

MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
OFICINA DE PARTES
- 1 JUL 2015
TOTALMENTE TRAMITADO

DIRECTOR DE TRANSPORTES DE SANTIAGO
COORDINACION GENERAL DE TRANSPORTE DE SANTIAGO
COMISION ASESORA PRESIDENCIAL
0210715

República de Chile
Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones
Subsecretaría de Transportes

APRUEBA MODIFICACIÓN AL 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, SUSCRITO ENTRE EL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES Y LA EMPRESA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS METRO S.A.

GHH/MWR/RM/RO/EBV/PAS
MINISTERIO DE HACIENDA
OFICINA DE PARTES
RECIBIDO
31992

CONTRALORIA GENERAL DE SANTIAGO
OFICINA GENERAL DE PARTES
10 DIC 2014

RESOLUCIÓN N° 233

CONTRALORIA GENERAL OFICINA GENERAL DE PARTES
- 8 JUN 2015

CONTRALORIA GENERAL TOMA DE RAZÓN	
31 DIC. 2013 RECEPCIÓN	
DEPART. JURÍDICO	
DEPT. T. R. Y REGISTRO	DIVISION DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACION
DEPART. CONTABIL.	DOPH FUR
SUB DEPTO. C. CENTRAL	10 DIC. 2014
SUB OPTO. E. CUENTAS	
SUB DEPTO. C. P. Y BIENES NAC.	DIVISION DE INFRAESTRUCTURA Y REGULACION
DEPART. AUDITORIA	MPT FUR 9 JUN. 2015
DEPART. V. O. P. U. Y T.	
SUB DEPTO. MUNICIP.	
REFRENDACIÓN SIN TRAMITAR	

Santiago, 24 OCT 2013

VISTOS: La Ley N°18.696; los Decretos con Fuerza de Ley N°343, de 1953, y N°279, de 1960, ambos del Ministerio de Hacienda; el Decreto Ley N°557, de 1974, del Ministerio del Interior; la Ley N°18.059; 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; la Ley N°19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos; la Resolución N° 287, de 21 de diciembre de 2012, conjunta del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y el Ministerio de Hacienda, que aprobó el Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Emisión y Post Venta del Medio de Acceso y Provisión de Red de Comercialización y Carga de Cuotas de Transporte en los Medios de Acceso al Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago, suscrito entre el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y la Empresa de Transporte de Pasajeros Metro S.A.; la Resolución N°1.600 de la Contraloría General de la República, y la demás normativa aplicable.

TOMADO RAZÓN
20 JUN. 2015

CONSIDERANDO:

- Que, con fecha 14 de diciembre de 2012, y sobre la base de la facultad establecida en la Ley N° 18.696, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, en adelante el "Ministerio", suscribió con la Empresa de Transporte de Pasajeros Metro S.A., en adelante "METRO", el "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", en adelante indistintamente el "Contrato" o el "Contrato 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.

Que, según establece el Contrato METRO, los servicios complementarios encomendados a dicho proveedor 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 Postventa del Medio de Acceso y provisión de Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso.

DIRECCION DE PRESUPUESTOS
DIVISION DE ANUARIOS Y PLANIFICACION
SECTOR FINANCIERO
Y CONDESIGNACIONES
MINISTERIO DE HACIENDA

FECHA: 28 ABR. 2015
CON OFICIO N° 2751

RETIRADO SIN TRAMITAR
FECHA: 27 JUN. 2014
CON OFICIO N° 237

00473/2013

3. Que, en conformidad a lo anterior, el Contrato METRO recoge una serie de herramientas y principios que orientan su ejecución e interpretación, con el objeto de propender a la obtención de un servicio de calidad para los usuarios del Sistema Trasantiago. Entre ellos, destacan los principios de: accesibilidad de los usuarios a la Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso; de calidad en la prestación de los servicios y flexibilidad e integración; entre otros. Asimismo, el Anexo 2 considera el establecimiento de estándares de calidad de servicio y, por su parte, el Anexo 4 contempla las sanciones que serán aplicables a METRO ante el incumplimiento de las obligaciones que le corresponden como proveedor de servicios complementarios.
4. Que, con el objeto de recoger la experiencia de servicio y las dificultades y fortalezas detectadas durante el periodo de transición y traspaso gradual de los servicios desde el AFT a METRO, las partes, establecieron en la Cláusula 6 del Contrato METRO un plazo de 6 meses contados desde la firma de dicho instrumento para revisar y modificar el contenido de los Anexos 2 y 4 del referido Contrato, con el fin de fijar el régimen definitivo de niveles de servicio y sanciones que sería aplicable a METRO a partir del inicio de la fase III del periodo de transición regulado en el Anexo 6 del Contrato METRO, que corresponde a la fecha en que dicho proveedor dio comienzo a la ejecución de sus Servicios.
5. Que, por su parte, el Contrato METRO reconoce la existencia de una autonomía de gestión de METRO en la definición y ordenación de todos aquellos elementos que resulten necesarios para alcanzar una ejecución eficiente de sus servicios, sin perjuicio de lo cual declara como un límite infranqueable por dicha autonomía, el cumplimiento de los estándares de calidad de servicio y la observancia de la normativa legal y contractual que regula los servicios, entre otras circunstancias.
6. Que, en atención a lo anterior, habiéndose llevado a efecto el proceso de revisión y ajuste de los Anexos 2 y 4 del Contrato METRO, el Ministerio, para velar por la prestación de un servicio emisión y Postventa del Medio de Acceso y provisión de Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso de calidad, acorde con las necesidades de los usuarios del Sistema Transantiago, el bien común y el interés público comprometido en la adecuada prestación de los servicios de transporte y sus servicios complementarios, aprueba las modificaciones al Contrato METRO que a continuación se indican.

RESUELVO:

1. **APRUÉBASE** la modificación de Contrato suscrita el 14 de junio de 2013 entre el Ministerio y METRO cuyo texto se transcribe a continuación y se inserta como parte integrante de la presente Resolución:

MODIFICACIÓN AL 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

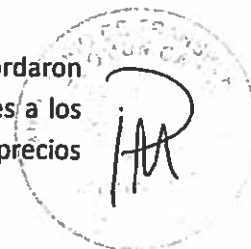
ENTRE
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES DE CHILE
Y
METRO S.A.

En Santiago de Chile, a 14 de junio de 2013, entre el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, representado por su Ministro don **Pedro Pablo Errázuriz Domínguez**, chileno, casado, ingeniero civil, cédula nacional de Identidad N° 7.051.188-6, ambos domiciliados para estos efectos en calle Amunátegui N° 139, piso 3°, de la comuna y ciudad de Santiago, en adelante "el Ministerio" o "MTT" indistintamente, 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 **Ramón Cañas Cambiaso**, chileno, ingeniero civil eléctrico, cédula nacional de identidad N°7.460.288-6, ambos domiciliados en Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N° 1414, de la comuna de Santiago, ciudad de Santiago, en adelante "METRO", se ha convenido la siguiente modificación al "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 Ministerio y el METRO podrán ser referidos individualmente como "Parte" y colectivamente como las "Partes".

Cláusula I ANTECEDENTES

1. Con fecha 14 de Diciembre de 2012, de conformidad con la Ley N° 18.696, METRO suscribió con el Ministerio el "Contrato 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" (en adelante indistintamente el "Contrato" o el "Contrato 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.
2. Conforme a lo señalado en la Cláusula 6 del Contrato METRO, las Partes establecieron un plazo de 6 meses contados desde la firma de dicho instrumento para revisar y modificar los Anexos 2 y 4 del referido Contrato, con el fin de fijar el régimen definitivo de niveles de servicio y sanciones que será aplicable a METRO a partir del inicio de la fase III del periodo de transición regulado en el Anexo 6 del Contrato METRO, que corresponde a la fecha en que dicho proveedor dará comienzo a la ejecución de sus Servicios.
3. De acuerdo a lo establecido en la Cláusula 6 del Contrato METRO, las Partes acordaron durante la vigencia de la Etapa 2, denominada de estabilidad y eficacia, las modificaciones a los Anexos 2 y 4, antes indicadas, las que no darán lugar al proceso de revisión y ajuste de precios establecido en la cláusula 12.2.2 del Contrato METRO.



4. En concordancia con lo anterior, habiéndose llevado a efecto el proceso de revisión y ajuste de los Anexos 2 y 4 del Contrato METRO, las partes acuerdan modificar ambos Anexos, en la forma que establece la presente modificación a dicho instrumento.

Cláusula II DEFINICIONES

Para los efectos de la presente modificación al contrato METRO, primará el sentido o alcance de las palabras que aquí se precisan, y en su defecto, las palabras que se usan en el presente instrumento tendrán el sentido y alcance que para cada una de ellas se indican en el Contrato METRO, incluidas sus modificaciones posteriores, independientemente que su sentido sea en singular o plural, en género masculino o femenino, o en las formas y funciones gramaticales en que se han empleado para la adecuada redacción, comprensión e interpretación de la presente modificación al Contrato METRO.

Cláusula III MODIFICACIONES AL CONTRATO METRO

1. Las partes comparecientes acuerdan reemplazar los Anexos 2A, 2B y 2C del Contrato METRO e incorporar en su lugar, el siguiente texto nuevo:

ANEXO 2A: DE LA CALIDAD Y NIVELES DE SERVICIO

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.

De conformidad a lo señalado en la Cláusula 6 y Cláusula Transitoria del Contrato, las Partes acordaron establecer un plazo de 6 meses contados desde la fecha de suscripción del Contrato, para establecer los estándares de calidad definitivos que serán aplicables a METRO a partir del inicio de la fase III del periodo de transición regulado en el Anexo 6, que corresponde a la fecha en que METRO dará comienzo a la ejecución de sus Servicios.

En concordancia con lo anterior, habiéndose llevado a efecto el proceso de revisión de los Anexos 2 y 4 del Contrato, el presente Anexo establece los estándares de calidad definitivos que medirán los Servicios de METRO a contar de la Etapa de "Estabilidad y eficacia", lo cual se entiende sin perjuicio del periodo de Marcha Blanca que se regula en la letra K de este Anexo, así como de las modificaciones que fuere procedente incorporar a los estándares de calidad señalados en este

Anexo como consecuencia de modificaciones de servicios pactadas de común acuerdo por las Partes, o conforme lo requiera el Ministerio en base a lo señalado en la cláusula 3.3. De conformidad a lo establecido en la Cláusula Transitoria del Contrato, durante la Etapa de Estabilidad y eficacia, METRO deberá mantener las condiciones contempladas en el Acta de Traspaso y estándares de calidad señalados en el presente Anexo. En mérito de ello, en el evento que los servicios y activos entregados de acuerdo a dicha Acta no permitan dar cumplimiento a las exigencias de este Anexo, METRO dispondrá, como parte del periodo de Marcha Blanca, un plazo que posibilite su cumplimiento. Asimismo, en caso que el Acta de Traspaso considere servicios al Usuario no contemplados en este Anexo, METRO deberá mantener la operación de dichos servicios en las condiciones señaladas en la correspondiente Acta de Traspaso.



B. INCUMPLIMIENTOS DE OTROS PROVEEDORES DE SERVICIO 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 relacionados, de cuyos servicios dependa METRO para la prestación de lo pactado en el Contrato y sus Anexos. De acuerdo a lo antes señalado, si cualquiera de dichos Proveedores de Servicios del Sistema impide el cumplimiento de los Niveles de Servicios aplicables, METRO podrá eximirse de la responsabilidad correspondiente a dicho Servicio incumplido por los proveedores relacionados siempre y cuando acredite oportunamente al Ministerio y dentro del plazo máximo de 5 Días Hábiles contados desde el hecho que origina la falla en los servicios de dicho proveedor o desde que METRO hubiere tomado conocimiento de la falla o contingencia, la correcta ejecución de los procedimientos de reporte de falla definidos por los proveedores relacionados en conjunto con METRO y aprobados por el Ministerio para registrar, gestionar e intentar solucionar dichas situaciones, o bien, en su ausencia, el procedimiento de reporte de fallas estándar establecido en este Anexo. Acreditada esta circunstancia, el incumplimiento constituirá una situación de fuerza mayor y en tal caso METRO tendrá derecho a que se le reconozca el cumplimiento en los Servicios afectados, sin responsabilidad para METRO. 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 METRO un plazo máximo de 10 Días Hábiles para aportar todos los antecedentes que estime convenientes, para finalmente resolver fundadamente sobre la procedencia del descuento de la remuneración que corresponde 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 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.

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, siempre que METRO asegure la integridad y seguridad del Medio sin Contacto y del Sistema 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, 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., más de cuatro veces dentro de un periodo de 12 meses, el Ministerio quedará habilitado para aplicar las sanciones establecidas en el Anexo 4.

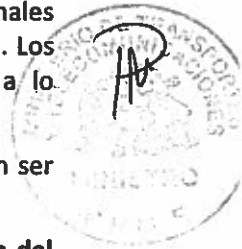
El incumplimiento de las labores de emisión y distribución de otros Medios sin Contacto que METRO está facultado para proveer de conformidad a lo establecido en el literal B.1.4 del Anexo 1 quedará sujeto a las sanciones establecidas en el Anexo 4. Por su parte, las tarjetas técnicas, de ruta, fiscalización 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 bipl al portador al año;
- Un máximo de 400 Tarjetas Técnicas al año y;
- Un máximo de 200 Tarjetas Fiscalización al año.

Dichas tarjetas, 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 bipl 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.



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 de formato obligatorio por fallas no atribuibles al Usuario, entendida como el promedio que dicha tasa registre durante la Etapa 1 de Transición de los Servicios, en adelante "tasa base", podrá dar 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 podrá dar lugar a un descuento mensual de hasta 500 UF.

(ii) Incumplimiento Medio: Si la tasa de reemplazo de Medios de Acceso del periodo medido aumenta entre cuatro (4) y cinco (5) sigma sobre la tasa base, se considerará como un incumplimiento medio, lo que podrá dar lugar a un descuento mensual de hasta 1500 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 podrá dar lugar a un descuento mensual de hasta 5.000 UF.

Para la medición de este indicador sólo se considerarán los Medios de Acceso emitidos en forma posterior al traspaso del Módulo 1 de acuerdo a lo estipulado en el Anexo 6 del Contrato y que tengan una fecha de emisión no superior a 4 años. Asimismo, el cálculo de la tasa de reemplazo de Medios de Acceso 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.

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:

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 durante la Etapa de Estabilidad y Eficacia será de 1250, 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.

A partir de la Etapa de Régimen 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" 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" 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 300, 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, para ambas etapas, 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, en vacaciones, duelos, problemas del Operador Tecnológico, retenciones de saldos,

actos delictuales y problemas telefónicos 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.

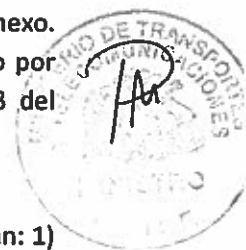
i.2 Descuentos asociados al incumplimiento de los estándares de cantidad mínima de PCMA: En el evento que METRO incumpla el estándar relativo a la cantidad mínima de PCMA en funcionamiento, los descuentos que correspondan estarán determinados en función del nivel de cumplimiento del indicador según se 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 podrá dar lugar a un descuento mensual de hasta 500 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 podrá dar lugar a un descuento mensual calculado linealmente entre 500 y 1000 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%, podrá dar lugar a un descuento calculado linealmente entre 1000 y 2000 UF.
 - Si el nivel de cumplimiento del indicador es menor que 87% y mayor o igual que 80%, podrá dar lugar a un descuento calculado linealmente entre 2000 y 3000 UF.
 - Si el nivel de cumplimiento del indicador es menor que 80% y mayor o igual que 70%, podrá dar lugar a un descuento calculado linealmente entre 3000 y 4500 UF.
 - Si el nivel de cumplimiento del indicador es menor que 70% y mayor o igual que 60%, podrá dar lugar a un descuento calculado linealmente entre 4500 y 6000 UF.
 - Si el nivel de cumplimiento del indicador es menor que 60%, podrá dar lugar a un descuento de 7500 UF.

ii. PCMAV

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 a contar de la Etapa de Estabilidad y Eficacia y hasta el término de la Etapa Régimen será de 75; de los cuales, 50 corresponden a PCMAV estándar normal (SN) y 25 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 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, para ambas etapas, 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, así como fundado en actos delictuales, desordenes 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 de cantidad mínima de PCMAV:

El incumplimiento de este indicador podrá dar lugar a un descuento mensual de hasta 20 UF por cada PCMAV y por cada día que se verifique el incumplimiento.

iii. Puntos de Comercialización por Estaciones de METRO

iii.1 Cantidad de Puntos por Estaciones de METRO: A contar de la Etapa de Estabilidad y Eficacia y hasta el término de la Etapa Régimen, 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, para ambas etapas, 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 podrá dar lugar a un descuento mensual de hasta 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:

Durante la etapa de Estabilidad y Eficacia METRO deberá mantener la ubicación de los PCMA que se mencionan en la correspondiente Acta de Traspaso de Módulos de Servicios. En el evento que fuere procedente la reubicación de los PCMA exigidos en la cláusula D.1.1., ella se ajustará al siguiente criterio: El 100% de la cantidad mínima de PCMA según lo establecida en la cláusula D.1.1 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 cantidad mínima según lo establecido en la cláusula D.1.1. Asimismo, METRO deberá remitir mensualmente al Ministerio un reporte del total de PCMA exigibles como cantidad mínima de acuerdo a la cláusula D.1.1, 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.

A partir de la Etapa de Régimen, se mantendrán las exigencias antes señaladas, salvo ante el evento que la medición semestral del Indicador Global de Accesibilidad 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 disminuya respecto de la medición anterior y/ o de la medición base, o (ii) el resultado Indicador Global de Accesibilidad 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.

Una vez adoptado este mecanismo, en el caso que el "Indicador de Accesibilidad" 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.

Durante la Etapa de Régimen, 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) Durante la etapa de Estabilidad y Eficacia y Durante la Etapa de Régimen 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 podrá dar lugar a un descuento mensual de 10 UF por cada PCMA.

- b) Durante la Etapa de Régimen: 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 presenta una disminución estadísticamente significativa respecto de la medición anterior, pero es

mayor al de la medición base, se considerará como un incumplimiento leve, lo que podrá dar lugar a un descuento mensual de hasta 500 UF

- **Incumplimiento Medio:**
 - Si el Indicador Global de Accesibilidad presenta una disminución estadísticamente significativa respecto de la medición anterior pero es igual al de la medición base, se considerará como un incumplimiento medio, lo que podrá dar lugar a un descuento mensual de entre 500 y 1500 UF

- **Incumplimiento Grave:**
 - Si el Indicador Global de Accesibilidad presenta una disminución estadísticamente significativa al de la medición base, independiente de lo que ocurra con la medición anterior, se considerará como un incumplimiento grave, lo que podrá dar lugar a un descuento mensual de entre 1500 y 5000 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 es igual o mayor a la medición base y a la medición inmediatamente anterior podrían generarse descuentos por zonas de acuerdo a los siguientes niveles:

- **Incumplimiento Leve:**
 - Si el Indicador de Accesibilidad por Zona presenta una disminución estadísticamente significativa respecto de la medición anterior, pero es mayor al de la medición base, se considerará como un incumplimiento leve, lo que podrá dar lugar a un descuento mensual de hasta 100 UF

- **Incumplimiento Medio:**
 - Si el Indicador de Accesibilidad por Zona presenta una disminución estadísticamente significativa respecto de la medición anterior pero es igual al de la medición base, se considerará como un incumplimiento medio, lo que podrá dar lugar a un descuento mensual de hasta 500 UF.

- **Incumplimiento Grave:**
 - Si el Indicador de Accesibilidad por Zona presenta una disminución estadísticamente significativa al de la medición base, independiente de lo que ocurra con la medición anterior, se considerará como un incumplimiento grave, lo que podrá dar lugar a un descuento mensual de hasta 1500UF.

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.1 Cobertura de PCMAV

A partir de la Etapa de Estabilidad y Eficacia y hasta el término de la Etapa Régimen, METRO deberá respetar la ubicación inicial de cada PCMAV, pudiendo efectuar cambios 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 podrá dar 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 formato obligatorio 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, podrá aplicarse un descuento de hasta 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:



- **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)**

14 PCMAV (SN) cumplirán el siguiente horario mínimo:

Lunes a sábado de 8:00 a 21:00 hrs.

Domingos y festivos de 9:00 a 21:00 hrs.

36 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 podrá aplicar un descuento de hasta 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 para la atención de un PCMAV no satisface el mínimo exigido, 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 la situación mencionada en el literal (ii) precedente, 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 METRO 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 podrá aplicar un descuento de hasta 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 para la atención del punto de Comercialización y Punto de Carga en METRO no fuere coincidente con el horario definido, de acuerdo a lo establecido en el literal D.3.2 numeral i.1 del presente Anexo, o
- (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 el punto (ii) 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

A contar de la Etapa de Estabilidad y Eficacia y hasta el término de la Etapa Régimen 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.

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 quedará habilitado para aplicar un descuento de hasta 10 UF.

ii.1 Señalización en PCMAV

A contar de la etapa de Estabilidad y Eficacia y hasta el término de la Etapa Régimen 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 quedará habilitado para aplicar un descuento de hasta 150 UF.

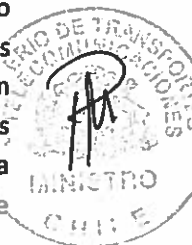
iii. Señalización de PCMA y PCMAV durante la Etapa de Régimen

A contar de la Etapa de Régimen, 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 Transantiago 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.

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 quedará habilitado para aplicar un descuento de hasta 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 quedará habilitado para aplicar un descuento de hasta 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

A contar de la Etapa de Estabilidad y Eficacia y hasta el término de la Etapa Régimen 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 quedará habilitado para aplicar un descuento de hasta 50 UF.

ii.1 Servicios entregados en PCMAV

A contar de la Etapa de Estabilidad y Eficacia y hasta el término de la Etapa Régimen cada PCMAV deberá entregar a lo menos los siguientes servicios a sus Usuarios:

25 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

50 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 quedará habilitado para aplicar un descuento de hasta 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

A contar de la Etapa de Estabilidad y Eficacia y hasta el término de la Etapa Régimen 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.



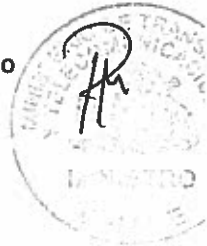
iii.2 Descuentos asociados al incumplimiento de los servicios que deben entregar los Puntos de Comercialización y Puntos de Carga ubicados en Estaciones de METRO

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 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 quedará habilitado para aplicar un descuento de hasta 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.

D.6 Disponibilidad de Carga

A contar de la Etapa de Estabilidad y Eficacia y hasta el término de la Etapa Régimen, 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 quedará habilitado para aplicar un descuento de hasta 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 quedará habilitado para aplicar un descuento de hasta 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 quedará habilitado para aplicar un descuento de hasta 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

Durante la Etapa de Estabilidad y Eficacia y hasta el término de la Etapa de Régimen METRO deberá mantener los centros de servicio de post-venta, que se detallan en el Acta de Traspaso del Módulo correspondiente, según el Anexo 6 del Contrato, los cuales deberán mantener sus estándares de calidad en lo referente a equipamiento e información al Usuario.

No obstante lo anterior, METRO a contar de la Etapa de Régimen 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 la letra D.5.1 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, para ambas etapas: 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 podrá dar lugar a un descuento mensual de hasta 50 UF por cada CAE y por cada día que se verifique el incumplimiento.

ii.1 Cobertura de CAE

A partir de la etapa de Estabilidad y Eficacia y hasta el término de la Etapa de Régimen METRO deberá respetar la ubicación inicial de cada CAE, pudiendo efectuar cambios 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 exigencia 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 podrá dar lugar a un descuento de hasta 500 UF.

E.1.2 Horario, señalización y procedimientos de atención de CAE

i. Horario de funcionamiento de CAE

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 quedará habilitado para aplicar un descuento de hasta 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 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, excluido el caso del punto (ii) precedente, 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

Durante la Etapa de Estabilidad y Eficacia y hasta el término de la Etapa de Régimen 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 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 quedará habilitado para aplicar un descuento de hasta 150 UF.

c. Procedimientos de Atención CAE

A contar de la Etapa de Estabilidad y Eficacia y hasta el término de la Etapa Régimen 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
- Reemplazo de Tarjetas Bip! al portador y TNE

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 quedará habilitado para aplicar un descuento de hasta 200 UF.

E.2 Canales de atención no presencial

A contar de la Etapa de Estabilidad y Eficacia y hasta el término de la Etapa Régimen los canales de atención no presencial deberán cumplir con los horarios y estándares de calidad que se detallan en el Acta de Traspaso del Módulo correspondiente, que establece el Anexo 6 del 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.

E.2.1 Atención Telefónica

A contar de la Etapa de Estabilidad y Eficacia y hasta el término de la Etapa Régimen 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 el inicio de la Etapa de Estabilidad y Eficacia, 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	>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 y 12 veces al año	125 UF por cada evento mayor a 4 horas. 50 UF por cada evento, desde el evento 13 en el año en adelante.

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, podrá dar lugar a un descuento de hasta 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.

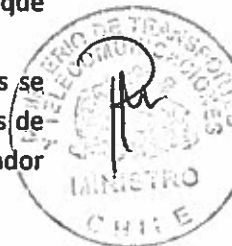
Niveles de servicio de Pertinencia: Del informe mensual de reclamos y sugerencias, considerando el texto de respuesta, a través de una evaluación aleatoria de al menos 50 requerimientos.

F. ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS



Los Índices de Satisfacción de Usuarios se obtendrán a partir de una encuesta semestral, cuya finalidad será medir la satisfacción de los Usuarios respecto a los Servicios prestados por METRO 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 zonas las 10 zonas geográficas iniciales del Sistema Transantiago. Lo anterior se entiende sin perjuicio de los ajustes que fuere necesario realizar en dichas zonas, según las variaciones que experimente el Sistema Transantiago.
- 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".



La primera medición de los Índices de Satisfacción de Usuarios será denominada “Índices de Satisfacción Base”, y deberá ser realizada a más tardar a los 30 días siguientes de iniciada la Etapa de Estabilidad y Eficacia establecida en la Cláusula Transitoria del Contrato.

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 a desarrollar a más tardar a los 30 días siguientes de iniciada la Etapa de Estabilidad y Eficacia establecida en la Cláusula Transitoria del Contrato, establecerá 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:

$$I_{1-2} = \frac{(RC_2 - RC_1) * (1 - r^2)}{\sqrt{\frac{p_1 q_1}{n_1} + \frac{p_2 q_2}{n_2}}}$$



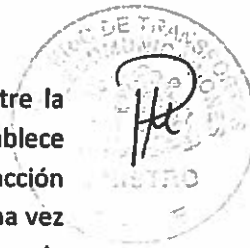
Donde:

- 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).
- r^2 = Correlación entre satisfacción general de la Red de Comercialización y Carga y Satisfacción general con Transantiago.
- 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 Transantiago. Este factor de corrección se expresa en el término $(1 - r^2)$ de la fórmula.

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 Transantiago y 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 Transantiago. 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 de Transantiago.



El cálculo de la correlación entre Satisfacción con la Red de Comercialización y Carga y la Satisfacción con Transantiago 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.

Dado que el resultado de la fórmula de cálculo de comparación de Indicadores de Satisfacción de la Red de Comercialización y Carga es una diferencia estandarizada, su lectura e interpretación 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 Transantiago, 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 Transantiago. Lo anterior se entiende sin perjuicio de los ajustes que fuere necesario realizar en dichas zonas, según las variaciones que experimente el Sistema Transantiago.

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"".

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 BIPI?



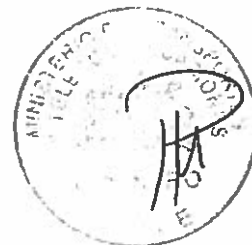
	MUY EN DESACUE RDO	DESCUER DO	NEUTRO	ACUERDO	MUY DE ACUERDO
Las distancias que debo recorrer para encontrar un punto de carga son adecuadas	1	2	3	4	5
Para mí es fácil encontrar puntos para cargar mi tarjeta	1	2	3	4	5
Considerando mi trayecto o viaje habitual, tengo puntos de carga disponibles para recargar 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:

$$COB_{1-2} = \frac{(IC_2 - IC_1) * (1 - r^2)}{\sqrt{\frac{p_1q_1}{n_1} + \frac{p_2q_2}{n_2}}}$$

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.

r^2 = Correlación entre Indicador de la Accesibilidad de la Red de Carga y Satisfacción general con Transantiago.

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.

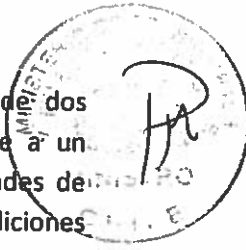
n_1 = Número de encuestados en medición 1 o línea de base.

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 Transantiago. Este factor de corrección se expresa en el término $(1 - r^2)$ de la fórmula.

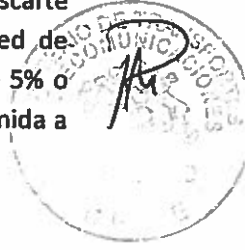
El cálculo del factor de corrección expresa determinar estadísticamente el nivel de correlación entre Indicador de Accesibilidad de Red de Carga y la Satisfacción con Transantiago y establecer la varianza compartida o r^2 . Este cálculo se traduce en establecer la proporción del Indicador de Accesibilidad de Red de Comercialización y Carga que covaría (cambia en conjunto) con la Satisfacción del Transantiago. 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 Transantiago 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 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 Transantiago, 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, 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.

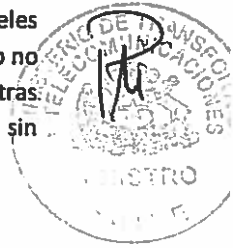
Toda observación por parte del Ministerio deberá indicar fundadamente qué parte de la propuesta de liquidación presentada por METRO le merece reparo. En el evento que el Ministerio no presente observaciones oportunamente o no las fundamente según lo indicado, se entenderá que no existe observación alguna. 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 12.1.3. 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 12.1.3. 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 Coordinación Transantiago 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 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.

K. PERIODO DE MARCHA BLANCA

Las Partes acuerdan que durante la Etapa de Estabilidad y Eficacia los Niveles de Servicio previstos en este Anexo serán ajustados por el Ministerio en cuanto el nivel de la medición o la forma de medición toda vez que el Anexo 6 del presente contrato reconoce que METRO estará bajo un régimen de marcha blanca y toma de control, denominado Fase III.

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 determinado de acuerdo a lo establecido en la Cláusula 12.1 del Contrato.

El porcentaje antes mencionado se denominará "Tasa", cuyo valor registrá en forma anual y se revisará según lo establecido en la Cláusula 12.2 del Contrato y el presente Anexo.

L. TASA INICIAL

La Tasa se fija inicialmente en un 5,8% (cinco coma ocho por ciento), equivalente a un margen sobre los ingresos de un 20% (el "Margen"), cuyo valor asociado asciende a \$5.457 millones anuales según se describe en la Tabla 1 a continuación.

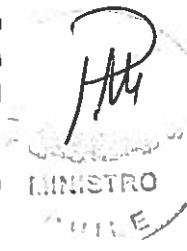


Tabla 1

	2013 -2014	
	MM\$ /año	UF/año ^(*)
Recaudación	503.198	22.364.356
Ingresos variables Recaudación	27.282	1.212.529
Ingresos Fijos	0	0
Total Ingresos	27.282	1.212.529
Total Ingreso / Recaudación	5,4%	
Pagos Variables a Canales (Comisión y descargas remotas)	14.545	646.444
Pagos Fijos (Centros BIP, Puntos críticos, etc.)	2.876	127.822
Pagos por PCMAV o similar	2.876	127.822
Costo Boleterías y Espacio Tótem	794	35.289
Costo Operacionales Red de Carga	1.085	48.222
Costo /Cuota renovación de equipos	442	19.644
Total mantenimiento Equipos propios	205	9.111
Costo Post-Venta y Sistemas	438	19.467
Costo Operaciones Post Venta	256	11.378
Costos organizacionales	1.251	55.600
Overhead	550	24.444
Otros GAV	468	20.800
Total Costos	21.825	970.000
Contribución Negocio Red de Carga	5.457	242.529
Margen sobre Ingreso Negocio Red de Carga	20,0%	
Impuestos	2.003	89.019
Tasa	5,8%	

(*) Valor UF de referencia: \$22.500,00

La Tasa podrá variar de acuerdo a lo establecido en el literal N. del presente Anexo.

M. REVISIÓN DE LA TASA

Anualmente se calculará la Tasa que regirá por los siguientes 12 meses, para lo cual se revisarán los elementos de ingresos y costos operacionales de los Servicios prestados por METRO de conformidad al Contrato. Se excluyen aquellos costos que, de conformidad al Contrato, deban ser cubiertos por METRO, los cuales no serán considerados dentro del procedimiento de revisión de la Tasa. Dicho procedimiento tendrá como objetivo lo estipulado en la Cláusula 12.2.2.4 del Contrato, y se llevará a efecto de acuerdo a lo establecido en el apartado N siguiente.

Para la revisión de la Tasa se considerarán los siguientes elementos:

- (i) Costos Operacionales Efectivos del período anterior, incluyendo, a lo menos, las partidas descritas en la Tabla 1 del literal L. precedente, utilizando para ello la información de respaldo que METRO deberá acompañar y/o aquella que pudiese ser provista por el Ministerio.
- (ii) La recaudación del Sistema, entendida para estos efectos como el valor total de las transacciones de carga de Cuotas de Transporte y Boletos Edmonson, efectuadas a través de las Redes de Comercialización y Carga del Medio de Acceso o por vía remota, de acuerdo a lo establecido en la Cláusula 12.1 del Contrato, y su proyección para los siguientes 12 meses.
- (iii) Variación de los Índices de Satisfacción de Usuarios, el cual se medirá en la forma establecida en el apartado F del Anexo 2A del Contrato.

ANEXO 2C: CÁLCULO DE LA TASA

El cálculo de la Tasa se realizará de acuerdo a un criterio basado en la evaluación del Servicio en cuanto a ingresos y costos, de conformidad a lo señalado en este Anexo.

Para el cálculo de la Tasa se utilizarán los Costos Operacionales Efectivos del período comprendido entre la fecha en que se determinó la última Tasa y aquella en que se establece la del siguiente período.

Asimismo, para los efectos de determinar la variación del Indicador de Satisfacción de la Red de Comercialización y Carga, las Partes dejan constancia que sólo se considerarán las diferencias estadísticamente significativas que arrojen las encuestas realizadas,



tomando en consideración el error muestral estimado para cada encuesta. La determinación de dichas diferencias estadísticamente significativas se encuentra establecida en literal F. del presente Anexo.

N. PROCEDIMIENTO DE CÁLCULO DE LA TASA

Las Partes convienen que la Tasa del período siguiente se calculará de acuerdo al procedimiento señalado a continuación:

Sea:

T_{i+1} : Tasa que será usada en el periodo $i+1$.

C_i : Costos Operacionales Efectivos del periodo i , considerando el pago de las inversiones realizadas en el periodo i , y descontando:

- aquellas inversiones incluidas en A_i ,
- aquellos costos operacionales incluidos en A_i que no continuarán ejecutándose durante el periodo siguiente, por haberlo así informado el Ministerio a la fecha de inicio del proceso de revisión de tasa.

D_i : Deduciones asociadas al periodo i a aplicar en el cálculo de T_{i+1}

ISR : Indicador de Satisfacción de la Red de Comercialización y Carga

I_{Pi+1} : Remuneración proyectada del periodo $i+1$

R_{Pi+1} : Recaudación proyectada para el periodo $i+1$

Mg : Margen sobre ingresos

A_i : Monto equivalente a la variación de costos efectivos del periodo i , en virtud de los ajustes en los Servicios contemplados en la cláusula 12.2.1., en los siguientes dos escenarios:

- a. un aumento en los costos como consecuencia de las instrucciones que el Ministerio haya efectuado en dicho periodo (valor de A_i positivo).
- b. una disminución en los costos por la reducción de los Servicios como consecuencia de una instrucción del Ministerio (valor de A_i negativo). Para estos efectos, se entenderá por reducción de servicios el cese de la prestación de alguno de los seis Servicios indicados en la Cláusula 7 del Contrato.

Con todo, los costos e inversiones en que ha incurrido Metro como consecuencia de instrucciones impartidas por el Ministerio, deberán ser reconocidos a METRO en el siguiente proceso de revisión de tasa, expresados en el valor presente a la fecha de inicio del proceso de revisión de tasa, considerando la Tasa de Interés Promedio (TIP) captaciones 30-89 días, no reajutable (base anual), informada por el Banco Central.

La remuneración que corresponde a METRO estará determinada por:

$$I_{i+1}^P = T_{i+1} \cdot R_{i+1}^P$$

El Margen objetivo en cada revisión será:

$$Mg = \frac{T_{i+1} \cdot R_{i+1}^P - C_i}{T_{i+1} \cdot R_{i+1}^P} = 0,2$$

Por lo tanto, la Tasa a calcular es:

$$T_{i+1} = \frac{1,25 \cdot (C_i + A_i)}{R_{i+1}^P}$$

Sin perjuicio de lo anterior, en el caso que al final del periodo i se verifique una disminución efectiva de costos ($C_i < C_{i-1}$) y una disminución estadísticamente significativa de la última medición del ISR realizada en el periodo i , respecto a la medición del ISR que se utilizó para el cálculo de T_i , se deberá ajustar el cálculo de la Tasa para el siguiente periodo (T_{i+1}) mediante la aplicación de una deducción (D_i), según la siguiente fórmula:

$$T_{i+1} = \frac{1,25 \cdot (C_i - D_i + A_i)}{R_{i+1}^P}$$

Siendo:

$$D_i = (C_{i-1} - C_i)$$

Los costos incorporados en el cálculo de los factores A_i y D_i no podrán ser considerados simultáneamente en ambos factores para un mismo periodo.

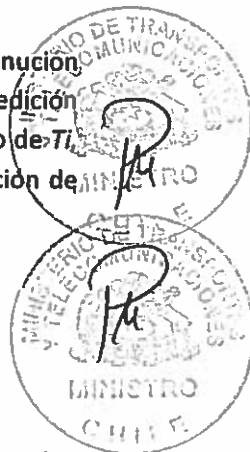
2. Las partes comparecientes acuerdan reemplazar el Anexo 4 del Contrato METRO e incorporar, en su lugar, el siguiente texto nuevo:

ANEXO 4 DE LAS SANCIONES

A. INTRODUCCIÓN

De conformidad a lo señalado en la Cláusula 6 y Cláusula Transitoria del Contrato, las Partes acordaron establecer un plazo de 6 meses contados desde la fecha de suscripción del Contrato, para establecer el régimen definitivo de sanciones que será aplicable a METRO a partir del inicio de la fase III del periodo de transición regulado en el Anexo 6, que corresponde a la fecha en que METRO dará comienzo a la ejecución de sus Servicios.

En concordancia con lo anterior, habiéndose llevado a efecto el proceso de revisión del Anexo 4 del Contrato, el presente Anexo establece el régimen de sanciones a que quedará sujeto METRO a contar de la Etapa de Estabilidad y Eficacia y hasta el término de la Etapa de Régimen, lo cual se entiende sin perjuicio de aquellas sanciones generales que resultan aplicables a METRO desde la



fecha de suscripción del Contrato, contempladas en los literales B al E. del Anexo 4 suscrito por las Partes con fecha 14 de diciembre de 2012, las cuales también se recogen en este Anexo.

B. INCUMPLIMIENTOS SANCIONABLES

El incumplimiento de las obligaciones asumidas por METRO en virtud 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 de Cuotas de Transporte en los Medios de Acceso al Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago, 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:

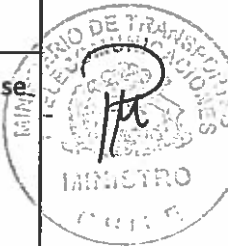
Nivel Multa	Valores
Multa Nivel 1	50 UF
Multa Nivel 2	150 UF
Multa Nivel 3	500 UF
Multa Nivel 4	2500 UF
Multa Nivel 5	5000 UF

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

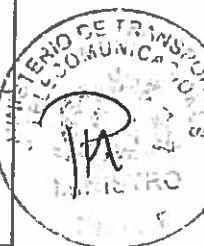
	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
1	No cumplir con las solicitudes de incorporación de nuevos Puntos de Carga o restitución de puntos comprendidos en la red inicial, que bajo la figura de puntos de interés social el Ministerio requiera a METRO según lo señalado en la cláusula 4.2.1.28 del Contrato y Anexo 2.	3	Por cada vez que se verifique la conducta.
2	Incumplimiento durante la Etapa de Estabilidad y Eficacia de la obligación establecida en el literal A. del Anexo 2. de mantener los servicios al Usuario señalados en el Acta de Traspaso bajo las condiciones señaladas en dicha Acta.	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 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 del Medio Sin contacto y del Sistema 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



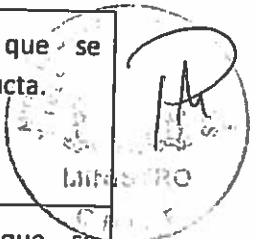


6	Emitir y/ o proveer Medios de Acceso Unitario sin contar con autorización previa de Ministerio o sin cumplir con las condiciones específicas aprobadas por éste, de acuerdo a lo señalado en la cláusula B.1.3 del Anexo 1.	3	Por cada vez que se verifique la conducta.
7	En el evento que en un mes determinado la tasa de falla de los Medios de Acceso, de formato 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 del Medio Sin Contacto y del Sistema del Medio de Acceso, respecto de los Medios de Acceso multiformato, conforme a lo señalado en el literal C. 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 establecido en la cláusula C.1.6.2 y cláusula E del Anexo 1.	4	Por cada vez que se verifique la conducta.
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 acceso de los Usuarios al Sistema de Transporte Público o la carga del Medio de Acceso.	4	Por cada vez que se verifique la conducta.
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.



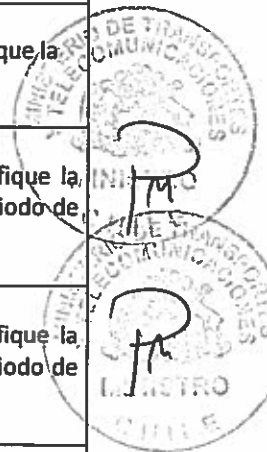
C.2.2 Incumplimiento de obligaciones relacionadas con la entrega de información

	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 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.
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 relevantes de servicios propuestas por METRO y aprobadas por el Ministerio de acuerdo a lo indicado en la cláusula 12 del Contrato.	3	Cada vez que se verifique la conducta. Admite Periodo de Cura.
9	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.
10	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



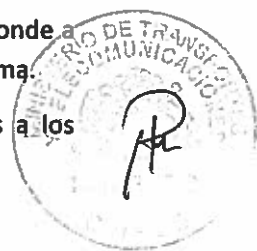
C.2.4 Incumplimiento de obligaciones relacionadas con el periodo de transición

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
1	Incumplimiento de plazos en la verificación de las etapas establecidas en el periodo de transición por causas imputables a METRO.	2	Por cada Día Hábil que dure el incumplimiento. Admite Periodo de Cura.
2	Rehusar sin causa justificada la suscripción del Acta de Traspaso de Módulo de Servicio correspondiente.	5	Por cada vez y por cada semana que dure el incumplimiento.
3	Incumplir la obligación de desarrollar el Plan de Sistematización o eliminación de riesgos de operación, establecido en el numeral 4.2.1.2, de la Etapa 2 del Periodo de Transición del Anexo 6.	3	Por cada vez y por cada semana que dure el incumplimiento. Admite Periodo de Cura.
4	No participar en las reuniones del Comité de Seguimiento establecido en la cláusula 4 del Contrato.	3	Por cada vez que se verifique la conducta
5	No entregar el Plan de Mejoramiento de los Servicios establecido en la Cláusula Transitoria.	4	Por cada vez que se verifique la conducta. Admite Periodo de Cura
6	Cualquier otro incumplimiento al Anexo 6 respecto de obligaciones relacionadas con el periodo de transición de los servicios, que no tenga prevista una sanción especialmente asignada en alguno de los numerales anteriores de esta tabla.	2	Por cada vez que se verifique la conducta y/o por cada Día Hábil que dure el incumplimiento. Admite Periodo de Cura

D. DE LA CADUCIDAD

La caducidad 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 de Cuotas de Transporte en los Medios 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 La presentación de antecedentes falsos o manifiestamente erróneos que afecten de manera grave y relevante las condiciones económicas y operativas del Sistema.
- D.6 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. Para estos efectos no se contabilizarán las multas indicadas en el apartado C.2.4 respecto al periodo de transición.



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 Subsecretario 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.

Cláusula IV VARIOS

1. En todo lo no modificado por el presente instrumento seguirán vigentes las estipulaciones pertinentes del Contrato METRO suscrito por las Partes con fecha 14 de diciembre de 2012.
2. Las Partes declaran que las modificaciones que establece el presente instrumento constituyen un mecanismo necesario para posibilitar la continuidad operacional y mejorar la calidad del servicio entregado a los usuarios del Sistema de Transporte Público de Pasajeros de la Provincia de Santiago y las comunas de Puente Alto y San Bernardo, garantizando de esa forma la satisfacción del interés público real y concreto pretendido con el rediseño de dicho Sistema.

Asimismo, las Partes declaran que los ajustes que se introducen de conformidad al presente instrumento, se enmarcan en la ejecución del Contrato de conformidad a lo señalado en la Cláusula 6 y Cláusula Transitoria del mismo. Asimismo, METRO reconoce que los ajustes materia de esta modificación contractual no ocasiona menoscabo económico o patrimonial alguno para dicho proveedor de servicios complementarios.

3. METRO declara por este acto que renuncia a ejercer cualquier acción o reclamación en sede judicial o administrativa, tanto respecto del Estado de Chile, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, del Sistema de Transporte Público de Pasajeros de la Provincia de Santiago y las comunas de Puente Alto y San Bernardo derivado de las materias contenidas en el presente instrumento, salvo aquellas acciones conducentes para el cumplimiento del presente acto jurídico.

4. Vigencia: Las modificaciones al Contrato METRO contenidas en el presente instrumento entrarán en vigencia a contar de 1° de julio de 2013, lo cual se entiende sin perjuicio de la total tramitación de la resolución correspondiente que aprueba este acto jurídico.
5. El presente instrumento se otorga en tres ejemplares de igual fecha y tenor, quedando uno de ellos a disposición de METRO, en tanto que los otros dos quedan en poder del Ministerio.
6. Personerías: La personería de don Ramón Cañas Cambiaso para actuar en representación de METRO, consta en escritura pública, de 31 de mayo de 2013, otorgada ante el Notario de Santiago, don Raúl Undurraga Laso, y en Acuerdo de Directorio adoptado en sesión N° 798, de fecha 10 de diciembre de 2012, en tanto que la personería de don Pedro Pablo Errázuriz Domínguez, para representar al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones consta del Decreto Supremo N° 33 de fecha 16 de enero de 2011.

Firman: Pedro Pablo Errázuriz Domínguez, Ministro de Transportes y Telecomunicaciones
y Ramón Cañas Cambiaso, Metro S.A.

ANÓTESE, TÓMESE RAZÓN, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN EXTRACTO.


PEDRO PABLO ERRÁZURIZ DOMÍNGUEZ
Ministro de Transportes y Telecomunicaciones


REPUBLICA DE CHILE
MINISTRO
MINISTERIO DE HACIENDA

FELIPE LARRAÍN BASCUÑÁN
Ministro de Hacienda


DIRECCION DE PRESUPUESTOS
DIRECTORA
Ministerio de Hacienda


MINISTERIO DE HACIENDA
COORDINACIÓN LEGAL Y ADQUISITIVA