acceder a los Servicios de Transporte realizar traspasos de saldo, cambio de tarjetas en caso de fallas, reclamos, consultas y sugerencias y; asimismo, posibilite la recaudación e ingreso a las Cuentas Bancarias del Sistema de los recursos pagados por los Usuarios para utilizar los Servicios de Transporte del Sistema.

Conforme a lo anterior, las Partes reconocen la importancia que reviste para el Sistema que los Usuarios puedan acceder a los Servicios de Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso y Postventa y, en tal carácter, convienen que la definición de las condiciones de funcionamiento y de localización geográfica de dicha Red presencial estará orientada a satisfacer el principio de accesibilidad de los Usuarios a los Servicios Complementarios descritos en los términos que establecerá el Anexo 2 del presente Contrato.

CLÁUSULA 4. DE LAS PARTES

4.1 DEL MINISTERIO Y SUS ATRIBUCIONES

Para afrontar eficazmente las distintas problemáticas vinculadas al Sistema de Transporte Público, las Leyes N°18.059, N°18.696, N°18.290, N°19.040, y N°20.378, en conjunto con los Decretos con Fuerza de Ley N°343, de 1953, y N°279, de 1960, han dotado al Ministerio de un marco normativo amplio y flexible.

Precisamente sobre la base de estas atribuciones, en particular de las potestades que le otorga al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones la Ley N°20.504, que modifica la Ley N°18.696, las Partes han celebrado este Contrato.

Para la debida ejecución de los Servicios y sin perjuicio de las demás atribuciones que el ordenamiento jurídico asigna al Ministerio y demás facultades previstas en este Contrato,

corresponderá a este último: a) impartir las Instrucciones que fueren necesarias para la debida ejecución de los Servicios, lo cual se entiende sin perjuicio de la autonomía de gestión que corresponde a METRO y las consideraciones señaladas en la Cláusula 12; b) verificar el cumplimiento del estándar de calidad de servicio aplicable a los mismos conforme al Anexo 2 del Contrato; c) supervigilar el desarrollo de los Servicios y el cumplimiento de las obligaciones que corresponden a METRO, sin perjuicio de las facultades de fiscalización que correspondan a otros organismos competentes; y d) Coordinar la acción y servicios de los diferentes Actores del Sistema.

4.1.1 FACULTADES DEL MINISTERIO

Sin perjuicio de las demás atribuciones que el ordenamiento jurídico confiere al Ministerio y de lo establecido en este Contrato, el Ministerio tendrá las siguientes facultades:

- 4.1.1.1 Supervisar técnica y administrativamente la ejecución del presente Contrato.
- 4.1.1.2 Requerir a METRO la información que considere necesaria en los términos contemplados en la cláusula 11.1 del presente Contrato.
- 4.1.1.3 Verificar el cumplimiento de los Niveles de Servicio.
- 4.1.1.4 Participar con METRO y los Actores del Sistema en mesas técnicas de trabajo, orientadas al cumplimiento de los fines previstos en el Contrato. Lo tratado en estas mesas en ningún caso podrá limitar o restringir la responsabilidad de METRO por la correcta y adecuada prestación de los servicios comprometidos en virtud del presente Contrato.
- 4.1.1.5 Conocer y evaluar el informe que mensualmente debe entregar METRO al Ministerio, sobre el cumplimiento de los Niveles de Servicio previstos en el Contrato.
- 4.1.1.6 En general, verificar que METRO cumpla con sus obligaciones y aplicar las sanciones que correspondan, conforme a lo previsto en este Contrato.

4.1.2 FUNCIONES DEL MINISTERIO

El Ministerio por sí o a través del Administrador de Contrato, según corresponda, o de quien lo reemplace o suceda en sus funciones, ejercerá la supervisión técnica de la ejecución de los Servicios, y en particular, tendrá las siguientes funciones:

- 4.1.2.1 Velar por el correcto y oportuno desarrollo de los Servicios objeto del presente Contrato.
- 4.1.2.2 Desarrollar labores de control y seguimiento del cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente Contrato.
- 4.1.2.3 Poner a disposición de METRO, previa solicitud del mismo o cuando el MTT lo determine necesario, la información que éste pueda razonablemente requerir para el adecuado desarrollo de sus Servicios, siempre que dicha información sea susceptible de ser entregada de conformidad a la normativa vigente.
- 4.1.2.4 Participar con METRO en las mesas técnicas de trabajo establecidas de conformidad con el presente Contrato.
- 4.1.2.5 Requerir a METRO la entrega de la información en los términos contemplados en la cláusula 11.1 del presente Contrato.
- 4.1.2.6 Analizar los informes presentados por METRO relativos al cumplimiento de los Niveles de Servicio e informar a éste el monto de los eventuales descuentos que le corresponden de conformidad al grado de cumplimiento alcanzado o posibles bonificaciones si fueren procedentes, todo ello en conformidad con el procedimiento establecido en el Anexo 2 del Contrato.
- 4.1.2.7 Revisar y aprobar los informes de gestión y auditoría que METRO debe presentar con arreglo a lo establecido en la cláusula 11 del Contrato.

- 4.1.2.8 Canalizar y registrar las comunicaciones que se envíen o reciban por las Partes.
- 4.1.2.9 Administrar las claves y semillas de seguridad utilizadas en el Sistema de Seguridad y del mapping del Medio de Acceso.
- 4.1.2.10 Velar por la coordinación y facilitar la interacción entre los distintos Actores del Sistema, con el objeto de asegurar la integridad y continuidad del Sistema de Transporte.
- 4.1.2.11 Establecer los parámetros de las tablas operacionales del Sistema del Medio de Acceso, a excepción del contenido de la Lista Negra.
- 4.1.2.12 Definir las nuevas condiciones comerciales de acceso al Sistema de Transporte Público, lo que incluye al menos precios del medio de acceso, tarifa de etapa y viaje entre otros.
- 4.1.2.13 Ordenar correcciones transaccionales y acciones respecto de ellas.
- 4.1.2.14 Homologar nuevas versiones de software producto de los ajustes señalados en el numeral anterior, la corrección de errores o la incorporación de nuevos equipos o proveedores.
- 4.1.2.15 Las demás funciones establecidas en el presente Contrato que digan relación con el desarrollo y supervisión técnica de los Servicios.

4.1.3 OBLIGACIONES DEL MINISTERIO

- 4.1.3.1 Velar por el debido e íntegro pago a METRO de su remuneración por la prestación de los Servicios, en los términos convenidos en la cláusula 12.1.
- 4.1.3.2 Velar por el correcto y oportuno desarrollo de los servicios objeto del presente Contrato.
- 4.1.3.3 Poner a disposición de METRO, previa solicitud del mismo o cuando el MTT lo determine, la información que obre en poder del Ministerio acerca del funcionamiento del Sistema o de la provisión de los servicios por parte de otros Proveedores de Servicios del Sistema, y que éste pueda razonablemente requerir para el adecuado desarrollo de sus Servicios, siempre que dicha información sea susceptible de ser entregada de conformidad a la normativa vigente.
- 4.1.3.4 Entregar gratuitamente a METRO el derecho no exclusivo de usar la marca "bip!", con el solo fin que éste pueda ejecutar los Servicios contratados. Lo que incluye su uso en los sitios web autorizados, redes sociales y comunicación a clientes.
- 4.1.3.5 Hacer entrega, por sí o a través SONDA S.A. o quien legalmente lo suceda, en perfecto estado de operación y funcionamiento 2.000 Antenas de Carga nuevas, debiendo las Partes acordar un plan de instalación de estas Antenas. También deberá mantener (no retirar) los 747 tótems de autoservicio que se encontraban disponibles y operados por METRO a la fecha de suscripción del presente Contrato. Lo anterior deberá constar en un acta que deberá ser suscrita por METRO, SONDA y el Ministerio.
- 4.1.3.6 Velar por el funcionamiento global del Sistema, asumiendo la vocería frente a los Usuarios del Sistema en caso de fallas o interrupción del servicio, en todos aquellos casos en que no sea posible determinar al momento de su ocurrencia el motivo de la falla o Proveedor de Servicios del Sistema que hubiere dado lugar a la misma. En consecuencia, corresponderá a METRO gestionar las comunicaciones con los Usuarios respecto de fallas que digan relación exclusiva con sus servicios o que razonablemente puedan atribuirse a la ejecución de éstos.
- 4.1.3.7 En caso de término anticipado del Contrato y en virtud de las inversiones que METRO hubiere realizado con motivo del presente Contrato, velar porque el Sistema no experimente un enriquecimiento sin causa en perjuicio de METRO, todo de conformidad a la normativa vigente.
- 4.1.3.8 Respecto de los servicios prestados por el (los) Proveedor(es) de Servicios Tecnológicos, que fueren necesarios para que METRO dé cumplimiento a las

obligaciones que asume conforme al presente Contrato, el Ministerio deberá considerar el informe a que se refiere la cláusula 4.2.1.26, para efectos de evaluar los niveles de servicios de dicho proveedor(es).

4.2 DE METRO

4.2.1 OBLIGACIONES DE METRO

Sin perjuicio de las obligaciones previstas en este Contrato y sus Anexos, son obligaciones de METRO:

- 4.2.1.1 Prestar los Servicios con los estándares de calidad, permanencia, continuidad y seguridad establecidos en el Anexo 1 y 2 del Contrato. Las obligaciones que asume METRO en virtud de este Contrato no se interpretarán restrictivamente y, por lo tanto, incluirán todas las acciones necesarias para otorgar integralmente los servicios objeto del Contrato. Asimismo, corresponderá a METRO definir, ordenar y gestionar todos aquellos elementos comprendidos en su ámbito de acción que resultaren necesarios para alcanzar una ejecución de calidad de los Servicios.
- 4.2.1.2 Cumplir con la normativa reglamentaria, legal y contractual vigente que regula la prestación de los Servicios, en especial el cumplimiento de las relaciones contractuales vigentes con el Administrador Financiero del Transantiago (AFT) o quien lo suceda.
- 4.2.1.3 Cumplir las normas y procedimientos de seguridad relacionadas con el Sistema del Medio de Acceso que disponga el MTT.
- 4.2.1.4 Ejecutar los procedimientos operacionales y de seguridad que define la Tecnología Multivia en la prestación de los Servicios o la que la reemplace o complemente (C2D por ejemplo), de acuerdo a lo establecido por el Ministerio.
- 4.2.1.5 Adoptar oportunamente las medidas necesarias para mejorar la calidad de los Servicios cuando no se alcancen los Niveles de Servicio previstos en el Anexo 2 del Contrato, por causa imputable a METRO.
- 4.2.1.6 Adoptar las modificaciones en los Servicios establecidos en el presente Contrato o en su forma de provisión que requiera el Ministerio, de conformidad al principio de interrelación del Sistema y bajo las condiciones y consideraciones establecidas en la Cláusula 12 del Contrato.
- 4.2.1.7 Poner oportunamente a disposición del Ministerio y/o del Administrador de Contrato, según corresponda, la información que, conforme a este Contrato, le sea requerida por éste con relación al desarrollo de los Servicios, en los términos señalados en la cláusula 11. El acceso a la información en caso alguno podrá limitarse o condicionarse en virtud de invocar acuerdos de confidencialidad establecidos con terceros integrantes del Sistema o ajenos a éste.
- 4.2.1.8 Remitir periódicamente al Administrador de Contrato el (los) informe (s) sobre el grado de cumplimiento de los Niveles de Servicio y la información que sustente dicho(s) informe (s), previstos en la cláusula 11 y Anexo 2 del Contrato.
- 4.2.1.9 Mantener informado al Ministerio y al Administrador de Contrato de toda circunstancia material o jurídica que afecte la prestación normal de los Servicios, tan pronto como ocurra o tome conocimiento de ella, conforme a lo establecido en la cláusula 13 siguiente.
- 4.2.1.10 Recaudar, recibir, custodiar y transferir los recursos cuya recaudación y tenencia corresponda a METRO en virtud del presente instrumento, en los términos señalados en la cláusula 10.1, y realizar todos los actos que estuvieran bajo su control para la seguridad y preservación de los mismos, sin perjuicio de proceder de acuerdo a los procedimientos establecidos en el presente instrumento.
- 4.2.1.11 Cubrir, con cargo a sus propios recursos, cualquier diferencia entre el total de los recursos recaudados por las Redes de Comercialización y Carga del Medio de Acceso

- o por vía remota, establecidas en este contrato, y los fondos depositados por METRO en la Cuenta Bancaria 0 del Sistema. Lo anterior, conforme se establezca en la conciliación contable y financiera que deberá efectuar METRO de acuerdo a la cláusula 11 del Contrato o, según se establezca por el Ministerio a partir de la información entregada por METRO o por algún otro Proveedor de Servicios del Sistema y, sin perjuicio del derecho que asiste a METRO para demostrar la inexistencia de tales diferencias y/o recurrir posteriormente contra terceros responsables para recuperar las diferencias que METRO deposite en las Cuentas Bancarias del Sistema, en la forma y plazo que instruya el Ministerio.
- 4.2.1.12 Elaborar y entregar al Administrador de Contrato los informes de gestión que se establecen en la cláusula 11.2 y 11.3 de este Contrato.
- 4.2.1.13 Indemnizar con cargo a sus propios recursos los perjuicios que su actuar o inacción, o la de sus dependientes o subcontratistas, pudiere irrogar con motivo del desarrollo de sus servicios o por incumplimiento de sus obligaciones legales y contractuales, según lo señalado en la cláusula 10.1.
- 4.2.1.14 Realizar las acciones y cumplir las obligaciones que se establecen en las cláusulas 20 y 21 del presente Contrato, relativas a las condiciones al término del Contrato.
- 4.2.1.15 Cumplir íntegramente con el pago de las remuneraciones y cotizaciones previsionales y demás obligaciones laborales y previsionales que de conformidad a la normativa vigente correspondan a METRO respecto de sus trabajadores contratados para el cumplimiento del presente Contrato. Para acreditar esta circunstancia, METRO deberá acompañar al Administrador de Contrato una declaración jurada mensual que acredite el cumplimiento de sus obligaciones laborales. Dicha declaración deberá extenderse y ser presentada conforme al formato establecido en el Anexo 3 del Contrato.
- 4.2.1.16 Realizar y distribuir elementos de promoción de sus Puntos de Carga, con el fin de darlos a conocer a los Usuarios, según lo establecido en el Anexo 2.
- 4.2.1.17 No interferir de manera alguna la aplicación que maneja la Antena de Carga cuando se instale cualquier otro sistema en el POS.
- 4.2.1.18 Cumplir con las políticas compensatorias a que se refiere la letra D.5 del Anexo 1.
- 4.2.1.19 Instruir al Proveedor de Servicios Tecnológicos la confección de Listas Negras, según lo establecido en el literal B.3 del Anexo 1.
- 4.2.1.20 Informar al Ministerio la ubicación y condiciones de servicio de sus Redes de Carga de Subterráneo y Superficie (ubicación, si vende o no Medios de Acceso, horario de atención referencial, etc.) de conformidad con el presente Contrato, según lo dispuesto en la cláusula 11.2.1 y Anexo 2. Asimismo, proponer y desarrollar un plan de comunicaciones al Usuario.
- 4.2.1.21 Cumplir y respetar las Instrucciones y procedimientos que, de acuerdo a la normativa vigente y a lo previsto en el Contrato, dicte el Ministerio.
- 4.2.1.22 Relacionarse con los distintos Actores del Sistema, en los términos previstos en el presente Contrato.
- 4.2.1.23 Otorgar acceso al Ministerio, o a quien corresponda la supervisión del Contrato, a todos los antecedentes que sean necesarios para su labor de fiscalización y control del cumplimiento de las obligaciones emanadas del presente Contrato, en los términos señalados en la cláusula 14.4, sin que pueda oponer reserva fundada en derechos de autor o acuerdos de confidencialidad internos o con terceros que impidan o limiten el derecho del Ministerio para acceder a la información.
- 4.2.1.24 Respecto de los subcontratistas que pudieren haber, dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 183 A y siguientes del Código del Trabajo, que regula el Trabajo en Régimen de Subcontratación.
- 4.2.1.25 Nombrar a un funcionario de METRO como encargado del Contrato, según lo señalado en la cláusula 4.3.3.

- 4.2.1.26 Entregar el informe que permita al Ministerio evaluar los niveles de servicios del Proveedor de Servicios Tecnológico a que se refiere la cláusula 4.1.3.8.
- 4.2.1.27 Informar dentro del plazo establecido en la cláusula 10.3 y el Anexo 2 sobre toda falla de servicio de otro(s) Proveedor(es) del Sistema que potencialmente pueda provocar incumplimiento en los Niveles de Servicio.
- 4.2.1.28 Gestionar sus Servicios en aquellos Puntos de Carga o zonas geográficas que el Ministerio defina como de interés social, lo cual podrá significar, la inclusión de nuevos Puntos de Carga o la restitución de puntos comprendidos en la red inicial, que operen bajo las condiciones y estándares de calidad definidos para dicha red y que hubieren sido eliminados por METRO. La definición de las condiciones en conformidad a las cuales METRO cumplirá esta exigencia se establecerá por las Partes en las modificaciones que correspondan al Anexo 2, conforme a lo establecido en cláusula 6 del Contrato.

El incumplimiento de las obligaciones expuestas en esta cláusula podrá dar lugar a las sanciones previstas en el Anexo 4 y a los descuentos señalados en el Anexo 2 y, cuando corresponda, al cobro de la Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato.

4.2.2 DERECHOS DE METRO

El presente Contrato confiere a METRO los siguientes derechos:

- 4.2.2.1 Percibir como contraprestación por los servicios efectivamente prestados los ingresos derivados de la prestación de los mismos, en los términos y condiciones previstos en la cláusula 12.1 de este Contrato.
- 4.2.2.2 Celebrar los contratos y realizar todas las operaciones que considere útiles para el desarrollo de sus Servicios, sin más limitación que la sujeción a los términos de este Contrato y a lo previsto en la normativa vigente.
- 4.2.2.3 Realizar y canalizar ante las mesas técnicas de trabajo, propuestas para optimizar la operación de sus Servicios como aquellas que digan relación con la operación del Sistema en su conjunto.
- 4.2.2.4 Mantener comunicación formal con el Ministerio y recibir respuesta en los mismos términos a sus solicitudes y requerimientos en relación al presente Contrato, dentro de un plazo no superior a 30 Días.
- 4.2.2.5 Contar con un debido proceso administrativo en la aplicación de las sanciones administrativas contempladas en el presente Contrato, así como en la sustanciación de los demás procedimientos de impugnación a que hubiere lugar.
- 4.2.2.6 A que los informes de cumplimiento de los servicios prestados por los Proveedores de Servicios Tecnológicos sean considerados por el Ministerio.
- 4.2.2.7 Solicitar y recibir, si así correspondiere, la información que obre en poder del Ministerio y que fuere necesaria para el desarrollo de los servicios de METRO, en la forma, plazos y condiciones establecidas en el Contrato.
- 4.2.2.8 Solicitar y recibir, si así correspondiere, de los restantes Proveedores de Servicios del Sistema, los servicios e insumos necesarios para la correcta prestación de los Servicios establecidos en el presente Contrato.
- 4.2.2.9 Ser informado oportunamente de cualquier modificación relevante de los contratos de los restantes Actores del Sistema, que pudiere afectar los servicios prestados por METRO.
- 4.2.2.10 Solicitar la colaboración del Ministerio en el desarrollo de sus servicios de conformidad con el Contrato.
- 4.2.2.11 Impugnar la disminución del pago efectuado, en virtud de la aplicación de descuentos por incumplimiento de los Niveles de Servicio cuando, a juicio de

METRO, dicho incumplimiento no le fuere imputable, o sea producto de un hecho atribuible a un tercero, o por caso fortuito o fuerza mayor.

- 4.2.2.12 Plantear al Ministerio las iniciativas y propuestas de modificación de los servicios que estimen conducentes para su mejora continua y la satisfacción del Usuario.
- 4.2.2.13 Aprobar, sin exclusividad, las entidades que podrán ser Autorizadores de Medios de Pago para cargar cuotas de transporte o pagar medios de acceso, que operen vía METRO.

4.3 DE LAS RELACIONES ENTRE METRO Y EL MINISTERIO

4.3.1 DE LAS COMUNICACIONES Y LAS PERSONAS HABILITADAS

Para lograr una relación armónica y eficiente entre las Partes, se requiere de una coordinación, cooperación y comunicación fluida entre éstas, de modo que METRO pueda adoptar en forma oportuna y adecuada las decisiones estratégicas destinadas a la consecución de los objetivos y principios previstos en este Contrato.

Congruente a lo anterior, se crean las figuras de Administrador del Contrato y de Encargado del Contrato, cuyas funciones se establecen en las cláusulas 4.3.2 y 4.3.3 siguientes. Sin perjuicio de lo anterior, las facultades fiscalizadora y sancionadora se radican en la Subsecretaría de Transportes y el Ministerio.

Las comunicaciones formales se canalizarán a través del Administrador de Contrato, sin perjuicio de su remisión en copia al Director de Transporte Público Metropolitano y de las demás instancias que, de conformidad a este Contrato y a la normativa vigente, deban ser realizadas derechamente por o al (a la) Ministro(a) o Subsecretario(a) de Transportes.

4.3.2 DEL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO Y SUS FUNCIONES

Dentro del plazo de 10 Días Hábiles contados desde la entrada en vigencia del Contrato, el Ministerio nombrará un Administrador del Contrato y a su subrogante, para que en caso de impedimento del titular asuma sus funciones, sin necesidad de acreditar esta circunstancia ante terceros.

Las funciones del Administrador del Contrato serán las siguientes:

- 4.3.2.1 Instar por la correcta ejecución del presente Contrato.
- 4.3.2.2 Verificar y solicitar el cumplimiento de las especificaciones y requisitos de los Servicios del presente Contrato.
- 4.3.2.3 Determinar, si corresponde, el monto y la procedencia de los pagos que deben realizarse a METRO en virtud de este Contrato, e informar de ello al Director de Transporte Público Metropolitano.
- 4.3.2.4 Revisar la información y los documentos que deba presentar METRO de conformidad al presente Contrato, solicitar aclaraciones o enmiendas, y proponer a la Subsecretaría su aceptación, rechazo o modificación, según corresponda, de acuerdo a los procedimientos previstos en el presente Contrato.
- 4.3.2.5 Realizar evaluaciones de la calidad de los Servicios prestados por METRO y proponer las modificaciones que corresponda.
- 4.3.2.6 Desarrollar labores de control y seguimiento del cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente Contrato.
- 4.3.2.7 Informar a la Subsecretaría el incumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente Contrato.

- 4.3.2.8 Verificar el cumplimiento de los aspectos jurídicos, contables y administrativos y, en general, cualquier otro que emane de las obligaciones que se desprenden del presente instrumento.
- 4.3.2.9 Llevar el registro de las comunicaciones entre las Partes.
- 4.3.2.10 Cualquiera otra función establecida en el presente Contrato o que requiera el Ministerio.

4.3.3 DEL ENCARGADO DEL CONTRATO Y SUS FUNCIONES

Dentro del plazo de 10 Días Hábiles contados desde la entrada en vigencia del Contrato, METRO deberá informar al Ministerio el nombre del titular y subrogante que hará las veces de Encargado del Contrato, quien será la contraparte del Ministerio durante la vigencia de éste. En caso que el Encargado del Contrato cese en su calidad de tal, METRO deberá informar al Ministerio esta circunstancia y el nombre del nuevo titular y subrogante dentro del plazo de 5 Días de ocurrido el cese de funciones.

Las funciones del Encargado del Contrato serán las siguientes:

- 4.3.3.1 Informar al Administrador de Contrato de los Niveles de Servicio y de la consecución de los objetivos del Contrato.
- 4.3.3.2 Gestionar y ejecutar las obligaciones emanadas del presente Contrato.
- 4.3.3.3 Ser el único interlocutor ante el Ministerio, respecto de todas las funciones emanadas de este Contrato, independiente de que ellas sean ejecutadas directamente por METRO o subcontratadas con terceros.
- 4.3.3.4 Difundir la información relativa a la prestación de los Servicios, y ser receptor de las respuestas del Ministerio y otros actores con quienes interactúa.
- 4.3.3.5 Ser el único interlocutor por parte de METRO de las respuestas a los requerimientos de información que pueda generar el Ministerio respecto del cumplimiento de los Niveles de Servicio.
- 4.3.3.6 Asistir a las reuniones de seguimiento del servicio según sea requerido por el Modelo de Relación establecido en la cláusula 4.3.4 siguiente.

4.3.4 DEL MODELO DE RELACIÓN ENTRE METRO Y EL MINISTERIO

Con la finalidad de facilitar la debida ejecución de los Servicios y el funcionamiento del Sistema en su conjunto, las Partes constituirán mesas técnicas de trabajo, de carácter consultivo y no resolutorio, las cuales se conformarán bajo la figura de comités, que se establecerán e integrarán en función de las materias a abordar y de los requerimientos y características propias de los Servicios. Las funciones y organización básica a considerar serán las siguientes, sin perjuicio de aquellas adicionales que convengan las Partes:

- 4.3.4.1 El **Comité de Dirección**: estará conformado por un representante designado por el Ministerio y otro por METRO. El Comité de Dirección sesionará en forma trimestral, en la oportunidad que determinen las Partes, a falta de acuerdo resolverá el Ministerio. A este Comité le corresponderá:
 - 4.3.4.1.1 Llevar a cabo el seguimiento del cumplimiento de los Niveles de Servicio definidos en el Anexo 2 del Contrato.
 - 4.3.4.1.2 Presentar propuestas para el mejoramiento de los Servicios y del funcionamiento global del Sistema.
 - 4.3.4.1.3 Convocar a través de sus respectivos representantes a los restantes Proveedores de Servicios del Sistema que puedan verse afectados o tener interés en las materias que serán abordadas.

- 4.3.4.1.4 Prestar colaboración para la solución de discrepancias en la interpretación de los Niveles de Servicio aplicables.
- 4.3.4.1.5 Aprobar o rechazar los ajustes a las Tasas y los pagos a METRO de acuerdo a lo que se especifica en la cláusula 12.2.1 y 12.2.2 con relación a las condiciones económicas del Contrato.
- 4.3.4.2 El **Comité Técnico de Evaluación**: estará conformado por un representante debidamente facultado de cada Parte, y sesionará en forma mensual, a contar de la fecha que determinen las Partes, a falta de acuerdo resolverá el Ministerio. A este Comité le corresponderá:
 - 4.3.4.2.1 Llevar a cabo el seguimiento de la evolución del Servicio.
 - 4.3.4.2.2 Verificar el cumplimiento de los Niveles de Servicios.
 - 4.3.4.2.3 Supervisar y proponer cambios en el modelo de servicio o sus condiciones de desarrollo.
 - 4.3.4.2.4 Proponer prioridades entre las eventuales solicitudes de los distintos Actores del Sistema.
 - 4.3.4.2.5 Analizar resultados de las acciones de mejora.
 - 4.3.4.2.6 Convocar a los restantes Proveedores de Servicios del Sistema que puedan verse afectados o tener interés en las materias que serán abordadas.

CLÁUSULA 5. DE LA CESIÓN DEL CONTRATO

METRO podrá ceder el presente Contrato previa autorización expresa y por escrito del Ministerio. No obstante lo anterior, en el caso que METRO desee ceder el Contrato a una o más de sus sociedades filiales o coligadas, no será necesario la autorización previa del Ministerio, sin perjuicio de los actos administrativos que deba realizar el MTT. La cesión sólo podrá hacerse a una o más personas jurídicas que cumplan las condiciones y requisitos que resulten exigibles a METRO para la prestación de los Servicios, de conformidad a este Contrato.

El procedimiento para la aprobación de la cesión será determinado por el Ministerio mediante el correspondiente acto administrativo, el que considerará los antecedentes que deberán acompañarse, y los plazos para las actuaciones. Con todo, el plazo para determinar la procedencia de la autorización no podrá exceder de 45 Días Hábiles contados desde la presentación de la solicitud. La resolución que la rechaza deberá ser fundada. Una vez verificada la cesión en los términos previstos en esta cláusula, el Ministerio procederá a devolver las garantías de la sociedad cedente, dentro de los 15 Días Hábiles siguientes y previa entrega de las nuevas garantías que constituya el cesionario.

CLÁUSULA 6. DOCUMENTOS INTEGRANTES DEL CONTRATO

Los siguientes documentos forman parte integrante del Contrato para todos los efectos legales y contractuales y constituyen fuentes de obligaciones y derechos para las Partes:

- 6.1 El presente Contrato, y
- 6.2 Los Anexos del presente Contrato son:
 - Anexo 1 "De los Servicios".
 - Anexo 2 "Estándar de Servicio y Otros".
 - Anexo 3 "Declaración de cumplimiento de obligaciones laborales".
 - Anexo 4 "Multas y Sanciones".
 - Anexo 5 "Equipo de Administración de Emergencias".

Los Anexos señalados en la cláusula 6.2 precedente, se agregan al final del presente Contrato, siendo parte integrante del mismo para todos los efectos.

Sin perjuicio de lo anterior, las Partes podrán siempre modificar de común acuerdo los Anexos del Contrato.

CLÁUSULA 7. OBJETO DEL CONTRATO

Por el presente instrumento, METRO se obliga a prestar en la forma y oportunidad que se establece en el Anexo 1 del Contrato, los siguientes servicios complementarios de Emisión y Comercialización, Red de Carga en Subterráneo y Superficie, y Post venta del Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago, los cuales se organizarán en secciones que incorporarán los siguientes servicios y características:

7.1 EMISIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE MEDIO DE ACCESO

Este servicio considera:

El Medio de Acceso a que se refiere este contrato y que corresponde al establecido por el MTT como un Medio de Acceso cerrado, que solo puede ser utilizado para transporte público de pasajeros, al cual es posible cargarle Cuotas de Transporte para viajar en los modos habilitados por el Sistema y no constituye, para estos efectos, un Medio de Pago para otros fines. La referencia que se efectúa a los Medios de Acceso en la presente cláusula debe entenderse realizada a aquellos Medios de Acceso de formato obligatorio como de distribución voluntaria (multiformato).

METRO deberá Emitir, Custodiar y Comercializar el Medio de Acceso, en cualquiera de sus soportes y formatos autorizados por el MTT. Para ello, el MTT faculta a METRO a Emitir, de manera no exclusiva, y Comercializar el Medio de acceso al Sistema de Transporte Público Metropolitano de Pasajeros.

La Emisión estará sujeta a todas las características e indicadores que el MTT establezca, incluyendo al menos la fabricación, control de calidad y distribución, manteniendo los estándares de Emisión existentes a la fecha de suscripción del presente Contrato.

METRO deberá comercializar en sus Redes (red Subterránea de Metro y PCMAV de Superficie) los Medios de Acceso que emita y no estará obligado a hacerlo con aquellos que sean emitidos por terceros.

No obstante lo anterior, METRO tendrá la exclusividad en la Emisión y Comercialización de Medios de Acceso con beneficios, en los formatos, soporte y tecnología actuales o en los que el MTT establezca, lo que incluye: TNE, TAM Intermodal y TAM-Metro. La Comercialización de estos Medios de Acceso podrá también realizarse por terceros autorizados por el MTT. En caso de que la comercialización se realice por instituciones públicas (ChileAtiende por ejemplo), estas no deberán generar costos por concepto de comisión de comercialización para el MTT. La mantención de las bases de datos que registran a los beneficiarios antes mencionados será responsabilidad de METRO.

Sin perjuicio de aquello la TNE en particular, no es comercializada directamente por Metro al respectivo beneficiario, sino que es entregada por éste a la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB) dependiente del Ministerio de Educación, como resultado de un proceso centralizado, organismo que hará entrega, posteriormente, al usuario/beneficiario.

7.2 POSTVENTA Y CANALES

Este servicio considera:

METRO deberá realizar la Postventa de todos los Medios de Acceso emitidos y comercializados por empresas o instituciones autorizadas y facultadas por el MTT, sin perjuicio de la responsabilidad de terceros emisores de Medios de Acceso por problemas o defectos imputables a ellos. Esto incluye todas las tareas realizadas a la fecha de suscripción del presente Contrato, entre ellos: traspasos de saldo, cambio de tarjetas, reclamos, quejas y sugerencias. Los Servicios de Postventa incluyen también la utilización del Medio de Acceso hasta la validación en el Sistema.

En el caso de las tarjetas no emitidas por METRO, que el área de Postventa estime necesario su recambio, éstas deberán ser pagadas con cargo a recursos del Sistema a METRO al valor de venta al público, las cuales serán informadas por METRO al MTT, mensualmente en una liquidación específica para estos efectos. El pago efectuado con cargo a recursos del Sistema a METRO podrá ser impugnado, debiendo METRO en tal caso acreditar, mediante un informe técnico del Operador Tecnológico, la inutilización efectiva de dichas tarjetas.

El servicio deberá prestarse a través de canales presenciales, telefónicos, redes sociales, web y otros, bajo los niveles de servicios establecidos en el Anexo 2.

METRO tendrá la administración y uso no exclusivo de la marca Redbip!, y los nombres de dominio internet redbip.cl y tarjetabip.cl, lo que incluye página web, redes sociales y comunicación a clientes. El MTT instruirá sus contenidos y forma de operación.

El servicio se realizará al menos en los PCMAV y CAE.

7.3 REDES DE CARGA

Para efectos de la prestación de este servicio, el MTT faculta a METRO a Emitir y Comercializar, de manera no exclusiva, Cuotas de Transporte, para ser cargadas en el Medio de acceso al Sistema de Transporte Público Metropolitano de Pasajeros. Este servicio considera:

7.3.1 Red de Carga en Subterráneo.

METRO deberá poner a disposición puntos ubicados en todas las Estaciones de su red, en donde se proveerán presencialmente los siguientes servicios, según corresponda de acuerdo al Canal, sin perjuicio de aquellos provistos a los Usuarios o al Sistema según corresponda:

Servicios provistos a los Usuarios:

- (a) La provisión, operación y administración de la Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso y su integración;
- (b) La comercialización de Medios de Acceso;

De aquellos en los mencionados literales a) y b), los servicios de Comercialización y Carga del Medio de Acceso, en particular, serán provistos a los Usuarios tanto en boleterías como en máquinas de autoservicio.

Servicios provistos al Sistema:

- (c) La recaudación, registro y custodia de los recursos pagados por los Usuarios para acceder a los Servicios de Transporte Público, hasta el depósito de dichos fondos en las Cuentas Bancarias del Sistema, conforme a lo establecido en el Anexo 1; y

Servicios provistos tanto a los Usuarios como al Sistema:

- (d) La entrega al Ministerio, a los Usuarios y a los demás Proveedores de Servicios del Sistema que corresponda, de la información y reportes de la información establecida en este Contrato, necesaria para el adecuado funcionamiento de los diferentes servicios que integran el Sistema.

METRO y/o sus filiales y coligadas, estarán autorizadas para usar la infraestructura de Carga del Medio de Acceso en boleterías para prestar servicios a terceros, como la carga de Medios de Pago para otros fines, en la medida que se mantengan los estándares de atención comprometidos con el MTT, de acuerdo al Anexo 2. En tal caso se deberá aplicar una lógica de prorrateo por transacciones para el cálculo de los costos. Este prorrateo se aplicará sobre los costos totales de los servicios de boletería considerados en el cálculo de la Tasa de Subterráneo, tomando el monto proporcional de las transacciones de carga por sobre el total de transacciones realizadas en las boleterías.

7.3.2 Red de Carga en Superficie.

METRO deberá poner a disposición, puntos físicos ubicados en superficie, denominados Puntos de Carga de Medio de Acceso (PCMA) y Puntos de Carga de Medio de Acceso con Servicios Adicionales (PCMAV), en general compuesto por redes de adquirencia de comercios, en donde deberá proveer a los Usuarios o al Sistema según corresponda: los siguientes servicios prestados por METRO, ya sea por sí o a través de terceros, según se describe:

Servicios provistos a los Usuarios:

- a) La provisión, operación y administración de la Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso y su integración. Esto considera:
 - i. 1.436 Puntos de Carga de Medio de Acceso (PCMA)
 - ii. 36 Puntos de Carga de Medio de Acceso con Servicios Adicionales (PCMAV), dentro de los cuales se entienden incorporados los PCMAV de Tren Central
- b) La comercialización de Medios de Acceso en los PCMAV;

Servicios provistos al Sistema:

- c) La recaudación, registro y custodia de los recursos pagados por los Usuarios para acceder a los Servicios de Transporte Público, hasta el depósito de dichos fondos en las Cuentas Bancarias del Sistema, conforme a lo establecido en el Anexo 1; y

Servicios provistos a los Usuarios y al Sistema:

- d) La entrega al Ministerio, a los Usuarios y a los demás Proveedores de Servicios del Sistema que corresponda, de la información y reportes la información establecida en este Contrato, necesaria para el adecuado funcionamiento de los diferentes servicios que integran el Sistema.

Para la provisión de estos servicios, el MTT entregará a METRO, a la suscripción del presente contrato, 2.000 Antenas de Carga, para que éste las instale en los POS de los Puntos de Carga

de superficie, debiendo integrarlas tecnológicamente de acuerdo a un Plan de integración, que acordarán las partes, al Switch y Sistema Central de Gestión de Pago, provisto por el Proveedor Tecnológico del Sistema, sindicado por el MTT.

Todos los servicios descritos podrán ser subcontratados por METRO, sin que ello lo exima de alguna responsabilidad frente al MTT.

El incumplimiento de los estándares de calidad de servicio definidos para las Redes de Carga (Subterráneo y Superficie) provistos por METRO, dará lugar a los descuentos previstos en el Anexo 2 del presente instrumento. Por su parte, el incumplimiento de las obligaciones que emanan de este Contrato, faculta al Ministerio para (i) aplicar las multas o poner término anticipado al Contrato, en los casos y condiciones previstas en la cláusula 19.1 o el Anexo 4 del mismo, y (ii) cobrar la Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato, cuando fuere procedente, salvo situaciones de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobadas.

7.4 OTROS SERVICIOS

METRO deberá poner a disposición otros servicios solicitados por el Ministerio, para el uso del propio MTT o de otros Actores del Sistema, que no se encuentran incluidos en los puntos precedentes, de acuerdo a estándares de calidad descritos en Anexo 2. Entre estos se cuentan:

a) Servicio de Plataforma de Activación de Cuotas de Transporte y Convenios, en dispositivos con NFC, lo que incluye i) Servicios de Hosting y Monitoreo de la plataforma de descarga NFC, y ii) Servicios de Contrato de Mantenimiento y upgrade de la Aplicación, en servidores (SSR) y en APP.

El MTT podrá instruir a METRO la mejora del Servicio de Plataforma de Activación de Cuotas de Transporte y Convenios, en dispositivos con NFC, incluyendo operaciones vía API y una plataforma para una mayor cantidad de transacciones.

Estos servicios, serán usados preferentemente por otros Actores del Sistema para operaciones virtuales o en la Nube, como Activación de Cuotas de Transporte y descarga de Convenios en los Medios de Acceso, que no son materia de este Contrato.

b) Servicio Switch y HSA, provisto por el Proveedor de Servicios Tecnológicos - Sonda S.A. o quien lo sustituya - que consiste en dar continuidad operacional a la Red de Carga Subterráneo producto del cambio de infraestructura a nivel de servidores centrales por parte de dicho Proveedor.

c) Servicio de comunicaciones y plan de datos para los puntos de venta de los Operadores de Superficie y que utilicen al menos una Antena de Carga, que consiste en permitir el normal funcionamiento, tráfico de datos e intercambio de información entre el POS y sus correspondientes Antenas de Carga y Sistemas Centrales.

d) Otros servicios que el MTT encargue.

e) Servicios transitorios:

i. Servicio de plataforma Switch, provisto por el Proveedor de Servicios Tecnológicos - Sonda S.A. – para permitir la migración de los Puntos de Venta en la Red de Superficie.

ii. La operación residual de los servicios prestados durante la transición al presente contrato, como los PCMA y PCMAV a los que se le hubiese puesto término anticipado, y que se detallan a continuación: Servipag, servicio de PCMA (Contrato CO-294-2013-G) y PCMAV (Contrato CO-226-2013-G), ServiEstado servicio de PCMA (Contrato CO-365-2013-G), 12 Contratos PCMAV red de Fullcarga (Contratos: CO-232-2013-G, MARCOS AURELIO VARGAS FERRADA; CO-232-2014-G, MAXIMO SERGIO CARREÑO MARAMBIO; CO-257-2013-G, MAXIMO SERGIO CARREÑO MARAMBIO; MP-031-2019-G, CAROLINA ISABEL PADILLA ARELLANO; CO-269-2013-G, CLAUDIO MARCELO CUBILLOS RAVEST; CO-258-2013-G, FREDDY ANDRES BUSTOS BARRAS; CO-261-2013-G, JACQUELINE DEL CARMEN BRAVO VENEGAS; CO-262-2013-G, CASANDRA VALERIA VEJAR PALACIOS; CO-264-2013-G, GABRIELA DE LA NIEVES RAMIREZ PARRA; CO-270-2013-G, SANCHEZ Y URZUA LTDA.; CO-271-2013-G, GRACIELA DEL PILAR JARAQUEMADA y CV-291-2016-G, FERNANDO SEGUNDO CABRA BARRERA), que operaban bajo el anterior contrato entre MTT y Metro.

iii) Servicios de desarrollo y ajustes por concepto de integración de las nuevas Antenas de Carga por parte de los Operadores de la Red de Superficie.

iv) Servicio de adquisición de Cuotas de Transporte vía Internet: Mediante sitios web con acceso seguro (protocolo https o superior), para ser incorporadas con posterioridad a un Medio de Acceso recargable específico de cualquier formato. Este servicio no ha sido habilitado permanentemente por METRO, habiéndose prestado, para asegurar la continuidad en la prestación de los servicios del antiguo Contrato MTT-METRO, hasta el día 02 de febrero de 2022.

7.5 ALCANCE DE LOS SERVICIOS Y SERVICIOS NO INCLUIDOS

El MTT ha establecido que cualquier otro servicio no incluido en este Contrato o alcance de los incluidos, a modo de ejemplo: Red de Carga en la Nube o realizado por medios virtuales o realizado con tecnología distinta a las Antenas de Carga usadas en las Redes de Carga de Superficie y Subterráneo; puede y podrá ser contratado a otros Actores de Sistema. De tal forma, la única facultad entregada exclusivamente a METRO en este Contrato, es la referida a la Emisión y Comercialización de Medios de Acceso con Beneficios, de acuerdo a lo descrito en la Cláusula 7.1.

CLÁUSULA 8. DE LA VIGENCIA DEL CONTRATO

Los derechos y obligaciones establecidos en el presente Contrato comenzarán a regir a partir del 1 de septiembre de 2021 y, se extenderán por el lapso de 24 meses, con la posibilidad de ampliarse, de común acuerdo por las partes, por un lapso adicional de 12 meses.

CLÁUSULA 9. GARANTÍAS DEL CONTRATO

9.1 GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

9.1.1 CARACTERÍSTICAS DE LA GARANTÍA

Con el objeto de caucionar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones referidas a la prestación de los Servicios, METRO, previa conformidad del Ministerio, deberá entregar a más tardar a los 90 Días siguientes a la total tramitación del acto administrativo que aprueba el presente Contrato, diez boletas de garantía bancarias o pólizas de seguro por un monto de UF 5.000 cada una. La glosa de dichas boletas será: "Para garantizar el fiel cumplimiento del Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Emisión y Comercialización, Red de Carga en Subterráneo y Superficie y Post Venta del Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago". Si las garantías consistieren en boletas bancarias, deberán ser emitidas en Santiago de Chile, por un banco con sucursal en Chile, y emitirse de forma nominativa, no endosable, irrevocables, pagaderas a la vista y al sólo requerimiento de la Subsecretaría de Transportes. Si la garantía consistiere en una póliza de seguro, ésta deberá ser de ejecución inmediata, sin liquidador, ni cláusula de arbitraje, emitida por una compañía aseguradora inscrita en la Comisión para el Mercado Financiero de Chile. METRO deberá acreditar haber pagado la totalidad de la prima correspondiente al período de vigencia de la póliza respectiva.

En ningún caso podrá quedar sometido el cobro de la garantía a la ratificación de un banco extranjero, mandante o tomador beneficiario, lo que deberá ser declarado por el banco o entidad emisora expresamente en el correspondiente instrumento.

Las Garantías de Fiel Cumplimiento deberán cubrir todo el período de vigencia del Contrato y hasta los 6 meses posteriores a su fecha de término. Sin perjuicio de lo anterior, las Partes convienen en que su vigencia mínima podrá ser de 12 meses a partir del comienzo de la prestación de los servicios objeto del presente Contrato, lo que implicará necesariamente la obligación de METRO de renovarla sucesivamente, en cada ocasión, por un período mínimo de 12 meses.

9.1.2 RENOVACIÓN DE LA GARANTÍA

9.1.2.1 Por vencimiento

La Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato deberá ser renovada a lo menos anualmente y entregada al Ministerio con a lo menos 15 Días de anticipación a su vencimiento por las mismas cantidades, exigencias e idénticos términos, señalados en la cláusula 9.1.1.

En caso de no renovación de las Garantías de Fiel Cumplimiento del Contrato en la oportunidad que corresponde, el Ministerio podrá cobrar, sin necesidad de declaración judicial alguna, las garantías que obren en su poder.

Las Garantías de Fiel Cumplimiento para el último año de vigencia del Contrato deberán mantenerse vigente por 18 meses, por lo que podrá tener una vigencia mínima inicial de 12 meses, debiendo por lo tanto renovarse en los términos y en la oportunidad antes descritos por un nuevo período de 6 meses, de forma tal que la vigencia de la garantía supere en al menos 6 meses la fecha de término del Contrato.

9.1.2.2 Por cobro

En caso de cobro o ejecución de la Garantía de Fiel Cumplimiento, METRO deberá entregar al Ministerio, dentro de los 5 Días hábiles siguientes, una nueva garantía (boleta de garantía o póliza de seguro) por el mismo monto y términos que las anteriores con el fin de que el Contrato se mantenga garantizado permanentemente.

Entregada al Ministerio las garantías referidas en esta cláusula, éste instruirá al banco emisor de la misma para que, en caso de su cobro y ejecución y previa comunicación del Ministerio, mantenga y custodie los respectivos fondos hasta que el Ministerio ordene su transferencia.

9.1.3 EJECUCIÓN DE LA GARANTÍA

Todo incumplimiento grave del presente Contrato que no tenga asignado una garantía especial, facultará al Ministerio al cobro inmediato de las garantías que obren en su poder, así como a la caducidad del Contrato, según lo previsto en la cláusula 19.1 y en el Anexo 4 del mismo. El no cumplimiento íntegro de la obligación de reemplazo o renovación de la Garantía de Fiel Cumplimiento, según corresponda, constituirá un incumplimiento del presente Contrato que no tiene asignada una garantía especial, permitiéndole al Ministerio dar lugar al cobro inmediato de las garantías que obren en su poder, así como a la caducidad del Contrato, según lo previsto en el Anexo 4 del mismo.

Asimismo, las Garantías de Fiel Cumplimiento podrán hacerse efectivas en caso de que METRO no pague las multas ejecutoriadas de conformidad al Contrato, cuando se hubiere dispuesto la caducidad del Contrato y/o en los demás casos establecidos en el Contrato y sus Anexos.

La Garantía de Fiel Cumplimiento destinada a caucionar el cumplimiento de las obligaciones previstas en el Contrato deberá pagarse con el sólo mérito de un certificado que al efecto otorgue el Subsecretario de Transportes, en el sentido de que METRO se ha puesto en situación de hacerla efectiva, lo que deberá señalarse en dicho documento.

En todo caso, esta garantía constituye la evaluación anticipada de los perjuicios que sufre el Estado como consecuencia del incumplimiento del Contrato por parte de METRO.

9.2 GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES LABORALES, PREVISIONALES Y DE SALUD

Cuando la Dirección del Trabajo, las Instituciones Previsionales, los Tribunales de Justicia u otro organismo competente determine, mediante el respectivo documento, que existe incumplimiento de las obligaciones laborales, previsionales y de salud, que correspondan a METRO por aplicación de lo pactado en los respectivos contratos individuales de trabajo celebrados con sus trabajadores para el cumplimiento del presente Contrato, el Ministerio podrá ejecutar la garantía regulada a continuación.

9.2.1 CARACTERÍSTICAS DE LA GARANTÍA

Con el objeto de caucionar el cumplimiento de las obligaciones laborales, previsionales y de salud que corresponden al METRO respecto de sus trabajadores para el cumplimiento del presente Contrato, y previa conformidad del Ministerio, éste deberá entregar a más tardar a los 90 Días siguientes a la total tramitación del acto administrativo que aprueba el presente Contrato, una boleta de garantía o póliza de seguro por un monto de UF 1.000. La glosa de cada boleta será: "Para Garantizar el Cumplimiento de las Obligaciones Laborales y de Seguridad Social derivadas del Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Emisión y Comercialización, Red de Carga en Subterráneo y Superficie y Post Venta del Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago." Si la garantía consistiere en una boleta bancaria, ésta deberá ser emitida en Santiago de Chile, por un banco con sucursal en Chile, y emitirse de forma nominativa, no endosable, irrevocable, pagadera a la vista y al sólo requerimiento de la Subsecretaría de Transportes. Si la garantía consistiere

en una póliza de seguro, ésta deberá ser de ejecución inmediata, sin liquidador, ni cláusula de arbitraje, emitida por una compañía aseguradora inscrita en la Comisión para el Mercado Financiero de Chile. METRO deberá acreditar haber pagado la totalidad de la prima correspondiente al período de vigencia de la póliza respectiva.

En ningún caso podrá quedar sometido el cobro de la garantía a la ratificación de un banco extranjero, mandante o tomador beneficiario, lo que deberá ser declarado por el banco o entidad emisora expresamente en el correspondiente instrumento.

La Garantía deberá cubrir todo el período de vigencia del Contrato. Sin perjuicio de lo anterior, las Partes convienen en que su vigencia mínima podrá ser de 12 meses, a partir de la fecha de entrada en vigencia del Contrato, lo que implicará necesariamente la obligación de METRO de renovarla sucesivamente, en cada ocasión, por un período mínimo de 12 meses.

9.2.2 RENOVACIÓN DE LA GARANTÍA

9.2.2.1 Por vencimiento

La Garantía de Cumplimiento de las Obligaciones Laborales, Previsionales y de Salud deberá ser renovada anualmente y entregada al Ministerio con a lo menos 30 Días de anticipación a su vencimiento por las mismas cantidades, exigencias e idénticos términos, señalados en el punto 9.2.1 de la presente cláusula.

En caso de no renovación de la garantía en la oportunidad prevista, el Ministerio podrá cobrar, sin necesidad de declaración alguna, la garantía que obre en su poder.

La Garantía de Cumplimiento de las Obligaciones Laborales, Previsionales y de Salud para el último año de vigencia del Contrato deberá mantenerse vigente por 18 meses, por lo que podrá tener una vigencia mínima inicial de 12 meses, debiendo por lo tanto renovarse en los términos y en la oportunidad antes descritos por un nuevo período de 6 meses, de forma tal que la vigencia de la garantía supere en al menos 6 meses la fecha de término del Contrato.

9.2.2.2 Por cobro

En caso de cobro de la Garantía de Cumplimiento de Obligaciones Laborales, Previsionales y de Salud, METRO deberá entregar al Ministerio, dentro de los 5 Días hábiles siguientes, una nueva boleta o póliza de garantía por el mismo monto y términos que reconstituya la anterior.

Entregada al Ministerio la garantía referida en esta cláusula, éste instruirá al banco emisor de la misma para que, en caso de su cobro y ejecución y previa comunicación del Ministerio, mantenga y custodie los respectivos fondos hasta que el Ministerio ordene su transferencia.

9.2.3 EJECUCIÓN DE LA GARANTÍA

El no cumplimiento íntegro de la obligación de reemplazo o renovación de la Garantía de Cumplimiento de Obligaciones Laborales Previsionales y de Salud, según corresponda, constituirá un incumplimiento del presente Contrato y, en consecuencia, podrá dar lugar al cobro inmediato de la garantía que obre en poder del Ministerio, así como a la caducidad del Contrato, según lo previsto en la cláusula 19.1 y en el Anexo 4 del mismo.

Asimismo, en caso de verificarse un incumplimiento de las obligaciones laborales, previsionales o de salud que corresponde a METRO para el cumplimiento del presente Contrato, según lo determine la Dirección del Trabajo o los Tribunales de Justicia competentes

mediante la correspondiente multa ejecutoriada o sentencia judicial ejecutoriada, previo a la ejecución de la garantía, el Ministerio requerirá a METRO el pago de la prestación laboral, previsional o de salud impaga, dentro de los 5 Días Hábiles siguientes a su notificación. Trascurrido dicho plazo sin que METRO haya acreditado el pago antes referido, el Ministerio podrá ejecutar el cobro de la Garantía de Cumplimiento de Obligaciones Laborales, Previsionales y de Salud.

La Garantía destinada a caucionar el cumplimiento de las Obligaciones Laborales, Previsionales y de Salud que corresponden a METRO respecto de sus trabajadores contratados para el cumplimiento del presente Contrato, deberá pagarse con el sólo mérito de un certificado que al efecto otorgue el Subsecretario de Transportes, en el sentido de que METRO se ha puesto en situación de hacerla efectiva, lo que deberá señalarse en dicho documento.

TÍTULO III **DEL RÉGIMEN DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

CLÁUSULA 10. DE LAS RESPONSABILIDADES

En virtud del presente instrumento, METRO se obliga a prestar los Servicios señalados en la cláusula 7, que se detallan en el Anexo 1 del Contrato, en la forma y oportunidad prevista en ellos.

Los estándares de medición de la calidad de los Servicios durante la vigencia del presente Contrato serán aquellos contemplados en el Anexo 2 del mismo.

Si a futuro y de conformidad a los servicios que serán provistos por METRO en virtud del presente instrumento se requiriere la celebración de uno o más contratos entre METRO y el Operador Tecnológico, o bien si el Ministerio, en uso de sus atribuciones, reemplazare o incorporar a uno o más Proveedores de Servicios del Sistema y, como consecuencia de ello, resultare necesaria la suscripción de nuevo(s) contrato(s) entre METRO y el (los) Proveedor(es) de Servicio(s) del Sistema, METRO dispondrá de un plazo razonable -que en ningún caso será menor a 15 Días Hábiles- para la revisión del (los) contrato(s) y para el envío de sus comentarios, con el fin que METRO y el Ministerio puedan acordar su texto.

En caso de no existir acuerdo entre las Partes, METRO deberá suscribir el (los) contrato(s) con el (los) Proveedor(es) de Servicios del Sistema que le instruya el Ministerio, en los términos que éste especifique y dentro del plazo prudencial que establezca el Ministerio, el que en ningún caso será menor a 10 Días Hábiles contados desde la recepción de la Instrucción correspondiente. No obstante, y solo en este caso, METRO deberá dar cumplimiento a los términos del contrato celebrado.

Conjuntamente con la Instrucción a que se refiere el párrafo anterior, el Ministerio deberá comunicar a METRO el inicio del procedimiento de revisión a que se refiere la cláusula 12.2 del Contrato, si correspondiere.

La no suscripción oportuna e íntegra de los instrumentos señalados en la presente cláusula podrá dar lugar a las sanciones establecidas en el Anexo 4 del presente Contrato.

10.1 RESPONSABILIDAD DE METRO POR SUS SERVICIOS

METRO será el único y exclusivo responsable ante el Ministerio, el Sistema y sus Usuarios de la correcta prestación de los Servicios establecidos en el presente instrumento y responderá de culpa leve en la ejecución y operación de los Servicios establecidos en la cláusula 7, con excepción del servicio de recaudación y depósito de los recursos provenientes de la Comercialización y Carga del Medio de Acceso y del servicio de emisión, depósito y distribución de los Medios de Acceso, en cuyo caso su responsabilidad se extenderá hasta la culpa levisima.

En consecuencia, METRO indemnizará con cargo a sus propios recursos los perjuicios que su actuar o inacción, o de sus dependientes o subcontratistas, en la prestación de sus Servicios, pudiere irrogar con motivo del desarrollo de sus Servicios o por incumplimiento de sus obligaciones contractuales.

METRO será responsable de los daños y perjuicios que se produjeran por su causa, la de sus dependientes, la de sus bienes o de aquellos que estén bajo su administración, y aquella derivada de la operación causada por su personal contratado bajo cualquier modalidad y para cualquier fin, o por sus proveedores de servicios o contratistas.

El Ministerio y el Directorio de Transporte Público Metropolitano no serán responsables frente a terceros por las obligaciones que asumiere o debiere asumir METRO con aquéllos, ni por los daños que cause este último, directa o indirectamente en el desarrollo de su gestión, ni de sus empleados, agentes, representantes, proveedores, contratistas y bienes, salvo que dichos daños se hubieren producido en cumplimiento de Instrucciones expresas del Ministerio.

10.2 ALCANCE DE LA RESPONSABILIDAD DE METRO

METRO no será responsable por:

- a) Fallas en la tecnología asociada al Medio de Acceso (Antenas, Validadores) y el software y parámetros residentes en ellos, salvo que se produzcan por falta de mantención de los dispositivos o por mala programación o parametrización atribuible a METRO.
- b) Fraudes tecnológicos asociados al Medio de Acceso.
- c) Proveer servicios de acreditación y homologación de equipos.
- d) Cobros erróneos a Pasajeros, salvo que se produzcan por falta de mantención de los validadores o por mala programación o parametrización atribuible a METRO.
- e) Indisponibilidad de Servicios producto de mantenimiento o caídas de Switch y/o HSA o del Proveedor de Servicios Tecnológicos, siempre que dicho proveedor hubiere sido designado por el Ministerio y cualquier incumplimiento que tuvo su origen en la acción u omisión de algún otro Proveedor de Servicios Complementarios. Lo anterior, se entiende sin perjuicio del aviso y de las acciones que en tal caso correspondan a METRO de conformidad a lo señalado en el Anexo 2.

10.3 RESPONSABILIDAD EN CASO DE FALLAS DE SERVICIO

Los Servicios que METRO se obliga a prestar de conformidad a la cláusula 7 de este Contrato, consideran la ejecución de todos aquellos procesos, procedimientos y actuaciones, así como la adopción de las decisiones y medidas correctivas y preventivas que fuesen necesarias para la resolución autónoma por parte de METRO de las contingencias y fallas de servicio que: (i) se encuentren comprendidas dentro de la naturaleza y ámbito propio de los Servicios y, (ii) que fueren requeridas para alcanzar una gestión y operación satisfactoria de los Servicios Complementarios de Emisión y Comercialización; Red de Carga en Subterráneo y Superficie y Post venta del Medio de Acceso.



Con todo, las fallas o contingencias de las que tome conocimiento METRO, que alteren la operación normal de sus Servicios y que se deriven de la ejecución o inejecución de los servicios que corresponden a algún(os) otro(s) Proveedor(es) de Servicios Complementarios del Sistema, deberán ser oportunamente comunicadas por METRO a dicho Proveedor y al Administrador de Contrato, mediante el correspondiente Aviso de Falla de Servicio, el cual:

(i) deberá ajustarse al protocolo que será definido por dicho proveedor de servicios en conjunto con METRO y, en caso de no haber acuerdo resolverá el Ministerio. El protocolo será aprobado por el Ministerio dentro de un plazo máximo de 30 Días Hábiles contados desde la entrada en vigencia del Contrato, y se entenderá para todos los efectos, parte integrante del presente instrumento, y

(ii) dará cuenta, además, de la colaboración que METRO prestará al respectivo Proveedor de Servicios Complementarios para el restablecimiento del funcionamiento normal del Servicio, si ello corresponde, por encontrarse comprendido dentro del ámbito propio de los Servicios de METRO. Este Aviso de Falla de Servicio deberá ser entregado en un plazo máximo de 4 horas hábiles, contadas desde el hecho que la origina o desde que METRO hubiere tomado conocimiento de la falla o contingencia, y METRO deberá disponer y acompañar al Administrador de Contrato los comprobantes y respaldos que acrediten haber cumplido con su obligación de generar y transmitir el respectivo Aviso de Falla de Servicio. En caso de no existir el protocolo a que se refiere este párrafo, METRO emitirá el Aviso de Falla de Servicio conforme al protocolo base que se establece en el Anexo 2 del presente Contrato. Para los efectos de computar la entrega oportuna del Aviso de Falla de Servicio, se entenderán por horas hábiles aquellas que median entre las 09:00 y las 18:00 hrs, en los días de prestación de los Servicios de METRO, de acuerdo a lo establecido en el Anexo 2 de este Contrato. Lo anterior, se entiende sin perjuicio del aviso que METRO determine efectuar fuera de los horarios señalados, en aquellos casos en que la magnitud de la falla así lo amerita.

Por su parte, la ocurrencia de alguna situación o contingencia extraordinaria que ponga en riesgo el funcionamiento global del Sistema o implique una interrupción grave en los Servicios Complementarios de METRO o de algún(os) otro(s) Proveedor(es) de Servicios Complementarios del Sistema, deberá ser abordada de acuerdo a lo establecido en el Anexo 5 del Contrato que establece el Equipo de Administración de Emergencias.

10.4 ROL DEL MINISTERIO EN EL FUNCIONAMIENTO GLOBAL DEL SISTEMA

Corresponderá al Ministerio en ejercicio de sus atribuciones legales y en conformidad a lo establecido en la normativa legal y contractual vigente, desarrollar las acciones que fueren necesarias con el fin de velar por el adecuado funcionamiento global del Sistema.

En caso de fallas o interrupción del Servicio, el Ministerio asumirá la vocería frente a los Usuarios del Sistema, cuando no sea posible determinar al momento de su ocurrencia el motivo de la falla o Proveedor de Servicios del Sistema que hubiere dado lugar a la misma. En consecuencia, Corresponderá a METRO gestionar las comunicaciones con los Usuarios respecto de fallas que digan relación exclusiva con sus servicios o que razonablemente puedan atribuirse a la ejecución de éstos.

CLÁUSULA 11. DE LA INFORMACIÓN, DE LOS INFORMES Y LAS AUDITORIAS

11.1 DE LA INFORMACIÓN

El Ministerio tendrá la facultad de solicitar a METRO cualquier información de respaldo razonable en relación al cumplimiento de las obligaciones y Servicios que corresponden a METRO con arreglo al presente instrumento. METRO deberá entregar esa información en un plazo razonable, el cual será determinado por el Ministerio considerando la complejidad del requerimiento y el volumen de los antecedentes a entregar. Con todo, cuando se trate de información que se encuentre permanentemente disponible para METRO, ésta deberá ser entregada a la brevedad posible y en todo caso dentro del plazo máximo de 2 Días Hábiles.

Toda la información que METRO deba entregar al Ministerio o a los demás Proveedores de Servicios del Sistema, será proporcionada de la manera señalada en la cláusula 14 del Contrato, deberá encontrarse actualizada y será proporcionada en medios electrónicos, acompañada de su correspondiente respaldo, salvo que expresamente se solicite en otro formato o que, atendida su naturaleza, solo pueda o deba ser entregada en papel.

El Ministerio podrá solicitar la complementación y/o aclaración de la información entregada por METRO, la cual deberá ser entregada a la brevedad posible y en todo caso dentro del plazo máximo de 2 Días Hábiles. Del mismo modo, el Ministerio podrá liberar a METRO de la entrega de alguna de la información contemplada en esta cláusula, de estimarse que no se requiere por razones fundadas, lo cual le será notificado a METRO con la debida antelación.

El Ministerio, respetando los criterios de factibilidad, razonabilidad, oportunidad y prudencia podrá agregar, eliminar o modificar las solicitudes de entrega de información si así lo requiere para la correcta supervisión del Contrato o la entrega de información a Usuarios.

El incumplimiento a los requerimientos de información establecidos en la presente cláusula podrá dar lugar a la aplicación de las multas establecidas en el Anexo 4 del Contrato.

METRO no podrá tomar acuerdos de confidencialidad con terceros integrantes del Sistema o ajenos a éste, que puedan limitar o condicionar el cumplimiento de su obligación de hacer entrega de información conforme se establece en la cláusula 11, en el Anexo 2 y en otras cláusulas aplicables de este Contrato.

11.2 DE LOS INFORMES

Durante toda la vigencia del Contrato, METRO deberá remitir periódicamente al Ministerio, al AFT y al Operador Tecnológico, en la oportunidad que en cada caso se establece, los siguientes reportes e informes:

- 11.2.1 Informe mensual al Ministerio de los cambios efectuados sobre la ubicación geográfica, horario de funcionamiento y condiciones de servicios de cada PCMA, PCMAV, estaciones de METRO, Punto o Centro de Atención de la Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso, en lo que corresponda. Este informe deberá remitirse dentro de los 5 Días Hábiles contados desde el último Día Hábil del mes anterior.
- 11.2.2 Informe de Ventas Mensual al Ministerio, que registre el total de lo recaudado por concepto de transacciones de carga efectuadas por los Usuarios, a través de las Redes de Comercialización y Carga del Medio de Acceso o por vías remotas, separando por Subterráneo, Superficie y otros, correspondiente al mes calendario anterior, es decir, entre el primer y el último día del mes anterior. Este informe deberá remitirse el 5º Día Hábil de cada mes y deberá desagregar las transacciones registradas por cada

- PCMA, PCMAV, estaciones de METRO, Punto o Centro de Atención de la Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso.
- 11.2.3 Reporte diario al AFT y al Ministerio de (i) el total de transacciones de carga y venta de Medios de Acceso registradas en toda la Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso, separando por Subterráneo, Superficie y otros; (ii) el total de fondos depositados por METRO en las Cuentas Bancarias del Sistema el Día Hábil anterior; (iii) conciliación contable y financiera diaria de los recursos recaudados por METRO con arreglo al presente Contrato y respecto de los pagos efectuados con dichos fondos en virtud del Convenio de Transporte si procediera; (iv) el total de fondos depositados por METRO en las Cuentas Bancarias del Sistema por concepto de cobertura de diferencias por recaudo, según lo establecido en la cláusula 4.2.1.11 y Anexo 1 del Contrato; (v) total de Cuotas de Transporte Destruídas en el Día Hábil anterior.
 - 11.2.4 Reporte diario al Operador Tecnológico y mensual al Ministerio de los Medios de Acceso incorporados en Lista Negra.
 - 11.2.5 Reporte mensual al Ministerio del stock de Medios de Acceso Disponibles. Este informe deberá remitirse dentro de los 5 Días Hábiles contados desde el último Día Hábil del mes anterior.
 - 11.2.6 Informe mensual al Ministerio del cumplimiento de los Niveles de Servicio establecidos en el Anexo 2 de este Contrato. Este informe deberá remitirse dentro de los 10 primeros Días del mes siguiente al mes en que fueron prestados los Servicios que se evalúan.
 - 11.2.7 Reporte mensual al Ministerio del total de reclamos y/o solicitudes recibidas en los canales de atención al Usuario, sean éstos presenciales (CAE), telefónicos, o página web, con distinción del canal y motivo de dichas solicitudes o reclamos. Este informe deberá remitirse dentro de los 5 Días Hábiles contados desde el último Día Hábil del mes anterior.
 - 11.2.8 Reporte mensual al Ministerio del tiempo de respuesta al Usuario por parte de los canales de atención al Usuario, sean éstos presenciales (CAE), telefónicos, o página web, con distinción del canal y motivo de dichas solicitudes o reclamos. Este informe deberá remitirse dentro de los 5 Días Hábiles contados desde el último Día Hábil del mes anterior.
 - 11.2.9 Informe anual de gestión, que analice el cumplimiento de las obligaciones contraídas por METRO para el desarrollo de los Servicios, y que permita avaluar tanto la gestión desarrollada como su evolución en el tiempo. Este informe deberá remitirse al Ministerio dentro de los 10 primeros Días Hábiles del mes de enero de cada año.

11.3 DE LAS AUDITORÍAS

Durante toda la vigencia del Contrato, METRO deberá contratar, a su costo, la auditoría externa de una empresa de reconocido prestigio, que permita evaluar su gestión financiera contable así como el resultado de sus procesos de recaudo y depósito de fondos. Esta obligación regirá por toda la vigencia del presente Contrato y cualquier cambio respecto de la empresa que efectúe dichas funciones deberá ser aprobado por el Ministerio. Sin perjuicio de lo anterior, la misma empresa auditora no podrá ejercer tal función por más de tres años consecutivos.

Esta auditoría externa deberá considerar la entrega de lo siguiente junto a los respectivos informes preparados por el Metro:

- 11.3.1 Carta de Opinión de la empresa auditora sobre la conciliación contable y financiera diaria de los recursos recaudados por METRO con arreglo al presente Contrato, a ser emitida con periodicidad semestral.

- 11.3.2 Carta de Opinión de la empresa auditora sobre los procedimientos contables y financieros utilizados por METRO para el desarrollo de los Servicios, a ser emitida con periodicidad semestral.
- 11.3.3 Carta de Opinión de la empresa auditora, junto a su respectivo informe de respaldo, sobre auditoría a los informes diarios mencionados en la cláusula 11.2.3 precedente, literales (i), (ii), (iii) y (iv), a ser emitida con periodicidad semestral.

En un plazo no superior a 30 Días contados desde la fecha de la total tramitación del acto administrativo que aprueba el presente Contrato, METRO deberá presentar al Ministerio una propuesta con los términos de referencias y formatos para cada informe de auditoría, los cuales deberán aprobarse por el Ministerio en un plazo no superior a 30 Días contados, a su vez, desde la recepción formal de la propuesta. En caso de discrepancia resolverá el Ministerio tomando en consideración la factibilidad y disponibilidad que tenga la respectiva empresa de auditoría externa para preparar los respectivos informes en los formatos solicitados por el Ministerio.

La empresa auditora encargada de la elaboración de las Cartas de Opinión deberá encontrarse inscrita en la Comisión de Mercado Financiero (CMF) y acreditar una experiencia mínima de tres años como auditores externos de a lo menos tres sociedades sujetas a la fiscalización de la CMF. La designación de dicha empresa auditora corresponderá a METRO y deberá ser aprobada por el Ministerio, en la medida que corresponda a una de las empresas que forme parte del listado de al menos cinco empresas auditoras que METRO haya entregado al Ministerio y con la idoneidad necesaria y exigencias antes indicadas. Al efecto, en un plazo no superior a 30 Días contados desde la fecha de la total tramitación del acto administrativo que aprueba el presente Contrato, METRO deberá entregar al Ministerio la lista de las empresas auditoras propuestas y deberá entregar dentro de igual plazo una copia legalizada del certificado que acredite la inscripción de dichas empresas en la CMF.

Cualquier cambio o renovación de la empresa auditora contratada por METRO deberá ser informado al Ministerio con al menos 30 Días Hábiles de anticipación, el cual podrá vetar la decisión si la empresa contratada no cumple con los requisitos antes expuestos.

Será obligación de METRO exigir a la empresa auditora que proporcione al Ministerio copia de las Cartas de Opinión y los informes de auditoría de respaldo, en las mismas fechas de entrega a METRO.

CLÁUSULA 12. DE LAS CONDICIONES ECONÓMICAS DEL CONTRATO

12.1 DE LA REMUNERACIÓN DE METRO Y SUS PAGOS

A partir de la fecha de inicio de los Servicios conforme se establece en la cláusula 8 y durante toda la vigencia del presente Contrato, METRO tendrá derecho a percibir un pago mensual por los Servicios establecidos en la cláusula 7 del presente Contrato según corresponda, cuyo monto dependerá del tipo de servicio que METRO preste.

Los pagos mensuales a los cuales tiene derecho Metro y que se estipulan en la presente cláusula 12.1, están expresados en pesos chilenos, Unidades de Fomento (U.F) o dólares de los Estados Unidos de América, según corresponda, incluyendo el IVA aplicable a cada uno de ellos, según lo dispuesto en el DL 825, de 1974, del Ministerio de Hacienda, vigente a la fecha de la suscripción del presente contrato.

12.1.1 Servicios de Red de Carga

12.1.1.1 Servicio de Red de Carga Subterráneo

El pago mensual que METRO tendrá derecho a percibir por este Servicio será equivalente a un porcentaje (Tasa-Subterráneo) del valor de las Cuotas de Transporte cargadas (Recaudo Subterráneo) en los Medios de Acceso efectuadas a través de la Red de Carga Subterráneo, en las que se entienden incorporadas las Cuotas de Transportes de Mandatos CPP (postpago)¹ y de ticket de viaje, registradas en el Informe de Ventas Mensual sección Subterráneo. Dicho pago es exento de IVA.

La Tasa Subterráneo será de **6,13%** (seis coma trece por ciento) y se mantendrá fija durante la vigencia del Contrato, sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula 12.2.2.

12.1.1.2 Servicio de Red de Carga Superficie

El pago mensual que METRO tendrá derecho a percibir por este Servicio será equivalente a un porcentaje (Tasa-Superficie) del valor de las Cuotas de Transporte cargadas (Recaudo Superficie) en los Medios de Acceso efectuadas a través de la Red de Carga Superficie, dentro de las cuales se entienden incorporadas las cuotas de transportes del Retail, registradas en el Informe de Ventas Mensual sección Superficie. Dicho pago es exento de IVA.

La Tasa Superficie será de **7,40%** (siete coma cuarenta por ciento) y se mantendrá fija durante la vigencia del Contrato, sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula 12.2.2.

12.1.2 Postventa

El pago mensual que METRO tendrá derecho a percibir por este Servicio, de acuerdo a lo establecido en la Cláusula 7.2, será de 2.951,74 UF (dos mil novecientas cincuenta y una coma setenta y cuatro unidades de fomento). Dicho pago es exento de IVA.

El Monto se mantendrá fijo durante la vigencia del Contrato y solo se podrá modificar, en el ítem respectivo, cada 12 meses desde el inicio del Contrato, en caso de un aumento del Costo de Postventa para Metro, derivado directamente de un aumento del 20% o más de los Medios de Acceso dañados en el sistema y recibidos por Metro para su postventa, respecto del determinado a la suscripción de este Contrato.

En el caso de las tarjetas no emitidas por METRO que el área de Postventa reciba y estime necesario su recambio, éstas deberán ser pagadas con cargo a los recursos del Sistema a METRO al valor de venta al público, las cuales serán informadas por METRO al MTT, mensualmente en una liquidación específica para estos efectos. El pago efectuado con cargo a recursos del Sistema a METRO podrá ser impugnado, debiendo METRO en tal caso acreditar, mediante un informe técnico del Operador Tecnológico, la inutilización efectiva de dichas tarjetas.

¹ Se refiere a los respectivos Convenios Post Pago (CPP) por medio de los cuales se disponibilizan, en los Medios de Acceso, Cuotas de Transporte para ser utilizadas en el Sistema de Transporte Público Metropolitano y, que son pagadas de forma posterior por el Usuario. A la fecha de suscripción del presente contrato, los CPP vigentes son los suscritos con CMR Falabella y el de funcionarios del Administrador Financiero de Transantiago (AFT).

12.1.3 Otros Servicios

METRO tendrá derecho a percibir con cargo a los recursos del Sistema, una remuneración mensual por los servicios descritos en la Cláusula 7.4, por el tiempo que sean requeridos y cumpliendo los estándares de calidad descritos en el Anexo 2. Entre estos se cuentan:

a) Servicio de Plataforma de Activación de Cuotas de Transporte y Convenios, en dispositivos con NFC, lo que incluye:

(i) Pago mensual de 292,32 UF IVA incluido (Doscientas noventa y dos coma treinta y dos Unidades de Fomento) por los Servicios de Hosting y Monitoreo de la plataforma de descarga NFC, y;

(ii) Pago mensual de 346,23 UF IVA incluido (Trescientas cuarenta y seis coma veintitrés Unidades de Fomento), por los Servicios de Contrato de Mantenimiento y upgrade de la Aplicación, en servidores (SSR) y en APP.

El MTT podrá instruir a METRO la mejora del Servicio de Plataforma de Activación de Cuotas de Transporte y Convenios, en dispositivos con NFC, incluyendo operaciones vía API y una plataforma para una mayor cantidad de transacciones, en cuyo caso pagará a METRO, con cargo a los recursos del Sistema, un monto de 6.555,40 UF IVA incluido (seis mil quinientos cincuenta y cinco coma cuarenta Unidades de Fomento), por concepto de habilitación, por única vez, y un pago mensual de 1.053,54 UF IVA incluido (Mil cincuenta y tres coma cincuenta y cuatro Unidades de Fomento), en reemplazo de los pagos establecidos en los literales (i) y (ii) de esta cláusula y cuya puesta en servicio se estima para el mes de abril del año 2023.

Los pagos mensuales que METRO reciba con cargo a recursos del Sistema, por la operación de este servicio, se encuentran descritos en la presente Cláusula, quedando establecido que, con cargo a dichos recursos, se efectuó el pago, previa y completamente, de aquellas inversiones necesarias para la provisión del mismo.

b) Servicio Switch y HSA, provisto por el Proveedor de Servicios Tecnológicos - Sonda S.A. o quien lo sustituya - que consiste en dar continuidad operacional a la Red de Carga Subterráneo producto del cambio de infraestructura a nivel de servidores centrales por parte de dicho Proveedor. El pago mensual asciende a 1.230,76 UF, IVA incluido (Mil doscientas treinta coma setenta y seis Unidades de Fomento). Estos servicios se encuentran en ejecución desde enero de 2022 y se extenderán por toda la vigencia del presente Contrato.

El monto establecido en el párrafo anterior se mantendrá en tanto se encuentre vigente la relación contractual entre el MTT y el Proveedor de Servicios Tecnológicos Sonda, por lo que de variar, ya sea por modificación de sus condiciones particulares o por cambio de Proveedor Tecnológico que importe, a su vez, una variación del monto a pagar por Metro, sus condiciones se revisarán conforme al procedimiento establecido en la cláusula 12.2.2.2

c) Servicio de comunicaciones y plan de datos para los puntos de venta de los Operadores de Superficie y que utilicen al menos una Antena de Carga, que consiste en permitir el normal funcionamiento, tráfico de datos e intercambio de información entre el POS y sus correspondientes Antenas de Carga y Sistemas Centrales. El pago mensual asciende a 309,4 UF IVA incluido (Trescientas nueve coma cuatro Unidades de Fomento), lo que contempla un máximo de 100 visitas técnicas mensuales, más un monto de 0,595 UF IVA incluido (Cero coma quinientas noventa y cinco Unidades de Fomento) por visita adicional, en caso de exceder las 100 visitas técnicas. El inicio del presente servicio coincidirá con la entrada en operación de las nuevas Antenas en la Red de Carga de Superficie.



d) Otros servicios que el MTT le encargue, deberán ser cotizados por Metro y autorizados por el MTT debiendo, en caso de contratarse someterse a los ajustes descritos en la Cláusula 12.2, si correspondiere.

e) Servicios transitorios:

i. Servicio de plataforma Switch, provisto por el Proveedor de Servicios Tecnológicos - Sonda S.A. – para permitir la migración de los Puntos de Venta en la Red de Superficie. El pago mensual asciende a 1.785 UF IVA incluido (Mil setecientos ochenta y cinco Unidades de Fomento), desde enero de 2022 hasta el completo reemplazo de las Antenas Seguras en la Red de Carga de Superficie.

Dichas condiciones se mantendrán en tanto se encuentre vigente la relación contractual entre el MTT y el Proveedor de Servicios Tecnológicos Sonda, por lo que, de variar, ya sea por modificación de sus condiciones particulares o por cambio de Proveedor Tecnológico que importe, a su vez, una variación del monto, sus condiciones se revisarán conforme al procedimiento establecido en la cláusula 12.2.2.

ii. De igual forma, con cargo a los recursos del Sistema se pagará a Metro, por una única vez, los costos resultantes de la operación residual de los servicios prestados durante la transición al presente contrato, como los PCMA y PCMAV a los que se le hubiese puesto término anticipado, y que se detallan a continuación: Servipag, servicio de PCMA (Contrato CO-294-2013-G) y PCMAV (Contrato CO-226-2013-G), ServiEstado servicio de PCMA (Contrato CO-365-2013-G), 12 Contratos PCMAV red de Fullcarga (Contratos: CO-232-2013-G, MARCOS AURELIO VARGAS FERRADA; CO-232-2014-G, MAXIMO SERGIO CARREÑO MARAMBIO; CO-257-2013-G, MAXIMO SERGIO CARREÑO MARAMBIO; MP-031-2019-G, CAROLINA ISABEL PADILLA ARELLANO; CO-269-2013-G, CLAUDIO MARCELO CUBILLOS RAVEST; CO-258-2013-G, FREDDY ANDRES BUSTOS BARRAS; CO-261-2013-G, JACQUELINE DEL CARMEN BRAVO VENEGAS; CO-262-2013-G, CASANDRA VALERIA VEJAR PALACIOS; CO-264-2013-G, GABRIELA DE LA NIEVES RAMIREZ PARRA; CO-270-2013-G, SANCHEZ Y URZUA LTDA.; CO-271-2013-G, GRACIELA DEL PILAR JARAQUEMADA y CV-291-2016-G, FERNANDO SEGUNDO CABRA BARRERA), que operaban bajo el anterior contrato entre MTT y Metro, y que no forman parte de la base de costos objeto del presente contrato. Estos costos serán pagados con cargo a los recursos del Sistema a Metro, previo respaldo o proyección de costos, hasta el término efectivo de dichos contratos. El pago corresponde a \$519.536.702 (quinientos diecinueve millones quinientos treinta y seis mil setecientos dos pesos chilenos)

iii) Las inversiones para prestar los servicios de desarrollo y ajustes por concepto de integración de las nuevas Antenas de Carga por parte de los Operadores de la Red de Superficie, corresponderá a pagos únicos que, con cargo a recursos del Sistema, se realizarán a Metro. El monto a pagar por estos servicios será el equivalente a USD 639.304 (seiscientos treinta y nueve mil trescientos cuatro dólares). Este valor será pagado en 3 (tres) parcialidades, asociadas al cumplimiento de los siguientes hitos: 1) Compra de dispositivos; 2) Desarrollo de sistemas y, 3) Despliegue en terreno, los cuales tendrán una ponderación del 53,2%, 23,4% y 23,4%, respectivamente, sobre el monto total. El pago se realizará en Pesos según el valor del Dólar observado reportado por el Banco Central, correspondiente al día del pago respectivo.

iv) Servicio de adquisición de Cuotas de Transporte vía Internet: Mediante sitios web con acceso seguro (protocolo https o superior), para ser incorporadas con posterioridad a un Medio

de Acceso recargable específico de cualquier formato. Este servicio no ha sido habilitado permanentemente por METRO, habiéndose prestado, para asegurar la continuidad en la prestación de los servicios del antiguo Contrato MTT-METRO, hasta el día 02 de febrero de 2022, sin perjuicio de lo cual METRO recibirá un ingreso del 2.5% (dos coma cinco por ciento) sobre las cargas de Cuotas de transporte realizadas en tal modalidad. Esto no considera la carga en Retail.

12.1.4 Aspectos generales

El Ministerio podrá contrastar la información registrada en el Informe de Venta Mensual con los reportes e informes que le entreguen otros Proveedores de Servicios del Sistema. En caso de existir diferencias en la información, el Ministerio determinará y autorizará de conformidad a lo señalado en la cláusula 12.1.5 siguiente el monto no disputado que corresponda a METRO.

Las Partes acuerdan que, con una anticipación de 90 días al vencimiento de cada período anual desde la suscripción del presente contrato (12 meses), iniciarán el procedimiento de revisión, según lo señalado en la cláusula 12.1.1 para los Servicios de Red de Carga, de manera que ambas Partes determinen si correspondiere, la nueva Tasa a aplicar en cada Estrato (Subterráneo o Superficie) para el período anual subsecuente. En caso de producirse diferencias entre las Partes sobre la determinación de la nuevas Tasas aplicables, ellas serán resueltas conforme al mecanismo establecido en la cláusula 12.2.3.

Metro podrá realizar eficiencias que no afecten los niveles de servicios declarados en Anexo 2, ni a los indicadores de satisfacción de Usuarios, sin que ello implique rebaja en la Tasas descritas en cláusula 12.1.1, en ninguna de las revisiones posteriores.

12.1.5 De las fechas de pago

El pago de los Servicios antes referidos, particularmente bajo las condiciones señaladas en las cláusulas 12.1.1 (Servicios de Red de Carga) y 12.1.2 (Postventa), prestados entre el día 1º y el último día de cada mes, se realizará el día 10 del siguiente mes o el Día Hábil más próximo si éste recayere en día inhábil, con cargo a los recursos disponibles en la Cuenta Bancaria 2 del Sistema, previa instrucción al AFT que imparta el Ministerio. Las cantidades señaladas en la liquidación de METRO y que no fueren comprendidas dentro de la instrucción de pago que el Ministerio comunique al AFT, se entenderán como montos disputados, los cuales no darán lugar al mecanismo de compensación establecido a continuación. En el evento que el Ministerio no imparta la instrucción mencionada precedentemente, se entenderá que para esa remuneración no existen montos disputados.

La falta de pago de la remuneración no disputada que corresponde a METRO de conformidad a lo establecido en la presente cláusula y en el Anexo 2 del Contrato, facultará a METRO, a contar del décimo Día Hábil contado desde el vencimiento de la fecha de pago señalada precedentemente, para compensar el monto de lo no disputado que el Sistema adeudare a METRO por concepto de remuneración de sus Servicios, con la cantidad equivalente a dicho monto que METRO deba depositar en la Cuenta Bancaria 0 del Sistema, en virtud de los Servicios que presta de conformidad a este Contrato como recaudador de los recursos pagados por los Usuarios para acceder a los servicios de transporte del Sistema. Si las sumas a depositar no alcanzaran a cubrir el monto de lo adeudado a dicha fecha por concepto de remuneración, METRO procederá en igual forma con las sumas a depositarse en los días siguientes en las Cuentas Bancarias del Sistema hasta haber cubierto por completo lo adeudado por concepto de su remuneración. En el evento que tenga lugar la compensación

señalada, METRO deberá informar a AFT y al Ministerio de los montos compensados, y acompañará los respectivos respaldos de transferencia.

Adicionalmente, en la fecha de pago indicada en esta cláusula, se reembolsarán a METRO los montos correspondientes a los desembolsos por éste realizados por concepto de Viajes de Cortesía entregados a los Usuarios entre el día 1º y el último día del mes anterior, de conformidad a lo indicado en el literal D.5 del Anexo 1. Para estos efectos, METRO deberá acompañar al Ministerio un informe de rendición, conjuntamente con los informes de Niveles de Servicio y liquidación de pagos a que se hace mención en la cláusula siguiente.

METRO deberá remitir al AFT la factura correspondiente por los montos pagados como remuneración a sus Servicios. Este documento deberá emitirse a nombre del Administrador Financiero de Transantiago S.A. o a quien le suceda legalmente, exclusivamente en razón de su calidad de administrador del patrimonio obligado a efectuar dicho pago, conformado por los Recursos del Sistema.

12.1.6 Del cálculo del pago

El monto definitivo de la remuneración mensual que corresponde a METRO por los servicios descritos en la cláusula 7, particularmente bajo las condiciones señaladas en las cláusulas 12.1.1 (Servicios de Red de Carga) y 12.1.2 (Postventa), se determinará conforme al grado de cumplimiento alcanzado de los Niveles de Servicio establecidos en el Anexo 2 y a los valores contemplados en dicho Anexo para cada servicio y de las modificaciones que correspondan a dicho Anexo.

Para los efectos de su pago, se deja constancia que METRO deberá preparar y remitir al Administrador de Contrato una propuesta de liquidación de pago, junto con los informes contemplados en el Anexo 2, relativos al nivel de cumplimiento funcional y operacional de cada rubro de Servicio evaluado. Dichos antecedentes deberán ser entregados con una periodicidad mensual y a más tardar el 10º día de cada mes o el Día Hábil más próximo si este recayere en día inhábil. Si METRO no remite oportunamente la propuesta de liquidación de pago, el pago correspondiente se acumulará para el mes siguiente o para el mes que corresponda a la fecha de entrega efectiva de dicha información por parte de METRO.

El Ministerio podrá hacer observaciones al monto del pago informado por METRO o a los informes de Niveles de Servicio presentados por éste, conforme al procedimiento establecido en el Anexo 2. El Ministerio a través del Administrador de Contrato podrá requerir a METRO la información que fuere necesaria para los efectos de aclarar o complementar los pagos informados o lo expresado en los informes de Niveles de Servicio, si así corresponde, dentro de los plazos que defina el Ministerio.

Los eventuales ajustes y/o descuentos que fueren procedentes de conformidad a lo señalado en el Anexo 2, se efectuarán en la liquidación siguiente. La última liquidación de pago se realizará el día 25 del mes siguiente al último mes de Servicio. En dicha liquidación se ejecutarán la totalidad de los descuentos que corresponda realizar, y las eventuales bonificaciones a que METRO tenga derecho.

12.1.7 De la impugnación

En caso de producirse diferencias entre METRO y el Ministerio sobre el grado de cumplimiento de los Niveles de Servicio o sobre el monto del pago correspondiente a METRO, ellas serán resueltas conforme al procedimiento previsto en el Anexo 2 del Contrato, conforme lo requiera cualquiera de las Partes. Asimismo, el Ministerio, de oficio o a petición de METRO, podrá, a partir de la actualización de la información disponible y en caso de producirse un error de cálculo, Instruir ajustes en los pagos realizados a METRO. Dichos ajustes se harán efectivos en la liquidación siguiente a la fecha en que se generó el cálculo o se tuvo conocimiento del error. Toda impugnación por parte del Ministerio deberá indicar qué parte del pago mensual informado por METRO le presenta reparo y cuál no, de forma tal que la parte no observada o impugnada sea pagada en la forma regular contemplada en el presente Contrato. En evento que la impugnación no especifique la parte impugnada, se entenderá que no existe observación o impugnación alguna.

12.1.8 Otros ingresos de METRO y sus pagos al Sistema

De los ingresos generados por negocios adicionales que sean consecuencia de las actividades de este Contrato, METRO pagará al Sistema los montos que se indican, de conformidad a lo instruido por el Ministerio. En particular, pagará al menos los negocios asociados a las siguientes facultades entregadas por el MTT:

12.1.8.1 Emisión y Comercialización del Medio de Acceso de Formato Obligatorio

De acuerdo con lo establecido en cláusula 7 del presente Contrato, METRO emitirá y comercializará Medios de Acceso de Formato obligatorio (Al portador, Personalizados y Con beneficios), bajo las siguientes condiciones económicas:

12.1.8.1.1 Tarjetas bip! regulares (Al portador y Personalizados)

Por cada tarjeta bip! regular que METRO emita y comercialice, deberá pagar al Sistema un royalty de \$320 (trescientos veinte pesos). El pago que realice mensualmente METRO, deberá sujetarse a la cantidad de tarjetas emitidas y comercializadas registradas en el Informe de Ventas Mensual sección Tarjetas bip!.

El valor del royalty se mantendrá fijo durante la vigencia del Contrato. El Ministerio solo podrá modificarlo fundadamente, por cambio en la tecnología o características técnicas, por ejemplo, debiendo para ello acordar con METRO nuevas condiciones sobre Emisión y Comercialización.

Adicionalmente al pago de royalty por parte de METRO, éste deberá pagar al Sistema el 20% (veinte por ciento) de la Utilidad de otros negocios distintos a la comercialización del medio de acceso que METRO genere producto de su facultad de Emitir tarjetas bip! regulares, como por ejemplo, la inclusión de publicidad pagada en la tarjeta bip!.

METRO podrá mantener canales de comercialización vía internet de tarjeta bip! Al portador, en cuyo caso deberá descontar del costo operativo, consignado en la cláusula 12.1.8.1.4 (TAM intermodal), el monto proporcional que corresponda a dicho Medio de Acceso. Para estos efectos, los costos de mecanizado y despacho, vía correo postal, podrán ser cargados por METRO al comprador final del Medio de Acceso.

12.1.8.1.2 Tarjetas TNE

METRO podrá percibir ingresos derivados de la explotación del Medio de Acceso, entendiendo por ello los ingresos que éste genere por acuerdos comerciales basados en la facultad exclusiva de emitir la tarjeta TNE.

METRO deberá entregar mensualmente al MTT, una rendición de ingresos por este concepto, y depositar en las Cuentas Bancarias del Sistema, un 20% (veinte por ciento) del margen bruto de dichos ingresos.

12.1.8.1.3 Tarjetas TAM-Metro

Por cada tarjeta TAM-Metro que METRO emita y comercialice, deberá pagar al Sistema un royalty de \$320 (trescientos veinte pesos). El pago que realice mensualmente METRO, deberá sujetarse a la cantidad de tarjetas emitidas y comercializadas registradas en el Informe de Ventas Mensual sección Tarjetas bip!.

El valor del royalty se mantendrá fijo durante la vigencia del Contrato. El Ministerio solo podrá modificarlo fundadamente, por cambio en la tecnología o características técnicas por ejemplo, debiendo para ello acordar con METRO nuevas condiciones sobre Emisión y Comercialización.

Adicionalmente al pago de royalty por parte de METRO, éste deberá pagar al Sistema el 20% (veinte por ciento) de la Utilidad de otros negocios distintos a la comercialización, que METRO genere producto de su facultad de Emitir Tarjetas TAM-Metro.

12.1.8.1.4 Tarjetas TAM Intermodal (TAM)

Por cada tarjeta TAM que METRO emita y comercialice, deberá pagar al Sistema un royalty de \$200 (doscientos pesos). El pago que realice mensualmente METRO, deberá sujetarse a la cantidad de tarjetas emitidas y comercializadas registradas en el Informe de Ventas Mensual sección Tarjetas bip!.

El valor del royalty se mantendrá fijo durante la vigencia del Contrato. El Ministerio solo podrá modificarlo fundadamente, por cambio en la tecnología o características técnicas, por ejemplo, debiendo para ello acordar con METRO nuevas condiciones sobre Emisión y Comercialización.

Adicionalmente al pago de royalty por parte de METRO, y dado que a la fecha esta tarjeta se comercializa por distintos medios, lo que se podrá mantener durante la vigencia del Contrato, METRO deberá pagar mensualmente al Sistema, el 20% de (veinte por ciento) de la utilidad producto de la comercialización y de su facultad de Emitir Tarjetas TAM; y de otros negocios distintos al anterior, considerando los siguientes costos:

Los Costos de la TAM Intermodal incluirán: Costo de Fabricación, Costo de servicio de recaudación de Banco Estado (solo mientras se comercializa en ChileAtiende o en puntos sin comisión), Costo de arriendo de equipos Puntos de Venta (POS), Costo de comisiones del Adquirente, Costo de las tarjetas mermadas entregadas por ChileAtiende (solo mientras se comercializa en ChileAtiende), Costo de asignación por control de calidad, Costo de asignación por distribución, Costo de Royalty a pagar por METRO al Sistema y margen fijo garantizado a Metro (\$300 por tarjeta).

Los costos operativos de sistemas asociados a la entrega presencial de la TAM Intermodal a los beneficiarios han sido incluidos en los costos de Postventa. No obstante, el Ministerio podrá, en cualquier momento instruir a METRO, el término de la contratación de dichos servicios y la

entrega de la TAM Intermodal solo a través de sus OAC y/o de los puntos de entrega de la TAM-Metro. En este último caso, el monto fijo de Posventa se reducirá en 274 UF/mes, iva incluido.

METRO podrá mantener canales de comercialización vía Internet de la TAM Intermodal, prorrateando sus costos operativos de sistemas en ellos, valorados en 52 UF/mes más IVA (cincuenta y dos Unidades de Fomento), para efectos de calcular el margen y el eventual pago del 20% de éste al Sistema. En caso de que METRO comercialice Tarjetas bip! al portador, deberá descontar, de los referidos costos operativos, el monto que corresponda por dicho Medio de Acceso, de forma proporcional. Para estos efectos, los costos de mecanizado y despacho, vía correo postal, podrán ser cargados por METRO al comprador final del Medio de Acceso.

12.1.8.2 Emisión y Comercialización del Medio de Acceso de distribución Voluntaria

De acuerdo con lo establecido en cláusula 7.1 del presente Contrato, METRO también podrá emitir y comercializar Medios de Acceso de distribución Voluntaria (multiformato), en los mismos términos establecidos a la fecha de suscripción del presente contrato.

12.1.8.2.1 Tarjetas Multiformato

En particular METRO podrá percibir ingresos derivados de la explotación del Medio de Acceso, entendiendo por ello los ingresos que éste genere por acuerdos comerciales basados en la facultad de incorporar el Medio de Acceso a un Medio de Pago. En tal caso, METRO deberá entregar mensualmente al MTT, una rendición de ingresos por este concepto, y depositar en las Cuentas Bancarias del Sistema, un 20% (veinte por ciento) del margen bruto de dichos ingresos.

12.1.8.3 Aspectos generales

Con cargo a los recursos del Sistema, se pagarán directamente a METRO, las Inversiones que acuerden a efectos de mejorar los sistemas de Emisión y Comercialización de las tarjetas.

El precio de venta a usuarios de cada Medio de Acceso de formato obligatorio, será determinado por la Autoridad respectiva, en los mismos términos establecidos a la fecha de suscripción del presente contrato. Sin perjuicio de lo anterior, de rebajar la Autoridad el precio de venta de dichas tarjetas a los usuarios, las partes deberán acordar las condiciones respecto del medio de acceso que corresponda.²

² El precio inicial de venta se fijó en el primitivo Contrato de Prestación de Servicios Complementarios de Administración Financiera, suscrito entre el MTT y el AFT, el año 2005, estableciendo en el mismo instrumento, una fórmula de reajuste anual a acordar por las partes (equivalente a UF 0,06 redondeando a los \$50 más cercanos). El Contrato MTT-METRO 2012, recoge como precio inicial de venta del Medio de Acceso, el referido en dicho instrumento, replicando la fórmula de cálculo de reajuste anual (Anexo 1, Cláusula C.2.1.)

12.2 DEL RÉGIMEN ECONÓMICO DEL CONTRATO Y DEL EVENTUAL AJUSTE DE SUS CONDICIONES ECONÓMICAS

Las Partes, no obstante haber acordado montos y tasas fijas para toda la vigencia del contrato y en virtud de los acuerdos de eventual reajustabilidad y de los principios de evolución de la tecnología, interrelación del Sistema, continuidad de Servicio y flexibilidad e integración que se reconocen en el presente instrumento, el Ministerio podrá instruir a METRO, o éste proponer al Ministerio, la implementación de eventuales modificaciones a la prestación de los Servicios contratados, que podrán dar origen a revisiones y eventuales ajustes de tasas y pagos, conforme se señala en las cláusulas 12.2.1.1 y 12.2.1.2 siguientes, y sin perjuicio de los demás casos de revisión y eventual ajuste de tasas y pagos que se describen en las referidas cláusulas 12.2.1.1 y 12.2.1.2 y, de acuerdo a los plazos establecidos en las cláusulas 12.2.2.1 y 12.2.2.2 siguientes.

12.2.1 De las revisiones y eventuales ajustes de Tasas y Pagos

12.1 DEL RÉGIMEN ECONÓMICO DEL CONTRATO Y DEL EVENTUAL AJUSTE DE SUS CONDICIONES ECONÓMICAS

Las Partes, no obstante haber acordado montos y tasas fijas para toda la vigencia del contrato y en virtud de los acuerdos de eventual reajustabilidad y de los principios de evolución de la tecnología, interrelación del Sistema, continuidad de Servicio y flexibilidad e integración que se reconocen en el presente instrumento, el Ministerio podrá instruir a METRO, o éste proponer al Ministerio, la implementación de eventuales modificaciones a la prestación de los Servicios contratados, que podrán dar origen a revisiones y eventuales ajustes de tasas y pagos, conforme se señala en las cláusulas 12.2.1.1 y 12.2.1.2 siguientes, y sin perjuicio de los demás casos de revisión y eventual ajuste de tasas y pagos que se describen en las referidas cláusulas 12.2.1.1 y 12.2.1.2 y, de acuerdo a los plazos establecidos en las cláusulas 12.2.2.1 y 12.2.2.2 siguientes.

12.2.1 De las revisiones y eventuales ajustes de Tasas y Pagos

12.2.1.1 De las revisiones y eventual ajuste de Tasas

La revisión y eventual ajuste de Tasas se realizará solo en los siguientes casos:

- (i) Ajustes de Tasas que se enmarcan en la modificación de los servicios de Emisión y Comercialización y Red de Carga del Medio de Acceso, descritos en la cláusula 7.3 del Contrato y que importen aumentos de costos operaciones;
- (ii) Ajustes de Tasas que, a pesar de enmarcarse en la modificación de naturaleza de los Servicios encomendados a METRO en virtud de la Cláusula 7.3, no se comprenden dentro de aquellos específicamente requeridos conforme a la misma y que importen aumentos de costos operacionales;
- (iii) Ajustes a las Tasas (Tasa-Subterráneo, Tasa-Superficie) por Condiciones Excepcionales, debido a causas ajenas a la voluntad de las Partes y no imputables directamente a la gestión de los Servicios prestados, en el marco del presente Contrato. De tal forma, las Tasas se

podrán revisar, en los plazos y forma establecidos en 12.2.2.1, en caso de cumplirse alguna de las siguientes condiciones excepcionales (las "Condiciones Excepcionales"):

a) Variación del Recaudo Total del Sistema mayor al 25% respecto de Recaudo Base. Para estos efectos el Recaudo Base se acordó en \$512.000 Millones/año y corresponde a montos cargados en los Medios de Acceso en las redes del Sistema (Subterráneo, Superficie y Nube) sumados a los usados por los Medios de Pago para viajar en el Sistema. A esta variación máxima de Recaudo se le denominará "Banda de Ajuste de Ingresos".

b) Aumentos de Costos Estructurales del Sistema. A modo de ejemplo, para Subterráneo esto aplicará por un aumento de costos para la infraestructura de Red de Carga de una nueva Línea de Metro o la extensión de una existente. A esta variación máxima de Costos, que deben ser estructurales, se le denominará "Banda de Ajuste de Costos".

(iv) Ajustes a las Tasas por reajuste de Contratos en UF. Para todos los contratos suscritos por METRO con terceros, relacionados con el servicio de carga subterránea y superficie de la cláusula 7.3, en Unidades de Fomento, se aplicará un reajuste anual de IPC a su equivalente en pesos, en los plazos y forma establecidos en 12.2.2.1, el cual se reflejará en las Tasas respectivas. Los contratos a los cuales se les aplicará el mecanismo son los que tengan al menos 12 meses de vigencia, debiendo METRO acreditarlo ante el Ministerio.

(v) Ajustes a las Tasas por cambios en la legislación tributaria, laboral o previsional, que en cualquier caso importen o conlleven una alteración al equilibrio económico del contrato.

(vi) Ajuste de Tasas originados por un aumento de los costos operacionales en el contexto de la prestación de los servicios del presente contrato, en la medida que se encuentren debidamente justificados mediante la presentación del(los) informe(s) técnico(s) elaborado(s) por METRO y la consiguiente aprobación del Ministerio, por medio del acto administrativo correspondiente.

Las Partes han acordado que, durante cada periodo de revisión de Tasas, desde la suscripción del Contrato, en el caso que METRO realice eficiencias (reducciones de costos) que no afecten los niveles de servicio declarados en el Anexo 2, las eventuales reducciones de costos no serán reflejadas en los eventuales cálculos de Tasas. De tal forma, los ítems en que METRO redujo sus costos se mantendrán para efectos del cálculo los montos originalmente acordados a la fecha de suscripción del presente Contrato y por tanto no afectarán el valor de las Tasas, por este concepto.

Las modificaciones señaladas en el literal (i) precedente, que tengan por objeto los servicios establecidos en la cláusula 7.3 del Contrato, quedarán sujetos a las siguientes reglas:

- a) La modificación deberá aprobarse siempre mediante acto administrativo fundado, considerar el otorgamiento de un plazo razonable para su ejecución e implementación por METRO y considerar la factibilidad técnica de su implementación;
- b) El Ministerio podrá instruir a METRO la implementación inmediata de dichas modificaciones y en tal caso METRO tendrá derecho a la revisión posterior del ajuste de Tasas.

En caso de que la modificación implique una disminución de los Servicios contratados a METRO, conforme a la cláusula 7.3 del Contrato, ésta se registrará por las reglas establecidas en

el párrafo anterior, en la medida que le sean aplicables, para determinar el menor precio de los Servicios.

Las modificaciones establecidas en el literal (ii), que tengan por objeto la prestación de servicios vinculados a los servicios entregados por METRO, pero que no se encuentran contemplados en la cláusula 7.3, quedarán sometidos al procedimiento establecido en el numeral 12.2.2.1, y a las reglas siguientes:

- a) La modificación deberá aprobarse siempre mediante acto administrativo fundado;
- b) Las Partes deberán evaluar el impacto económico financiero de dicha modificación, con antelación a su implementación;
- c) La modificación en ningún caso podrá alterar o cambiar el objeto del presente Contrato, así como la naturaleza de los Servicios a que se ha obligado METRO, conforme lo establece la Cláusula 7 del presente Contrato, así como tampoco, la referida modificación, podrá exceder el objeto social de METRO;
- d) La modificación deberá considerar un plazo razonable para la ejecución e implementación de los sistemas y/o procesos que fuere necesario desarrollar por parte de METRO o sus proveedores y;
- e) Deberá considerarse la factibilidad técnica de su implementación.

Asimismo, en caso de verificarse las Condiciones descritas en las letras iii), iv), v) y vi), precedentes (las Condiciones Excepcionales; aquellas pactadas para el reajuste de costos en UF y por cambios de la legislación tributaria, laboral o previsional que afecten, en la práctica, el equilibrio económico del Contrato y; aumento de costos operacionales debidamente justificados), respecto a lo acordado a la suscripción del presente Contrato, tendrá aplicación el mecanismo de revisión de Tasas que establece la cláusula 12.2.2.1.

No obstante, solo en el caso de que se cumplan las hipótesis descritas en el literal iii) de la cláusula 12.2.1.1 (Variación de Recaudo o Aumento de Costos Estructurales) y, que se produzcan con anterioridad a la fecha de revisión de Tasas, darán lugar a una revisión excepcional de las mismas, acorde a lo descrito en la cláusula 12.2.2.1.

12.2.1.2 De las revisiones y eventual ajuste de Pagos

La revisión y eventual ajuste de Pagos se realizará solo para los servicios descritos en la cláusula 7.2 y 7.4 del presente Contrato, cumpliendo a su vez, con los siguientes requisitos:

- a) Que sean solicitados por el MTT, producto de cambios en la legislación tributaria, laboral y/o previsional y/o;
- b) Que se originen por cambios en las condiciones económicas del Proveedor Tecnológico del Sistema, que generen una variación de los Costos para METRO, en los servicios materia de este Contrato, darán origen a un cambio en las condiciones económicas.

En ambos casos, en tanto generen una alteración en el equilibrio económico del contrato, procederá la aplicación del mecanismo de revisión de Pagos que establece la cláusula 12.2.2.2 siguiente.

Las modificaciones que tengan por objeto los servicios establecidos en las cláusulas 7.2 y 7.4 del Contrato, podrán ser instruidos de forma inmediata por parte del Ministerio a METRO, y en tal caso éste último tendrá derecho a la revisión posterior del ajuste en las condiciones económicas del Contrato, quedado sometidas a las siguientes reglas:

- a) La modificación deberá aprobarse siempre mediante acto administrativo fundado;
- b) Las Partes deberán evaluar el impacto económico financiero de dicha modificación, con antelación a su implementación;
- c) La modificación en ningún caso podrá alterar o cambiar el objeto del presente Contrato, así como la naturaleza de los Servicios a que se ha obligado METRO, conforme lo establece la Cláusula 7 del presente Contrato. La modificación tampoco podrá exceder el objeto social de METRO;
- d) La modificación deberá considerar un plazo razonable para la ejecución e implementación de los sistemas y/o procesos que fuere necesario desarrollar por parte de METRO o sus proveedores y;
- e) Deberá considerar la factibilidad técnica de su implementación.

En caso de que la modificación implique una disminución de los Servicios contratados a METRO conforme a la cláusula 7.2 y 7.4 del Contrato, ésta se regirá por las reglas establecidas en el presente párrafo,, en la medida que le sean aplicables, para determinar el menor precio de los Servicios.

12.2.2 Del proceso de revisión y eventual ajuste de Tasas y Pagos

12.2.2.1 Del proceso de revisión y eventual ajuste de Tasas

Aunque las Tasas (Subterráneo y Superficie) se acordaron fijas para todo el periodo del Contrato, se establece un proceso de revisión y eventual ajuste de Tasas, el cual se realizará una vez transcurrido 12 meses contados desde el inicio del Contrato y en lo sucesivo con la misma periodicidad de 12 meses.

El proceso de revisión tiene por finalidad determinar la necesidad de realizar ajustes a las Tasas pactadas por los Servicios. De acuerdo a los fundamentos establecidos, solo podrán resultar en procesos de revisión de ajuste de Tasas cuando:

- a) Se produzca un aumento de Costos Operacionales descrito en las letras i) y ii) de la Cláusula 12.2.1.1.
- b) Se cumpla alguna de las Condiciones Excepcionales descritas en la letra iii) de la Cláusula 12.2.1.1.
- c) Metro acredite la existencia de contratos en UF o exista un cambio en la legislación tributaria, laboral o previsional o exista un aumento de costos operacionales debidamente justificados que afecte, en la práctica, el equilibrio económico del Contrato, que requieran reajustarse de acuerdo lo establecido en literales iv), v) y vi) de la Cláusula 12.2.1.1.

Además de los eventuales ajustes de Tasas derivados de las condiciones precedentes, que aplicarán para el periodo siguiente, podrá existir un proceso de revisión excepcional, en un plazo distinto al establecido en el primer párrafo de esta cláusula, que resulte en un ajuste de Tasas, sólo en los siguientes casos:

- Variación del Recaudo Total del Sistema mayor al 25% respecto de Recaudo Base y;
- Aumento de Costos Extraordinarios descritos en la letra iii)-b) de la Cláusula 12.2.1.1;

Los potenciales requerimientos del MTT que no resulten en aumento de costos operacionales, no resultarán en un proceso de revisión de Tasas y, sus inversiones, en caso de existir, serán pagadas con cargo a los recursos del Sistema durante el periodo de ejecución del requerimiento y no más allá de 6 meses de realizadas.

El desarrollo de este proceso, para los casos antes señalados, contempla las siguientes actividades:

12.2.2.1.1 El Ministerio, con una antelación de 90 Días al vencimiento de cada período anual de vigencia del Contrato, deberá informar por escrito a METRO el inicio de este proceso. Asimismo, tanto el Ministerio como Metro, podrán informar por escrito a la Contraparte el inicio de una revisión excepcional de Tasas.

12.2.2.1.2 A contar de la comunicación referida en el numeral anterior, METRO dispondrá de un plazo de 30 Días para determinar e informar al Ministerio: (i) el valor de los costos asociados a los Servicios actualmente prestados, incluyendo los aumentos de costos operacionales, los aumentos producto de nuevos requerimientos, los derivados de contratos en UF, los cambios en la legislación tributaria, laboral y previsional que afecten, en la práctica, el equilibrio económico del Contrato y las inversiones realizadas, (ii) los ingresos del periodo que finaliza y (ii) las Tasas propuestas para el nuevo periodo. Lo anterior, será determinado mediante el(los) informe(s) técnico(s) elaborado(s) por METRO. La falta de presentación oportuna del (los) informe(s) técnicos habilitará al Ministerio para imponer las sanciones que correspondan de conformidad al Anexo 4 del Contrato. En caso de que METRO no presente el (los) informe(s) técnico(s) señalados, no podrá iniciarse el proceso de revisión de Tasas correspondiente.

12.2.2.1.3 A partir de los informes técnicos mencionados en el numeral anterior, el Ministerio dispondrá un plazo de 15 Días para resolver. Al término de este plazo las Partes acordarán a través de negociaciones las Tasas del próximo periodo.

Adicionalmente, los informes darán cuenta de una proyección de los costos asociados al cumplimiento del Plan de Ajustes que presentará METRO para dicho periodo, conjuntamente con el Plan de Mejoramiento de los Servicios, los cuales contemplarán los hitos, calendario e impactos financieros y de calidad de servicio, según lo establecido en el Anexo 2.

Las negociaciones se extenderán por un plazo máximo de 30 días, contados desde el término del plazo que tiene el Ministerio para analizar los informes entregados por METRO. Con todo, las Partes de común acuerdo podrán prorrogar la duración de las instancias de negociación hasta por un máximo de 30 Días. Transcurrido este plazo, de no existir acuerdo entre las Partes, estas se someterán al procedimiento de solución de controversias establecido en la cláusula 12.2.3.

12.2.2.1.4 Las Partes establecen que las "Tasas" (Tasa-Subterráneo y Tasa-Superficie) a calcular para las Redes de Carga, a que hace referencia la cláusula 12.1, tiene como objetivo que los ingresos por Estrato determinen un: (a) Margen anual fijo equivalente para Subterráneo de un 18.7% de los ingresos por Subterráneo, y un (b) Margen anual fijo equivalente para Superficie de un 10,0% de los ingresos por Superficie, ambos deducidos los costos correspondientes de este Contrato, teniendo como referencia el monto de dicho margen al inicio del presente Contrato.

Se entenderá por margen lo siguiente:

$$\text{Margen} = (\text{Ingresos} - \text{Costos})/\text{Ingresos}$$

Ingresos: Remuneración de METRO por la prestación de los Servicios, de acuerdo a lo establecido en la Cláusula 12.1 del Contrato. Distinguiendo Ingresos por Subterráneo e Ingresos por Superficie según corresponda.

Costos = Costos directos + Costos Indirectos. Distinguiendo Costos de Subterráneo y Costos de Superficie según corresponda.

Las Partes han acordado que en el caso que METRO realice eficiencias (reducciones de costos) que no afecten los niveles de servicio declarados en Anexo 2, ni a los indicadores de satisfacción de Usuarios; tales reducciones no se verán reflejadas en los eventuales cálculos de Tasas, manteniendo para estos efectos los montos de dichos costos originalmente acordados a la fecha de suscripción del presente Contrato.

12.2.2.1.5 Las Partes acuerdan que las Tasas determinadas de conformidad a este procedimiento, se aplicarán a contar de la fecha de término del periodo de 12 meses, sin perjuicio de que el pago se materializará una vez se encuentre totalmente tramitado el acto administrativo que aprueba el ajuste de Tasas. Para el caso de una revisión excepcional, las Tasas se aplicarán a contar de la fecha en que se cumplan las hipótesis descritas en el literal iii) de la cláusula 12.2.1.1, sin perjuicio de que el pago se materializará una vez se encuentre totalmente tramitado el acto administrativo que aprueba el ajuste de Tasas. Tratándose de la hipótesis descrita en el literal (vi) de la cláusula 12.2.1.1, para el ajuste de Tasas se deberá considerar el eventual mayor costo que se produzca en el período que medie entre que se configure la referida hipótesis y la fecha de revisión programada de Tasas o la fecha de término de vigencia del presente Contrato, cuando se trate del último año de vigencia del mismo. Para este último caso, no habrá ajuste de Tasas y el eventual mayor costo que se hubiere producido en el indicado período, será compensado por el Sistema a METRO previa validación del Ministerio de todos los antecedentes entregados por METRO que justifiquen dicho aumento de costos.

12.2.2.2 Del proceso de revisión y eventual ajuste de Pagos

Se establece un proceso de revisión y eventual ajuste de Pagos a los servicios descritos en las cláusulas 7.2 y 7.4 de este Contrato, el cual se realizará una vez transcurrido 12 meses contados desde el inicio del Contrato y 24 meses en el caso de haberse extendido.

El desarrollo de este proceso, para los casos descritos en la cláusula 12.2.1.2, contempla las siguientes actividades:

12.2.2.2.1 De configurarse la hipótesis respectiva, la solicitud de aumento o disminución de los servicios deberá ser formalizada por escrito por la parte interesada.

12.2.2.2.2 A contar de la comunicación referida en el numeral anterior, METRO dispondrá de un plazo de 30 Días para determinar e informar al Ministerio el valor de los costos asociados a los Servicios actualmente prestados, incluyendo los aumentos y/o disminuciones producto de nuevos requerimientos.

12.2.2.2.3 A partir de los informes mencionados en el numeral anterior o del vencimiento del plazo para acompañar dichos informes en el evento que éstos no fueren entregados, el Ministerio dispondrá de un plazo de 15 Días para analizar estos informes. Al término de este plazo las Partes acordarán a través de negociaciones, para la determinación de los Pagos respectivos.

12.2.2.2.4 Las negociaciones se extenderán por un plazo máximo de 30 días, contados desde el término del plazo que tiene el Ministerio para analizar los informes entregados por METRO. Con todo, las Partes de común acuerdo podrán prorrogar la duración de las instancias de negociación hasta por un máximo de 30 Días.

12.2.2.2.5 Las Partes acuerdan que los Pagos determinados de conformidad a este procedimiento, se aplicarán a contar de la total tramitación del acto administrativo que lo aprueba.

12.2.3 Resolución de diferencias

En caso de existir discrepancias entre las Partes acerca de cualquiera de las materias planteadas en la cláusula 12.2.1 y 12.2.2, que no sea posible concordar en los plazos señalados en dicha cláusula, el Ministerio requerirá la opinión o asesoría técnica del Panel de Expertos creado por la Ley N°20.378, conforme lo dispone el artículo 14 literal e) de la citada ley. Con dicho objeto el Ministerio, de oficio o a solicitud del METRO, hará entrega al Panel de Expertos de la propuesta de METRO y del Ministerio, junto a la nómina o listado que se menciona en el punto 12.2.4 de esta cláusula. Ambas partes convienen desde ya que se someterán a lo que opine el Panel de Expertos a este respecto.

12.2.4 Procedimiento aplicable a la resolución de diferencias

El Ministerio, de oficio o a solicitud del METRO, requerirá al Panel de Expertos su opinión o asesoría técnica respecto de la propuesta que debiese acogerse y los fundamentos de dicha opinión o asesoría técnica e informará al Panel de Expertos los plazos dentro de los cuales se requiere su opinión, cuya duración no podrá ser superior a 30 Días Hábiles, plazo que el Panel de Expertos podrá considerar para el cumplimiento de su labor

Conjuntamente con las propuestas, el Ministerio entregará al Panel de Expertos una nómina o listado de personas -determinado de conformidad a lo dispuesto en la cláusula 12.2.5 siguiente- que el Panel de Expertos podrá considerar para el cumplimiento de sus funciones, en el evento que determine la necesidad de contratar asesorías conforme lo autoriza el artículo 19 de la Ley N°20.378.

Las Partes acuerdan aceptar la opinión que el Panel de Expertos emita y, en consecuencia, aceptan someterse a ella.

Los gastos que irrogue la contratación de asesorías para el cumplimiento de las funciones del Panel de Expertos serán cubiertos con el presupuesto anual que el Ministerio disponga para dichos fines.

12.2.5 Elaboración de la nómina a entregar al panel de expertos para su consideración

Las Partes deberán elaborar de común acuerdo una nómina o listado de no más de 3 personas con experiencia profesional en los ámbitos de la economía, finanzas, administración financiera u otro que resulte pertinente.

CLÁUSULA 13. DE LAS COMUNICACIONES ENTRE METRO Y EL MINISTERIO Y PERSONAS HABILITADAS

Las comunicaciones formales entre las Partes se canalizarán a través del Administrador de Contrato o del Director de Transporte Público Metropolitano, por parte del Ministerio, sin perjuicio de la obligación de remitir copia de ellas al Ministerio o Subsecretaría de Transportes cuando así corresponda de conformidad a este Contrato y a la normativa vigente, y por parte de METRO, a través del Encargado del Contrato o de su Gerente General, según corresponda.

Toda notificación, solicitud, requerimiento o cualquier otra comunicación que se dé o haga en virtud del Contrato a cualquiera de las Partes, deberá ser por escrito.

Dicha notificación, comunicación, solicitud o requerimiento puede ser entregada por mano, transmitida por correo, correo electrónico, correo certificado, a la parte a la que se deba o pueda ser dada o hecha, en la dirección que para dicha parte se indica a en esta cláusula o en cualquier otra dirección que dicha parte haya informado de acuerdo a las reglas precedentes, y se entenderá efectuada desde su recepción.

Ministerio: Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones
Amunátegui 139, piso 3. Santiago.
Teléfono: 56 (2) 4213200
Directorio de Transporte Público Metropolitano
Agustinas 1382, piso 4. Santiago.

Metro S.A.: Empresa de Transporte de Pasajeros METRO S.A.
División de Negocios
Avenida Libertador Bernardo O'Higgins 1414, Santiago
www.metro.cl
Teléfono: 56 (2) 2 2937 3531

CLÁUSULA 14. MECANISMOS DE SUPERVISION Y CONTROL

El Ministerio, directamente o a través del Administrador de Contrato o del Director de Transporte Público Metropolitano, podrá supervisar, verificar y/o fiscalizar las actividades de METRO relacionadas con la ejecución del Contrato, a través de cualquiera de los mecanismos descritos a continuación.

14.1 Auditores. El Ministerio, mediante auditores designados de su personal o terceros contratados al efecto, podrá en el marco de la supervisión de los servicios efectuar auditorías comerciales, financieras, contables y operativas, y supervisar las distintas obligaciones y Niveles de Servicio cuyo cumplimiento corresponde a METRO en el marco del presente Contrato. Dichas auditorías y supervisiones se deberán llevar a cabo en horario de oficinas y en coordinación con METRO de manera de que se lleven a cabo en términos compatibles con la normal operación comercial de METRO.

14.2 Informes. METRO deberá emitir y remitir los informes de gestión contemplados en la cláusula 11, que permitan evaluar el desarrollo de los Servicios y su evolución en el tiempo.

14.3 Remisión de Información. En forma complementaria a los informes especificados en la cláusula 11, METRO deberá remitir todo antecedente, y/o documentación de respaldo sobre sus operaciones relacionadas con la ejecución de los Servicios objeto del presente Contrato, que el Ministerio le solicite con la debida anticipación.

14.4 Visitas a PCMA, PCMAV, oficinas e instalaciones. METRO deberá otorgar libre acceso a los representantes del Ministerio a sus PCMA, PCMAV, oficinas e instalaciones y permitir la revisión de todos los antecedentes, sistemas, respaldos y toda información, archivo o documento relacionado con los servicios objeto del presente Contrato. Las visitas a los PCMA, PCMAV, oficinas e instalaciones, así como la revisión de todos los antecedentes se deberán llevar a cabo en horarios y términos que sean compatibles con la normal operación de METRO.

CLÁUSULA 15. NIVELES DE SERVICIO

Los Niveles de Servicios exigibles a METRO y los requisitos técnicos que deberá cumplir durante la vigencia del presente Contrato serán aquellos contemplados en el Anexo 2.

CLÁUSULA 16. SUBCONTRATACION

METRO podrá subcontratar, total o parcialmente, los Servicios objeto del presente Contrato. En tal caso METRO será el único y exclusivo responsable ante el Ministerio, el Sistema, sus Usuarios y proveedores de la correcta prestación de los Servicios establecidos en el presente instrumento y responderá de su ejecución en la forma establecida en la cláusula 10.1. En consecuencia, el hecho que determinados servicios sean subcontratados no liberará de forma alguna a METRO de las obligaciones y responsabilidades que le correspondan en virtud del presente Contrato y sus Anexos. Asimismo, la subcontratación no podrá implicar en ningún caso la cesión, subrogación, delegación o transferencia de las obligaciones que tiene METRO de conformidad a los Servicios contratados.

CLÁUSULA 17. DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES

El incumplimiento o la infracción de cualquier obligación contenida en el Contrato o sus Anexos, en que incurra METRO actuando directamente o a través de terceros, dará lugar a la aplicación de las sanciones y procedimientos previstos en el Anexo 4.

CLÁUSULA 18. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE APLICACIÓN DE SANCIONES

En caso de que METRO incurra en conductas que pudieren configurar una infracción al presente Contrato, el Ministerio instruirá el procedimiento administrativo previsto en el Anexo 4 del Contrato, sin perjuicio de la aplicación supletoria de la Ley N°19.880.

TÍTULO IV
TERMINACIÓN DEL CONTRATO

CLÁUSULA 19. DEL TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO

19.1 CAUSALES DE TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO

El presente Contrato podrá terminar de manera anticipada y sin perjuicio de hacer efectivas las garantías establecidas en el Contrato, por cualquiera de las siguientes causales:

19.1.1 Mutuo Acuerdo. En caso de término del Contrato de común acuerdo, METRO estará obligado a mantener la prestación del Servicio por un período no inferior a 6 meses desde la fecha en que la resolución que le pone término esté totalmente tramitada, o por el lapso menor que determine el Ministerio en caso de tener asegurada la continuidad de los Servicios.

- 19.1.2 Caducidad del Contrato determinada por el Ministerio de conformidad con lo dispuesto en el Anexo 4 del Contrato. En caso de término del Contrato por caducidad, METRO estará obligado a mantener la prestación del Servicio durante el lapso prudencial que señale el Ministerio, conforme a lo establecido en la cláusula 19.2, siguiente.
- 19.1.3 Incumplimiento grave y reiterado de METRO de las normas laborales y de seguridad social respecto de los trabajadores contratados para el cumplimiento del presente Contrato. Para estos efectos se entenderán como vulneraciones de este tipo:
- 19.1.3.1 Los atrasos u omisiones en el pago de remuneraciones que excedan de tres (3) períodos mensuales, según lo determine la Dirección del Trabajo o los Tribunales de Justicia competentes mediante la correspondiente multa o sentencia judicial ejecutoriadas.
- 19.1.3.2 Los atrasos u omisiones en el pago de cotizaciones previsionales o de salud que excedan de tres (3) períodos mensuales, según lo determine la Dirección del Trabajo o los Tribunales de Justicia competentes mediante la correspondiente multa o sentencia judicial ejecutoriadas.
- 19.1.3.3 La existencia de cinco (5) o más sentencias judiciales condenatorias ejecutoriadas en cada una de las siguientes materias, esto es:
- (i) Cinco (5) o más sentencias ejecutoriadas dentro de un año calendario por infracciones a los Derechos Fundamentales del Trabajador.
 - (ii) Cinco (5) o más sentencias ejecutoriadas dentro de un año calendario por infracciones a las normas sobre jornada de trabajo, remuneraciones, cotizaciones y feriados.
 - (iii) Cinco (5) o más sentencias ejecutoriadas dentro de un año calendario por vulneraciones a las normas sobre protección a la maternidad.
 - (iv) Cinco (5) o más sentencias ejecutoriadas dentro de un año calendario por prácticas antisindicales o infracciones a las normas sobre libertad sindical.
- Para efectos de lo dispuesto en este numeral se considerarán sólo aquellos juicios y procedimientos iniciados a partir de la vigencia del Contrato.
- 19.1.4 Si METRO se disolviera por cualquier causa.
- 19.1.5 Haber sido condenado a alguna de las penas establecidas en el artículo 8° de la Ley N°20.393 que establece la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas en los Delitos de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Delitos de Cohecho.
- 19.1.6 Por término del Convenio de Transporte.
- 19.1.7 Decreto Supremo fundado en el interés público, expedido a través del Ministerio en los términos previstos en el artículo 3° septies de la Ley N°18.696. La indemnización respectiva se determinará conforme al procedimiento establecido en el artículo primero transitorio de la Ley N°20.504.
- 19.1.8 En los demás casos que expresamente se establezcan en el presente Contrato.

Para los efectos de esta cláusula, el Ministerio podrá considerar el interés público comprometido, la continuidad de los Servicios, la idoneidad y necesidad de la medida, entre otros aspectos.

19.2 CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS EN CASO DE TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO

En caso de verificarse el término anticipado del Contrato conforme a lo previsto en el numeral anterior, METRO estará obligado a continuar prestando sus Servicios en los términos y condiciones previstas en el presente Contrato y durante el lapso prudencial que señale el Ministerio, contados desde la fecha en que queda firme el acto administrativo que dispone el término anticipado. Se requerirá la aceptación de METRO si este plazo excediere los 24 meses.



En todo caso, en virtud de un término anticipado o de caducidad del Contrato, la obligación de METRO de prestar los Servicios no podrá extenderse más allá de lo que hubiere correspondido por el término del plazo original del Contrato.

Durante este período METRO deberá garantizar la ejecución de los Servicios mediante la entrega o renovación de las Garantías de Fiel Cumplimiento del Contrato y Garantías de Cumplimiento de Obligaciones Laborales, Previsionales y de Salud, en la forma establecida en la cláusula 9. METRO tendrá derecho durante este período a percibir las remuneraciones que correspondan por la prestación de sus Servicios, en los términos y condiciones establecidos en la Cláusula 12.1 del Contrato, descontados los montos que correspondan por concepto de descuentos y aplicación de multas, si las hubiere.

CLÁUSULA 20. CONDICIONES AL TÉRMINO DEL CONTRATO

En caso de término del presente Contrato, por cualquier causa que ello ocurra, incluyendo el término del plazo de su vigencia, con el objeto de asegurar la continuidad de los Servicios y el correcto funcionamiento del Sistema, METRO deberá acreditar al Ministerio, dentro de un plazo máximo de 45 Días, en lo que fuere procedente, a contar de la fecha en que quede ejecutoriada la resolución que pone término al Contrato o del vencimiento del plazo de vigencia del Contrato, el cumplimiento de las siguientes obligaciones:

- 20.1 Entregar sin costo, al Ministerio o a la persona que éste designe, un catastro completo con toda la información del Sistema que se encuentre en su poder, incluyendo los saldos, movimientos y conciliaciones contables y financieras de los fondos recaudados, stock de Medios de Acceso disponibles, la marca comercial bip! y cualquier otra que se hubiere desarrollado durante la ejecución del Contrato, condiciones comerciales y de operación de la totalidad de los PCMA y PCMAV que integran la Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso del Sistema y, en general, toda información relevante que requiera el Ministerio para velar por la continuidad de los Servicios;
- 20.2 Entregar sin costo, al Ministerio o a la persona que éste designe, copia de todos los contratos celebrados entre METRO y terceros durante la vigencia del presente Contrato;
- 20.3 Transferir sin costo, al Ministerio o a la persona que éste designe, los recursos que METRO en ejercicio de sus labores de recaudador adeudare al Sistema, de conformidad a lo que se establezca en las auditorías respectivas;
- 20.4 Transferir sin costo, al Ministerio o a la persona que éste designe, todos los recursos provenientes de la recaudación a esa fecha y documentación de respaldo;
- 20.5 Ceder a la persona que designe el Ministerio los contratos celebrados con los Proveedores de Servicios Complementarios; de Provisión de Servicios Tecnológicos y de Administración Financiera, si existieren, y cualquier otro contrato que determine el Ministerio que fuere necesario para asegurar la continuidad de la prestación de los Servicios, a menos que el Proveedor de METRO unilateralmente lo rechace. Para estos efectos METRO deberá solicitar a sus proveedores, y en la medida que éstos acceden, incluir en las subcontrataciones cláusulas que permitan ceder dichos contratos a la persona que designe el Ministerio;
- 20.6 Cumplir las obligaciones establecidas en la cláusula 21, respecto de la transición de los servicios.

Las transferencias que se efectúen en cumplimiento de lo indicado en la presente cláusula no involucrarán un pago a favor de METRO, toda vez que la contraprestación de METRO está constituida por su derecho a prestar los Servicios materia de este Contrato y percibir los pagos señalados en el mismo. Lo expresado en esta cláusula tendrá lugar cualquiera sea la época en que se verifique la terminación de los Servicios.

Toda la documentación necesaria para llevar a efecto las transferencias y la entrega de documentación e información será elaborada por METRO y entregada al Ministerio a más tardar dentro de los 45 Días siguientes a la fecha en que se notifique a METRO la resolución que pone término al Contrato o del vencimiento del plazo de vigencia del contrato, según corresponda. El Ministerio deberá aprobar dichos documentos o formular observaciones dentro de los 20 Días siguientes a su recepción. En caso que el Ministerio no aprobare los documentos fundadamente o que METRO no subsanare sin causa que lo justifique las observaciones planteadas por el Ministerio, se entenderá que METRO no ha dado cumplimiento a la obligación establecida en la presente cláusula. Los gastos derivados de dichas operaciones serán de cargo de METRO.

En caso de incumplimiento de las obligaciones establecidas en la presente cláusula, el Ministerio podrá ejecutar el cobro de las Garantías de Fiel Cumplimiento del Contrato.

CLÁUSULA 21. OBLIGACIONES DE METRO AL TÉRMINO DEL CONTRATO

Durante los últimos 6 meses de vigencia de este Contrato o a partir de la fecha de notificación de la resolución que da inicio al procedimiento de término anticipado del Contrato, y sin perjuicio de los demás derechos conferidos al Ministerio y las obligaciones impuestas a METRO, éste se obliga a lo siguiente:

- a) No aprobar o adoptar cualquier decisión que razonablemente pudiere afectar, en cualquier aspecto importante, los estándares de calidad de Servicios definidos en el presente Contrato, salvo que cuente con la autorización del Ministerio.
- b) No modificar ni poner término a los contratos suscritos para la Emisión del Medio de Acceso o la Provisión de la Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso, sin autorización previa por parte del Ministerio.
- c) Dar acceso al Ministerio a toda información que disponga METRO relativa a equipos, sistema de contabilidad, contratos y administración general de METRO, y entregar dicha información y sus respaldos en un plazo máximo de 45 Días contados desde la respectiva solicitud del Ministerio.
- d) Contratar, a costo del Sistema, y de acuerdo a las materias establecidas por el Ministerio, auditorías a las cuentas contables y bancarias bajo la administración de METRO, adicionales a las indicadas en la Cláusula 11.

Durante este período METRO seguirá recibiendo su remuneración, de conformidad a lo señalado en la cláusula 12.1.

21.1 PERIODO DE TRANSICIÓN DE LOS SERVICIOS

En el evento que hubiere lugar a la terminación del Contrato, por cualquier causa que suceda, incluyendo el vencimiento del plazo de su vigencia, y dada la necesidad de garantizar la continuidad en la prestación de los Servicios, METRO deberá cumplir con las obligaciones que se establecen en los numerales siguientes, con el objeto que la transición hacia el nuevo Proveedor de Servicios de Emisión y Comercialización del Medio de Acceso, Red de Carga y

Postventa del Medio de Acceso, o de alguno de ellos, sea gradual y controlada y, en consecuencia, puedan ser asumidos los servicios integralmente por el Nuevo Proveedor.

Para lograr lo anterior, el Ministerio ha definido un periodo de transición de los Servicios. Este periodo se desarrollará durante los 6 meses anteriores al vencimiento del plazo de vigencia del Contrato o al término del periodo de continuidad de Servicios señalado en el numeral 19.2 del presente Contrato, según corresponda. La fecha de inicio de este periodo será oportunamente informada por el Ministerio a METRO.

La duración del periodo de transición que se regula a continuación, no excederá de la fecha de término de vigencia del Contrato o de término del periodo de continuidad de servicios, según corresponda.

21.1.1 ACTUACIONES DEL PERIODO DE TRANSICIÓN: INFORMACIÓN, CONOCIMIENTO, PLANIFICACIÓN Y OPERACIÓN PARALELA DE METRO Y EL NUEVO PROVEEDOR

21.1.1.1 Información

Durante este período METRO deberá comenzar el proceso de traspaso de información que permita al Nuevo Proveedor garantizar la continuidad de servicios.

Adicionalmente, METRO deberá entregar al Ministerio a través del Administrador de Contrato:

- a) La información que METRO utiliza para administrar los Servicios objeto del Contrato.
- b) Todos los proyectos e iniciativas en desarrollo por parte de METRO relativos a los Servicios del presente Contrato, su estado, y plazos involucrados.
- c) Una descripción global de los procedimientos de explotación utilizados por METRO para la prestación de los Servicios contratados.
- d) Toda otra documentación que METRO estime necesaria para llevar a efecto los traspasos de Servicios.

21.1.1.2. Conocimiento

METRO deberá nombrar un Encargado de Transición e informar el nombramiento al Administrador de Contrato, previo al inicio del periodo de transición. Dicho Encargado de Transición tendrá las facultades necesarias para actuar en este proceso de transición, siendo sus decisiones y acciones vinculantes para METRO, en la medida que se enmarquen en los Servicios objeto del Contrato.

El Encargado de Transición del Nuevo Proveedor tendrá acceso a la documentación sobre los procesos de negocio utilizados por METRO, sin perjuicio de consultas escritas dirigidas a METRO u otro medio apto para resolver sus inquietudes respecto de los Servicios que deberá prestar.

METRO deberá entregar respuesta fundada a todas las consultas realizadas por el Encargado de Transición del Nuevo Proveedor, respecto de los procesos de negocio, y deberá prestar su colaboración para que éste adquiera el conocimiento de los mismos. En caso de incumplimiento de esta obligación el Ministerio podrá aplicar las sanciones que correspondan, conforme a lo dispuesto en el Anexo 4.

21.1.1.3 Planificación

El Ministerio solicitará al Nuevo Proveedor la entrega a METRO y al Ministerio de un plan de transición que considere, tanto la situación existente al momento del inicio de este periodo como el modelo de servicios complementarios de Comercialización, Red de Carga del Medio de Acceso y Emisión del Medio de Acceso que el Ministerio haya definido para entonces.

Este plan deberá ser coordinado con METRO, en términos de plazos y alcance, estando METRO obligado a entregar información, colaborar y apoyar en lo relativo a los procesos de negocios que ejecuta con motivo del presente Contrato, de forma de velar por la debida prestación de los Servicios. El plan de transición deberá ser aprobado por las Partes. Asimismo, las Partes deberán colaborar y facilitar con todas aquellas acciones relacionadas con la transición de los Servicios, dentro de su ámbito de competencia.

21.1.1.4 Operación paralela de METRO y el Nuevo Proveedor

Durante los 3 meses anteriores al vencimiento del plazo de vigencia del Contrato o al término del periodo de continuidad de Servicios señalado en el numeral 19.2, según corresponda, el Ministerio podrá disponer que el Nuevo Proveedor inicie la prestación de sus servicios en forma paralela a los Servicios de METRO.

Para estos efectos, METRO deberá seguir prestando sus Servicios conforme a lo señalado en el presente Contrato, en especial aquellos que permitan al Nuevo Proveedor prestar los servicios que le corresponden, en virtud del contrato suscrito al efecto con el Ministerio.

En todo caso, previo al inicio de este período las Partes deberán acordar las condiciones bajo las cuales METRO prestará sus servicios.

A partir del término de la transición regulada en esta cláusula el Nuevo Proveedor será responsable por la prestación de los servicios de Red de Comercialización y Carga, Emisión y Postventa del Medio de Acceso, o de parte de dichos servicios.

CLÁUSULA 22. DE LA RESPONSABILIDAD DE METRO TERMINADO EL CONTRATO

METRO deberá indemnizar al Sistema, y/ o al Ministerio de todo daño y/o perjuicio que pudiera provocarles el incumplimiento, por parte de METRO, de sus obligaciones al término de este Contrato, salvo el caso fortuito o fuerza mayor.

Las obligaciones de indemnizar de METRO contempladas en esta cláusula prescribirán de conformidad a las reglas generales establecidas en la normativa vigente.

CLÁUSULA 23. DISPOSICIONES VARIAS

23.1 IDIOMA OFICIAL Y PLAZO

El español será el idioma oficial para todos los efectos de este Contrato.

En el evento que un plazo de Días venciere un día sábado, domingo o feriado, el plazo se entenderá automáticamente prorrogado para el siguiente Día Hábil.

23.2 LEY APLICABLE E INTERPRETACIÓN

El presente Contrato se regirá por las leyes de la República de Chile y sus modificaciones. Por consiguiente, las Partes, en lo que les corresponda, deberán cumplir con toda la normativa legal y reglamentaria chilena, vigente o futura, que se relacione con este Contrato, el que se interpretará de acuerdo con la legislación chilena.

23.3 SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Cualquier duda o dificultad, conflicto, disputa o diferencia que surja entre las Partes con motivo del presente Contrato, ya se refiera a su interpretación, cumplimiento, validez, terminación o cualquiera otra causa relacionada con este Contrato, será resuelta de común acuerdo en forma amigable por medio de la negociación directa entre las Partes. Lo anterior es sin perjuicio del derecho de las Partes para someter la controversia a los tribunales ordinarios de justicia, para cuyos efectos las partes fijan su domicilio en la comuna y ciudad de Santiago.

El procedimiento para la constitución de la instancia de negociación directa entre las Partes será el siguiente:

23.3.1 La Parte que desee promover esta instancia, informará por escrito de ello a la otra.

23.3.2 Una vez recibida la comunicación anterior, empezará a correr el plazo de 60 Días para que la mesa de negociación se constituya al efecto, emita un pronunciamiento final en relación al conflicto o diferencia suscitada.

23.3.3 Dentro de los 3 Días Hábiles siguientes a la comunicación señalada en la cláusula 23.3.1 precedente, cada Parte designará e informará a la otra sus representantes en la mesa de negociación que conocerá del conflicto o diferencia en cuestión.

23.3.4 Dentro de los 3 Días Hábiles siguientes a la recepción de la última de las comunicaciones referidas en la cláusula 23.3.3 anterior, los representantes de cada parte se reunirán en el día y hora que se defina de común acuerdo o en su defecto, en el domicilio registrado de la Parte que hubiere promovido esta instancia de negociación directa, a las 12 horas del tercer día.

23.3.5 La mesa de negociación sesionará al menos en 3 ocasiones en días distintos, procurando recibir y abordar todas las argumentaciones y antecedentes que cada Parte presente en relación con el conflicto o diferencia en cuestión. De todas las sesiones de la mesa de negociación se levantará un acta escrita de sus deliberaciones y acuerdos.

23.3.6 La mesa de negociación emitirá dentro del plazo de 60 Días Hábiles antes señalado un pronunciamiento final, en el cual se establecerán los acuerdos alcanzados o los fundamentos de cada Parte que impiden lograr una solución directa.

23.4 NULIDAD

Si se determinare por cualquier causa, a través de sentencia firme y ejecutoriada, la nulidad de algunas disposiciones de este Contrato, todas las demás disposiciones del mismo permanecerán en pleno vigor y efecto.

23.5 CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR

No será considerado como una infracción al presente Contrato el incumplimiento de cualquiera de las Partes causado por motivo de fuerza mayor o caso fortuito, conforme a lo definido en el artículo 45 del Código Civil. La Parte que se vea privada de cumplir con las obligaciones o de ejercer los derechos emanados del presente Contrato por caso fortuito o fuerza mayor, deberá informar por escrito del evento a la otra Parte, en el plazo máximo de 2 Días Hábiles contados desde el día en que ocurrió el evento o debió tomar conocimiento de él, y continuar con la ejecución plena del Contrato tan pronto como cese el impedimento para la prestación

de los servicios materia del presente Contrato, así como adoptar todas las medidas para remover o remediar la causa de la interrupción.

23.6 CONTRATO AD REFERÉNDUM

De conformidad a lo dispuesto en la normativa vigente, el presente Contrato es de naturaleza Ad Referéndum, y como tal, su validez se encuentra sujeta a la aprobación de la autoridad competente y a la completa tramitación del acto administrativo respectivo.

Sin perjuicio de aquello y, por razones de buen servicio las prestaciones del presente contrato se entienden ejecutadas, sin solución de continuidad, desde el 1 de septiembre de 2021, condicionando la materialización de sus pagos a la total tramitación del acto administrativo que aprueba el presente instrumento.

23.7 PRESTADOR INDEPENDIENTE

METRO es un prestador independiente y no se considerará un empleado, agente o representante del Ministerio, de la Subsecretaría de Transportes o del Directorio de Transporte Público Metropolitano la En consecuencia, todo su personal tendrá relación laboral con METRO, sin que por la contratación a que se refiere el presente documento se genere vinculación alguna con el Ministerio, la Subsecretaría o el referido Directorio.

23.8 ACEPTACIÓN DE CONTRATO AFT, SONDA E INDRA

METRO declara aceptar las obligaciones que le corresponden en el ámbito de los servicios del presente Contrato, de conformidad con lo previsto en los contratos de servicios complementarios suscritos entre el MTT y el AFT S.A. y sus Anexos; entre el MTT y SONDA S.A. y sus Anexos, y entre el MTT e INDRA Sistemas Chile S.A. y sus Anexos.

CLÁUSULA 24. PERSONERÍAS

La personería de don Felipe Bravo Busta para actuar en representación de METRO S.A, como Gerente General, consta en escritura pública, de fecha 18 de agosto de 2022, otorgada en la 35° Notaría de Santiago, y en Acuerdo de Directorio adoptado en sesión N° 1035, de fecha 26 de julio de 2021, en tanto que la personería de don Juan Carlos Muñoz Abogabir, para representar al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones consta del Decreto Supremo N° 71, de fecha 11 de marzo de 2022 del Ministerio del Interior y Seguridad Pública.

Firmado: Felipe Bravo Busta: Gerente General Metro S.A.; Juan Carlos Muñoz Abogabir: Ministro de Transportes y Telecomunicaciones.

JUAN CARLOS MUÑOZ ABOGABIR
Ministro de Transportes y
Telecomunicaciones

FELIPE BRAVO BUSTA
Gerente General
METRO S.A.

ANEXO 1

DE LOS SERVICIOS





ANEXO 1

DE LOS SERVICIOS

ÍNDICE

A.	INTRODUCCIÓN	3
B.	DEL SERVICIO DE EMISIÓN, DISTRIBUCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL MEDIO DE ACCESO	3
B.1	Emisión del Medio de Acceso	3
B.1.1	Formatos obligatorios para el Medio de Acceso	3
B.1.2	Medios de Acceso Multiformato	5
B.1.3	Medio de Acceso Unitario	6
B.1.4	Otros	7
B.2	Distribución del Medio de Acceso	7
B.3	Administración del Medio de Acceso	7
B.4	Propiedad de la aplicación del Sistema del Medio de Acceso y de las licencias asociadas	8
C.	DEL SERVICIO DE PROVISIÓN Y OPERACIÓN DE LA RED DE COMERCIALIZACIÓN DEL MEDIO DE ACCESO Y CARGA DE CUOTAS DE TRANSPORTE	8
C.1	Provisión y Operación de la Red de Carga del Medio de Acceso	8
C.1.1	Punto de Carga Presencial del Medio de Acceso (PCMA)	9
C.1.2	Puntos de Carga Presencial del Medio de Acceso Válido (PCMAV)	9
C.1.3	Red de Carga Presencial del Medio de Acceso de la red de Metro	9
C.1.4	Carga Mínima en PCMA y PCMAV	10
C.1.5	Carga Remota del Medio de Acceso	10
C.1.6	Medios de pago distintos del Efectivo	11
C.1.7	Procedimientos de atención	12
C.2	Provisión y Operación de la Red de Comercialización del Medio de Acceso	12
C.2.1	Precio de comercialización del Medio de Acceso Recargable al Portador	12
C.2.2	Precio de comercialización del Medio de Acceso Recargable Personalizado y de los Medios de Acceso con Beneficios.	13
C.2.3	Comercialización del Medio de Acceso en PCMA y PCMAV	13
C.2.4	Comercialización del Medio de Acceso en estaciones de METRO	14
C.2.5	Autoservicio	14
D.	DEL SERVICIO DE POST-VENTA DEL MEDIO DE ACCESO	14
D.1	Canales de Atención de Post-Venta	14
D.1.1	Atención Presencial	15
D.1.2	Atención Telefónica	15
D.1.3	Atención Web	15
D.2	Procedimientos de atención	15

A. INTRODUCCIÓN

De conformidad al Contrato, METRO se obliga a prestar todos los Servicios establecidos en la cláusula 7 de dicho documento, en la forma y oportunidad que se describen a continuación.

B. DEL SERVICIO DE EMISIÓN, DISTRIBUCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL MEDIO DE ACCESO

Durante todo el período de vigencia del Contrato corresponderá a METRO, como ente autorizado sin exclusividad por el Ministerio, la Emisión, Distribución y Administración del Medio de Acceso que permitirá a los Usuarios acceder a los Servicios del Sistema de Transporte Público.

B.1 Emisión del Medio de Acceso

El Medio de Acceso que permitirá a los pasajeros acceder a los servicios de transporte brindados por el Sistema, será un Medio sin Contacto implantado en o adosado a cualquier Soporte. Tanto el Soporte del Medio de Acceso como el fabricante de éste deben ser previamente autorizados por el Ministerio.

El Medio sin Contacto consiste en una aplicación de software implantada en un chip electrónico de lectura sin contacto, que permite guardar y recuperar off-line –es decir, sin necesidad de acceder a una base de datos central– la información del monto, en Cuotas de Transporte, que tiene derecho a utilizar su portador en los Servicios de Transporte del Sistema. Esta modalidad de medios de Acceso se denomina Store Value, esto es, el saldo se encuentra almacenado en el Medio de Acceso y puede ser aumentado (con una Antena de Carga) o disminuido (con un Validador).

El Medio de Acceso podrá emitirse en diferentes Formatos, los cuales se describen a continuación.

B.1.1 Formatos obligatorios para el Medio de Acceso

Será obligación de METRO proveer y distribuir el Medio de Acceso en los siguientes Formatos:

B.1.1.1 Medio de Acceso Recargable al Portador

Consiste en un Medio sin Contacto implantado en un Soporte, cuya única función será permitir el uso de los Servicios de Transporte del Sistema.

En este Formato, el Medio sin Contacto deberá contener el monto, en Cuotas de Transporte, que su portador tenga derecho a utilizar en los Servicios de Transporte del Sistema. Podrá ser recargado en cualquier lugar habilitado para Carga de acuerdo a lo establecido en el apartado C.1 del presente Anexo, así como a través de los sistemas de Carga Remota aplicables que se establezcan según lo dispuesto por el Ministerio.

B.1.1.2 Medio de Acceso Recargable Personalizado

Consiste en un Medio sin Contacto, cuya función exclusiva será permitir el uso de los Servicios de Transporte del Sistema. En este Formato el Medio sin Contacto deberá ser implantado en un Soporte de las mismas características físicas y operacionales del

Formato descrito en el punto B.1.1.1 del presente Anexo, el cual adicionalmente deberá poseer datos personalizados y una foto en colores del propietario.

En este Formato, el Medio sin Contacto deberá contener el monto, en Cuotas de Transporte, que su portador tenga derecho a utilizar en Servicios de Transporte, además de información de personalización y, eventualmente, de condiciones especiales de acceso.

B.1.1.3 Medios de Acceso con Beneficios

Se incluyen otros formatos obligatorios, establecidos por el MTT relativos a Medios de Acceso que otorgan beneficios a los usuarios. Para esto, y de manera excepcional en el presente Contrato, METRO tendrá la exclusividad en la Emisión y Comercialización de Medios de Acceso con Beneficios, siempre que estos mantengan el saldo almacenado en Cuotas de Transporte, en los formatos, soporte y tecnología actuales o en los que el MTT establezca, lo que incluye: TNE, TAM y TAM-Metro.

Sin perjuicio de aquello la TNE en particular, no es comercializada directamente por Metro al respectivo beneficiario, sino que es entregada por éste a la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB), dependiente del Ministerio de Educación, como resultado de un proceso centralizado, organismo que hace entrega, posteriormente, al usuario/beneficiario.

B.1.1.3.1 Tarjeta Nacional del Estudiante (TNE)

La Tarjeta Nacional Estudiantil (TNE), es un instrumento o documento público, personal e intransferible, que el Ministerio de Educación por intermedio de JUNAEB, entrega a los estudiantes de educación básica, media superior. La TNE acredita la calidad de alumno(a) regular de un determinado nivel educacional y además permite al alumno(a) individualizado(a) en la TNE, acceder a los servicios de transporte público del Sistema de Transporte Público Metropolitano, bajo condiciones especiales de acceso, según los términos y condiciones establecidos en el sitio web www.tne.cl. En conformidad a lo anterior, la utilización o facilitación indebida de la TNE, así como su adulteración o enmienda será sancionada de acuerdo con las normas legales y reglamentarias vigentes.

B.1.1.3.2 Tarjeta Adulto Mayor Metro (TAM Metro)

La Tarjeta Adulto Mayor Metro (TAM-Metro) es un instrumento o documento público, personal e intransferible, consistente en un tipo de tarjeta personalizada electrónicamente que permite viajar exclusivamente, en la red de Metro a las mujeres mayores de 60 años y los hombres mayores de 65 años que perciban una pensión previsional, asistencial o una jubilación, en período Valle, Baja y Punta, o en los períodos que los sustituyan, en forma ilimitada.

B.1.1.3.3 Tarjeta Adulto Mayor Intermodal (TAM)

La Tarjeta Adulto Mayor Intermodal (TAM) es un instrumento o documento público, personal e intransferible, consistente en un tipo de tarjeta personalizada electrónicamente por asociación (se asocia el R.U.N. del beneficiario con el número de tarjeta), que el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones entrega a aquellas personas de 65 años o más, que requieran acceder al Sistema de Transporte Público Metropolitano (STPM). Será el Ministerio quien provea a METRO de la información de los beneficiarios, con el objeto hacer efectiva la entrega del respectivo Medio de Acceso.

Estos Formatos obligatorios se comercializarán con o sin carga en los lugares especialmente habilitados para este fin, según lo dispuesto en el apartado C.2 del presente Anexo, y podrán ser cargados en cualquier lugar habilitado para ello, así como a través de los sistemas de Carga Remota donde el Ministerio establezca.

METRO podrá cobrar a los Usuarios por la comercialización de estos formatos, de acuerdo a lo establecido en el apartado C.2 del presente Anexo.

En el caso de los formatos que se comercialicen con Carga, METRO deberá asegurar su distribución con un elemento de seguridad que permita garantizar que los Medios sin Contacto se encuentren con su Carga completa al momento de su comercialización a público.

En estos formatos METRO podrá establecer convenios de copago de las Cargas. Mediante éstos, al realizarse una Carga en un Medio de Acceso afiliado a un convenio, adicionalmente a las Cuotas de Transporte que corresponda cargar en el Medio de Acceso de acuerdo al monto pagado por el Usuario, podrán ser cargadas Cuotas de Transporte cobradas a la institución que realice el convenio, mediante una operación simultánea a través de los sistemas de Carga Remota que sean aplicables.

Con todo, las Partes de mutuo acuerdo o establecido por ley, podrán modificar, eliminar o agregar otros Formatos obligatorios de acuerdo a las necesidades de los Usuarios y el Sistema.

Además de los Formatos de distribución obligatoria descritos en los apartados B.1.1.1, B.1.1.2 y B.1.1.3, METRO podrá adquirir, cargar, proveer, distribuir y comercializar el Medio sin Contacto en cualquier otro Formato adicional, según lo descrito en los siguientes puntos.

B.1.2 Medios de Acceso Multiformato

Consiste en un Medio sin Contacto implantado en todos aquellos soportes que determine METRO según sus fines comerciales o en los que el Ministerio le instruya. En estos formatos adicionales, METRO podrá (i) combinar el Medio sin Contacto con otras aplicaciones dentro del mismo chip (por ejemplo una aplicación de provisión de fondos abierta del tipo "monedero electrónico"), ya sean propias o de terceros con quienes METRO llegue a acuerdos comerciales, y/o (ii) permitir que el Medio sin Contacto se incorpore en Soportes generados, distribuidos y/o comercializados por otras personas naturales o jurídicas con quienes METRO establezca acuerdos comerciales; lo anterior, siempre que METRO asegure la integridad y seguridad del Medio sin Contacto y del sistema o tecnología del Medio de Acceso.

Sin perjuicio de lo anterior, METRO será siempre el responsable exclusivo de asegurar que el Soporte no interfiera en el correcto funcionamiento del Medio de Acceso.

El Medio de Acceso Multiformato podrá existir tanto en Formatos precargados como recargables, según lo determine METRO. En el caso de los Formatos precargados, METRO deberá asegurar su distribución con un elemento de seguridad que permita garantizar que los Medios sin Contacto se encuentren con su Carga completa al momento de su comercialización a público.

En este Formato, METRO podrá establecer convenios de copago de las Cargas. Mediante éstos, al realizarse una Carga en un Medio de Acceso afiliado a un convenio,

adicionalmente a las Cuotas de Transporte que corresponda Cargar en el Medio de Acceso de acuerdo al monto pagado por el Usuario, podrán ser cargadas Cuotas de Transporte cobradas a la institución que realice el convenio, mediante una operación simultánea a través de los sistemas de Carga Remota que sean aplicables.

El Medio de Acceso multiformato podrá existir tanto en formatos al Portador como Personalizados, según lo descrito a continuación.

B.1.2.1 Medio de Acceso Multiformato al Portador

El Medio sin Contacto implantado en un Medio de Acceso multiformato al portador deberá contener el monto, en Cuotas de Transporte, que su portador tenga derecho a utilizar en Servicios de Transporte.

B.1.2.2 Medio de Acceso Multiformato Personalizado

El Medio sin Contacto implantado en un Medio de Acceso multiformato personalizado deberá contener el monto, en Cuotas de Transporte, que su portador tenga derecho a utilizar en Servicios de Transporte, además de información de personalización.

No podrá contener información de condiciones especiales de acceso, sin que esto sea previamente autorizado por el Ministerio para cada formato específico que se proponga. METRO definirá la personalización del Soporte para este formato.

B.1.3 Medio de Acceso Unitario

Corresponde a un Medio de Acceso que permite realizar un Viaje en los servicios de transporte del Sistema. Este Formato podrá ser emitido para acceder al Sistema con o sin integración tarifaria y podrá ser comercializado en un soporte desechable o reutilizable, todo lo que deberá ser previamente autorizado por el Ministerio.

B.1.4 Otros

METRO podrá, a solicitud del Ministerio, emitir y distribuir Medios sin Contacto en Soportes distintos y con funcionalidades específicas. En dicho caso, las Partes acordarán el precio a Usuario correspondiente de acuerdo a los requerimientos realizados por el Ministerio.

B.2 Distribución del Medio de Acceso

METRO deberá disponer de un inventario de Medios de Acceso en todos los puntos donde se comercialicen Medios de Acceso, manejando un control permanente del inventario mínimo que requiera para asegurar el acceso de los Usuarios al Sistema en forma ininterrumpida.

La determinación de las necesidades de inventario o existencias adecuadas de Medios de Acceso será responsabilidad de METRO. La obligación señalada incluirá la responsabilidad de METRO de mantener en inventario una composición de Medios de Acceso que asegure a los Usuarios la posibilidad de adquirir, en cualquier punto donde se comercialicen Medios de Acceso recargables, al portador, durante todo el horario de operación de cada Punto. Asimismo, los Centros de Atención Especializada (CAE) deberán disponer de Medios de Acceso recargables personalizados. Para el caso de Medios de Acceso con Beneficios, las partes acordarán los puntos de distribución, no siendo menos que los existentes a la fecha de suscripción del presente Contrato, con

excepción de la TAM, y solo cuando el MTT lo instruya, realizando los ajustes de costos si correspondiere de acuerdo a lo establecido en el punto 12.1.8.1.4 del presente Contrato

B.3 Administración del Medio de Acceso

METRO podrá permitir que el Medio sin Contacto se incorpore en Soportes generados, distribuidos y/o comercializados por otras personas naturales o jurídicas con quienes METRO establezca acuerdos comerciales, siempre que asegure en todo momento la integridad y seguridad del Medio sin Contacto y del Sistema del Medio de Acceso.

Sin perjuicio de lo anterior, para los soportes fabricados por METRO, éste será siempre el responsable exclusivo de que el Soporte no interfiera en el correcto funcionamiento del Medio de Acceso, entendiéndose por ello el correcto funcionamiento del hardware, firmware o aplicación sobre el cual se implanta el Medio de Acceso.

Como parte de la administración del Medio de Acceso, a METRO le corresponderá:

- (i) Solicitar al Proveedor de Servicios Tecnológicos la confección de Listas Negras, con el fin de inutilizar aquellos Medios de Acceso que, por robo, extravío o fraude, no deban ser utilizados para acceder a los Servicios de Transporte.
- (ii) Realizar la habilitación, destrucción y traspaso de Cuotas de Transporte de los medios de acceso, mediante la explotación del Aplicativo que le haya sido provisto por el Proveedor de Servicios Tecnológicos. A falta de dicha Aplicación, METRO instruirá al Proveedor de Servicios Tecnológicos para que ejecute estas tareas.
- (iii) Solicitar al Proveedor de Servicios Tecnológicos el bloqueo de Medios de Acceso, de manera de permitir que el saldo de éste pueda ser traspasado a uno nuevo.
- (iv) Solicitar al Proveedor de Servicios Tecnológicos el desbloqueo de Medios de Acceso para, remover de la Lista Negra del Sistema del Medio de Acceso la identificación del Medio sin Contacto ya bloqueado, de manera de permitir que el saldo que reste en dicho Medio de Acceso pueda nuevamente ser utilizado por el Usuario.
- (v) Solicitar al MTT, acceso a los aplicativos que permitan realizar las tareas y acciones derivadas de la implementación de la ley 21.329 que extiende la vigencia de Cuotas de Transporte contenidas en los Medios de Acceso.

B.4 Propiedad de la aplicación del Sistema del Medio de Acceso y de las licencias asociadas

La aplicación del Sistema del Medio de Acceso, incluyendo el código fuente de dicha aplicación, como también los códigos generados por el desarrollo de las nuevas funcionalidades, son y serán de propiedad del Ministerio, quien a su vez se las ha entregado al(los) Proveedor(es) de Servicios Tecnológicos para su uso, explotación y modificación si así fuere requerido por el Ministerio.

En consecuencia, será un Operador Tecnológico quien preste a METRO los servicios de soporte y mantención de dicha aplicación de acuerdo a los requerimientos que METRO pudiere plantear de conformidad a su rol de proveedor de la Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso, en el marco del contrato que dicho Operador Tecnológico suscriba con el Ministerio.

Para estos efectos y sin perjuicio de lo señalado en los numerales 4.1.3.8 y 4.2.1.26 del Contrato, en caso que el Operador Tecnológico no preste sus servicios conforme a los estándares definidos, METRO podrá poner los antecedentes respectivos en conocimiento al Ministerio, quien informará a METRO las medidas adoptadas sobre la materia.

Sin perjuicio de lo anterior, el Ministerio será el único facultado para instruir al Operador Tecnológico de la realización de adecuaciones o modificaciones al Sistema del Medio de Acceso.

C. DEL SERVICIO DE PROVISIÓN Y OPERACIÓN DE LA RED DE COMERCIALIZACIÓN DEL MEDIO DE ACCESO Y CARGA DE CUOTAS DE TRANSPORTE

METRO deberá proporcionar –ya sea directamente o a través de subcontratación– una Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso según las condiciones estipuladas a continuación.

Para efectos de la prestación de este servicio, el MTT faculta a METRO a Emitir y Comercializar, de manera no exclusiva, Cuotas de Transporte, para ser cargadas en el Medio de acceso al Sistema de Transporte Público Metropolitano de Pasajeros.

C.1 Provisión y Operación de la Red de Carga del Medio de Acceso

METRO deberá habilitar redes de atención que permita a los usuarios la Carga del Medio de Acceso en forma presencial (Superficie y Subterráneo) y no presenciales (restringido solo a convenios, autoatención, recargas automáticas), de acuerdo a lo establecido a continuación:

Red de Carga de Superficie

METRO deberá poner a disposición, puntos físicos ubicados en superficie, denominados Puntos de Carga de Medio de Acceso (PCMA) y los Puntos de Carga de Medio de Acceso con Servicios Adicionales (PCMAV), en general compuesto por redes de adquirencia de comercios.

C.1.1 Punto de Carga Presencial del Medio de Acceso (PCMA)

Se define como Punto de Carga del Medio de Acceso (PCMA), a aquel individuo comercializador o espacio físico ubicado en un punto o varios puntos geográficos, provistos por METRO o por terceros con quienes METRO establezca una relación contractual para tal efecto, que permita a los Usuarios realizar, a lo menos, una de las siguientes operaciones con pago en efectivo, sin que esto sea considerado una limitación a cualquier otro medio de pago:

- i) La Carga de Cuotas de Transporte en un Medio de Acceso válido para el Sistema; y/o
- ii) La adquisición de Cuotas de Transporte en un Medio de Acceso precargado.

Además, estos puntos podrán realizar la Activación de carga remota y Convenio y/o Consulta de saldo.

METRO podrá, de manera autónoma, definir la cantidad, horario de atención y ubicación geográfica de estos puntos, siempre considerando las exigencias mínimas establecidas

en el Anexo 2 y las restricciones tecnológicas que pudieren existir respecto a la escalabilidad de la solución provista por el Operador Tecnológico.

En caso que METRO suscriba acuerdos comerciales con establecimientos que dispongan de más de un punto de atención en un mismo recinto (como supermercados), cada localización será considerada solamente como un PCMA independientemente de la cantidad de Puntos de Venta que efectivamente contenga.

C.1.2 Puntos de Carga Presencial del Medio de Acceso Válido (PCMAV)

Se definen como PCMAV aquellos PCMA que prestan servicios adicionales a estos últimos y en horarios predefinidos, todo ello de acuerdo a lo estipulado en el Anexo 2 del Contrato.

El conjunto de todos los PCMA y PCMAV ubicados en lugares diferentes a las Estaciones de Metro han sido denominados "Red de Carga de Superficie" o "Red de Superficie".

Red de Carga en Subterráneo

METRO deberá poner a disposición, puntos ubicados en las todas las Estaciones de la Red de Metro, en donde los usuarios podrán realizar presencialmente, en una Boletería o en una Máquina de Autoservicio.

C.1.3 Red de Carga Presencial del Medio de Acceso de la red de Metro

Para los efectos del Contrato, cada Estación de Metro será considerada solamente como un PCMA (equivalente de Superficie), independientemente de la cantidad de Puntos de Comercialización, Carga y Activación que efectivamente contenga, y en ningún caso servirá para cumplir las exigencias de PCMAV.

Otras Consideraciones sobre las Redes de Carga

C.1.4 Carga Mínima en PCMA y PCMAV

Tanto los PCMA como los PCMAV podrán exigir una carga mínima, la cual estará limitada por un valor máximo.

El valor máximo de la carga mínima ("Máxima Carga Mínima") para acceder a los servicios de transporte no podrá ser superior a CLP\$1.000 (mil pesos) para tarifa adulto y CLP\$400 (cuatrocientos pesos) para tarifa con beneficio.

En caso que la tarifa máxima a Usuario para acceder a los Servicios de Transporte superase los CLP\$1.000 (mil pesos), la Máxima Carga Mínima corresponderá al valor de la tarifa a Usuarios que permita realizar un (1) viaje en hora punta, incluyendo METRO, redondeado a la centena mayor. En el caso que la tarifa de estudiante supere los CLP\$400 (cuatrocientos pesos), la Máxima Carga Mínima corresponderá al valor de la tarifa de estudiante que permita realizar dos (2) viajes en hora punta, redondeado a la centena mayor.

Este valor se revisará anualmente. Sin perjuicio de ello, en ejecución de los Servicios pactados, las Partes de común acuerdo podrán modificar o eliminar la restricción de carga mínima, y/o el cálculo de la Máxima Carga Mínima.

Red de Carga en la Nube

Queda establecido que el Presente contrato no faculta a Metro a realizar Cargas Remotas o Virtuales, salvo las excepciones que se describen a continuación y por el periodo que el MTT establece en los siguientes casos:

C.1.5 Carga Remota del Medio de Acceso

METRO solo podrá habilitar los siguientes sistemas de Carga Remota del Medio de Acceso:

C.1.5.1 Sistemas de Audio Respuesta Interactiva (IVR)

Que permitan adquirir Cuotas de Transporte mediante un sistema telefónico interactivo, para ser incorporadas con posterioridad a un Medio de Acceso recargable específico de cualquier Formato.

C.1.5.2 Sistemas de Carga Remota (Adquisición de Cuotas de Transporte) vía Internet (Web)

Para los efectos de estos sistemas de Carga Remota, METRO deberá habilitar el uso de los Medios de Pago que convenga con Proveedores de servicios o Emisores de medios de pago, según lo estipulado en el punto C.1.6 del presente Anexo.

No obstante, lo restringido del sistema de Carga Remota establecido en el presente Contrato y lo dispuesto en la Cláusula 12.1.3, literal e)- iv), éste servicio deberá estar complementado por una red de Autoservicio que permita al Usuario Cargar y Activar en su Medio de Acceso las Cuotas de Transporte adquiridas en forma remota.

METRO deberá utilizar la red de Autoservicio existente, conformada por las Antenas Seguras y tótems que el Ministerio entregará a METRO, de acuerdo a lo estipulado en el numeral 4.1.3.5 del Contrato. Esta red de Autoservicio será provista y mantenida por el Operador Tecnológico, y su costo será de cargo del Sistema.

METRO podrá proponer al Ministerio modificaciones a la red de Autoservicio que conforman las Antenas Segura y Tótems entregados por el Ministerio, en cuanto al número de dispositivos, características técnicas o funcionales y/o ubicación geográfica. Las modificaciones deberán ser previamente aprobadas por el Ministerio, para lo cual METRO deberá entregar los antecedentes que permitan asegurar que dichos cambios no constituirán un desmedro en la calidad de atención y/o accesibilidad de los Usuarios a la Red de Carga.

No obstante lo anterior, las Máquinas de Autoservicio, tanto en líneas convencionales como automáticas y ticket de viaje (en Red de Subterráneo), y el actual servicio de carga en Retail (en red de Superficie), prestarán el servicio de Carga y Activación, independientemente de la tecnología utilizada, pudiendo por tanto usar la carga remota, solo desde este tipo de dispositivos.

Otras estipulaciones

C.1.6 Medios de pago distintos del Efectivo

METRO podrá habilitar, para cualquier transacción, otros Medios de Pago distintos del efectivo, siempre que éstos cumplan con las condiciones indicadas a continuación:

C.1.6.1 No-repudiación

Cualquier transacción aprobada por el Autorizador de Medios de Pago no podrá ser reversada en ninguna circunstancia. En caso de incumplimiento o error, METRO deberá cubrir la diferencia en los fondos recaudados. Lo anterior se entenderá sin perjuicio de la responsabilidad que pudiere corresponder a otros Actores del Sistema y del derecho a reembolso que pueda corresponder a METRO.

C.1.6.2 Transferencia de recursos a las Cuentas Bancarias del Sistema

METRO deberá transferir los recursos correspondientes a las transacciones pagadas mediante estos Medios de Pago, de acuerdo a lo dispuesto en el apartado E del presente Anexo.

Con todo, METRO será el único responsable del recaudo derivado de las transacciones materia de este Contrato, según lo descrito en el apartado E del presente Anexo.

C.1.7 Procedimientos de atención

Todo Punto de Carga del Medio de Acceso deberá cumplir con un procedimiento mínimo de atención, en el que se describan las acciones a realizar para cada tipo de requerimiento. Este procedimiento será aquel que corresponda de conformidad a lo establecido por las partes, los cuales serán formalizados dentro de los 30 días posteriores a la total tramitación del acto administrativo que aprueba el presente instrumento.

METRO podrá proponer al Ministerio modificaciones a este procedimiento, para lo cual deberá entregar los antecedentes que permitan asegurar que dichos cambios constituirán un beneficio en la calidad de atención de los Usuarios.

Sin perjuicio de lo anterior, METRO deberá mantener los Puntos de Carga que se encuentren en operaciones al momento de la suscripción del presente Contrato y descritos en las cláusulas precedentes relativo a las Redes de Carga de Subterráneo y Superficie. La operación por parte de METRO considerará la condiciones y estándares de calidad imperantes a esta fecha, lo cual se entiende sin perjuicio de aquellas mejoras en los Servicios o Puntos de Carga adicionales que METRO estimare conveniente incorporar en su red y que fueren aprobados por el Ministerio.

C.2 Provisión y Operación de la Red de Comercialización del Medio de Acceso

Se define como Red de Comercialización del Medio de Acceso al conjunto de Puntos de Venta del Medio de Acceso, sean o no éstos parte de la Red de Subterráneo o de la Red de Superficie (PCMA y PCMAV). METRO deberá habilitar una Red de Comercialización que permita a los Usuarios la adquisición del Medio de Acceso. Para lo anterior, deberá contar con un protocolo acordado con el Operador Tecnológico, de forma tal de comunicarse apropiadamente con los Sistemas Centrales para habilitar correctamente dichos Medios de Acceso. METRO deberá mantener al menos los Puntos de

Comercialización del Medio de Acceso que se encuentren en operaciones al momento de la suscripción del presente Contrato y descritos en las cláusulas precedentes.

METRO deberá comercializar en sus Redes (red Subterráneo y de Superficie) los Medios de Acceso que emita y no estará obligado a hacerlo con aquellos Medios de Acceso que sean emitidos por terceros.

No obstante lo anterior y en particular, la Emisión y Comercialización de los Medios de Acceso con Beneficios podrá también realizarse por terceros autorizados por el MTT. En caso que la comercialización se realice por instituciones públicas (ChileAtiende por ejemplo), estas no deberán resultar en costos comisión de comercialización para el Sistema.

C.2.1 Precio de comercialización del Medio de Acceso Recargable al Portador

METRO, ya sea directamente o a través de los subcontratistas que formen parte de la Red de Comercialización del Medio de Acceso, tendrá derecho a cobrar a los Usuarios por la comercialización del Medio de Acceso recargable al portador descrito en el punto B.1.1.1 del presente Anexo. Este Medio de Acceso será comercializado inicialmente al precio vigente al inicio de la prestación de los Servicios. Esto sin perjuicio de la obligación del Usuario de pagar el equivalente en Cuotas de Transporte cargadas en el Medio sin Contacto.

Este precio se revisará anualmente por el MTT, el 1º de enero de cada año, redondeando a los CLP\$50 (cincuenta pesos) más cercanos hacia arriba en caso que se modifique.

Con todo, el Ministerio podrá también revisar e informar en forma excepcional este precio, en caso que se verifiquen circunstancias específicas de aumentos o reducciones relevantes de costos de producción, que METRO deberá informar, u otros elementos que el MTT considere para la determinación del precio.

METRO será siempre y en todo momento responsable que el precio definido para el Medio de Acceso Recargable al Portador sea cobrado en forma consistente a lo largo de toda la Red de Comercialización que esté bajo su administración.

C.2.2 Precio de comercialización del Medio de Acceso Recargable Personalizado y de los Medios de Acceso con Beneficios.

METRO, ya sea directamente o a través de los subcontratistas que formen parte de la Red de Comercialización del Medio de Acceso, tendrá derecho a cobrar a los Usuarios por la comercialización del Medio de Acceso recargable Personalizado y de los Medios de Acceso con Beneficios descritos en los puntos B.1.1.2 y B.1.1.3 del presente Anexo. Estos Medios de Acceso serán comercializados inicialmente a los precios (valor final al Usuario) vigentes al inicio de la prestación de los Servicios. Esto sin perjuicio de la obligación del Usuario de pagar el equivalente en Cuotas de Transporte cargadas en el Medio sin Contacto respectivo, salvo que se trate de la emisión de la Tarjeta Nacional Estudiantil o la TAM Intermodal.

Estos precios se revisarán anualmente por el MTT, el 1º de enero de cada año, redondeando a los CLP\$50 (cincuenta pesos) más cercanos hacia arriba en caso que se modifique.

Con todo, el Ministerio o la Autoridad que corresponda podrá también revisar e informar en forma excepcional estos precios, en caso que se verifiquen circunstancias específicas de aumentos o reducciones relevantes de costos de producción u otros elementos que el MTT considere para la determinación de cada precio. En este caso, METRO deberá informar al MTT de los cambios en los costos de producción, con el objeto que este último pueda incluirlos en un eventual ajuste del precio.

METRO será siempre y en todo momento responsable que estos precios definidos sean cobrados en forma consistente a lo largo de toda la Red de Comercialización administrada por este.

C.2.3 Comercialización del Medio de Acceso en PCMA y PCMAV

Todo PCMAV deberá disponer de Medios de Acceso Recargables al Portador para su comercialización a los Usuarios.

Adicionalmente, METRO podrá disponer la comercialización del Medio de Acceso en los PCMA que estime conveniente, manteniendo las condiciones comerciales establecidas en este apartado.

C.2.4 Comercialización del Medio de Acceso en estaciones de METRO

METRO deberá disponer, en todas sus Estaciones, de Medios de Acceso Recargables al Portador para su comercialización a los Usuarios, manteniendo las condiciones establecidas en el numeral C.2.1.

Con todo, las Partes podrán acordar, además, la Comercialización de Medios de Acceso Personalizado y de los Medios de Acceso con Beneficios, en los lugares mencionados u otros que las Partes definirán, los que no podrán ser inferior en número y cobertura a aquellos establecidos a la suscripción del presente Contrato.³

En consecuencia, METRO deberá comercializar en sus Redes Subterránea y de Superficie los medios de acceso que emita, pero no estará obligado a hacerlo con aquellos Medios de Acceso que sean emitidos por terceros.

En particular, la Emisión y Comercialización de los Medios de Acceso con Beneficios podrá también realizarse por terceros autorizados por el MTT. En caso que la comercialización se realice por instituciones públicas, estas no deberán resultar en costos comisión de comercialización para el Sistema.

³ Los Medios de Acceso Personalizados y con Beneficios, a la fecha de suscripción del presente Contrato, se comercializan en los 5 Centros de Atención Especializada (CAE) de que dispone METRO en su red.

Para el caso de la TAM Metro, se comercializa la tarjeta en boletería, realizando posteriormente el trámite de solicitud en las OAC (Oficinas de Atención de Metro).

Para el caso de la TNE, Metro no la comercializa. La institución encargada de su administración y distribución es JUNAEB. METRO solo responde por el recambio en caso de falla (previa exhibición del comprobante que acredite su adquisición). Para el caso de la TAM Intermodal, se comercializa mediante el sitio web www.tarjetabip.cl, en los 5 CAE señalados (con pago en Caja Vecina), en las oficinas del IPS Chileatiende y en las diversas Cajas de Compensación.

C.2.5 Autoservicio

METRO podrá efectuar la comercialización de Medios de Acceso Recargables al Portador a través de los canales de Autoservicio que estime conveniente, manteniendo las condiciones establecidas en el numeral C.2.1.

Sin perjuicio de lo anterior, METRO deberá mantener al menos los Puntos de Comercialización que se encuentren en operaciones a la suscripción del presente contrato, cuya operación por parte de METRO considerará la condiciones y estándares de calidad imperantes a una demanda normal, lo cual se entiende sin perjuicio de aquellas mejoras en los Servicios o Puntos de Carga adicionales que METRO estimare conveniente incorporar en su red y que fueren aprobados por el Ministerio.

D. DEL SERVICIO DE POST-VENTA DEL MEDIO DE ACCESO

Corresponderá a METRO proveer el servicio de Post-Venta del Medio de Acceso, actuando como ventanilla única, independientemente de la causa que origine la necesidad de atención. Lo anterior, sin perjuicio de aquellos aspectos relacionados exclusivamente a la relación entre el usuario y un tercero emisor de medios de acceso o convenio.

D.1 Canales de Atención de Post-Venta

METRO deberá habilitar centros de servicio que cumplan tanto las funciones de post-venta definidas en este apartado, como de información definida en el apartado F del presente Anexo. En estos canales los Usuarios podrán solicitar gratuitamente informaciones en cuanto al uso del Medio de Acceso y servicios relacionados con los Medios de Acceso.

METRO deberá mantener los canales de atención de post-venta que se encuentren en operaciones a la suscripción del presente Contrato, cuya operación por parte de METRO considerará la condiciones y estándares de calidad imperantes a una demanda normal de servicios, lo cual se entiende sin perjuicio de aquellas mejoras en los Servicios o Puntos de Carga adicionales que METRO estimare conveniente incorporar en su red y que fueren aprobados por el Ministerio.

D.1.1 Atención Presencial

METRO deberá habilitar una red de atención presencial al público que permita efectuar, entre otras, las siguientes funciones, de acuerdo a lo establecido por el Ministerio:

- i) entrega de información,
- ii) ingreso de reclamos y sugerencias,
- iii) cambio del Medio de Acceso,
- iv) consulta de saldos,
- v) traspaso de saldos en caso de falla del Medio de Acceso,
- vi) bloqueos del Medio de Acceso,
- vii) suscripción de convenios,
- viii) personalización del Medio de Acceso en los CAE.

- ix) Extensión de vigencia de cuotas de transporte
- x) Otras que el Ministerio le instruya sin perjuicio de la evaluación que deberán hacer las partes de los costos de las nuevas funciones instruidas, si correspondieran, los que deberán ser pagados a METRO con cargo a los recursos del Sistema, en virtud lo señalado en la Cláusula 12.2.2 del presente Contrato.

D.1.2 Atención Telefónica

METRO deberá habilitar un servicio de atención telefónica que permita efectuar a lo menos las siguientes funciones:

- i) entrega de información,
- ii) consulta de saldo,
- iii) ingreso de reclamos y sugerencias.

D.1.3 Atención Web

METRO deberá habilitar un servicio de atención vía Internet (página web/oficina virtual), en la que mantenga toda la información referida a sus servicios y además permita efectuar al menos las siguientes funciones:

- i) entrega de información,
- ii) consulta de saldo,
- iii) ingreso de reclamos y sugerencias.

D.2 Procedimientos de atención

Todo canal de atención de post-venta (tanto presencial como remota) deberá cumplir con un procedimiento mínimo de atención, en que se describan las acciones a realizar para cada tipo de requerimiento. Este procedimiento será aquel que corresponda, según lo establecido por las partes, los cuales serán formalizados dentro de los 30 días posteriores a la total tramitación del presente instrumento.

METRO podrá proponer al Ministerio modificaciones a este procedimiento, para lo cual deberá entregar los antecedentes que permitan asegurar que dichos cambios constituirán un beneficio en la calidad de atención de los Usuarios.

D.3 Fallas de los Medios de Acceso

Se entenderá que un Medio de Acceso presenta una falla cuando (i) no es posible leer correctamente la información del Medio sin Contacto, y/o (ii) el Soporte del Medio de Acceso presenta algún tipo de deterioro que impida su correcta operación.

Como parte del servicio de Post-Venta, METRO deberá reemplazar el Medio de Acceso considerando lo indicado a continuación.

D.3.1 Falla del Medio de Acceso Recargable

En el caso de los Medios de Acceso descritos en B.1.1.1, B.1.1.2 y B.1.1.3, ante cualquier falla de un Medio sin Contacto que no pueda ser subsanada utilizando el mismo Medio de Acceso, METRO deberá reemplazarlo por uno de similares características que contenga la cantidad equivalente de Cuotas de Transporte restantes en el Medio de

Acceso que presentó la falla, sin derecho a realizar cobro alguno al Usuario por dicho traspaso. El valor del Medio de Acceso de reemplazo será de cargo de METRO, siempre que la falla no sea atribuible a un evidente mal uso por parte del Usuario, en cuyo caso corresponderá al Usuario proveer el Medio de Acceso de reemplazo.

En el caso de las tarjetas no emitidas por METRO que el área de Post Venta estime necesario su recambio, éstas deberán ser pagadas a METRO, con cargo a los recursos del Sistema al valor de venta al público, las cuales serán informadas por METRO al MTT, mensualmente en una liquidación específica para estos efectos. El pago del Sistema a METRO podrá ser impugnado, debiendo METRO en tal caso acreditar, mediante un informe técnico del Operador Tecnológico, la inutilización efectiva de dichas tarjetas, para estos efectos se entenderá el informe de lista negra como prueba de esta comprobación.

Se entenderá que, pasado 3 meses después de la entrega de dicha liquidación, MTT no podrá solicitar las tarjetas dañadas, las cuales serán enviadas a su destrucción por cargo de Metro.

Para estos efectos, en consideración de la naturaleza "off-line" de las Cuotas de Transporte contenidas en los Medios de Acceso, METRO podrá fijar un período de hasta tres (3) días hábiles para determinar el saldo correspondiente. El traspaso del saldo debe ser efectivo en un máximo de cinco (5) días hábiles. Estos plazos podrán ser modificados en caso que se produzcan avances tecnológicos que permitan la descarga "on-line" de las Cuotas de Transporte.

D.3.2 Falla del Medio de Acceso Multiformato

Ante falla de uno de aquellos Medios de Acceso definidos en B.1.2 que no pueda ser subsanada utilizando el mismo Medio de Acceso, METRO deberá:

(i) reemplazarlo por un Medio de Acceso de similares características y que contenga la cantidad equivalente de Cuotas de Transporte restantes en el Medio de Acceso que presentó la falla, según las condiciones comerciales establecidas en el momento de la comercialización del Medio de Acceso en cuestión y que deberán ser conocidas por el adquirente; o bien

(ii) reemplazarlo por un Medio de Acceso Recargable al Portador que contenga la cantidad equivalente de Cuotas de Transporte restantes en el Medio de Acceso que presentó la falla, sin derecho a realizar cobro alguno por dicho traspaso.

El valor del Medio de Acceso de reemplazo será de cargo de METRO, siempre que la falla no sea atribuible a un evidente mal uso por parte del Usuario, en cuyo caso corresponderá al Usuario proveer el Medio de Acceso de reemplazo.

Para estos efectos, en consideración de la naturaleza "off-line" de las Cuotas de Transporte contenidas en los Medios de Acceso, METRO podrá fijar un período de hasta tres (3) días hábiles para determinar el saldo correspondiente. El traspaso del saldo debe ser efectivo en un máximo de cinco (5) días hábiles. Estos plazos podrán ser modificados en caso que se produzcan avances tecnológicos que permitan la descarga "on-line" de las Cuotas de Transporte.

D.4 Manejo de Reclamos y Sugerencias

METRO deberá dar cumplimiento a los procedimientos de manejo de reclamos y sugerencias de acuerdo a los estándares establecidos en el Anexo 2, tanto respecto de la oportunidad entendida como los plazos de respuesta, como de su pertinencia en términos de la calidad y coherencia de las respuestas. Los estándares deben ser cumplidos independientemente del canal por el que se recibieron los requerimientos.

Asimismo, METRO deberá entregar al (los) Proveedor(es) de Servicio(s) Tecnológico(s) correspondiente(s), con copia al Ministerio, la información de la tipología de los reclamos de clientes. Esta información será remitida de conformidad a las condiciones que acuerden las Partes.

D.5 Políticas Compensatorias

D.5.1 Mal cobro

Se entenderá como mal cobro al Usuario el descuento de una cantidad de Cuotas de Transporte que no corresponda al valor de la Tarifa vigente.

Ante un problema de mal cobro, cualquiera fuere la causa que lo origine, si el Usuario se dirigió a un centro de atención presencial para su resolución, METRO deberá hacer entrega de un Viaje de Cortesía. El Viaje de Cortesía que se entregue al Usuario por esta causa será de cargo del Sistema y se financiará con recursos provenientes de las Cuentas Bancarias del Sistema que corresponda.

Lo anterior es independiente de los reembolsos que corresponda realizar para restablecer el saldo de la Tarjeta por el error de cobro, que serán cubiertos con los recursos depositados en las Cuentas Bancarias del Sistema.

D.5.2 Carga errónea

Se entenderá como carga errónea toda inconsistencia entre el monto pagado por el Usuario para la adquisición de Cuotas de Transporte y la cantidad de Cuotas de Transporte registradas en el Medio de Acceso respectivo.

Ante un problema de carga errónea, cualquiera fuere la causa que lo origine, si el Usuario se dirigió a un centro de atención presencial para su resolución, METRO deberá hacer entrega de un Viaje de Cortesía y efectuar la carga que corresponda realizar para completar la cantidad de Cuotas de Transporte faltantes producto de la carga errónea.

En todo caso, Metro podrá exigir al Ministerio el reembolso de los valores respectivos en caso que acredite que la carga errónea no fue de su responsabilidad.

D.5.3 Reemplazo del Medio de Acceso

Ante un problema de falla del Soporte del Medio de Acceso que no sea atribuible al mal uso por parte del Usuario y que haga necesario su reemplazo, si el Usuario se dirigió a un centro de atención presencial para su resolución METRO deberá hacer entrega de un Viaje de Cortesía, que será de cargo de METRO.

Tanto METRO como sus subcontratistas y su red de comercios afiliados, deberán abstenerse de reembolsar a los Usuarios en dinero efectivo los valores contenidos en los Medios de Acceso reflejados como Cuotas de Transporte, o utilizarlos para fines distintos a los establecidos en el presente Contrato.

El Ministerio de oficio o a solicitud de METRO, podrá modificar las políticas compensatorias permanentes contempladas en este apartado, lo cual se entenderá sin perjuicio de lo señalado en la Cláusula 12.2 del Contrato, si fuere procedente. Lo anterior no tendrá lugar respecto de las situaciones de emergencia reguladas en el Anexo 5.

E. DE LA RECAUDACIÓN DE LOS RECURSOS Y SU DEPÓSITO EN LAS CUENTAS BANCARIAS DEL SISTEMA

E.1 Recaudación proveniente de la Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso

METRO actuará como recaudador del Sistema, por sí o a través de subcontratación, constituyéndose en el único responsable de la custodia, seguridad e integridad de los recursos recaudados a través de sus Redes de Comercialización y Carga del Medio de Acceso, y por los restringidos sistemas de Carga Remota del Medio de Acceso autorizados METRO, hasta su entrega al AFT.

METRO deberá cubrir con cargo a sus propios recursos cualquier diferencia entre el total de los recursos recaudados por sus Redes de Comercialización y Carga del Medio de Acceso y los fondos efectivamente depositados por METRO en la Cuenta Bancaria 0 del Sistema. Lo anterior, conforme se establezca en la conciliación contable y financiera que deberá efectuar METRO de acuerdo a la Cláusula 11 del Contrato, sin perjuicio del derecho que asiste a METRO para recurrir posteriormente contra terceros responsables para recuperar las diferencias que METRO deposite en las Cuentas Bancarias del Sistema, en la forma y plazo establecidos en el presente Contrato.

E.2 Ingresos provenientes de la comercialización de los Medios de Acceso de Formato Obligatorio

METRO deberá entregar mensualmente al Ministerio una rendición de ingresos por este concepto y depositar en la Cuenta Bancaria 3 del Sistema, los royalties establecidos en los numerales 12.1.8.1.1, 12.1.8.1.3 y 12.1.8.1.4 del presente contrato, por cada Medio de Acceso.

Adicionalmente al pago de royalty por parte de METRO, en los casos que corresponde, según la cláusula 12.1.8 del Contrato, se calculará de la siguiente forma:

- i. El 20% (veinte por ciento) del margen bruto de los ingresos METRO genere producto de su facultad exclusiva de Emitir Tarjetas TNE.
- ii. El 20% (veinte por ciento) de la Utilidad de otros negocios distintos a la comercialización, que METRO genere producto de su facultad exclusiva de Emitir Tarjetas TAM-Metro.
- iii. El 20% de (veinte por ciento) de la Utilidad producto de la comercialización y de su facultad exclusiva de Emitir Tarjetas TAM, considerando los siguientes costos: Costo de Fabricación, Costo de servicio de recaudación de Banco Estado (solo mientras se comercializa en ChileAtiende o en puntos sin comisión), Costo de arriendo de equipos Puntos de Venta (POS), Costo de comisiones del Adquirente, Costo de las tarjetas mermadas entregadas por ChileAtiende (solo mientras se comercializa en ChileAtiende),

Costo de asignación por control de calidad, Costo de asignación por distribución, Costo de Royalty a pagar por METRO al Sistema y margen fijo garantizado a Metro (\$300 por tarjeta). También incluirá el 20% de (veinte por ciento) de la Utilidad de otros negocios distintos al anterior, producto y de su facultad de Emitir Tarjetas TAM.

Con cargo a los recursos del Sistema se pagarán directamente a METRO, las inversiones que acuerden a efectos de mejorar los sistemas de Emisión y Comercialización de las tarjetas.

METRO podrá mantener canales de comercialización vía Internet de tarjeta bip! Al portador y TAM Intermodal, prorrateando sus costos de plataforma en ellos, de acuerdo a lo señalado en Contrato, y para efectos de calcular el margen y su pago del 20% de éste al Sistema. Para estos efectos, los costos de Mecanizado y Despacho vía correo postal podrán ser cargados por METRO al comprador final del Medio de Acceso.

El precio de venta a usuarios de cada Medio de Acceso de formato obligatorio, será determinado por la Autoridad respectiva, en los mismos términos establecidos a la fecha de suscripción del presente contrato. Sin perjuicio de lo anterior, de rebajar la Autoridad el precio de venta de dichos Medios de Acceso a los usuarios, las partes deberán acordar las nuevas condiciones económicas respecto del medio de acceso que corresponda.

E.3 Ingresos provenientes de servicios asociados a los Medios de Acceso Recargables Personalizados

METRO, ya sea directamente o a través de los subcontratistas que formen parte de la Red de Comercialización del Medio de Acceso, tendrá derecho a cobrar a los Usuarios por el servicio de Bloqueo, asociado a los Medios de Acceso Recargables Personalizados, en tanto no se realice un traspaso de saldo de acuerdo a lo indicado en el apartado B.3 (iii) de este Anexo.

Los montos podrán ser reajustados anualmente, los días 1º de Enero, de acuerdo a la variación de la UF que ocurra entre los días primero y final del año calendario anterior, redondeando a los CLP\$ 50 (cincuenta pesos) más cercanos hacia arriba.

En el caso que el Usuario elija traspasar el saldo del Medio sin Contacto bloqueado a un nuevo Medio sin Contacto, deberá además pagar las otras tarifas aplicables descritas en los apartados C.2.1 y C.2.2.

E.4 Ingresos provenientes de la comercialización de los Medios de Acceso de distribución voluntaria

METRO tendrá derecho a cobrar los precios que estime conveniente por la comercialización de los distintos formatos de los Medios de Acceso multiformato descritos en el punto B.1.2. Estos precios deberán ser informados anualmente al Ministerio.

METRO deberá entregar mensualmente al Ministerio una rendición de ingresos por este concepto y depositar un 20% (veinte por ciento) del margen bruto de dichos ingresos, conforme a las Instrucciones impartidas por el Ministerio.

E.5 Otros ingresos de METRO

METRO podrá percibir ingresos derivados de la explotación del Medio de Acceso, entendiéndose por ello la publicidad que pueda ser incluida en el Soporte del Medio de

Acceso, los ingresos que éste genere por acuerdos comerciales relacionados con la incorporación del Medio sin Contacto a los Medios de Acceso multiformato descritos en el punto B.1.2, o por la incorporación de funcionalidades adicionales al chip que contiene el Medio sin Contacto en los formatos descritos en el punto B.1.1.

En el caso específico de la publicidad, METRO podrá celebrar contratos con distintas sociedades con el objeto de incluir publicidad en el Soporte del Medio de Acceso. Todo el material a ser impreso en el Medio de Acceso en virtud de los contratos de publicidad que celebre METRO, deberá siempre ajustarse a las normas legales vigentes, no pudiendo atentar ni ser contrario a la moral, a las buenas costumbres, al orden público, a las normas del Consejo de Autorregulación y Ética Publicitaria (ACHAP), o a los objetivos del Sistema de Transporte Público Metropolitano o Red Metropolitana de Movilidad, lo que será calificado por el Ministerio. Además, no deberá ser ofensivo a personas ni grupos de personas, credos religiosos o políticos, o a las personas que los sustenten. METRO será el único responsable del contenido del material exhibido, liberando expresamente al Ministerio de cualquier responsabilidad por tal concepto. Para el caso de los formatos obligatorios definidos en el punto B.1.1, las Partes definirán de común acuerdo los diferentes formatos de plantillas para la inclusión de publicidad, en los cuales se deberá considerar una superficie adecuada para permitir la incorporación de información institucional del Sistema.

METRO deberá entregar mensualmente al Ministerio una rendición de ingresos por este concepto y depositar un 20% (veinte por ciento) del margen bruto de dichos ingresos.

F. DE LA ENTREGA DE INFORMACIÓN

Será responsabilidad de METRO que tanto el Ministerio como los Usuarios cuenten con la información apropiada respecto de los servicios prestados por METRO en el marco de este Contrato.

METRO deberá entregar información actualizada y homogénea a través de todos los canales de post-venta señalados en el apartado D y de los distintos medios de información que utilice para la ejecución de sus Servicios.

Durante toda la vigencia del Contrato la entrega de información quedará sujeta a la disponibilidad de los datos por parte de METRO.

F.1 Información de las Redes de Comercialización y Carga

METRO deberá entregar mensualmente al Ministerio una base de datos actualizada que contenga la información que permita determinar la ubicación exacta de cada Punto de Carga (sea presencial o de autoservicio), incluyendo para cada uno, algunas de sus características comerciales como los horarios de operación y otros aspectos de interés.

Junto con lo anterior, METRO deberá informar de todo cambio en la Red de Comercialización y Carga que afecte la atención de los Usuarios, en forma previa a su implementación.

Dicha información deberá además estar disponible y actualizada en la página web del Sistema de Comercialización y Carga, en iguales o superiores condiciones en cuanto a contenido y facilidad de acceso al escenario actual, así como en todos los canales de post-venta descritos en el apartado D.

Al mismo tiempo, METRO mantendrá actualizado y a disposición del Ministerio un Sistema de Información Geográfica "SIG", que permita determinar la ubicación exacta de cada PCMA, PCMAV, Estaciones de Metro y sus características comerciales que determine su área de cobertura. Las características de este Sistema deben ser las que se establezca el Ministerio.

F.2 Información de Uso de los Medios de Acceso

METRO deberá habilitar medios de divulgación e información que permitan a los Usuarios acceder a la información detallada de transacciones efectuadas, valores registrados y debitados de sus Medios de Acceso.

En particular, METRO deberá dejar disponible a público diariamente, a través de todos los canales de post-venta descritos en el apartado D.1 del presente Anexo y para cada Medio de Acceso Recargable, una cartola que refleje los movimientos de al menos los 90 Días anteriores a la fecha de consulta, con un desfase máximo de dos (2) días en tanto se mantenga la naturaleza "off-line" de las Cuotas de Transporte contenidas en los Medios de Acceso.

F.3 Autorizadores de Medios de Pago

METRO deberá informar al Ministerio los acuerdos que haya suscrito con Autorizadores o Emisores de Medios de Pago y/o cualquier modificación a los mismos dentro de los cinco (5) Días Hábiles siguientes a ocurrida la modificación o acuerdo, cuando dichas modificaciones o acuerdos afecten los costos de los Servicios provistos por METRO o varíen las condiciones de atención a los Usuarios.

ANEXO 2

ESTÁNDAR DE SERVICIOS Y OTROS

ANEXO 2 ESTÁNDAR DE SERVICIOS Y OTROS

ANEXO 2A: ESTÁNDAR DE SERVICIOS

A. INTRODUCCIÓN

METRO es responsable de la prestación de los Servicios señalados en la Cláusula 7 del Contrato y debe velar, durante todo el período de vigencia del Contrato, porque dichos servicios se presten de acuerdo a los estándares de calidad definidos en el presente Anexo.

En concordancia con lo anterior, las Partes convienen que los estándares de calidad que resulten aplicables a los Servicios prestados por METRO, considerarán como parte de dicha regulación los contenidos y criterios que se indican en los literales B. al J. siguientes.

B. INCUMPLIMIENTOS DE OTROS PROVEEDORES DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DEL SISTEMA QUE IMPACTAN LOS SERVICIOS DE METRO.

Conforme al modelo de interrelación y operación integrada del Sistema y de sus actores, el cumplimiento de los Niveles de Servicio mínimos establecidos en el Contrato y sus Anexos, requiere el cumplimiento de las obligaciones y servicios de otros prestadores de servicios complementarios relacionados, de cuyos servicios dependa METRO para la prestación de lo pactado en dicho instrumento. De acuerdo a lo antes señalado, si cualquiera de dichos Proveedores de Servicios Complementarios del Sistema impide el cumplimiento de los Niveles de Servicios aplicables, METRO podrá eximirse de la responsabilidad correspondiente a dicho incumplimiento, debiendo acreditar oportunamente ante el Ministerio, dentro de 5 Días Hábiles contados desde la ocurrencia del hecho que origina la falla en los servicios o desde que METRO hubiere tomado conocimiento del mismo.

A fin de ponderar la correcta ejecución de los respectivos procedimientos de reporte de fallas, los que tendrán por objeto registrar, gestionar y solucionar dichas contingencias, deben previamente haberse definido en conjunto, por parte de los proveedores relacionados y METRO, para posteriormente ser aprobados por el Ministerio y, ante la inexistencia de procedimiento específico se aplicará el procedimiento de reporte de fallas estándar establecido en este Anexo.

Acreditada esta circunstancia, el incumplimiento constituirá una situación de fuerza mayor por la que METRO no será considerado responsable. Con todo, si posteriormente se demuestra ante el Ministerio por parte de dicho(s) proveedor(es) relacionado(s) la falta o inexistencia de las condiciones necesarias para declarar la ausencia de responsabilidad de METRO en el incumplimiento de los Servicios pactados, el Ministerio otorgará a éste último un plazo máximo de 10 Días Hábiles para aportar antecedentes con el objeto de resolver fundadamente sobre la procedencia del descuento de la remuneración que correspondería a METRO, en el siguiente pago mensual. En el evento que el Ministerio determine que procede el descuento a METRO, el Ministerio quedará facultado para instruir el correspondiente procedimiento sancionatorio previsto en el Anexo 4.

C. ESTÁNDARES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE EMISIÓN DEL MEDIO DE ACCESO

C.1 Calidad del Servicio de Emisión del Medio de Acceso

La selección de los soportes del Medio de Acceso en sus formatos obligatorios de acuerdo a lo establecido en el apartado B.1.1 del Anexo 1, deberá permitir cumplir con las especificaciones técnicas siguientes:

- (i) El Medio de Acceso corresponderá a tarjetas que sean compatibles con la tecnología MIFARE Classic o la que el Ministerio determine, en dispositivos de comunicación sin contacto que cumplan con estándares de alta velocidad de transmisión de datos, durabilidad y seguridad mediante encriptación de datos.
- (ii) Cada Medio de Acceso poseerá un número de serie único.
- (iii) La materialidad del chip, deberá permitir a lo menos mantener la tasa histórica de reemplazo de Medios de Acceso por fallas atribuibles a éste, considerando exclusivamente los Medios de Acceso fabricados por Metro.

Los estándares de calidad del Soporte del Medio de Acceso, en sus formatos obligatorios, podrán ser modificados de común acuerdo por las Partes, cuando el Ministerio lo autorice en base a los antecedentes técnicos proporcionados por METRO, o conforme lo requiera el Ministerio en base a lo señalado en la cláusula 3.3 del Contrato.

Los Soportes del Medio de Acceso multiformato, podrán ser seleccionados por METRO en función de su propósito y expectativas de uso, previa aprobación del MTT, siempre que METRO asegure la integridad y seguridad del Medio sin Contacto y del sistema o tecnología del Medio de Acceso.

Para determinar el cumplimiento de los estándares de calidad del Soporte del Medio de Acceso, en sus formatos obligatorios, METRO deberá generar y mantener una estadística periódica respecto de fallas del Medio de Acceso (Tasa de Falla), de cualquier formato, que no sean atribuibles al Usuario. En base a lo anterior, METRO deberá implementar un programa para mejorar o reemplazar los Soportes de los Formatos del Medio de Acceso que presenten mayores Tasas de falla. En el evento que en un mes determinado la Tasa de falla de los Medios de Acceso de formato obligatorio, exceda la exigencia de a lo menos mantener la tasa base en los términos a que se hace mención en la cláusula C.2. del presente Anexo, más de cuatro veces dentro de un periodo de 12 meses, el Ministerio quedará habilitado para aplicar las sanciones establecidas en el Anexo 4.

MTT deberá reembolsar a Metro, al valor comercial, aquellos medios de acceso fallados, emitidos por terceros, cuando los usuarios hayan solicitado a Metro su recambio por falla.

El incumplimiento de las labores de emisión y distribución de otros Medios sin Contacto que METRO está facultado para proveer de conformidad a lo establecido en el literal B.1.4 del Anexo 1 quedará sujeto a las sanciones establecidas en el Anexo 4. Por su parte, las tarjetas técnicas, de ruta, fiscalización y conductores que METRO acepta proveer de acuerdo a lo señalado en el literal B.1.4 del Anexo 1, se regirán por las mismas exigencias señaladas en los puntos (i), (ii) del presente literal. Asimismo, METRO deberá entregar en forma anual y gratuita al Ministerio las siguientes tarjetas:

- Un máximo de 100 tarjetas bip! al portador al año;
- Un máximo de 400 Tarjetas Técnicas al año y;
- Un máximo de 200 Tarjetas Fiscalización al año.

Dichas tarjetas, que contienen en su chip la instrucción de su uso específico (técnico o supervisión) y que permitirán supervisar los servicios del Sistema, deberán ser entregadas en la oportunidad que así lo requiera el Ministerio y conforme al diseño que determine el Ministerio, el cual deberá ser oportunamente comunicado a METRO.

En el evento que el Ministerio requiera a METRO la emisión y entrega de un número de tarjetas técnicas y/o de fiscalización que exceda dicha cantidad, las Partes acordarán el precio de dichas tarjetas adicionales considerando el requerimiento realizado por el Ministerio. Cuando el requerimiento diga relación con las tarjetas bip! al portador, el precio de las tarjetas adicionales será aquél que corresponde de conformidad a lo establecido en la cláusula C.2.1 del Anexo 1. Los ingresos que METRO reciba de conformidad a la presente cláusula quedarán sujetos a lo establecido en la cláusula E.2 y E.4 del Anexo 1.

Los estándares de calidad de las tarjetas técnicas de ruta, fiscalización y conductores podrán ser modificados de común acuerdo por las Partes o conforme lo requiera el Ministerio.

En general, cualquier cambio en el Soporte del Medio de Acceso o en su tecnología, en sus formatos obligatorios o multiformato, deberá ser previamente definido y/o autorizado por el Ministerio, debiendo METRO en su ejecución, asegurar la integridad y seguridad del Medio sin Contacto y del Sistema del Medio de Acceso.

C.2 Descuentos asociados al incumplimiento de los estándares del Servicio de Emisión del Medio de Acceso

El incumplimiento a la obligación de mantener la tasa histórica de reemplazo de Medios de Acceso emitidos por Metro, de formato obligatorio por fallas no atribuibles al Usuario, entendida como el promedio que dicha tasa registrada, en adelante "tasa base", dará lugar a la aplicación de los siguientes descuentos:

(i) Incumplimiento Leve: Si la tasa de reemplazo de Medios de Acceso del periodo medido aumenta entre tres (3) y cuatro (4) sigma (desviación estándar) sobre la tasa base, se considerará como un incumplimiento leve, lo que dará lugar a un descuento mensual calculado linealmente de 1 a 200 UF.

(ii) Incumplimiento Medio: Si la tasa de reemplazo de Medios de Acceso del periodo medido aumenta más de cuatro (4) y hasta cinco (5) sigma sobre la tasa base, se considerará como un incumplimiento medio, lo que dará lugar a un descuento mensual calculado linealmente de 201 a 1.000 UF.

(iii) Incumplimiento Grave: Si la tasa de reemplazo de Medios de Acceso del periodo medido excede de cinco (5) sigma sobre la tasa base, se considerará como un incumplimiento grave, lo que dará lugar a un descuento mensual de 1.500 de UF.

Se establece un valor base de 0,090% (cero coma cero nueve por ciento) para la tasa histórica de reemplazo de Medios de Acceso por fallas atribuibles al chip. La referida tasa histórica se calculó como el promedio del valor mensual obtenido de la división del total de recambios de tarjetas, realizados en los canales de atención disponibles para estos efectos, por el total de tarjetas en uso, considerando el periodo

de enero 2016 a diciembre de 2019; mismo periodo será considerado para el cálculo de la desviación estándar, la que corresponde a un 0,02 % (cero coma cero dos por ciento). La tasa base podrá ser modificada, de común acuerdo por las partes, en caso de que el parque de tarjetas en uso sea inferior a cinco millones o si producto de un cambio tecnológico, se ve afectada la tasa de reemplazo.

El cálculo de la tasa de reemplazo de Medios de Acceso físico se determinará como el cociente de la cantidad de tarjetas reemplazadas por fallas no atribuibles al Usuario y el total de Medios de Acceso que registren transacciones en los últimos 6 meses, ambos factores relativos a las fabricadas por METRO.

D. ESTÁNDARES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE PROVISIÓN Y OPERACIÓN DE LA RED DE COMERCIALIZACIÓN Y CARGA DEL MEDIO DE ACCESO

La Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso, deberá cumplir, a lo menos, con estándares de calidad en los siguientes aspectos:

D.1 Cobertura y/o Accesibilidad

D.1.1 Cantidad mínima exigida según tipo de Punto de Comercialización y/o Carga

i. PCMA (Red de Carga de Superficie):

i.1 Cantidad Mínima de PCMA: METRO deberá disponer permanentemente de un número suficiente de Puntos de Comercialización y Carga que le permitan asegurar la disponibilidad de una cantidad mínima de PCMA en funcionamiento. Asimismo, durante toda la vigencia del Contrato METRO deberá considerar como parte de su Red la existencia de un máximo de 150 puntos de interés social, conforme a lo establecido en la cláusula 4.2.1.28 del Contrato.

La cantidad mínima de PCMA que será exigible a METRO será de 1.436, exceptuando el mes de febrero de cada año, donde se exigirá el 80% de esta cantidad, la cual podrá ser modificada de común acuerdo por las Partes, o conforme lo requiera el Ministerio en base a lo señalado en la cláusula 3.3 del Contrato.

Mientras se encuentre vigente la alerta sanitaria por Covid19 en el país, la cantidad mínima de PCMA que será exigible a METRO será de 1.188, exceptuando el mes de febrero de cada año, donde se exigirán 950 PCMA.

La cantidad mínima de PCMA antes indicada podrá ser reducida por METRO hasta en un 10% semestral, siempre y cuando (i) el resultado de la encuesta de satisfacción semestral hubiere reflejado un incremento en el "Indicador de Accesibilidad, corregido" establecido en la cláusula F de este Anexo con respecto a la medición anterior y la medición base, y (ii) que el "Indicador de Accesibilidad, corregido" no hubiere disminuido respecto de la medición anterior y la medición base, en ninguna zona medida. Lo anterior no será aplicable respecto de aquellos puntos de interés social a que se refiere la cláusula 4.2.1.28 del Contrato.

Con todo, en el evento que METRO reduzca la cantidad de PCMA de conformidad a lo señalado en el párrafo anterior, la cantidad mínima de PCMA exigida no podrá ser inferior

a 950, lo cual se entiende sin perjuicio de las modificaciones a esta exigencia que tengan lugar por el mutuo acuerdo de las Partes, o conforme lo requiera el Ministerio en base a lo señalado en la cláusula 3.3 del Contrato.

Para determinar el cumplimiento de este Nivel de Servicio, se considerarán: 1) todos los PCMA que cuenten con un acuerdo comercial vigente para la prestación de este Servicio y, 2) los PCMA que hayan tenido transacciones de carga durante todo el mes, excluyendo domingos y festivos. En este último caso no serán considerados aquellos PCMA que injustificadamente registren ausencia de transacciones de carga durante a lo menos 5 Días. Dicha justificación será calificada por el Ministerio y podrá fundarse, además de lo señalado en la cláusula 23.5 del presente Contrato, en vacaciones, duelos, problemas del Operador Tecnológico, retenciones de saldos, actos delictuales y problemas de comunicaciones telefónicas/datos u otros, siempre que estas últimas circunstancias fueren comunicadas al Ministerio antes del quinto día contado desde la fecha en que se registre la ausencia de transacciones.

i.2 Descuentos asociados al incumplimiento de los estándares de cantidad mínima de PCMA: En el evento que METRO incumpla el estándar relativo a la cantidad mínima de PCMA en funcionamiento, los descuentos que correspondan estarán determinados en función del nivel de cumplimiento del indicador, señalado en el punto i.1 anterior (párrafos primero, segundo y tercero), según se detalla a continuación:

- Incumplimiento Leve: Si el nivel de cumplimiento del indicador es menor que 99% y mayor o igual que 96%, se considerará como un incumplimiento leve, lo que dará lugar a un descuento mensual calculado linealmente de 1 de 200 UF.
- Incumplimiento Medio: Si el nivel de cumplimiento del indicador es menor que 96% y mayor o igual que 93%, se considerará como un incumplimiento medio, lo que dará lugar a un descuento mensual calculado linealmente entre 201 y 1.000 UF.
- Incumplimiento Grave: Si el nivel de cumplimiento del indicador es menor que 93%, se considerará como un incumplimiento grave, lo que podrá dar lugar a la siguiente estructura de descuentos:
 - Si el nivel de cumplimiento del indicador es menor que 93% y mayor o igual que 87%, dará lugar a un descuento calculado linealmente entre 1.001 y 2.000 UF.
 - Si el nivel de cumplimiento del indicador es menor que 87% y mayor o igual que 80%, dará lugar a un descuento calculado linealmente entre 2.001 y 3.000 UF.
 - Si el nivel de cumplimiento del indicador es menor que 80% y mayor o igual que 70%, dará lugar a un descuento calculado linealmente entre 3.001 y 4.500 UF.
 - Si el nivel de cumplimiento del indicador es menor que 70% y mayor o igual que 60%, dará lugar a un descuento calculado linealmente entre 4.501 y 6.000 UF.
 - Si el nivel de cumplimiento del indicador es menor que 60%, dará lugar a un descuento de 7.500 UF.

ii. PCMAV (Red de Carga de Superficie):

ii.1 Cantidad de PCMAV: METRO deberá asegurar la disponibilidad permanentemente de una cantidad mínima de PCMAV en funcionamiento. La cantidad mínima de PCMAV que será exigible a METRO será de 36; de los cuales, 29 corresponden a PCMAV estándar normal (SN) y 7 a PCMAV de alto estándar (AS), conforme a las especificaciones descritas en el punto D.3 y D.5 del presente Anexo. Las cantidades mínimas y su nivel de standard anteriormente indicadas podrán ser modificadas de común acuerdo por las Partes, o conforme lo requiera el Ministerio en base a lo señalado en la cláusula 3.3 del Contrato.

Para determinar el cumplimiento de este Nivel de Servicio, se considerarán: 1) todos los PCMAV que cuenten con un acuerdo comercial vigente para la prestación de este servicio y, 2) que hayan tenido transacciones de carga durante todos los días del mes en que corresponda su operación. Con todo, METRO podrá justificar la ausencia de transacciones en base a lo señalado en la cláusula 23.5 del presente Contrato, así como fundado en actos delictuales, desórdenes públicos y problemas del Operador Tecnológico u otros, lo cual será calificado por el Ministerio, siempre que estas últimas circunstancias fueren comunicadas al Ministerio a más tardar el Día Hábil siguiente a la ocurrencia del hecho en que se funda.

ii.2 Descuentos asociados al incumplimiento de los estándares y cantidad mínima de PCMAV:

El incumplimiento de estas condiciones (cantidad y estándar), señaladas en el punto ii.1 anterior (primer párrafo), darán lugar a un descuento mensual de 20 UF por cada PCMAV y por cada día que se verifique el incumplimiento.

iii. Puntos de Comercialización por Estaciones de METRO (Red de Carga Subterráneo)

iii.1 Cantidad de Puntos por Estaciones de METRO:

METRO deberá disponer al menos un Punto de Comercialización y Punto de Carga por cada Estación.

Para determinar el cumplimiento de este Nivel de Servicio, se considerarán todas las estaciones de METRO que hayan registrado transacciones de carga durante todos los días de operación de METRO, para cuyo efecto no se consideraran aquellos días en que la Estación respectiva hubiere estado cerrada, siempre y cuando METRO hubiere puesto en marcha un plan de mitigación que permita a los Usuarios realizar cargas del Medio de Acceso en las inmediaciones de la respectiva estación de METRO o entregar a los Usuarios la información que les permita acceder a estos servicios en el Punto de Comercialización y Punto de Carga operativo más cercano.

Las cantidades mínimas anteriormente indicadas podrán ser modificadas de común acuerdo por las Partes, o conforme lo requiera el Ministerio en base a lo señalado en la cláusula 3.3 del Contrato.

iii.2 Descuentos asociados al incumplimiento de los estándares de cantidad mínima de Puntos por Estaciones de METRO:

El incumplimiento de este indicador dará lugar a un descuento mensual de 50 UF por cada Punto de Comercialización y Punto de Carga de Estaciones de METRO y por cada día que se verifique el incumplimiento.

D.1.2 Cobertura Geográfica según tipo de Punto:

Las Partes reconocen que la ubicación geográfica de la Red de METRO debe orientarse a alcanzar la accesibilidad de los Usuarios a los Servicios complementarios de Comercialización y Carga del Medio de Acceso. En mérito de lo anterior, METRO deberá cumplir con los siguientes estándares mínimos de cobertura:

i. PCMA

i.1 Cobertura de PCMA:

METRO deberá mantener la ubicación de 1.165 PCMA de cobertura a la suscripción del Contrato. En el evento que fuere procedente la reubicación de los PCMA exigidos, se podrá reubicar a una distancia máxima de 500 metros de la ubicación inicial correspondiente a cada PCMA. Con dicho fin, METRO deberá remitir al Ministerio un listado inicial que detalle la ubicación de todos los PCMA exigibles, como cobertura. Asimismo, METRO deberá remitir mensualmente al Ministerio un reporte del total de PCMA exigibles como cobertura, destacando para aquellos cuya localización hubiere sido modificada la ubicación original; la nueva localización y la distancia en metros entre ambos PCMA.

Lo anterior, no será aplicable respecto de aquellos puntos de interés social a que se refiere la cláusula 4.2.1.28 del Contrato.

El Ministerio podrá aprobar cambios en la ubicación de PCMA y puntos de interés social que no cumplan con las exigencias anteriores, cuando determine que los antecedentes aportados por METRO fundamentan dicha aprobación.

Desde la suscripción del Contrato, se mantendrán las exigencias antes señaladas, salvo ante el evento que la medición semestral del Indicador Global de Accesibilidad, corregido, a que se hace mención en la cláusula F de este Anexo hubiere reflejado un incremento respecto de la medición anterior y la medición base, y que aquel indicador no hubiere desmejorado en ninguna zona de medición, de acuerdo a las condiciones establecidas en la cláusula precitada de este Anexo. En este escenario, el estándar de cobertura que será exigible a los PCMA será determinado de ahí en adelante exclusivamente en función de dicho "Indicador de Accesibilidad". Así, del resultado de este indicador, se entenderá que METRO ha incumplido los estándares de cobertura cuando: (i) el resultado del Indicador Global de Accesibilidad, corregido, disminuya respecto de la medición anterior y/ o de la medición base, o (ii) el resultado Indicador Global de Accesibilidad, corregido, se mantenga o aumente respecto de la medición anterior y/ o de la medición base y no obstante disminuya en una o más de las zonas descritas en la letra F de este anexo. Todo lo anterior, de acuerdo a las condiciones establecidas en la cláusula F de este Anexo.

En el caso que el "Indicador de Accesibilidad, corregido" Global o de alguna zona específica disminuya respecto de la medición anterior o de la situación base, METRO



deberá desarrollar un plan de acción ante dicha disminución, a más tardar 30 días desde que se conocieron los resultados.

METRO deberá respetar la cobertura de aquellos puntos de interés social a que se refiere la cláusula 4.2.1.28 del Contrato.

Con todo, la cobertura de PCMA exigible a METRO de acuerdo a lo establecido en esta cláusula podrá ser modificada de común acuerdo por las Partes, o conforme lo requiera el Ministerio en base a lo señalado en la cláusula 3.3 del Contrato.

i.2 Descuentos asociados al incumplimiento de los estándares de cobertura de PCMA:

a) Conforme a lo señalado en punto i.1):

Si la cantidad de PCMA que no cumplen con las exigencias establecidas en la cláusula D.1.2., literal i.1, excede de un 1% del total de PCMA exigibles a METRO, ello dará lugar a un descuento mensual de 10 UF por cada PCMA.

b) Conforme a lo señalado en punto i.1) la accesibilidad de la Red de METRO será medida a través del Indicador de Accesibilidad establecido en el literal F de este Anexo, de acuerdo a los siguientes criterios:

b.1. Incumplimientos sobre el Indicador Global de Accesibilidad

▪ Incumplimiento Leve:

▪ Si el Indicador Global de Accesibilidad, corregido, presenta una disminución estadísticamente significativa durante dos periodos consecutivos respecto de la medición anterior, pero es mayor al de la medición base, se considerará como un incumplimiento leve, lo que dará lugar a un descuento de 500 UF

▪ Incumplimiento Medio:

▪ Si el Indicador Global de Accesibilidad, corregido, presenta una disminución estadísticamente significativa durante dos periodos consecutivos respecto de la medición anterior pero es igual al de la medición base, se considerará como un incumplimiento medio, lo que dará lugar a un descuento de 1.000 UF.

▪ Incumplimiento Grave:

▪ Si el Indicador Global de Accesibilidad, corregido, presenta una disminución estadísticamente significativa durante dos periodos consecutivos al de la medición base, independiente de lo que ocurra con la medición anterior, se considerará como un incumplimiento grave, lo que dará lugar a un descuento entre 1.500 y 5.000 UF, calculado linealmente, para lo cual se considerará un rango entre el indicador base y 1.000, por lo que si el Indicador Global de Accesibilidad es igual o menor a 1.000, se aplicará una multa de 5.000 UF.

El cálculo de los aumentos o disminuciones entre mediciones antes señaladas, se efectuará de acuerdo a las condiciones establecidas en la cláusula F de este Anexo.

Considerando que la medición del "Indicador de Accesibilidad" se efectúa semestralmente según lo establecido en la letra F. de este Anexo, el monto resultante se dividirá en seis partes iguales a descontar mensualmente en las liquidaciones

siguientes a la fecha de cálculo del descuento, utilizando el valor de la Unidad de Fomento del último día del mes correspondiente a la fecha de cálculo del descuento.

b.2. Incumplimientos sobre el Indicador de Accesibilidad por Zonas

Si el indicador Global de Accesibilidad, corregido, es igual o mayor a la medición base y a la medición inmediatamente anterior se generarán descuentos por zonas de acuerdo a los siguientes niveles:

- Incumplimiento Leve:
 - Si el Indicador de Accesibilidad por Zona, corregido, presenta una disminución estadísticamente respecto de la medición anterior durante dos periodos consecutivos, pero es mayor al de la medición base, se considerará como un incumplimiento leve, lo que dará lugar a un descuento de 100 UF
- Incumplimiento Medio:
 - Si el Indicador de Accesibilidad por Zona, corregido, presenta una disminución estadísticamente respecto de la medición anterior durante dos periodos consecutivos, pero es igual al de la medición base, se considerará como un incumplimiento medio, lo que dará lugar a un descuento de 500 UF.
- Incumplimiento Grave:
 - Si el Indicador de Accesibilidad por Zona, corregido, presenta una disminución estadísticamente significativa al de la medición base durante dos periodos consecutivos, independiente de lo que ocurra con la medición anterior, se considerará como un incumplimiento grave, lo que dará lugar a un descuento de 1.500 UF.

El cálculo de los aumentos o disminuciones entre mediciones antes señaladas, se efectuará de acuerdo a las condiciones establecidas en la cláusula F de este Anexo.

Considerando que la medición del "Indicador de Accesibilidad" se efectúa semestralmente según lo establecido en la letra F. de este Anexo, el monto resultante se dividirá en seis partes iguales a descontar mensualmente en las liquidaciones siguientes a la fecha de cálculo del descuento, utilizando el valor de la Unidad de Fomento del último día del mes correspondiente a la fecha de cálculo del descuento.

ii. PCMAV

ii.1 Cobertura de PCMAV

METRO deberá respetar la ubicación inicial de cada PCMAV, pudiendo efectuar cambios, previa aprobación del Ministerio, siempre y cuando: a) la nueva ubicación se encuentre a una distancia máxima de 150 metros de la localización inicial, y b) que la nueva ubicación cumpla a lo menos con condiciones equivalentes de infraestructura y accesibilidad respecto del anterior PCMAV. Sin perjuicio de lo anterior, el Ministerio podrá aprobar cambios en la ubicación de PCMAV que no cumplan con las exigencias anteriores, cuando a su juicio los antecedentes aportados por METRO fundamentan dicha aprobación.

La cobertura de PCMAV exigible a METRO de acuerdo a lo establecido en esta cláusula podrá ser modificada por mutuo acuerdo de las Partes, o conforme lo requiera el Ministerio en base a lo señalado en la cláusula 3.3 del Contrato.

ii.2 Descuentos asociados a Cobertura de PCMAV

En el evento que METRO modifique la ubicación de un PCMAV sin cumplir con las exigencias a) y b) del punto anterior, dicho incumplimiento dará lugar a un descuento de hasta 500 UF.

D.2 Disponibilidad del Medio de Acceso

D.2.1 Disponibilidad del Medio de Acceso por Punto de Comercialización

Cada PCMAV y Punto de Comercialización del Medio de Acceso en estaciones de METRO deberá contar con un stock de Medios de Acceso de bip! portador que aseguren su disponibilidad para la adquisición por parte de los Usuarios.

Adicionalmente, METRO deberá comercializar el Medio de Acceso en todos los PCMAV y considerar, por lo menos, un Punto de Comercialización del Medio de Acceso por estación.

Las exigencias anteriormente indicadas podrán ser modificadas de común acuerdo por las Partes, o conforme lo requiera el Ministerio en base a lo señalado en la cláusula 3.3 del Contrato.

D.2.2 Descuentos asociados al incumplimiento del estándar de disponibilidad del Medio de Acceso

En el evento que METRO incumpla el estándar relativo a la disponibilidad permanente de Medios de Acceso en los Puntos de Comercialización señalados en el punto D.2.1, se aplicará un descuento de 200 UF por cada día y Punto de Comercialización en que se verifique el incumplimiento.

Con todo, METRO podrá justificar el incumplimiento, si en el día en que éste se verificó, la venta de Medios de Acceso en el Punto de Comercialización en cuestión fue mayor o igual al promedio de ventas de ese Punto, considerando para un Día Hábil, el promedio de los últimos siete Días Hábiles anteriores a esa fecha, y para un día inhábil, el promedio de los últimos 4 días inhábiles anteriores a esa fecha.

D.3 Horarios de atención

D.3.1 Puntos de Carga y/o Puntos de Comercialización de superficie

i. Horario de Atención de PCMA

Los PCMA deberán prestar servicios en los horarios referenciales que METRO de manera autónoma determine.

ii.PCMAV

ii.1 Horario de Atención de PCMAV

Los PCMAV deberán cumplir como mínimo el siguiente horario de operación (Horario Exigido):

- **PCMAV ALTO ESTÁNDAR (AS)**
Lunes a viernes de 7:00 a 22:00 hrs.
Sábados de 8:00 a 22:00 hrs.
Domingos y festivos de 9:00 a 22:00 hrs.
- **PCMAV ESTÁNDAR NORMAL (SN)**
29 PCMAV (SN) cumplirán el siguiente horario mínimo:
Lunes a sábado de 8:00 a 21:00 hrs.
Domingos y festivos de 9:00 a 14:00 hrs.

En caso de incumplimiento de las exigencias horarias de funcionamiento señaladas en esta cláusula, METRO deberá poner en marcha un plan de mitigación que, a lo menos, permita a los Usuarios realizar cargas del Medio de Acceso en el respectivo PCMAV o en sus accesos o entregar a los Usuarios la información que les permita acceder a estos servicios en el punto operativo más cercano.

ii.2 Descuentos asociados a Horario de Atención de PCMAV

En el evento que METRO incumpla el estándar relativo al horario de funcionamiento de Puntos de Comercialización, podrán aplicarse los siguientes descuentos:

El Ministerio aplicará un descuento de 10 UF por cada hora y cada PCMAV que no se encuentre en funcionamiento dentro de los horarios mínimos exigidos. Para estos efectos se entenderá que existe un incumplimiento a los niveles de servicio cuando:

- (i) el horario predefinido por METRO para la atención de un PCMAV, no cumple con el horario exigido, establecido en el punto ii.1 anterior, para PCMAV (AS) y PCMAV (SN), en cuyo caso el descuento considerará la suma del tiempo no cubierto de atención;
- (ii) el retraso en la entrada en operación o la anticipación en el cierre de un PCMAV de acuerdo a lo establecido en el literal D.3.2 de este Anexo, en cuyo caso el descuento considerará el tiempo no cubierto de atención. Para estos efectos, corresponderá la aplicación de un descuento equivalente a una (1) hora de incumplimiento a partir de la media hora (30 minutos) de incumplimiento. Igual descuento se aplicará en el evento que se produzcan 3 incumplimientos que se extiendan por más de 15 minutos en cada ocasión en un mes respecto de un mismo PCMAV;
- (iii) se verificare que un PCMAV no se encuentra en funcionamiento dentro del horario exigido, exceptuando las situaciones mencionadas en el literal (ii)

precedente (atraso en la operación y/o anticipación de cierre) ⁴, en cuyo caso corresponderá la aplicación de un descuento equivalente a una 1 hora de incumplimiento desde que se produce o hubiere tomado conocimiento de la indisponibilidad, el cual será incrementado en función del tiempo en que se mantenga el incumplimiento.

Los descuentos que correspondan a METRO por aplicación de lo establecido en este literal no excederán del equivalente a 5 horas, por cada día y por cada PCMAV.

Con todo, en las hipótesis anteriores cuando METRO haya adoptado las medidas de mitigación señaladas en el punto D.3.1. numeral ii.1, el descuento que fuere procedente de conformidad a los literales (i), (ii) o (iii) anteriores se reducirá en un 50 % de su monto.

D.3.2 Puntos de Comercialización y Puntos de Carga en Estaciones de METRO

i.1 Horario de atención de Puntos de Comercialización y Puntos de Carga en Estaciones de Metro

Los Puntos de Comercialización y Puntos de Carga ubicados en estaciones de METRO deberán funcionar de manera continua durante el horario informado por éste para el funcionamiento de las Boleterías. Con todo, entre el horario de apertura y cierre de los Puntos de Comercialización y Puntos de Carga, y el horario de apertura y cierre de cada estación de METRO, no podrá existir una diferencia mayor a 90 minutos.

La anterior exigencia no será aplicable respecto de las estaciones de METRO que registren horarios especiales de operación.

En caso de incumplimiento de las exigencias horarias referidas en esta cláusula, METRO deberá poner en marcha un plan de mitigación que, a lo menos, permita a los Usuarios realizar cargas del Medio de Acceso en las inmediaciones de la respectiva estación de Metro o entregar a los Usuarios la información que les permita acceder a estos servicios en el punto operativo más cercano.

i.2 Descuentos asociados al incumplimiento de los horarios de atención de Puntos de Comercialización y Puntos de Carga en Estaciones de METRO

El Ministerio aplicará un descuento de 10 UF por cada hora y cada Punto de Comercialización y Punto de Carga que no se encuentre en funcionamiento dentro de los horarios mínimos exigidos. Para estos efectos se entenderá que existe un incumplimiento a los niveles de servicio cuando:

- (i) el horario predefinido por METRO para la atención del punto de Comercialización y Punto de Carga en METRO, no fuere coincidente con el horario

⁴ Puede corresponder, a modo ejemplar, al cierre, sin justificación e imputable a METRO, dentro del horario exigido y, que no corresponda al atraso en la operación y/o anticipación de cierre.

exigido, de acuerdo a lo establecido en el literal D.3.2 numeral i.1 del presente Anexo;

(ii) existe retraso en la entrada en operación o la anticipación en el cierre de un punto de acuerdo a lo establecido en el literal D.3.2 numeral i.1. de este Anexo, en cuyo caso el descuento considerará el tiempo no cubierto de atención. Para estos efectos, corresponderá la aplicación de un descuento equivalente a una 1 hora de incumplimiento a partir de la media hora (30 minutos) de incumplimiento. Igual descuento se aplicará en el evento que se produzcan 3 incumplimientos que se extiendan por más de 15 minutos en cada ocasión en un mes respecto de un mismo punto;

(iii) se verificare que una estación de METRO no cuenta con un punto de Comercialización y Punto de Carga operativo dentro del horario exigido, excluyendo las situaciones mencionadas en el punto (ii) precedente (atraso en la operación o anticipación de cierre)⁵, en cuyo caso corresponderá la aplicación de un descuento equivalente a una 1 hora de incumplimiento desde que se produce o hubiere tomado conocimiento de la indisponibilidad, el cual será incrementado en función del tiempo en que se mantenga el incumplimiento.

Los descuentos que correspondan a METRO por aplicación de lo establecido en este literal no excederán del equivalente a 5 horas, por cada día y por cada Puntos de Comercialización y Puntos de Carga en Estaciones de METRO.

Con todo, en las hipótesis anteriores cuando METRO haya adoptado medidas de mitigación señaladas en el punto D.3.2. numeral i.1, el descuento que fuere procedente de conformidad a los literales (i), (ii) o (iii) anteriores se reducirá en un 50% de su monto.

D.4 Señalización e información

Todo PCMA y PCMAV deberá considerar el cumplimiento de un estándar mínimo de señalización e información gráfica, detallado a continuación:

D.4.1 Kit Básico de señalización de Puntos de Carga

i.1 Señalización en PCMA

Todo PCMA deberá considerar como estándar mínimo de señalización e información gráfica al menos un Sticker con la información de carga en el interior del lugar y en su exterior disponga al menos uno de los siguientes medios de información:

- Pendón
- Letrero Colgante
- Sello Fachada
- Letrero Bandera

⁵ Puede corresponder, a modo ejemplar, al cierre, sin justificación e imputable a METRO, dentro del horario exigido.

Lo anterior, respetando las políticas de diseño de los espacios donde se encuentren ubicados estos puntos.

Las exigencias anteriores podrán ser modificadas de común acuerdo por las Partes, o conforme lo requiera el Ministerio en base a lo señalado en la cláusula 3.3 del Contrato.

i.2 Descuentos asociados al incumplimiento de las exigencias de señalización en PCMA

Cada vez que se verifique un incumplimiento de las exigencias de señalización respecto de un punto específico, METRO dispondrá un plazo de 5 Días Hábiles, a contar de la fecha en que hubiere tomado conocimiento de la infracción, para corregir dicho incumplimiento, debiendo, al efecto, utilizar al menos señalética provisoria. La solución definitiva deberá ser implementada por METRO en un plazo máximo de 20 Días Hábiles. En caso que el Ministerio hubiere comunicado dicho incumplimiento a METRO, este dispondrá de igual plazo para corregir el incumplimiento, debiendo informar al Ministerio sobre las medidas adoptadas, y acompañando un registro visual que respalde la ejecución de las medidas. Si al término de cualquiera de dichos plazos se verifica que el incumplimiento subsiste, el Ministerio aplicará un descuento de 10 UF.

ii.1 Señalización en PCMAV

Todo PCMAV deberá cumplir con un estándar mínimo de instalación e información gráfica, que considere al menos dos soportes informativos interiores en que se detalle el horario de atención, descripción del servicio y carga mínima y, en su exterior, disponga de al menos uno de los siguientes medios de información:

- Pendón
- Letrero Colgante
- Sello Fachada
- Letrero Bandera

Lo anterior, respetando las políticas de diseño de los espacios donde se encuentren ubicados estos puntos.

Las exigencias anteriores podrán ser modificadas de común acuerdo por las Partes, o conforme lo requiera el Ministerio en base a lo señalado en la cláusula 3.3 del Contrato.

ii.2 Descuentos asociados al incumplimiento de las exigencias de señalización en PCMAV

Cada vez que se verifique un incumplimiento a las exigencias de señalización respecto de un punto específico, METRO dispondrá un plazo de 5 Días Hábiles, a contar de la fecha en que hubiere tomado conocimiento de la infracción, para corregir dicho incumplimiento, debiendo, al efecto, utilizar al menos señalética provisoria. La solución definitiva deberá ser implementada por METRO en un plazo máximo de 20 Días Hábiles. En caso que el Ministerio hubiere comunicado dicho incumplimiento a METRO, este dispondrá de igual plazo para corregir el incumplimiento, debiendo informar al Ministerio sobre las medidas adoptadas, y acompañando un registro visual que respalde la ejecución de las medidas. Si al término de cualquiera de dichos plazos se verifica que el incumplimiento subsiste, el Ministerio aplicará un descuento de 150 UF.

- Activación de Cargas Remotas

Las exigencias anteriores podrán ser modificadas de común acuerdo por las Partes, o conforme lo requiera el Ministerio en base a lo señalado en la cláusula 3.3 del Contrato

ii.2 Descuentos asociados al incumplimiento de los servicios que deben entregar los PCMAV

Cada vez que se verifique en cualquier PCMAV un incumplimiento a la obligación de proveer los servicios de acuerdo a las condiciones establecidas en el presente Contrato, METRO dispondrá un plazo máximo de un 1 Día Hábil para corregir esta situación. Si expirado este plazo se mantiene el incumplimiento, el Ministerio aplicará un descuento de 200 UF. Lo anterior se entiende sin perjuicio de aquellos casos en que incumplimiento fuere atribuible a un proveedor relacionado, en cuyo caso tendrá aplicación lo establecido en la cláusula B. de este Anexo.

iii.1 Servicios entregados en Estaciones de METRO

Cada Punto de Comercialización y Carga ubicado en estaciones de METRO deberá proveer a lo menos los siguientes servicios a sus Usuarios:

- Adquisición y carga del Medio de Acceso
- Activación de Cargas Remotas en Equipos de Autoservicio, sólo en aquellas estaciones que cuenten con estos equipos.

Las exigencias anteriores podrán ser modificadas de común acuerdo por las Partes, o conforme lo requiera el Ministerio en base a lo señalado en la cláusula 3.3 del Contrato. Ahora bien, en caso de que METRO entregue en sus boleterías servicios a terceros, distintos a los establecidos en el presente contrato, deberá cumplir con los siguientes indicadores, en las boleterías donde ellos se hayan habilitado.

Indicador	Descripción	Formula	Tolerancia
Tasa de Reclamos - Servicio de Boletería	Tasa calculada en base a la cantidad de reclamos atribuibles al servicio de boleterías sobre 1 millón de tx (mensual)	$\frac{\# \text{ Reclamos Boletería}}{1.000.000 \text{ Transacciones}}$	<p>Incumplimiento Leve: entre 17 reclamos/ Millón de TX (mensual) y 20 reclamos/ Millón de TX (mensual)</p> <p>Incumplimiento Medio: más de 20 reclamos/ Millón de TX (mensual) y hasta 23</p> <p>Incumplimiento Grave: más de</p>

iii. Señalización de PCMA y PCMAV

METRO podrá modificar los diseños y/o elementos de señalización alternativos, debiendo entregar al Ministerio los antecedentes técnicos que permitan asegurar que dichos cambios constituirán un beneficio en la calidad de atención y/o accesibilidad de los Usuarios de la Red de Comercialización y Carga. La definición de nuevos diseños y/o elementos de señalización por parte de METRO, deberá siempre ajustarse a las normas legales vigentes, no pudiendo atentar ni ser contrario a la moral, a las buenas costumbres, al orden público, a las normas del Consejo de Autorregulación y Ética Publicitaria (CONAR), o a los objetivos del Sistema o a la seguridad de sus Usuarios. En caso de contravención a esta exigencia, el Ministerio podrá requerir ajustes en los nuevos diseños y/o elementos de señalización, cuyo costo deberá ser cubierto por METRO.

La implementación de los nuevos diseños y/o elementos de señalización quedará sujeta a la aplicación de los descuentos establecidos en los numerales i.2 y ii.2 precedentes, en el evento de producirse un incumplimiento a los estándares antes indicados.

iv. Señalización y Descuentos en estaciones de METRO

iv.1 Señalización en Estaciones de Metro.

En caso de que METRO entregue en sus boleterías servicios a terceros, distintos a los establecidos en el presente contrato, deberá cumplir con los siguientes indicadores, en las boleterías donde ellos se hayan habilitado. Deberá contar con un estándar mínimo de instalación e información gráfica, que considere al menos en su exterior, los siguientes medios de información:

- Tarifario actualizado
- Letrero superior (cenefa).
- Lo anterior, respetando las políticas de diseño de los espacios donde se encuentren ubicados estos puntos.
- Las exigencias anteriores, podrán ser modificadas de común acuerdo entre las partes.

iv.2 Descuentos asociados al incumplimiento de las exigencias de señalización en Estaciones de Metro.

Cada vez que verifique el incumplimiento a las exigencias de señalización, respecto de un punto específico, Metro dispondrá un plazo de 5 días hábiles, a contar de la fecha en que hubiere tomado conocimiento de la infracción, para corregir dicho incumplimiento, debiendo, al efecto, utilizar al menos señalética provisoria. La solución definitiva deberá ser implementada por Metro en un plazo máximo de 40 días hábiles. En caso que el Ministerio hubiere comunicado dicho incumplimiento a Metro, este dispondrá de igual plazo para corregir el incumplimiento, debiendo informar al Ministerio sobre las medidas adoptadas, y acompañando un registro visual que respalde la ejecución de las medidas. Si al término de cualquiera de dichos plazos se verifica que el incumplimiento subsiste, el Ministerio aplicará un descuento de 150 UF.

D.4.2 Información de Puntos de Comercialización y/o Puntos de Carga

La información de Puntos Carga y/o Puntos de Comercialización debe ser puesta a disposición de los Usuarios a través de los medios de información y atención señalados en el Anexo 1, apartado F.1. del Contrato. Dicha información podrá considerar un desfase

máximo de 5 Días Hábiles entre la fecha de la modificación que corresponda y su actualización en los soportes informativos, lo cual se entiende sin perjuicio del hecho que METRO justifique el incumplimiento de dicho plazo, por motivos ajenos a su voluntad, acompañando los antecedentes respectivos, para su calificación por el Ministerio.

Para el caso de la georreferenciación de los Puntos de Carga y/o Puntos de Comercialización, METRO dispondrá de 10 Días Hábiles entre la fecha de la modificación que corresponda y su actualización en los soportes informativos, lo cual se entiende sin perjuicio del hecho que METRO justifique el incumplimiento de dicho plazo, por motivos ajenos a su voluntad, acompañando los antecedentes respectivos, para su calificación por el Ministerio.

i.1 Información de PCMA

Cada canal de información deberá proveer a lo menos la siguiente información respecto de cada PCMA:

- Nombre
- Dirección
- Servicios que el Usuario podrá realizar en dicho Punto de Carga
- Horario referencial, en aquellos lugares que cuenten con horarios preestablecidos

i.2 Descuentos asociados al incumplimiento de la información de PCMA

Si la información básica exigida para los PCMA, no se entrega o no se encuentra actualizada de acuerdo a los estándares establecidos en el punto D.4.2, i.1 de este Anexo, el Ministerio aplicará un descuento de 20 UF por cada vez que se verifique el incumplimiento.

Lo anterior será aplicable respecto de la información entregada al Ministerio como aquella que METRO proporcione a los Usuarios a través de los distintos soportes y canales informativos de Red de Carga, vale decir, Página Web, Call Center.

ii.1 Información de PCMAV

Cada canal de información deberá proveer a lo menos la siguiente información respecto de cada PCMAV:

- Nombre
- Horario
- Servicios que el Usuario podrá realizar en dicho PCMAV
- Dirección

ii.2 Descuentos asociados al incumplimiento de la Información de PCMAV

Si la información básica exigida para los PCMAV, no se entrega o no se encuentra actualizada de acuerdo a los estándares establecidos en el punto D.4.2, ii.1, el Ministerio aplicará un descuento de 100 UF por cada vez que se verifique el incumplimiento.

Lo anterior será aplicable respecto de la información entregada al Ministerio como aquella que METRO proporcione a los Usuarios a través de los distintos soportes y canales informativos de Red de Comercialización y Carga, vale decir, Página Web, Call Center.

iii. Señalización de PCMA y PCMAV

METRO podrá modificar los diseños y/o elementos de señalización alternativos, debiendo entregar al Ministerio los antecedentes técnicos que permitan asegurar que dichos cambios constituirán un beneficio en la calidad de atención y/o accesibilidad de los Usuarios de la Red de Comercialización y Carga. La definición de nuevos diseños y/o elementos de señalización por parte de METRO, deberá siempre ajustarse a las normas legales vigentes, no pudiendo atentar ni ser contrario a la moral, a las buenas costumbres, al orden público, a las normas del Consejo de Autorregulación y Ética Publicitaria (CONAR), o a los objetivos del Sistema o a la seguridad de sus Usuarios. En caso de contravención a esta exigencia, el Ministerio podrá requerir ajustes en los nuevos diseños y/o elementos de señalización, cuyo costo deberá ser cubierto por METRO.

La implementación de los nuevos diseños y/o elementos de señalización quedará sujeta a la aplicación de los descuentos establecidos en los numerales i.2 y ii.2 precedentes, en el evento de producirse un incumplimiento a los estándares antes indicados.

iv. Señalización y Descuentos en estaciones de METRO

iv.1 Señalización en Estaciones de Metro.

En caso de que METRO entregue en sus boleterías servicios a terceros, distintos a los establecidos en el presente contrato, deberá cumplir con los siguientes indicadores, en las boleterías donde ellos se hayan habilitado. Deberá contar con un estándar mínimo de instalación e información gráfica, que considere al menos en su exterior, los siguientes medios de información:

- Tarifario actualizado
- Letrero superior (cenefa).
- Lo anterior, respetando las políticas de diseño de los espacios donde se encuentren ubicados estos puntos.
- Las exigencias anteriores, podrán ser modificadas de común acuerdo entre las partes.

iv.2 Descuentos asociados al incumplimiento de las exigencias de señalización en Estaciones de Metro.

Cada vez que verifique el incumplimiento a las exigencias de señalización, respecto de un punto específico, Metro dispondrá un plazo de 5 días hábiles, a contar de la fecha en que hubiere tomado conocimiento de la infracción, para corregir dicho incumplimiento, debiendo, al efecto, utilizar al menos señalética provisoria. La solución definitiva deberá ser implementada por Metro en un plazo máximo de 40 días hábiles. En caso que el Ministerio hubiere comunicado dicho incumplimiento a Metro, este dispondrá de igual plazo para corregir el incumplimiento, debiendo informar al Ministerio sobre las medidas adoptadas, y acompañando un registro visual que respalde la ejecución de las medidas. Si al término de cualquiera de dichos plazos se verifica que el incumplimiento subsiste, el Ministerio aplicará un descuento de 150 UF.

D.4.2 Información de Puntos de Comercialización y/o Puntos de Carga

La información de Puntos Carga y/o Puntos de Comercialización debe ser puesta a disposición de los Usuarios a través de los medios de información y atención señalados en el Anexo 1, apartado F.1. del Contrato. Dicha información podrá considerar un desfase

máximo de 5 Días Hábiles entre la fecha de la modificación que corresponda y su actualización en los soportes informativos, lo cual se entiende sin perjuicio del hecho que METRO justifique el incumplimiento de dicho plazo, por motivos ajenos a su voluntad, acompañando los antecedentes respectivos, para su calificación por el Ministerio.

Para el caso de la georreferenciación de los Puntos de Carga y/o Puntos de Comercialización, METRO dispondrá de 10 Días Hábiles entre la fecha de la modificación que corresponda y su actualización en los soportes informativos, lo cual se entiende sin perjuicio del hecho que METRO justifique el incumplimiento de dicho plazo, por motivos ajenos a su voluntad, acompañando los antecedentes respectivos, para su calificación por el Ministerio.

i.1 Información de PCMA

Cada canal de información deberá proveer a lo menos la siguiente información respecto de cada PCMA:

- Nombre
- Dirección
- Servicios que el Usuario podrá realizar en dicho Punto de Carga
- Horario referencial, en aquellos lugares que cuenten con horarios preestablecidos

i.2 Descuentos asociados al incumplimiento de la información de PCMA

Si la información básica exigida para los PCMA, no se entrega o no se encuentra actualizada de acuerdo a los estándares establecidos en el punto D.4.2, i.1 de este Anexo, el Ministerio aplicará un descuento de 20 UF por cada vez que se verifique el incumplimiento.

Lo anterior será aplicable respecto de la información entregada al Ministerio como aquella que METRO proporcione a los Usuarios a través de los distintos soportes y canales informativos de Red de Carga, vale decir, Página Web, Call Center.

ii.1 Información de PCMAV

Cada canal de información deberá proveer a lo menos la siguiente información respecto de cada PCMAV:

- Nombre
- Horario
- Servicios que el Usuario podrá realizar en dicho PCMAV
- Dirección

ii.2 Descuentos asociados al incumplimiento de la Información de PCMAV

Si la información básica exigida para los PCMAV, no se entrega o no se encuentra actualizada de acuerdo a los estándares establecidos en el punto D.4.2, ii.1, el Ministerio aplicará un descuento de 100 UF por cada vez que se verifique el incumplimiento.

Lo anterior será aplicable respecto de la información entregada al Ministerio como aquella que METRO proporcione a los Usuarios a través de los distintos soportes y canales informativos de Red de Comercialización y Carga, vale decir, Página Web, Call Center.

D.5 Procedimientos de Atención

D.5.1 Servicios entregados en la Red de Comercialización y Carga

Todo Punto de Comercialización y Carga deberá proveer permanentemente los servicios que se detallan en este apartado. Asimismo, cada servicio deberá ser entregado a los Usuarios que lo requieran en forma independiente y sin que pueda válidamente exigirse la adquisición o solicitud de algún otro servicio relacionado. En este sentido, a modo de ejemplo, no se podrá condicionar la consulta de saldo a la exigencia de carga de Cuotas de Transporte. A su vez, cada servicio deberá ser entregado por el respectivo Punto de Comercialización y Carga de acuerdo a las condiciones estipuladas en el Contrato.

Las exigencias indicadas podrán ser modificadas de común acuerdo por las Partes, o conforme lo requiera el Ministerio en base a lo señalado en la cláusula 3.3 del Contrato.

i.1 Servicios entregados en PCMA

Cada PCMA deberá entregar a lo menos el siguiente servicio a sus Usuarios:

- Carga del Medio de Acceso

La exigencia anterior podrá ser modificada de común acuerdo por las Partes, o conforme lo requiera el Ministerio en base a lo señalado en la cláusula 3.3 del Contrato

i.2 Descuentos asociados al incumplimiento de los servicios que deben entregar los PCMA

Cada vez que se verifique en cualquier PCMA un incumplimiento a la obligación de proveer los servicios de acuerdo a las condiciones establecidas en el presente Contrato, METRO dispondrá un plazo máximo de 5 Días Hábiles para corregir dicho incumplimiento o presentar un plan de acción frente a dicha situación. En caso de no hacerlo, o que dicho plan no considere a los menos un seguimiento respecto de la operación del PCMA en cuestión, el Ministerio aplicará un descuento de 50 UF.

ii.1 Servicios entregados en PCMAV

Cada PCMAV deberá entregar a lo menos los siguientes servicios a sus Usuarios:

7 PCMAV alto estándar (AS)

- Adquisición y carga del Medio de Acceso al portador
- Consulta de Saldo
- Activación de Cargas Remotas
- Reemplazo de Medio de Acceso al Portador, con Fallas tecnológicas
- Traspaso de Saldos en Medio de Acceso al portador
- Extensión de Cuotas de Transporte

29 PCMAV estándar normal (SN)

- Adquisición y Carga del Medio de Acceso al portador
- Consulta de Saldo

- Activación de Cargas Remotas

Las exigencias anteriores podrán ser modificadas de común acuerdo por las Partes, o conforme lo requiera el Ministerio en base a lo señalado en la cláusula 3.3 del Contrato

ii.2 Descuentos asociados al incumplimiento de los servicios que deben entregar los PCMAV

Cada vez que se verifique en cualquier PCMAV un incumplimiento a la obligación de proveer los servicios de acuerdo a las condiciones establecidas en el presente Contrato, METRO dispondrá un plazo máximo de un 1 Día Hábil para corregir esta situación. Si expirado este plazo se mantiene el incumplimiento, el Ministerio aplicará un descuento de 200 UF. Lo anterior se entiende sin perjuicio de aquellos casos en que incumplimiento fuere atribuible a un proveedor relacionado, en cuyo caso tendrá aplicación lo establecido en la cláusula B. de este Anexo.

iii.1 Servicios entregados en Estaciones de METRO

Cada Punto de Comercialización y Carga ubicado en estaciones de METRO deberá proveer a lo menos los siguientes servicios a sus Usuarios:

- Adquisición y carga del Medio de Acceso
- Activación de Cargas Remotas en Equipos de Autoservicio, sólo en aquellas estaciones que cuenten con estos equipos.

Las exigencias anteriores podrán ser modificadas de común acuerdo por las Partes, o conforme lo requiera el Ministerio en base a lo señalado en la cláusula 3.3 del Contrato. Ahora bien, en caso de que METRO entregue en sus boleterías servicios a terceros, distintos a los establecidos en el presente contrato, deberá cumplir con los siguientes indicadores, en las boleterías donde ellos se hayan habilitado.

Indicador	Descripción	Formula	Tolerancia
Tasa de Reclamos - Servicio de Boletería	Tasa calculada en base a la cantidad de reclamos atribuibles al servicio de boleterías sobre 1 millón de tx (mensual)	$\frac{\# \text{Reclamos Boletería}}{1.000.000 \text{ Transacciones}}$	<p>Incumplimiento Leve: entre 17 reclamos/ Millón de TX (mensual) y 20 reclamos/ Millón de TX (mensual)</p> <p>Incumplimiento Medio: más de 20 reclamos/ Millón de TX (mensual) y hasta 23</p> <p>Incumplimiento Grave: más de</p>

			23 reclamos/ Millón de TX (mensual)
Indisponibilidad Servicio Boleterías	Porcentaje mensual de Operatividad del servicio de boleterías, dentro del horario operacional. (Indisponibilidad de puntos de venta en boleterías)	$\frac{\# \text{Quebras de Servicio Boletería}}{\text{Mesaninas Habilitadas}}$	<p>Incumplimiento Leve: menos de 95% y hasta 94% boleterías operativas al mes / mesanina habilitada</p> <p>Incumplimiento Medio: menos de 94% y hasta 93% de boleterías operativas al mes / mesanina habilitada</p> <p>Incumplimiento Grave: menos de 93% boleterías operativas al mes /mesanina habilitada</p>

Indicador	Descripción	Formula	Tolerancia
Largos de Fila en estación con servicios a terceros.	Promedio de largo de fila en boleterías, sea igual o superior a la tolerancia de los largos base de fila, según tipo horario calculado de acuerdo a metodología a determinar por las partes.	$\frac{\sum \text{Largos de fila auditados}}{\# \text{Registros auditoría}}$	<p>Incumplimiento Leve: promedios mensuales de los largos de fila exceden sobre el 10% los "largos base" de fila, por tipo horario.</p> <p>Incumplimiento Medio: promedios mensuales de los largos de fila exceden sobre el 20% los "largos base" de fila, por tipo horario.</p> <p>Incumplimiento Grave: promedios mensuales de los largos de fila exceden sobre el 30% los "largos base" de fila, por tipo horario</p>

Largos de fila: Se refiere a la cantidad de personas que se encuentra a la espera de atención en la boletería en un instante determinado. Se considerarán tolerancias de largo de fila distintas dependiendo del horario en el que ocurra la auditoria:

- Horario Valle: 09:30 a 17:30 y desde 20:00 al cierre
- Horario Punta: Apertura hasta 9:30 y 17:30 hasta 20:00 hrs.

Para estimar los "largos base" de filas sobre las cuales se determinará si las mediciones exceden la tolerancia, para los horarios definidos anteriormente, se deberá realizar una medición de este concepto con al menos 4 meses de anticipación a la puesta en marcha de los nuevos servicios.

iii.2 Descuentos asociados al incumplimiento de los servicios que deben entregar los Puntos de Comercialización y Puntos de Carga ubicados en Estaciones de METRO

Cada vez que se verifique en cualquier Punto de Comercialización y Punto de Carga ubicado en estaciones de METRO un incumplimiento a la obligación de proveer los servicios de acuerdo a las condiciones establecidas la cláusula D.5.1.iii.1, METRO dispondrá un plazo máximo de un 1 Día Hábil para corregirla. Si expirado este plazo se mantiene el incumplimiento, el Ministerio aplicará un descuento de 200 UF. Lo anterior se entiende sin perjuicio de aquellos casos en que incumplimiento fuere atribuible a un proveedor relacionado, en cuyo caso tendrá aplicación lo establecido en la cláusula B. de este Anexo.

Por su parte, si METRO entregare en sus boleterías, servicios a terceros, distintos a los establecidos en el presente contrato (tales como carga de medios de pago, recarga de celulares, etc.), sin cumplir con el nivel de tolerancia durante el mes respectivo, de acuerdo a los cuadros indicados en el D.5.1.iii.1. precedente, el Ministerio aplicará un descuento de acuerdo a la siguiente escala de incumplimiento:

Leve: 100 UF.

Medio: 150 UF.

Grave: 200 UF.

Adicionalmente, los costos fijos de las Redes de Carga, donde METRO entregue servicios a terceros, distintos a los establecidos en el presente contrato; deberán ajustarse a la baja, debiendo sólo pagar a METRO, con cargo a los recursos del Sistema, el porcentaje de transacciones realizadas materia de este contrato por sobre el total de transacciones realizadas en el punto de atención.

D.6 Disponibilidad de Carga

Todo Punto de Comercialización y Carga, deberá contar con Cuotas de Transporte disponibles para su comercialización y carga durante su horario de operación.

Las exigencias anteriores podrán ser modificadas de común acuerdo por las Partes, o conforme lo requiera el Ministerio en base a lo señalado en la cláusula 3.3 del Contrato.

i.Descuentos asociados al incumplimiento de la disponibilidad de carga en PCMA:

Cada vez que se verifique en un PCMA un incumplimiento al estándar de servicio sobre disponibilidad de carga, METRO dispondrá un plazo máximo de 5 Días Hábiles para: corregir dicho incumplimiento; presentar un plan de acción frente a dicha situación, que considere a lo menos un seguimiento respecto de la operación del PCMA en cuestión; o justificar la indisponibilidad de carga. En caso de no cumplir con lo anterior, el Ministerio aplicará un descuento de 50 UF.

ii.Descuentos asociados al incumplimiento de la disponibilidad de carga en PCMAV:

En el evento que METRO incumpla el estándar relativo a la disponibilidad permanente de Carga en los PCMAV, el Ministerio aplicará un descuento de 500 UF por cada vez y Punto en que se verifique dicho incumplimiento.

iii.Descuentos asociados al incumplimiento de la disponibilidad de carga en Estaciones de METRO:

En el evento que METRO incumpla el estándar relativo a la disponibilidad permanente de Carga en los Puntos de Comercialización y Carga ubicados en estaciones de METRO, el Ministerio aplicará un descuento de 500 UF por cada vez y Punto en que se verifique el incumplimiento.

Con todo, METRO podrá justificar el incumplimiento, si en el día en que éste se verificó, las ventas de Cuotas de Transporte en el Punto de Comercialización y Carga en cuestión fueron mayores o iguales al doble del promedio de ventas de ese Punto durante los 3 Días Hábiles anteriores a dicha fecha.

E. ESTÁNDARES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE POST-VENTA DEL MEDIO DE ACCESO

Los canales de atención de Post-Venta del Medio de Acceso, deberán cumplir estándares de calidad, al menos, respecto de los siguientes aspectos:

E.1 Canales de atención presencial

METRO deberá mantener los centros de servicio de post-venta, vigentes a la suscripción del presente Contrato, los cuales deberán mantener sus estándares de calidad en lo referente a equipamiento e información al Usuario.

No obstante lo anterior, METRO podrá proponer ajustes a los canales de atención presencial, los que deberán ser previamente autorizados por el Ministerio. Con dicho objeto, METRO deberá entregar al Ministerio los antecedentes que permitan asegurar que dichos cambios constituirán un beneficio en la calidad de atención y/o accesibilidad de los Usuarios.

E.1.1 Cantidad y cobertura de CAE y PCMAV Alto Estándar

Dado que los PCMAV (AS) constituyen lugares de carga y atención de post venta, dichos puntos deberán cumplir con las exigencias señaladas en el literal D.5.1 ii.1, de este Anexo.

i.1 Cantidad Mínima de CAE

METRO deberá disponer un mínimo de 5 CAE. Dicha cantidad podrá ser modificada de mutuo acuerdo por las Partes, o conforme lo requiera el Ministerio en base a lo señalado en la cláusula 3.3 del Contrato.

Para determinar el cumplimiento de este Nivel de Servicio, se considerarán: 1) todos los CAE que cuenten con un acuerdo comercial vigente para la prestación de este servicio y, 2) que hayan funcionado durante todo el mes, según su horario de operación, salvo que METRO justifique la falta de operación a satisfacción del Ministerio.

i.2 Descuentos asociados al incumplimiento de la exigencia de cantidad mínima de CAE

El incumplimiento de este indicador dará lugar a un descuento mensual de 50 UF por cada CAE y por cada día que se verifique el incumplimiento.

ii.1 Cobertura de CAE

METRO deberá respetar la ubicación inicial de cada CAE, pudiendo efectuar cambios, previa aprobación del Ministerio, siempre y cuando: a) la nueva ubicación se encuentre a una distancia máxima de 150 metros de la localización inicial, y b) que la nueva ubicación cumpla a lo menos con condiciones equivalentes de infraestructura y accesibilidad respecto del anterior CAE. Con todo, el Ministerio podrá aprobar cambios en la ubicación de CAE que no cumplan con las exigencias anteriores, cuando determine que los antecedentes aportados por METRO fundamentan dicha aprobación.

No obstante lo anterior, la cobertura de CAE exigible a METRO de acuerdo a lo establecido en esta cláusula podrá ser modificada de común acuerdo por las Partes, o conforme lo requiera el Ministerio en base a lo señalado en la cláusula 3.3 del Contrato

ii.2 Descuentos asociados al incumplimiento de las exigencias de cobertura respecto de los CAE

En el evento que METRO modifique la ubicación de un CAE sin cumplir con las exigencias señaladas en los literales a) y b) del punto anterior, dicho incumplimiento dará lugar a un descuento de 500 UF.

E.1.2 Horario, señalización y procedimientos de atención de CAE

i. Horario de funcionamiento de CAE (Horario Exigido)

Las oficinas de Servicio al Cliente deberán cumplir con los siguientes horarios mínimos de atención:

- Lunes a viernes de 8:30 a 19:30 hrs.
- Sábados, domingos y festivos de 9:00 a 14:00 hrs.

ii. Descuentos asociados al incumplimiento de las exigencias sobre horario de funcionamiento de los CAE

El Ministerio aplicará un descuento de 10 UF. por cada hora y cada CAE que no se encuentre en funcionamiento dentro de los horarios mínimos exigidos. Para estos efectos se entenderá que existe un incumplimiento a los niveles de servicio cuando:

- (i) el horario predefinido por METRO, para la atención de un CAE no satisface el mínimo exigido, en cuyo caso el descuento considerará la suma del tiempo no cubierto de atención;
- (ii) existe retraso en la entrada en operación de un CAE, en cuyo caso el descuento considerará el tiempo no cubierto de atención, en cuyo caso podrá aplicarse un descuento equivalente a 1 hora desde la media hora (30 minutos) de retraso. Igual descuento será aplicable ante la acumulación de 3 retrasos de más de quince (15) minutos en un mes, para un mismo CAE
- (iii) se verificará que un CAE no se encuentra operativo dentro del horario exigido, excluidos los casos señalados en el literal (ii) precedente (atraso en la operación y/o anticipación de cierre)⁶, en cuyo caso podrá aplicarse un descuento equivalente a 1 hora de retraso, a partir del instante de la indisponibilidad y sin perjuicio de los incrementos que correspondan en función del tiempo en que se mantenga el incumplimiento.

Los descuentos que correspondan a METRO por aplicación de lo establecido en este literal no excederán del equivalente a 5 horas, por cada día y por cada CAE.

iii. Señalización y Procedimientos de Atención

a. Señalización CAE

Cada CAE debe cumplir un estándar mínimo de instalación e información gráfica, que considere al menos dos soportes informativos interiores en que se detalle el horario de atención, descripción del servicio y, en su exterior, disponga de al menos uno de los siguientes medios de información:

- Pendón
- Letrero Colgante
- Sello Fachada
- Letrero Bandera

Lo anterior, respetando las políticas de diseño de los espacios donde se encuentren ubicados estos puntos.

Las exigencias anteriores podrán ser modificadas de común acuerdo por las Partes, o conforme lo requiera el Ministerio en base a lo señalado en la cláusula 3.3 del Contrato.

b. Descuentos asociados al incumplimiento de las exigencias de señalización de los CAE

Cada vez que se verifique un incumplimiento a las exigencias de señalización respecto de un punto específico, METRO dispondrá un plazo de 5 Días Hábiles, a contar de la fecha en que hubiere tomado conocimiento de la infracción, para corregir dicho

⁶ Puede corresponder, a modo ejemplar, al cierre, sin justificación e imputable a METRO, dentro del horario exigido y, que no corresponda a atraso en la operación y/o anticipación de cierre.

incumplimiento, debiendo, al efecto, utilizar al menos señalética provisoria. La solución definitiva debe ser implementada en un plazo máximo de 20 Días Hábiles. En caso que el Ministerio hubiere comunicado dicho incumplimiento a METRO, este dispondrá de igual plazo para corregir el incumplimiento, debiendo informar al Ministerio sobre las medidas adoptadas, y acompañando un registro visual que respalde la ejecución de las medidas considerando al menos contar con registro visual. Si al término de cualquiera de dichos plazos se verifica que el incumplimiento subsiste, el Ministerio aplicará un descuento de 150 UF.

c. Procedimientos de Atención CAE

Cada CAE deberá entregar a lo menos los siguientes servicios a sus Usuarios:

- Traspaso de Saldo de Tarjetas Bip! con daño físico
- Recepción y respuesta de reclamos y sugerencias
- Comercialización de Medios de Acceso Personalizados, TAM
- Remplazo de Tarjetas Bip! al portador, TNE, TAM
- Extensión de vigencia de Cuotas de Transporte

Las exigencias indicadas podrán ser modificadas de común acuerdo por las Partes, o conforme lo requiera el Ministerio en base a lo señalado en la cláusula 3.3 del Contrato.

d. Descuentos asociados al incumplimiento de los procedimientos de atención en CAE

Cada vez que se verifique en algún CAE un incumplimiento a la obligación de proveer los servicios de acuerdo a las condiciones establecidas en el presente Contrato, METRO dispondrá un plazo máximo de un 1 Día Hábil para corregir esta situación. Si expirado este plazo se mantiene el incumplimiento, el Ministerio aplicará un descuento de 200 UF.

E.2 Canales de atención no presencial

Los canales de atención no presencial deberán cumplir con los horarios y estándares de calidad vigentes a la suscripción del presente Contrato⁷.

Las exigencias indicadas podrán ser modificadas de común acuerdo por las Partes, o conforme lo requiera el Ministerio en base a lo señalado en la cláusula 3.3 del Contrato.

⁷ Los canales de atención no presencial son los siguientes:

Atención telefónica: 24 horas los 7 días de la semana. (Anexo 2A, cláusula E.2.1, del presente Contrato). Respecto de los estándares, se exige un funcionamiento continuo de la plataforma, porcentaje de llamadas atendidas antes de 15 segundos y que el porcentaje de abandono se encuentre acotado a no más del 5% (cinco por ciento).

Atención web: 24 horas los 7 días de la semana. Si bien el Anexo 2A, cláusula E.2.2, no lo indica expresamente, se indica la necesidad de que se encuentre permanentemente activa. Respecto de los estándares, se exige que esté permanentemente disponible, en tanto que la cláusula E.3 regula los tiempos de respuesta de los reclamos, quejas y sugerencias.

E.2.1 Atención Telefónica

El servicio de atención telefónica deberá cumplir con un procedimiento mínimo de atención. Este procedimiento, que deberá ser presentado por METRO en un plazo de 30 días contados desde la suscripción del presente Contrato, y será aprobado por el Ministerio, deberá cumplir con los siguientes estándares mínimos:

Indicador	Descripción del indicador	Nivel exigido
Up Time	Funcionamiento continuo de la plataforma, cuyo cumplimiento se medirá de forma mensual.	>99%
Nivel de Servicio	Porcentaje de llamadas atendidas antes de 15 segundos, medido como el promedio mensual.	≥85%
Llamadas abandonadas	Porcentaje de llamadas que abandonan la cola de espera del ejecutivo (ACD), medido como el promedio mensual	≤5%

El servicio de atención telefónica deberá cumplir con el siguiente horario:

24 horas, los siete días de la semana.

Las exigencias indicadas podrán ser modificadas de común acuerdo por las Partes, o conforme lo requiera el Ministerio en base a lo señalado en la cláusula 3.3 del Contrato.

Estos indicadores se medirán de acuerdo al reporte que METRO deberá proveer al Ministerio, como parte integrante del informe de Niveles de Servicio.

Descuentos asociados a Atención Telefónica.

a) Atención telefónica:

Indicador	Descripción del indicador	Nivel exigido	Descuento
Up Time	Funcionamiento continuo de la plataforma	>99%	15 UF por cada 0,1% de incumplimiento del nivel exigido
Nivel de Servicio	Porcentaje de llamadas atendidas antes de 15 segundos, medido como el promedio mensual.	≥85%	15 UF por cada 0,1% de incumplimiento del nivel exigido
Llamadas abandonadas	Porcentaje de llamadas que abandonan la cola de espera del ejecutivo (ACD), medido como el promedio mensual	≤5%	15 UF por cada 0,1% de incumplimiento del nivel exigido

E.2.2 Atención Web

El servicio de atención web deberá, al menos, cumplir con lo establecido en el siguiente cuadro:

Información	Descripción	Nivel Exigido
Disponibilidad de sitio Web	El Sitio WEB debe estar activo y responder a las consultas de los Usuarios en todos sus niveles y funcionalidades. Esto será medido como el promedio mensual.	99%
Eventos de Indisponibilidad	Independiente del cumplimiento o del nivel exigido de uptime del sitio, se controlarán los eventos de indisponibilidad.	Eventos de indisponibilidad menor o igual a 4 horas y 12 veces al año

Estos indicadores se medirán de acuerdo al reporte que METRO deberá proveer al Ministerio, como parte integrante del informe de Niveles de Servicio.

Sin perjuicio de lo anterior, las exigencias indicadas podrán ser modificadas de común acuerdo por las Partes, o conforme lo requiera el Ministerio en base a lo señalado en la cláusula 3.3 del Contrato.

Descuentos asociados a la Atención Web

Información	Descripción	Nivel Exigido	Descuento
Disponibilidad de sitio Web	El Sitio WEB debe estar activo y responder a las peticiones de consulta de los Usuarios en todos sus niveles y funcionalidades. Esto será medido como el promedio mensual.	99%	25 UF por cada 0,1% de incumplimiento del nivel exigido
Eventos de Indisponibilidad	Independiente del cumplimiento o del nivel exigido de uptime del sitio, se controlarán los eventos de indisponibilidad.	Eventos de indisponibilidad menor o igual a 4 horas, con un máximo de 12 eventos al año	125 UF por cada evento mayor a 4 horas; 50 UF por cada evento, contados desde el evento 13 ocurrido en el año, en caso de que su duración sea menor o igual a 4 horas;

--	--	--	--

E.3 Manejo de Reclamos y Sugerencias

El manejo de reclamos y sugerencias deberá cumplir con exigencias de oportunidad (plazos máximos de respuestas) así como de pertinencia (calidad y coherencia de las respuestas).

Tipo Requerimiento	Oportunidad	Pertinencia	Nivel Exigido Oportunidad	Nivel Exigido Pertinencia
Reclamo, queja	5 Días Hábiles desde la recepción del reclamo, queja	Respuesta acorde al reclamo y queja.	98% de los reclamos y quejas son respondidos dentro del plazo establecido	98 % cumple con lo exigido
Sugerencia	5 Días Hábiles desde la recepción de la sugerencia	Respuesta acorde a lo sugerido	98% de las sugerencias son respondidas dentro del plazo establecido	98 % cumple con lo exigido

Estos indicadores se medirán de acuerdo al reporte mensual que METRO deberá proveer al Ministerio, como parte integrante del informe de Niveles de Servicio.

Las exigencias indicadas podrán ser modificadas de común acuerdo por las Partes, o conforme lo requiera el Ministerio en base a lo señalado en la cláusula 3.3 del Contrato.

Descuentos asociados al incumplimiento de los estándares de manejo de reclamos y sugerencias

El incumplimiento de los Niveles de Servicio correspondientes al manejo de reclamos y sugerencias, dará lugar a un descuento de 25 UF, por cada punto porcentual de incumplimiento. Para efectos de su medición se utilizará la siguiente información:

Niveles de servicio Oportunidad: Del informe mensual de reclamos y sugerencias, considerando la fecha de ingreso y de respuesta de cada requerimiento.

Niveles de servicio de Pertinencia: Del informe mensual de reclamos y sugerencias, considerando el texto de respuesta, a través de una evaluación aleatoria de al menos 50 requerimientos.

F. ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Los Índices de Satisfacción de Usuarios se obtendrán a partir de una encuesta semestral realizada por METRO (en adelante "Encuesta Semestral"), cuya finalidad será medir la satisfacción de los Usuarios respecto a los Servicios prestados por éste en el marco del Contrato.

- La metodología será cuantitativa, diseño muestral probabilístico de conglomerados con sorteo multietápico (selección aleatoria de manzanas, viviendas y respondientes). La técnica a utilizar consistirá en una encuesta presencial en hogares con aplicación de cuestionario semi-estructurado. Esta metodología podría cambiar en caso de acuerdo entre las Partes, debiendo considerar, en el caso de encontrarse en ese escenario, la realización de dos estudios simultáneos, uno con la metodología a la fecha y otro con la nueva metodología, obteniendo así la información necesaria para corregir los nuevos datos de acuerdo a los datos históricos.
- Los costos asociados a esta encuesta serán pagados por METRO y reembolsados por el Sistema a través del AFT, en el mes de enero del año siguiente de efectuado el pago.
- Se considerarán resultados generales (globales) y por zonas, entendiendo por éstas las 10 zonas geográficas iniciales del Sistema de Transporte Público Metropolitano, a saber:
 - Zona A: Comprende la comuna de Santiago;
 - Zona B: Comprende las comunas de Independencia, Renca, Recoleta, Conchalí, Huechuraba y Quilicura;
 - Zona C: Comprende las comunas de Providencia, Las Condes, Vitacura y Lo Barnechea;
 - Zona D: Comprende las comunas de Macul, Peñalolen, La Reina y Ñuñoa;
 - Zona E: Comprende las comunas de La Florida y La Granja;
 - Zona F: Comprende la comuna de Puente Alto;
 - Zona G: Comprende las comunas de La Cisterna, La Pintana, El Bosque, San Bernardo y San Ramón;
 - Zona H: Comprende las comunas de Pedro Aguirre Cerda, San Joaquín, Lo Espejo y San Miguel;
 - Zona I: Comprende las comunas de Estación Central, Cerrillos y Maipú;
 - Zona J: Comprende las comunas de Cerro Navia, Quinta Normal, Lo Prado y Pudahuel.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de los ajustes que fuere necesario realizar en dichas zonas, según las variaciones que experimente el Sistema.

- Conforme a lo anterior, el resultado que considera las encuestas de todas las zonas se entenderá como "Indicador General" o "Indicador Global", y el que considere sólo los de una zona específica "X" se entenderá como "Indicador General de la Zona "X" o "Indicador de la Zona "X".

Para efectos de referencia los "Índices de Satisfacción Base" (RC), se aplicarán aquellos definidos para las zonas geográficas iniciales del Sistema referenciadas anteriormente, los que serán calculados como el promedio móvil de las últimas 6 mediciones.

F.1 Indicador de Satisfacción de la Red de Comercialización y Carga

F.1.1 Definición Indicador Satisfacción

El objetivo del Indicador es la medición de la satisfacción de los usuarios con la Red de Comercialización y Carga. La pregunta que origina el indicador es la Pregunta del Cuestionario "Y considerando estos aspectos de la Red de Carga que le he mencionado, usando la siguiente escala, ¿qué tan satisfecho está usted con la red de carga de la Tarjeta BIP! a nivel general?". La escala de respuesta va de 1 a 7 y es presentada al encuestado con una tarjeta con la siguiente información:

Muy Insatisfecho ← → Muy Satisfecho						
1	2	3	4	5	6	7

Una vez levantada la información se procesará estadísticamente, produciendo la siguiente información:

- 1) Porcentajes de respuestas para cada valor de la variable.
- 2) Promedio general de la variable
- 3) Desviación estándar de la variable
- 4) Porcentaje de respuestas agrupadas bajo las siguientes condiciones: 1 a 4, 5, 6 y 7.
- 5) Satisfacción neta (porcentaje de satisfechos (6 y 7) menos insatisfechos (1 a 4)).

La satisfacción corresponderá al porcentaje de consultados que responden en la Pregunta antes señalada del cuestionario con las opciones 6 y 7, constituyendo el Indicador de Satisfacción de la Red de Comercialización y Carga.

La medición considerada base, a la suscripción del presente Contrato, se mantendrá como el valor de inicio o línea de base para establecer comparaciones a futuro de la evolución del Indicador. Esta comparación tendrá como requisito que la pregunta y su escala de respuesta se mantengan, pero el tamaño de muestra (Usuarios encuestados) puede variar, considerando que el error muestral por zona no puede ser superior a 5%.

F.1.2 Cálculo estadístico de diferencias significativas entre dos mediciones

Para identificar si existe diferencia significativa entre dos mediciones, se aplicará la siguiente fórmula:

Donde:

$$I_{1-2} = \frac{RC_2 - RC_1}{\sqrt{\frac{p_1 * q_1}{n_1} + \frac{p_2 * q_2}{n_2}}}$$

Donde:

- I_{1-2} = Diferencia estandarizada entre los Indicadores de Satisfacción de la Red de Comercialización y Carga de las dos mediciones en comparación.
- RC_1 = Proporción de satisfechos de medición 1 o línea de base (% 6 y 7).
- RC_2 = Proporción de satisfechos de medición 2 o segunda medición (% 6 y 7).
- p_1 = Proporción de satisfechos de medición 1 o línea de base (% 6 y 7).
- q_1 = Proporción de encuestados de medición 1 o línea de base con notas entre 1 y 5 (% 1 a 5).
- n_1 = Número de encuestados en medición 1 o línea de base.
- p_2 = Proporción de satisfechos de medición 2 o segunda medición (% 6 y 7).
- q_2 = Proporción de encuestados de medición 2 o segunda medición con notas entre 1 y 5 (% 1 a 5).
- n_2 = Número de encuestados en medición 2 o segunda medición.

La fórmula corresponde al cálculo estadístico de diferencias significativas entre dos proporciones provenientes de dos muestras probabilísticas (seleccionadas aleatoriamente) mayores de 30 casos. Conduce a un resultado donde la diferencia entre las dos mediciones se traduce a puntaje Z o unidades de desviación estándar, lenguaje estadístico que permite la comparación de dos mediciones realizadas en forma independiente (los casos seleccionados en una medición no dependen bajo ninguna condición de la selección de casos de la medición que le precede).

Se ha incorporado un factor de corrección correspondiente a la varianza no compartida entre la Satisfacción con la Red de Comercialización y Carga y la Satisfacción con el Sistema, ambas variables insertas en la Encuesta Semestral. Este factor de corrección se expresa en el término $(1 - r^2)$ y se multiplica por la diferencia estandarizada entre los Indicadores de Satisfacción de la Red de Comercialización y Carga de las dos mediciones

en comparación (I_{1-2}), quedando de la siguiente forma y dando origen al Indicador de Satisfacción, corregido :

$$I_{1-2} \text{ corregido} = I_{1-2} * (1 - r^2)$$

Donde:

r^2 = Correlación entre satisfacción general de la Red de Comercialización y Carga y Satisfacción general con el Sistema.

El cálculo del factor de corrección determina estadísticamente el nivel de correlación entre la Satisfacción con la Red de Comercialización y Carga y la Satisfacción con el Sistema, ambas variables medidas en la Encuesta Semestral y que establece la varianza compartida o r^2 . Este cálculo se traduce en establecer la proporción de la Satisfacción de la Red de Carga que covaría (cambia en conjunto) con la Satisfacción del Sistema. Una vez establecida la covarianza o varianza compartida es posible por resta simple establecer la proporción de la satisfacción que no tiene covarianza. En consecuencia, el factor permite establecer, dada una diferencia X entre la proporción de Satisfechos con la Red de Comercialización y Carga entre dos mediciones, qué proporción de esa diferencia es independiente de las variaciones de la Satisfacción del Sistema.

El cálculo de la correlación entre Satisfacción con la Red de Comercialización y Carga y la Satisfacción con el Sistema o RED será en base a la medición y las series históricas que se construyan por suma de mediciones. Lo anterior implica que se actualizará en cada comparación temporal a calcular.

La lectura e interpretación de los Indicadores de Satisfacción de la Red de Comercialización y Carga, corregidos, será en base a un Intervalo de Confianza o parámetro de comparación estandarizado donde el límite inferior será $Z = -1,96$ y el límite superior $Z = +1,96$. La comparación e interpretación de resultados será la siguiente:

- Todo resultado inferior a $Z = -1,96$ indica disminución estadísticamente significativa de la satisfacción con la Red de Comercialización y Carga.
- Todo resultado superior a $Z = +1,96$ indica aumento estadísticamente significativo de la satisfacción con la Red de Comercialización y Carga.
- Todo resultado contenido en el intervalo de $Z = -1,96$ a $Z = +1,96$, incluyendo los límites, indica mantención estadísticamente de la satisfacción con la Red de Comercialización y Carga.

El intervalo de confianza en Puntaje Z asume probabilidad de error máxima de 5% en el descarte de la hipótesis nula o de no variación significativa de la proporción de satisfechos entre dos mediciones. Este supuesto de probabilidad de error de 5% o alpha de 0,05 corresponde a la adopción del supuesto del 95% de confianza estadística asumida a nivel del cálculo de la muestra.

El informe de cada estudio implicará la actualización del factor de corrección, la aplicación de la prueba estadística y la interpretación del resultado final.

El mismo procedimiento se aplicará a nivel de las 10 zonas del Sistema, calculando en cada unidad territorial el factor de corrección de la muestra.

F.2 Indicador de Accesibilidad de la Red de Comercialización y Carga

De la misma encuesta señalada en F.1, se obtendrá un indicador específico de accesibilidad "Indicador de Accesibilidad", en función de aquellos atributos estudiados que dicen relación directa con el acceso de los Usuarios a la Red de Comercialización y Carga. Se considerarán resultados generales (globales) y por zonas, entendiendo por zonas las 10 zonas geográficas iniciales del Sistema de Transporte Público Metropolitano. Lo anterior se entiende sin perjuicio de los ajustes que fuere necesario realizar en dichas zonas, según las variaciones que experimente el Sistema.

Conforme a lo anterior, el resultado que considera las encuestas de todas las zonas se entenderá como "Indicador Global de Accesibilidad" o "Indicador de Accesibilidad Global", y el que considere sólo los de una zona específica "X" se entenderá como "Indicador de Accesibilidad de la Zona "X"".

Para efectos de referencia los "Índices de Accesibilidad Base" (IC), se aplicarán los definidos para las zonas geográficas iniciales del Sistema referenciadas en el primer párrafo de la presente cláusula F, los que serán calculados como el promedio móvil de las últimas 6 mediciones.

F.2.1 Definición Indicador de Accesibilidad

El instrumento de recolección de datos contiene 4 preguntas que miden directamente la cobertura atribuida a la Red de Comercialización y Carga por parte de los Usuarios. Estas preguntas están representadas por las variables del cuestionario que se presentan a continuación y son consultadas en forma de acuerdos, con una escala de 1 a 5, con el siguiente formato en el cuestionario:

. Usando la siguiente escala, ¿qué tan de acuerdo está usted con las siguientes frases respecto de la Red de Carga de la Tarjeta BIP!?

	MUY EN DESACUERDO	DESCUERDO	NEUTRO	ACUERDO	MUY DE ACUERDO
Las distancias que debo recorrer para encontrar un punto de carga son adecuadas	1	2	3	4	5
Para mí es fácil encontrar puntos para cargar mi tarjeta	1	2	3	4	5
Considerando mi trayecto o viaje habitual, tengo puntos de carga disponibles para recargar la tarjeta si lo necesito.	1	2	3	4	5
Tengo alternativas para cargar cuando mi punto	1	2	3	4	5

habitual está cerrado o no funciona					
--	--	--	--	--	--

La pregunta se acompaña de una Tarjeta con la escala de respuesta que el encuestador presenta al encuestado:

1. Muy en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4. En acuerdo
5. Muy de acuerdo

Para construir un indicador único de accesibilidad de la Red, se promediarán las 4 variables, asignándoles igual peso o ponderación en la composición del promedio:

$$IC = \frac{\sum_{i=1}^n (P2.1_i + P2.2_i + P2.3_i + P2.4_i) / 4}{n}$$

Donde:

P2.1 = Variable P2.1. nivel de acuerdo con "Las distancias que debo recorrer para encontrar un punto de carga son adecuadas".

P2.2 = Variable P2.2. nivel de acuerdo con "Para mí es fácil encontrar puntos para cargar mi tarjeta".

P2.3 = Variable P2.3. nivel de acuerdo con "Considerando mi trayecto o viaje habitual, tengo puntos de carga disponibles para recargar la tarjeta si lo necesito".

P2.4 = Variable P2.4. nivel de acuerdo con "Tengo alternativas para cargar cuando mi punto habitual está cerrado o no funciona".

n = Número de encuestas válidas.

La lectura del promedio será:

IC = 1 a 3,4, Percepción de insuficiente cobertura de la Red de Comercialización y Carga

IC = 3,5 a 5, Percepción de suficiente cobertura de la Red de Comercialización y Carga

El Indicador de Accesibilidad finalmente será el porcentaje de encuestados que promedia entre las cuatro variables un resultado entre 3,5 y 5 puntos.

Cálculo estadístico de diferencias significativas entre dos mediciones

Una vez establecido el Indicador de Accesibilidad, se podrá medir su evolución en el tiempo y las diferencias estadísticamente significativas. Para tal efecto se propone la siguiente fórmula de Cálculo de Evolución del Indicador de Accesibilidad de la Red de Comercialización y Carga:

$$COB_{1-2} = \frac{IC_2 - IC_1}{\sqrt{\frac{p_1 * q_1}{n_1} + \frac{p_2 * q_2}{n_2}}}$$

Donde:

COB_{1-2} = Diferencia estandarizada entre los Indicadores de Accesibilidad de la Red de Carga de las dos mediciones en comparación.

IC_1 = Proporción de casos entre 3,5 y 5 (% 3,5 a 5) en el Indicador de Accesibilidad de la Red de Carga producto del promedio de P2.1, P2.2, P.2.3 y P.2.4 de la medición 1.

IC_2 = Proporción de casos entre 3,5 y 5 (% 3,5 a 5) en el Indicador de Accesibilidad de la Red de Carga producto del promedio de P2.1, P2.2, P.2.3 y P.2.4 de la medición 2.

p_1 = Proporción de casos entre 3,5 y 5 (% 3,5 a 5) en el Indicador de Accesibilidad de la Red de Carga producto del promedio de P2.1, P2.2, P.2.3 y P.2.4 de la medición 1.

q_1 = Proporción de casos entre 1 y 3,4 (% 1 a 3,4) en el Indicador de Accesibilidad de la Red de Carga producto del promedio de P2.1, P2.2, P.2.3 y P.2.4 de la medición 1.

n_1 = Número de encuestados en medición 1 o línea de base.

p_2 = Proporción de casos entre 3,5 y 5 (% 3,5 a 5) en el Indicador de Accesibilidad de la Red de Carga producto del promedio de P2.1, P2.2, P.2.3 y P.2.4 de la medición 2.

- q_2 = Proporción de casos entre 1 y 3,4 (% 1 a 3,4) en el Indicador de Accesibilidad de la Red de Carga producto del promedio de P.2.1, P.2.2, P.2.3 y P.2.4 de la medición 2.
- n_2 = Número de encuestados en medición 2.

La fórmula calcula las diferencias significativas entre dos proporciones provenientes de dos muestras probabilísticas (seleccionadas aleatoriamente) mayores de 30 casos. Conduce a un resultado donde la diferencia entre las dos mediciones se traduce a puntaje Z o unidades de desviación estándar, lenguaje estadístico que permite la comparación de dos mediciones realizadas en forma independiente (los casos seleccionados en una medición no dependen bajo ninguna condición de la selección de casos de la medición que le precede).

El factor de corrección que se ha agregado correspondiente a la varianza no compartida entre el Indicador de Accesibilidad de Red de Carga y la Satisfacción con el Sistema. Este factor de corrección se expresa en el término $(1 - r^2)$ y se multiplica la diferencia estandarizada entre los Indicadores de Accesibilidad de la Red de Carga de las dos mediciones en comparación (COB_{1-2}), quedando de la siguiente forma y dando origen al Indicador de Accesibilidad, corregido. Donde:

$$COB_{1-2 \text{ corregido}} = COB_{1-2} * (1 - r^2)$$

Donde:

- r^2 = Correlación entre Indicador de la Accesibilidad de la Red de Carga y Satisfacción general con el Sistema.

El cálculo del factor de corrección expresa determinar estadísticamente el nivel de correlación entre Indicador de Accesibilidad de Red de Carga y la Satisfacción con el Sistema, ambas variables medidas en la Encuesta Semestral y que establecer la varianza compartida o r^2 . Este cálculo se traduce en establecer la proporción del Indicador de Accesibilidad de Red de Comercialización y Carga que covaría (cambia en conjunto) con la Satisfacción del Sistema. Una vez establecida la covarianza o varianza compartida es posible por resta simple establecer la proporción del Indicador de Accesibilidad de Red de Comercialización y Carga que no tiene covarianza.

El cálculo de la correlación entre Indicador de Accesibilidad de Red de Comercialización y Carga y la Satisfacción con el Sistema será en base a la medición aplicada y a las series históricas que se construyan por suma de mediciones. Lo anterior implica que se actualizará en cada comparación temporal a calcular.

La lectura e interpretación de la Comparación de los Indicadores de Accesibilidad de Red de Comercialización y Carga, corregidos, será en base a un Intervalo de Confianza o parámetro de comparación estandarizado donde el límite inferior será $Z = -1,96$ y el límite superior $Z = +1,96$. La comparación e interpretación de resultados será la siguiente:

- Todo resultado inferior a $Z = -1,96$ indica disminución estadísticamente significativa del Indicador de Accesibilidad de Red de Comercialización y Carga.

- Todo resultado superior a $Z = +1,96$ indica aumento estadísticamente significativo del Indicador de Accesibilidad de Red de Comercialización y Carga.
- Todo resultado contenido en el intervalo de $Z=-1,96$ a $Z=+1,96$, incluyendo los límites, indica mantención estadísticamente del Indicador de Accesibilidad de Red de Comercialización y Carga.

El intervalo de confianza en Puntaje Z asume probabilidad de error máxima de 5% en el descarte de la hipótesis nula o de no variación significativa del Indicador de Accesibilidad de Red de Comercialización y Carga entre dos mediciones. Este supuesto de probabilidad de error de 5% o α de 0,05 corresponde a la adopción del supuesto del 95% de confianza estadística asumida a nivel del cálculo de la muestra.

El informe de cada estudio implicará la actualización del factor de corrección, la aplicación de la prueba estadística y la interpretación del resultado final.

El mismo procedimiento se aplicará a nivel de las 10 zonas del Sistema, calculando en cada unidad territorial el factor de corrección de la muestra.

F.3 Otros Indicadores y encuestas

A su vez, de este mismo estudio se podrán obtener otros indicadores específicos en la medida que sea acordado por las Partes controlar el cumplimiento de estándares específicos de calidad por medio de la satisfacción de Usuarios.

Adicionalmente, METRO deberá realizar una encuesta a aquellas personas que hayan presentado solicitudes de reclamos, quejas y/o sugerencias en los distintos Canales de Postventa del Medio de Acceso.

G. INFORMES DE NIVELES DE SERVICIO

METRO deberá preparar y remitir al Ministerio informes que den cuenta del cumplimiento de los estándares de calidad que correspondan de acuerdo al presente Anexo, considerando la medición y reporte de la totalidad de los indicadores de Niveles de Servicio y umbrales definidos para cada uno.

El contenido de los informes de Niveles de Servicio será definido de común acuerdo entre las Partes.

H. CUMPLIMIENTO DE LOS NIVELES DE SERVICIO

El presente Anexo tiene por objeto velar por la correcta ejecución de los Servicios, estableciendo los estándares de calidad que les serán aplicables y definiendo los descuentos o bonificaciones que fueren aplicables.

Respetando el principio de la no duplicidad de sanciones, las Partes reconocen que tendrán aplicación las multas que correspondan de conformidad a lo señalado en el Anexo 4.

Cabe señalar que los menores ingresos que eventualmente deriven de la aplicación de descuentos, a raíz de la medición de los Niveles de Servicio que correspondan de acuerdo a este Anexo, no constituyen sanciones y, en consecuencia, no serán considerados como multas, ni se contabilizarán para determinar los montos de multas que hacen procedente la caducidad según lo dispuesto en el Anexo 4 del Contrato.

I. OBSERVACIONES, IMPUGNACIONES Y RECLAMOS

I.1 Observaciones del Ministerio a la propuesta de liquidación de pago

Sin perjuicio de que el Ministerio imparta al AFT la correspondiente instrucción para el pago de los Servicios de METRO en la fecha y condiciones establecidas en las cláusulas 12.1.1 y 12.1.2 y 12.1.3., el Ministerio dispondrá un plazo de 8 Días Hábiles para observar la propuesta de liquidación de pago de METRO. Dicho plazo se contabilizará desde la recepción de la propuesta de liquidación de pago presentada por METRO o desde que METRO acompañe los antecedentes solicitados por el Ministerio, dentro de los plazos que éste defina a METRO, para los efectos de aclarar o complementar su propuesta de liquidación de pago según lo indicado en la cláusula 12.1.2. del Contrato. En el evento que el Ministerio requiera antecedentes adicionales a METRO, deberá solicitarlos dentro del plazo de 8 Días Hábiles siguientes a la entrega de la Propuesta de Liquidación de Pago.

Dentro del plazo de 8 días Hábiles para observar la propuesta de liquidación de pago, el Ministerio podrá objetar la totalidad o parte de las cantidades que corresponde pagar a METRO, estén o no consideradas en la instrucción de pago.

METRO dispondrá de un plazo de 20 Días Hábiles, contados desde la notificación de la(s) observación(es), para presentar sus descargos e impugnar la(s) observación(es) planteada(s) por el Ministerio. Dicha impugnación se tramitará conforme al procedimiento indicado en el literal I.4 siguiente.

Toda observación por parte del Ministerio deberá indicar fundadamente qué parte de la propuesta de liquidación presentada por METRO le merece reparo. En el evento que el Ministerio no presente observaciones oportunamente o no las fundamente según lo indicado, se entenderá que no existe observación alguna. No habrá lugar a otras instancias de revisión del cálculo del pago que corresponde a METRO, que la prevista en este apartado. Lo cual se entiende sin perjuicio de lo señalado en la cláusula 12.1.7. del Contrato.

I.2 Observaciones al informe de Niveles de Servicio

El Ministerio dispondrá un plazo de 8 Días Hábiles para formular observaciones al informe de Niveles de Servicio presentado por METRO y disponer la aplicación de los descuentos que correspondan a METRO como consecuencia del incumplimiento de los Niveles de Servicio establecidos en este Anexo. Dicho plazo se contabilizará desde la recepción de los informes de Niveles de Servicio o desde que METRO acompañe los antecedentes solicitados por el Ministerio, dentro de los plazos que éste defina a METRO, para los efectos de aclarar o complementar lo señalado en dichos informes, según lo indicado en la cláusula 12.1.2. del Contrato. En el evento que el Ministerio requiera antecedentes adicionales a METRO, deberá solicitarlos dentro del plazo de 8 Días Hábiles siguientes a la entrega del informe de Niveles de Servicio.

METRO dispondrá de un plazo de 20 Días Hábiles, contados desde la notificación de las observaciones y descuento(s) que corresponda(n) para presentar sus descargos e impugnar dicho(s) descuento(s). En tal caso la impugnación se tramitará conforme al procedimiento indicado en el literal I.4 siguiente.

Toda observación por parte del Ministerio deberá indicar fundadamente qué parte del informe de Niveles de Servicio le merece reparo. En el evento que el Ministerio no

presente observaciones oportunamente o no las fundamente según lo indicado, se entenderá que no existe observación alguna. No habrá lugar a otras instancias de revisión de los Niveles de Servicio, que la prevista en este apartado. Lo cual se entiende sin perjuicio de lo señalado en la cláusula 12.1.7. del Contrato.

I.3 Impugnaciones de METRO a las observaciones a la liquidación de pago y/o descuentos

METRO dispondrá un plazo de 20 Días Hábiles para impugnar las observaciones a la liquidación de pago y/o descuentos aplicados por el Ministerio, contados desde que se notifiquen dichas observaciones o descuentos. Dicha impugnación se tramitará conforme al procedimiento indicado en el apartado siguiente.

I.4 Procedimiento de impugnación de pagos y/o descuentos

Las impugnaciones que METRO pudiere realizar de conformidad a lo establecido en el presente literal I. serán tramitadas conforme al procedimiento siguiente:

a) Solicitud de Revisión

La fase de revisión se iniciará con la reclamación escrita de METRO planteada al Administrador de Contrato, la cual deberá ser presentada en un plazo máximo de 20 Días Hábiles, contados desde la notificación del hecho que origina la impugnación u observación. Las impugnaciones enviadas con posterioridad a dicho plazo no serán consideradas.

Cuando una misma liquidación o informe de Niveles de Servicio diere lugar a distintas observaciones, las impugnaciones deberán agruparse y plantearse en forma conjunta bajo una única presentación, a menos que las observaciones se hubieren formulado en fechas distintas. Finalmente, las impugnaciones deberán ser presentadas respetando el formato que será determinado por las Partes.

b) Análisis de Antecedentes

Una vez presentada la impugnación, la Secretaría Ejecutiva del Directorio del Transporte Público Metropolitano, dispondrá de 10 Días Hábiles para analizar los antecedentes disponibles y aquellos acompañados por METRO, y conforme a su mérito y de los informes técnicos que hubieren sido requeridos o acompañados por METRO, informará del resultado de la revisión.

c) Respuesta

El Coordinador General de Transportes de Santiago (DTPM) notificará por escrito la respuesta a METRO, quien en todo caso podrá ejercer las acciones contempladas en la normativa vigente. Los descuentos y/o ajustes en el pago que correspondan de conformidad al presente procedimiento serán aplicados en la liquidación de pago siguiente a aquella en que se comunique a METRO el resultado de su impugnación o desde que transcurran los plazos para efectuar dicha impugnación, sin que ello se hubiese realizado.

J. PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE AVISO DE FALLA DE SERVICIO

Ante la inexistencia de un protocolo de comunicación formal de fallas por parte de un Proveedor de Servicios del Sistema, METRO informará por escrito al Proveedor de Servicios del Sistema y al Ministerio, dentro del plazo máximo de 24 horas desde que se hubiere originado o hubiere tomado conocimiento de la falla, la existencia de cualquier problema o defecto en la prestación de los Servicios del Proveedor de Servicios del Sistema que se trate y del cual depende la correcta y oportuna prestación de los Servicios de METRO.

ANEXO 2B: DE LA TASA

A partir de la fecha de inicio de los Servicios conforme se establece en la Cláusula 8 y durante toda la vigencia del Contrato, METRO tendrá derecho a percibir un pago mensual por los Servicios establecidos en la Cláusula 7 del Contrato, cuyo monto será equivalente a porcentajes de los valores totales de las Cuotas de Transporte cargadas en los Medios de Acceso efectuadas a través de las Redes de Comercialización y Carga del Medio de Acceso de Subterráneo y Superficie, registrados en el Informe de Venta Mensual.

Los porcentajes antes mencionados se denominarán "Tasas" (Tasa-Subterráneo y Tasa-Superficie), cuyos valores regirán durante toda la vigencia del Contrato y solo se revisarán según lo establecido en la Cláusula 12.2 del Contrato y el presente Anexo.

K. TASAS

La Tasa-Subterráneo se fija en 6.13% y se mantendrá fija durante la vigencia del Contrato.

La Tasa-Superficie se fija en 7.40% y se mantendrá fija durante la vigencia del Contrato. Estas tasas solo se podrán recalcular de acuerdo a lo señalado en Cláusula 12.2.1. En tal caso tendrán aplicación los mecanismos de revisión de precios que establecen las cláusulas 12.2.1.1 y/o 12.2.1.2, según corresponda.

Los Costos e Ingresos originalmente acordados a la fecha de suscripción del presente contrato, son los siguientes:

Costos efectivos Canal de Ventas		MMS /año Subterráneo	MMS /año Superficie
1.0	Pagos Variables a Canales (Comisión y descargas remotas)	\$ 10.343	\$ 2.520
2.0	Pagos Fijos (Centros BIP, Puntos críticos, etc.)	\$ -	\$ 2.121
	Pagos por PC MAV o similar	\$ -	\$ 2.121
3.0	Costo Biderías y Espacio MAS	\$ 1.352	\$ -
4.0	Costo Operacionales Red de Carga	\$ 5.091	\$ 368
4.1	Costo /Cuota renovación de equipos	\$ 1.125	\$ -
4.2	Total mantenimiento Equipos propios	\$ 1.082	\$ -
4.3	Costo Post-venta y Sistemas	\$ 348	\$ 368
4.4	Seguridad	\$ 2.535	\$ -
5.0	Costo Operaciones Post Venta	\$ -	\$ -
6.0	Costos organizacionales	\$ 1.589	\$ 342
7.0	Overhead	\$ -	\$ -
8.0	Otros GAV	\$ 606	\$ 109
Total Costos		\$ 18.982	\$ 5.460

Recaudación_Proyección Período	\$ 380.978	\$ 81.996
--------------------------------	------------	-----------

Tasa	6,13%	7,40%
------	-------	-------

ANEXO 2C: CÁLCULO DE LAS TASAS ESTABLECIDAS

El cálculo de las Tasas se ha realizado de acuerdo a lo señalado en este Anexo, utilizando Costos Operacionales proyectados para una Recaudación acordado del Sistema y de los Estratos Subterráneo y Superficie.

L. PROCEDIMIENTO DE CÁLCULO DE LA TASA

Las Partes han convenido las Tasas que regirán durante la vigencia de este Contrato, las que fueron calculadas de acuerdo al procedimiento señalado a continuación:

Sea:

T^{SUB} : Tasa para el Estrato Subterráneo (Tasa-Subterráneo)

T^{SUP} : Tasa para el Estrato Superficie (Tasa-Superficie)

C^{SUB} : Costos Operacionales para el Estrato Subterráneo

C^{SUP} : Costos Operacionales para el Estrato Superficie

I^{SUB} : Remuneración por la operación en Subterráneo

I^{SUP} : Remuneración por la operación en Superficie

Mg: Margen sobre ingresos (distinto para Subterráneo y Superficie)

R^{SUB} : Recaudación en Subterráneo

R^{SUP} : Recaudación en Superficie

De tal forma:

SUBTERRANEANO. La remuneración que corresponde a METRO, por la Operación en **Subterráneo** fue determinada por:

$$I^{SUB} = T^{SUB} \cdot R^{SUB}$$

Con un Margen del 18.7%:

$$Mg = \frac{T^{SUB} \cdot R^{SUB} - C^{SUB}}{T^{SUB} \cdot R^{SUB}} = 0,187$$

Por lo tanto, la Tasa-Subterráneo calculada fue de 6,13%:

$$T = \frac{1,23 \cdot (C^{SUB})}{R^{SUB}}$$

SUPERFICIE. La remuneración que corresponde a METRO, por la Operación en **Superficie** fue determinada por:

$$I^{SUP} = T^{SUP} \cdot R^{SUP}$$

Con un Margen del 10%:

$$Mg = \frac{T^{SUP} \cdot R^{SUP} - C^{SUP}}{T^{SUP} \cdot R^{SUP}} = 0,10$$

Por lo tanto, la Tasa-Superficie calculada fue de 7,40%:

$$T = \frac{1,11 \cdot (C^{SUP})}{R^{SUP}}$$

ANEXO 3

DECLARACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES LABORALES



DECLARACIÓN JURADA DE METRO SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN DE PAGO DE LAS REMUNERACIONES Y COTIZACIONES PREVISIONALES DE SUS TRABAJADORES CONTRATADOS PARA EL CUMPLIMIENTO DEL PRESENTE CONTRATO

DECLARACIÓN JURADA

Don _____, chileno, _____, cédula nacional de identidad N° _____, con domicilio para estos efectos Avenida Bernardo O'Higgins N° 1414, de la comuna de Santiago, ciudad de Santiago, en su calidad de representante legal la Empresa de Transporte de Pasajero Metro S.A., Rut N° 61.219.000-3, en adelante "METRO", para los efectos de dar cumplimiento a las exigencias de información previstas en el artículo 3° octies de la Ley N°18.696, declara bajo juramento lo siguiente:

Que durante el mes de [**] del año [**], METRO ha cumplido cabalmente con sus obligaciones laborales y previsionales respecto de los trabajadores contratados para el cumplimiento del Contrato y, en consecuencia, ha efectuado el pago de la totalidad de las remuneraciones y cotizaciones previsionales y de salud que corresponden a dichos trabajadores, hasta el último día del mes inmediatamente anterior al período informado.

Representante METRO

ANEXO 4 DE LAS SANCIONES



ANEXO 4 DE LAS SANCIONES

A. INTRODUCCIÓN

El presente Anexo establece el régimen de sanciones a que quedará sujeto METRO durante la vigencia del presente Contrato.

B. INCUMPLIMIENTOS SANCIONABLES

El incumplimiento de las obligaciones asumidas por METRO en virtud de presente Contrato, podrá dar lugar a la aplicación de multas o a la caducidad del Contrato, de acuerdo a lo indicado en el presente Anexo.

No obstante lo anterior, el Ministerio podrá otorgar un Período de Cura en los casos que así lo contemple el presente Anexo, con el fin de que METRO disponga de un plazo razonable para subsanar el incumplimiento o error.

C. DE LAS MULTAS

Las multas se encontrarán organizadas en cinco niveles (del 1 al 5), en orden de menor a mayor gravedad del incumplimiento ("Niveles").

C.1 Multas para cada Nivel

El monto de las multas correspondientes a cada Nivel será el siguiente:

Nivel Multa	Valores
Multa Nivel 1	50 UF
Multa Nivel 2	150 UF
Multa Nivel 3	500 UF
Multa Nivel 4	2500 UF
Multa Nivel 5	5000 UF

C.2 Nivel de multas y criterio de aplicación

Sin perjuicio de las causales de término anticipado del Contrato a que se refiere la cláusula 19.1 del mismo, los niveles y criterios de aplicación de las multas, serán agrupados según la materia de la obligación incumplida que genera la multa, bajo los siguientes ítems:

C.2.1 Incumplimiento de obligaciones relacionadas con la operación de los Servicios

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
1	No cumplir con las solicitudes de incorporación de nuevos Puntos de Carga o restitución de puntos comprendidos en la red inicial, que bajo la figura de puntos de interés social el Ministerio requiera a METRO según lo señalado en la cláusula 4.2.1.28 del Contrato y Anexo 2.	3	Por cada vez que se verifique la conducta.
2	Incumplimiento de mantener los servicios de Postventa al Usuario bajo las condiciones señaladas en la cláusula 7.2 del presente instrumento y el literal D) del Anexo 1.	2	Por cada vez que se verifique la conducta. Admite Periodo de Cura
3	Por declarar que un determinado incumplimiento en los Niveles de Servicio de METRO se debe al incumplimiento de algún otro prestador de servicios complementarios relacionado, sin contar con antecedentes que justifiquen razonablemente la declaración, conforme a lo establecido en el literal B. del Anexo 2.	2	Por cada vez que se verifique la conducta.
4	Incumplimiento de la obligación que el Medio de Acceso multiformato no interfiera en el correcto	3	Por cada vez que se verifique la conducta

	funcionamiento de la tecnología del Medio de Acceso, conforme a lo establecido en el Anexo 1 literal B.1.2.		Admite Periodo de Cura
5	Incumplimiento de la obligación de emitir y distribuir los Medios sin Contacto señalados en el literal B.1.4. del Anexo 1, conforme a las condiciones establecidas en el literal C.1 del Anexo 2 y/o conforme a aquellas exigencias específicas que convengan las Partes.	2	Por cada vez que se verifique la conducta. Admite Periodo de Cura
6	Emitir y/ o proveer Medios de Acceso Unitario sin contar con autorización previa de Ministerio o sin cumplir con las condiciones específicas aprobadas por éste, de acuerdo a lo señalado en la cláusula B.1.3 del Anexo 1.	3	Por cada vez que se verifique la conducta.
7	En el evento que en un mes determinado la tasa de falla de los Medios de Acceso, de formato obligatorio, incumpla la exigencia de a lo menos mantener la tasa base en los términos a que se hace mención en la cláusula C.2. del Anexo 2, durante más de cuatro veces dentro de un periodo de 12 meses, conforme a lo establecido en la cláusula C.1 del Anexo 2.	3	Por cada vez que se verifique la conducta.
8	Incumplimiento de la obligación de asegurar la integridad y seguridad de la tecnología Medio de Acceso, respecto de los Medios de Acceso multiformato, conforme a lo señalado en el literal C.1 del Anexo 2.	3	Por cada vez que se verifique la conducta.
9	Incumplir la obligación de que cada Medio de Acceso cuente con un número de serie único, según lo señalado en la cláusula C.1 del Anexo 2.	3	Por cada vez que se verifique la conducta.
10	Incumplir la obligación de requerir la aprobación previa del Ministerio en todos aquellos casos en que el Contrato así lo establece.	4	Por cada vez que se verifique la conducta.
11	Incumplir la obligación de recaudar, recibir, custodiar y transferir los recursos cuya recaudación y tenencia corresponda a METRO, según lo establecido en la cláusula 4.2.1.10 del Contrato, así como en relación con lo	4	Por cada vez que se verifique la conducta.

	establecido en la cláusula C.1.6.2 y cláusula E del Anexo 1.		
12	No cubrir, con cargo a los propios recursos de METRO, todas aquellas obligaciones o casos en que así lo establece el Contrato. Lo anterior será aplicable en el evento que METRO no diere cobertura a dichos pagos o cuando éstos fueren realizados con cargo a los Recursos del Sistema.	4	Por cada vez que se verifique la conducta.
13	Reiterar un mismo incumplimiento en el estándar de cantidad mínima de PCMA, establecido en literal D.1.1 i.1) del Anexo 2, por tres mediciones mensuales consecutivas y/o durante cinco o más mediciones en un periodo de 12 meses móviles.	3	Por cada vez que se verifique la conducta.
14	Reiterar un mismo incumplimiento, en el estándar de cobertura mínima de PCMA, establecido en literal D.1.2 i.1) del Anexo 2, por tres mediciones consecutivas y/o durante cinco o más mediciones en un periodo de 12 meses móviles.	3	Por cada vez que se verifique la conducta
15	Reiterar un mismo incumplimiento, en el estándar de cobertura y cantidad mínima de PCMAV y/o estaciones de METRO, establecidos en los literales D.1.1 ii.1, D.1.1. iii.1 y D.1.2 ii1 del Anexo 2., por tres mediciones mensuales consecutivas y/o durante cinco o más mediciones en un periodo de 12 meses móviles.	4	Por cada vez que se verifique la conducta y por un mismo Punto de Comercialización y Carga.
16	La presentación de antecedentes falsos o manifiestamente erróneos que conduzcan al Ministerio a la ejecución, ejecución incorrecta o no ejecución de sus facultades y obligaciones relacionadas con el presente Contrato y que afecte de manera relevante la operación del Sistema o su financiamiento.	5	Por cada vez que se verifique la conducta.
17	Incumplimiento de cualquier obligación de METRO que implique una interrupción grave de los servicios de la Red de Carga de Superficie, entendiéndose por ello cuando se extienda por al menos un periodo continuo de 4 horas y siempre que afecte de manera relevante y masiva el	4	Por cada vez que se verifique la conducta.

	acceso de los Usuarios al Sistema de Transporte Público o la carga del Medio de Acceso.		
18	Incumplimiento de la obligación de restituir los servicios de la Red de Carga de Superficie en caso de interrupción grave de los mismos.	3	Por cada día que se mantenga el incumplimiento
19	Incumplimiento de la obligación de adoptar medidas correctivas que impidan la reiteración de una misma falla que produjo una interrupción grave en los servicios de la Red de Carga de Superficie.	4	Por cada vez que se verifique la conducta.
20	Cualquier otro incumplimiento al Contrato respecto de las obligaciones relacionadas con la operación de los Servicios, que no se encuentre expresamente sancionado en los numerales anteriores de esta tabla.	1	Por cada vez que se verifique la conducta. Admite Periodo de Cura.

C.2.2 Incumplimiento de obligaciones relacionadas con la entrega de información

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
1	Incumplimiento de la obligación de formular el aviso de falla de servicio conforme a lo señalado en la cláusula 10.3 del Contrato.	2	Por cada vez que se verifique la conducta.
2	Incumplimiento de la obligación de entregar el informe señalado en la cláusula 11.2.10 del Contrato, dentro de los 5 primeros Días Hábiles de cada año	3	Por cada vez y por cada semana que se verifique la conducta. Admite Periodo de Cura
3	Incumplimiento de la obligación de entregar al Ministerio los informes y reportes señalados en la cláusula 11.2.3 del Contrato, excluido el reporte señalado en el literal (i) de dicha cláusula	2	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada Día Hábil de retraso.
4	Incumplimiento de la obligación de entregar al AFT los informes y reportes señalados en la	2	Por cada vez que se verifique la conducta y

	cláusula 11.2.3 del Contrato, excluido el reporte señalado en el literal (i) de dicha cláusula.		por cada Día Hábil de retraso.
5	Incumplimiento de la obligación de entregar al Ministerio el informe técnico establecido en la cláusula 12.2.2. del Contrato, en el marco del proceso de revisión y ajuste de precios.	4	Por cada vez que se verifique la conducta. Admite Periodo de Cura.
6	Cualquier otro incumplimiento al Contrato respecto de las obligaciones relacionadas con la entrega de información, que no se encuentre expresamente sancionado en los numerales anteriores de esta tabla.	1	Por cada vez que se verifique la conducta. Admite Periodo de Cura.

C.2.3. Incumplimiento de Otras Obligaciones

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
1	Incumplimiento de la obligación de contratar los servicios de una empresa auditora externa, según lo definido en la cláusula 11.3 del Contrato.	2	Cada vez que se verifique la conducta. Admite Periodo de Cura.
2	No adoptar las modificaciones en los Servicios o en su forma de provisión que requiera el Ministerio, de conformidad a lo establecido en las cláusulas 3.7, 4.2.1.6 y 12.2 del Contrato.	2	Cada vez que se verifique la conducta. Admite Periodo de Cura.
3	No adoptar las modificaciones relevantes en los Servicios o en su forma de provisión que requiera el Ministerio, de conformidad a lo establecido en las cláusulas 3.7, 4.2.1.6 y 12.2 del Contrato.	5	Cada vez que se verifique la conducta. Admite Periodo de Cura.
4	Incumplimiento de las obligaciones que correspondan a METRO de conformidad a lo señalado en el Anexo 5 del Contrato.	4	Cada vez que se verifique la conducta.
5	No suscribir oportunamente el o los contratos que deben celebrarse de conformidad a lo previsto en la cláusula 10 del Contrato, sin perjuicio del cumplimiento de la obligación de la respectiva contraparte.	5	Cada vez que se verifique la conducta. Admite Periodo de Cura.
6	Incumplimiento de las obligaciones que correspondan a METRO de conformidad a lo señalado en las cláusulas 20 y 21 del Contrato.	5	Cada vez que se verifique la conducta. Admite Periodo de Cura.
7	Incumplir la obligación de no interferir la aplicación que maneja la Antena Segura, según lo establecido en la cláusula 4.2.1.17 del Contrato.	4	Cada vez que se verifique la conducta.

8	No implementar dentro de los plazos y conforme a las condiciones fijadas para su desarrollo, las modificaciones de servicios propuestas por METRO y aprobadas por el Ministerio de acuerdo a lo indicado en la cláusula 12 del Contrato.	2	Cada vez que se verifique la conducta. Admite Periodo de Cura.
9	Cualquier otro incumplimiento al Contrato, que no tenga prevista una sanción especialmente asignada en alguno de los numerales anteriores de esta tabla.	1	Cada vez que se verifique la conducta. Admite Periodo de Cura

D. DE LA CADUCIDAD

La caducidad del Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Emisión y Comercialización, Provisión de Red de Carga en Subterráneo y Superficie y Post Venta del Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago, podrá ser declarada fundadamente por el Ministerio en los siguientes casos:

D.1 Cesión del Contrato, sin autorización previa y expresa del Ministerio.

D.2 Si como consecuencia del incumplimiento en las obligaciones o Servicios que corresponde a METRO de conformidad al Contrato, afectare gravemente el funcionamiento del Sistema.

D.3 Por utilizar o disponer el dinero proveniente de la recaudación para fines ajenos a los Servicios establecidos en el Contrato, por causa imputable a METRO.

D.4 No cumplir oportunamente con la obligación de entregar, renovar o reemplazar, según corresponda, la(s) Garantía(s) de Fiel Cumplimiento del Contrato y/o Garantía de Cumplimiento de Obligaciones Laborales.

D.5 Acumulación de multas, cuya aplicación se encuentre ejecutoriada, por un monto superior a 100.000 UF dentro de un periodo de 12 meses corridos, es decir, los 12 meses inmediatamente anteriores a la fecha de cálculo.

E. PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE SANCIONES Y MECANISMOS DE RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA

En caso de establecerse la existencia de una conducta sancionable en virtud de este Anexo, el(la) Subsecretario(a) de Transportes dictará una resolución que formulará cargos a METRO conforme a lo dispuesto en el presente Anexo. METRO tendrá 5 Días Hábiles para presentar sus descargos al Subsecretario de Transportes.

En los casos en que de acuerdo a lo previsto en este Anexo, la infracción considere expresamente un Periodo de Cura, en forma previa a la iniciación del proceso, el Subsecretario de Transportes dictará una resolución en la que se concede dicho Periodo, señalando además los hechos constitutivos de la infracción y, estableciendo un plazo de hasta 60 Días Hábiles para que éstos sean subsanados, el cual será definido de manera

fundada, en atención a la gravedad y características específicas de la infracción. El plazo del Periodo de Cura admitirá prórroga, la que podrá ser dispuesta por el Subsecretario de Transportes o podrá ser solicitada por METRO, por escrito, fundadamente y con anterioridad a su expiración; el plazo de prórroga será prudencialmente determinado por el Subsecretario de Transportes. Expirado el Periodo de Cura o su prórroga, sin que se hayan subsanado los hechos constitutivos de la presunta infracción, se iniciará el procedimiento de aplicación de multas, mediante la formulación de cargos a METRO.

Una vez notificada la formulación de cargos a METRO y evacuados los descargos de METRO, en caso que solicite en sus descargos medidas probatorias, el Subsecretario de Transportes dará lugar a ellas o bien las rechazará con expresión de causa. Con todo, el término probatorio que se conceda no podrá ser superior a 10 Días Hábiles. Las pruebas rendidas se apreciarán de acuerdo a las reglas de la conciencia, de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 19.880.

La resolución definitiva que se dicte deberá pronunciarse sobre las alegaciones y defensas de METRO y aplicará la sanción o absolverá, según corresponda. El pronunciamiento anterior se hará dentro de los treinta 30 Días Hábiles de evacuada la última diligencia ordenada en el expediente.

La reclamación administrativa de las sanciones impuestas se sujetará a lo establecido en el artículo 59 de la Ley N°19.880.

Las multas deberán ser pagadas por METRO conforme a los plazos y términos señalados en la resolución fundada que las imponga, una vez que ésta se encuentre ejecutoriada, es decir, una vez que (i) hayan transcurrido los plazos para reclamar administrativamente de dicha resolución, sin que ello se hubiese realizado; o bien, (ii) habiéndose reclamado administrativamente dicha resolución, conforme a lo dispuesto en el artículo 59 de la Ley N°19.880, dichas reclamaciones se hubiesen rechazado, o incluso, en el evento de que se hubiesen acogido sólo en cuanto a modificar el monto o concepto de la multa, pero no su aplicación.

El pago de las multas impuestas y ejecutoriadas se efectuará mediante el depósito de su monto en la Cuenta Bancaria 2 del Sistema, en la cantidad equivalente en pesos al monto de la o las multas, calculado según el valor que tenga la UF al día de efectuarse su depósito. El no pago oportuno de las multas habilitará al Ministerio para el cobro de la Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato, sin perjuicio de las demás acciones que fueren procedentes.

Las resoluciones dictadas durante el procedimiento regulado en el presente literal, deberán notificarse en el domicilio de METRO indicado en el Contrato.

En todo lo no previsto en el presente literal, se aplicarán supletoriamente las normas establecidas en la Ley N°19.880.

ANEXO 5

**DE LA ADMINISTRACIÓN DE
EMERGENCIAS**

ANEXO 5

DE LA ADMINISTRACIÓN DE EMERGENCIAS

A. INTRODUCCIÓN

El presente Anexo define la creación y operación del Equipo de Administración de Emergencias (EAE) para el Sistema de Transporte Público Metropolitano.

Se entiende por Equipo de Administración de Emergencias (EAE), el conjunto de personas que deberá coordinar, controlar y resolver una situación de emergencia que se originen en el Sistema, producto de una falla o desperfecto tecnológico o cualquier otro evento que altere su normal funcionamiento.

B. OBJETIVO DEL EAE

Ante la ocurrencia de una emergencia en el Sistema, el EAE deberá adoptar las medidas que permitan restituir el servicio a un estado conocido, gestionable y aceptable respecto del normal desempeño observado en tiempos de estabilidad en régimen.

C. FACULTAD DE CONVOCACIÓN

El único ente facultado para convocar al EAE es el Ministerio.

D. FUNCIONES DEL EAE

En su calidad de coordinador de soluciones de emergencias, el EAE deberá ejecutar, al menos, las siguientes tareas:

D.1 Estudiar y evaluar la situación de emergencia.

D.2 Evaluar posibles medidas y estrategias de mitigación o restitución del servicio afectado.

D.3 Establecer medidas de compensación.

D.4 Gestionar las comunicaciones con la comunidad afectada, autoridades y cualquier tercera parte afectada o interesada.

D.5 Determinar y adoptar las medidas que a juicio del EAE fueren necesarias para restablecer la normal operación de los servicios afectados por la situación de emergencia y/o mitigar sus efectos, las cuales deberán ser registradas en un documento escrito, en base a criterios eminentemente técnicos y operacionales.

D.6 Informar a través de cualquier vía expedita al Coordinador General de Transportes de Santiago, incluido el correo electrónico o teléfono, de las medidas que los Proveedores de Servicios del Sistema deberán implementar con el fin de reanudar la operación normal de los servicios y/o mitigar los efectos de la situación de emergencia. A partir de esta comunicación el EAE informará por escrito a dichos Proveedores de Servicios del Sistema de las medidas que les corresponda cumplir.

D.7 Dentro de los tres meses siguientes a la fecha de suscripción del Contrato, el EAE a través de sus integrantes permanentes deberá crear un documento específico que

establezca los cursos de acción y criterios a utilizar frente a la existencia de una falla, así como las decisiones que corresponde implementar a fin de reanudar la operación normal de los servicios. Para la elaboración del citado documento, el Ministerio podrá requerir la intervención de cualquiera de los Proveedores del Sistema.

E. FACULTADES DEL EAE RESPECTO DE METRO

Las Partes acuerdan que ante una situación de emergencia que afecte el funcionamiento del Sistema, se implementará y dará inicio de forma inmediata a las determinaciones que adopte el EAE.

En consecuencia, METRO cumplirá las determinaciones que el EAE le comunique y que digan relación con la gestión de los Servicios que correspondan a METRO de acuerdo a lo establecido en el Contrato.

Tratándose de una emergencia que diga directa relación con los Servicios contratados a METRO y respecto de las tareas señaladas en los puntos D.3 y D.4 precedentes, el EAE buscará siempre la coordinación y acuerdo de METRO, previo a la implementación de las mismas. En caso de no lograr acuerdo en los tiempos que determine la emergencia, prevalecerá la postura del EAE.

En todo caso, METRO no será responsable de los efectos materiales y jurídicos que sean consecuencia directa y exclusiva del efectivo cumplimiento de lo que se le determina u ordena hacer o no hacer en virtud de este Anexo, salvo que dichos efectos tengan su origen en el incumplimiento de los Servicios u obligaciones que corresponden a METRO de acuerdo al Contrato.

F. PARTICIPANTES Y FUNCIONES

El EAE estará formado por las siguientes personas, de acuerdo a la siguiente definición de roles:

F.1 Director del EAE: Funcionario de planta, a contrata o prestador de servicios bajo honorarios, calidad de Agente Público, designado por el MTT y que ejercerá funciones de coordinación y facilitación del trabajo del equipo y será el encargado de la resolución de la emergencia y de convocar al equipo adecuado (Consultores y Miembros temporales) para trabajar en la solución o mitigación de la emergencia.

F. 2 Consultor Financiero: Funcionario de planta, a contrata o prestador de servicios bajo honorarios, en calidad de Agente Público, designado por el MTT, será el encargado de evaluar las medidas propuestas para la solución de la emergencia y de procurar mitigar sus impactos económicos, tanto para el Sistema como para los distintos actores de éste.

F.3 Consultor Comunicacional: Funcionario de planta, a contrata o prestador de servicios bajo honorarios, en calidad de Agente Público, designado por el MTT, encargado de gestionar las comunicaciones pertinentes (internas y externas) con las distintas partes involucradas.

F.4 Consultor de Transporte: Funcionario de planta, a contrata o prestador de servicios bajo honorarios, en calidad de Agente Público,

designado por el MTT, deberá velar por proponer mecanismos o cursos de acción que apoyen la resolución de la emergencia sin que ello ponga en riesgo el Sistema de Transporte Público o los activos que lo conforman.

F.5 Consultor de Tecnología: Funcionario de planta, a contrata o prestador de servicios bajo honorarios, en calidad de Agente Público, designado por el MTT, deberá velar por proponer mecanismos o cursos de acción que apoyen la resolución de la emergencia sin que ello ponga en riesgo los activos tecnológicos que conforman el Sistema.

F.6 Miembros Temporales: Son representantes (máximo tres) de cada uno de los Proveedores de Servicios Complementarios, incluido METRO, y/o Proveedores de Servicios de Transporte, quienes podrán ser convocados por el Ministerio para integrar temporalmente el EAE y quienes deberán proveer toda la información que posean respecto a los hechos, síntomas y posibles causas de la emergencia y proponer cursos de acción que permitan restituir el servicio en el más breve plazo, sean éstos de su directa responsabilidad o no.

F.7 Secretario: Funcionario de planta, a contrata o prestador de servicios bajo honorarios, en calidad de Agente Público, designado por el MTT, deberá velar por aclarar y registrar los criterios, intervenciones, compromisos y decisiones adoptadas en el transcurso de la evolución de la emergencia con el fin de documentar y difundir posteriormente a todos los Proveedores de Servicio de Transporte y Servicios Complementarios dicha información.

Dentro de los 10 Días Hábiles siguientes al inicio de la ejecución de los Servicios conforme a lo establecido en la Cláusula 8, METRO deberá comunicar al Ministerio el nombre e información de contacto de quien actuará como su representante ante el EAE, junto a su respectivo subrogante. Esta información deberá comprender (i) el correo electrónico de ambos representantes; y (ii) dos números de teléfono fijo y dos números de teléfono celular, respecto de cada participante. Cualquier cambio en esta información deberá ser comunicado al Ministerio dentro de las 24 horas siguientes de haberse producido.

Dada la naturaleza de imprevisibilidad de las emergencias y crisis que pueden afectar el funcionamiento del Sistema, a lo menos uno de los Miembros Temporales de METRO (titular o subrogante) deberá estar siempre disponible para conformar el EAE en cualquier día y hora del año.

G. DE LAS MODIFICACIONES AL ANEXO.

Sin perjuicio de las atribuciones para realizar ajustes y modificaciones de conformidad a las propuestas que puedan realizar las Mesas Técnicas de Trabajo y aquellas que determine el Ministerio con el objeto de asegurar la continuidad y calidad de los Servicios de Transporte y sus Servicios Complementarios, este Anexo podrá modificarse, total o parcialmente, por acuerdo entre las Partes.



JUAN CARLOS MUÑOZ ABOGABIR
Ministro de Transportes y Telecomunicaciones



FELIPE BRAVO BUSTA
Gerente General METRO S.A.

