Por cada minuto al cuadrado asociado al indicador TEE_T, se podrá aplicar un descuento de hasta 0,01 UF.

El resultado del indicador $ICR\text{-}E$ para el mes de medición T corresponderá a:

$$ICR - E = Max\left(0;1 - \frac{\sum_{j,p} TEE_{j,p}}{\sum_{j,p} TE_{j,p}^{prog}}\right)$$

Dado esto, se definen los siguientes rangos de cumplimiento:

i) Cumplimiento alto: Si el indicador $ICR\text{-}E$ resulta mayor o igual que 0,900 se considerará como un buen cumplimiento.

ii) Cumplimiento medio: Si el indicador $ICR\text{-}E$ resulta menor que 0,900 y mayor o igual que 0,800 se considerará como un cumplimiento de nivel medio.

iii) Cumplimiento bajo: Si el indicador $ICR\text{-}E$ resulta menor que 0,800 se considerará como un cumplimiento de nivel bajo.

El rango de cumplimiento del indicador $ICR\text{-}E$ será monitoreado mensualmente. De registrarse bajas importantes en el nivel de cumplimiento o una persistencia del grado de cumplimiento bajo, el Ministerio podrá, conforme lo dispone el punto 7.3.1 del contrato de concesión, designar un Observador e iniciar un proceso de análisis de la operación del Concesionario, sin perjuicio de las sanciones que puedan corresponder de acuerdo a lo indicado en el Anexo 7 del contrato de concesión.

B.3.4 ICR-P, Indicador de regularidad según puntualidad en ruta, respecto a itinerario informado a usuarios

A través del indicador $ICR\text{-}P$ se busca cautelar la puntualidad en la prestación de los servicios respecto al itinerario informado a los usuarios. En este caso se determinará el desempeño de la regularidad para los servicios-sentido-período de frecuencia baja (menor o igual que cinco (5) buses/hora) donde sea factible y el Ministerio determine comunicar a los usuarios los itinerarios de pasada por puntos de control.

Inicialmente este indicador se aplicará a los servicios que operan en horario nocturno, sin perjuicio de que se podrá avanzar hacia su aplicación en otros períodos donde se cumplan las condiciones necesarias para la publicación de itinerarios.

Para estos casos se determinará inicialmente un itinerario de paso por punto de control en la ruta. Se contrastará el tiempo efectivo de paso de cada bus por cada punto de control, estableciéndose holguras asimétricas entre adelantamientos y atrasos pues se considera más grave lo primero.

Los instantes de paso programados $g_{j,p}^{l,prog}(c_{i,j})$ serán los que defina el Programa de Operación en el servicio-sentido j, período p, en el punto de control $c_{i,j}$.

El **desfase efectivo** $d\left(g_{j,p}^{l,prog}\left(c_{i,j}\right)\right)$ de un instante de paso programado en el servicio-sentido j, período p, en el punto de control $c_{i,j}$ será:

- 0 (cero) si existe un bus cuyo instante de paso observado $g_{j,p}^{l,obs}\left(c_{i,j}\right)$ queda contenido en el intervalo $\left\{ g_{j,p}^{l,prog}\left(c_{i,j}\right)-2\,;\, g_{j,p}^{l,prog}\left(c_{i,j}\right)+4 \right\}$
- Si no existe un bus cuyo instante de paso observado $g_{j,p}^{l,obs}\left(c_{i,j}\right)$ quede contenido en el intervalo definido en el punto anterior, el desfase efectivo será igual a la diferencia (en minutos) entre el instante de paso programado $g_{j,b}^{l,prog}\left(c_{i,j}\right)$ y el siguiente instante en que se observe el paso de un bus en el punto de control $g_{j,p}^{l,obs}\left(c_{i,j}\right)$.

Para determinar el desfase efectivo se tomará en consideración la última información de posicionamiento disponible (última emisión del GPS) de cada expedición en cada punto de control.

El desfase asociado al servicio-sentido j en el período p se definirá como la suma de los desfases efectivos al cuadrado, registrados en cada punto de control $c_{i,j}$, dividido por el total de puntos de control (C_j):

$$d_{j,p} = \frac{\sum_{l,c_{i,j}} \left(d\left(g_{j,p}^{l,prog}\left(c_{i,j}\right)\right)\right)^2}{C_j}$$

El desfase asociado a la Unidad de Negocio será la suma de los desfases efectivos de todas las expediciones realizadas:

$$Desfase = \sum_{j,p} d_{j,p}$$

Donde j,p es el conjunto de servicios-sentido-período para los cuales corresponde la medición de $ICR\text{-}P$ durante el mes T.

El descuento asociado a la Unidad de Negocio podrá ser de hasta 0,01 UF por cada minuto al cuadrado de desfase.

El Ministerio podrá dar la instrucción de retrasar la operación de una expedición en particular, por razones de buen servicio, en cuyo caso esta expedición se excluirá de la medición del indicador.

El resultado del indicador $ICR\text{-}P$ para el mes de medición T corresponderá al número de desfases efectivos iguales a cero (0), dividido por el total de instantes de paso programados analizados. Dado esto, se definen los siguientes rangos de cumplimiento:

i) Cumplimiento alto: Si el indicador $ICR\text{-}P$ resulta mayor o igual que 0,95 se considerará como un buen cumplimiento.

ii) Cumplimiento medio: Si el indicador $ICR\text{-}P$ resulta menor que 0,95 y mayor o igual que 0,85 se considerará como un cumplimiento de nivel medio.

iii) Cumplimiento bajo: Si el indicador $ICR\text{-}P$ resulta menor que 0,85 se considerará como un cumplimiento de nivel bajo.

El rango de cumplimiento del indicador $ICR\text{-}P$ será monitoreado mensualmente. De registrarse bajas importantes en el nivel de cumplimiento o una persistencia del grado de cumplimiento bajo, el Ministerio podrá, conforme lo dispone el punto 7.3.1 del contrato de concesión, designar un Observador e iniciar un proceso de análisis de la operación del Concesionario, sin perjuicio de las sanciones que puedan corresponder de acuerdo a lo indicado en el Anexo 7 del contrato de concesión.

C. ANÁLISIS DE DISPONIBILIDAD EFECTIVA DE TRANSPORTE (ADET)

Para velar porque el usuario cuente con una disponibilidad efectiva de transporte, la Coordinación Transantiago podrá supervisar las paradas e identificar aquellas que presenten una capacidad de transporte insuficiente para atender las necesidades de demanda, que se traduzca en la existencia de personas imposibilitadas de abordar los buses por períodos prolongados.

La medición de este indicador será efectuada por personal que designe el Ministerio a través de la Coordinación Transantiago, y considerará la observación en terreno del Tiempo de Espera Real experimentado por los usuarios en un mismo horario, durante tres (3) días no necesariamente consecutivos, dentro de un lapso no superior a treinta (30) días. Las tres (3) mediciones deberán ser realizadas durante la vigencia de un mismo Programa de Operación u otro Programa de Operación pero condiciones operacionales programadas equivalentes (misma frecuencia, itinerarios y capacidad de transporte).

C.1 Descripción del ADET y el proceso para estimar el Tiempo de Espera Real

C.1.1 Un observador designado por la Coordinación Transantiago levantará un acta con el registro del paso de los buses del servicio-sentido monitoreado durante el período de observación, que en general no debería ser inferior al lapso de una hora, con el fin de registrar la evolución del servicio antes y después del momento de mayor conflicto. El observador deberá registrar la Placa Patente Única de los buses, su hora de paso y la factibilidad de acceder al bus como un último usuario.

C.1.2 El observador evaluará la factibilidad de acceder al bus, considerando el punto de vista del usuario. Para estos efectos, el observador deberá verificar la factibilidad de subirse al bus, en el supuesto de que él fuera el último usuario de la parada o de la fila de usuarios que intenta abordarlo. Se entenderá que la factibilidad de subir al bus implica que el bus se detenga en la parada que le corresponda, que abra sus puertas y que tenga espacio suficiente en su interior para subirse a él, respetando la normativa vigente en cuanto a las condiciones aceptables para realizar el viaje (artículo 87 número 2 de la Ley N°18.290). No será relevante si se observa que algunos pasajeros no suben al bus por decisión propia, lo importante será si podrían haber abordado el bus de haberlo deseado. Para los casos en que los usuarios que suben al bus esperan en una fila, se medirá directamente en terreno el tiempo de espera, tomando para una muestra de

usuarios de la fila la hora de llegada y la hora de ingreso al bus. Al igual que en el caso anterior, no se considerarán aquellos usuarios que no suben al bus por decisión propia. Cabe señalar que la Coordinación Transantiago definirá las pautas de observación y capacitará a su personal, con el fin de que el registro se realice conforme a criterios objetivos y estandarizados.

C.1.3 En forma previa, la Coordinación Transantiago determinará, para el servicio-sentido-período analizado (servicio-sentido j en el período p), el Intervalo Aceptable entre buses ($IA_{j,p}$) como:

$$IA_{j,p} = I_{j,p}^{prog} + Hol_{j,p}^{ADET}$$

Donde $I_{j,p}^{prog}$ corresponde al intervalo promedio entre buses establecido en el Programa de Operación para ese servicio-sentido en el período correspondiente, y la holgura ($Hol_{j,p}^{ADET}$) expresada en minutos será determinada de acuerdo a la siguiente expresión:

$$Hol_{j,p}^{ADET} = Max\left\{6\,;\,Min\left\{\left(0{,}6\cdot I_{j,p}^{prog}\right);12\right\}\right\}$$

C.1.4 A partir de lo anterior, se definirá el Tiempo de Espera Aceptable ($TEA_{j,p}$) como la mitad del Intervalo Aceptable determinado para el servicio-sentido-período analizado ($IA_{j,p}$).

C.1.5 Por otra parte, una vez levantadas las actas correspondientes a los tres días de observación, la Coordinación Transantiago estimará los Intervalos Reales entre buses ($IR_{j,p}^{m}$) considerando el tiempo de paso entre dos vehículos en los cuales se hubiera registrado que existía disponibilidad efectiva de transporte, descartándose para dicho cómputo los instantes de paso de aquellos buses en los que no había disponibilidad.

C.1.6 De esta forma, el Intervalo Real promedio ($\overline{IR}_{j,p}$) resultante para el servicio-sentido j en el período p será:

$$\overline{IR}_{j,p} = \frac{\sum_{m} IR_{j,p}^{m}}{M_{j,p}}$$

Donde m corresponde a un intervalo real registrado y $M_{j,p}$ corresponde a la cantidad total de intervalos reales registrados.

C.1.7 El Tiempo de Espera Real ($TER_{j,p}$) resultante se estimará a partir del Intervalo Real promedio ($\overline{IR}_{j,p}$) y el coeficiente de variación de los Intervalos Reales ($CV_{j,p}^{IR}$), para el servicio-sentido-período analizado, de acuerdo a la siguiente expresión:

$$TER_{j,p} = \frac{\overline{IR}_{j,p}\cdot\left(1+\left(CV_{j,p}^{IR}\right)^{2}\right)}{2}$$

Este cálculo no se aplicará para aquellos casos en que los usuarios en estudio esperan en fila. Tal como se señaló en el punto C.1.2, en esos casos se obtendrá el Tiempo de Espera Real directamente de la observación en terreno.

C.1.8 Si durante cada uno de los tres días de observación apareciesen registros en los que el Tiempo de Espera Real resultare mayor al Tiempo de Espera Aceptable preestablecido, se entenderá que el análisis de disponibilidad efectiva de transporte ($ADET$) ha resultado negativo, y se iniciará el proceso de cura que se detalla en el apartado siguiente.

C.2 Descripción del proceso en caso de ADET con resultado negativo

En caso de verificarse que existe una falta de disponibilidad efectiva de transporte, tendrá aplicación el siguiente procedimiento por parte de la Coordinación Transantiago:

C.2.1 En primera instancia se evaluará si los hechos se enmarcan en una incorrecta ejecución del Programa de Operación correspondiente, o, por el contrario, si se originan por una deficiencia que derive de un problema de diseño y no de ejecución. Constituirá una presunción de defecto en la ejecución la constatación de: un ICF a nivel de servicio-sentido para el período medido menor o igual al 90%, y/o un ICR cuyo cumplimiento se ha calificado como medio o bajo, de acuerdo a las definiciones establecidas en los apartados B.3.2, B.3.3, o B.3.4 según corresponda, y/o un índice de capacidad de transporte a nivel de servicio-sentido (CAP_{LSS}) para el período medido menor o igual al 90% de acuerdo a lo establecido en el apartado E.

C.2.2 Se comunicará al Concesionario los problemas de calidad de servicio detectados que ameritasen su corrección, precisando si se trata de problemas de ejecución o de diseño del Programa de Operación.

C.2.3 Defecto en la ejecución:

i) En caso de que el problema correspondiese a un defecto en la ejecución, se otorgará al Concesionario un período de cuarenta y ocho (48) horas para que disponga las medidas necesarias para subsanarlo.

ii) Primera fiscalización. Una vez transcurrido el plazo señalado en el literal anterior y dentro de los siguientes treinta (30) días, se dispondrá de Inspectores Fiscales del Ministerio para volver a observar una vez más el Tiempo de Espera Real. Si se constatare que se mantiene la falta de disponibilidad efectiva de transporte, se procederá a aplicar un descuento entre 10 y 50 UF, el cual será determinado de acuerdo a la gravedad de la situación de falta de oferta percibida por los usuarios, salvo que se acreditare la existencia de un problema de diseño del Programa de Operación. En este último caso se procederá de acuerdo a lo señalado en C.2.4.

iii) Segunda fiscalización. Dentro de los siguientes treinta (30) días desde la fecha de la primera fiscalización descrita en el literal anterior, nuevamente se enviará a Inspectores Fiscales a observar el Tiempo de Espera Real. Si se constatare que aún se mantiene la falta de disponibilidad efectiva de transporte, se procederá a cursar una multa de acuerdo a lo dispuesto en el Anexo 7 del presente contrato de

concesión, salvo que se acreditare la existencia de un problema de diseño del Programa de Operación.

C.2.4 Defecto de diseño del Programa de Operación:

i) En caso de que se verifique que la falta de disponibilidad efectiva de transporte derive del diseño del Programa de Operación, el Concesionario dispondrá de siete (7) días para presentar a la Coordinación Transantiago una modificación que considere un aumento en la capacidad de transporte (plazas-km) del servicio analizado, la cual deberá ser implementada dentro de los tres (3) días siguientes a su presentación, salvo que dentro de dicho plazo la Coordinación Transantiago determine que es necesario realizar cambios a la solución propuesta por el Concesionario, en cuyo caso se acordará un nuevo plazo de implementación.

ii) Durante los diez (10) días siguientes a su implementación, el Concesionario deberá verificar en terreno que el problema de disponibilidad efectiva de transporte se haya solucionado. De no ser así, deberá dar aviso a la Coordinación Transantiago y realizar las modificaciones que se requiera hasta resolver el déficit de capacidad. Las modificaciones realizadas por el Concesionario serán incorporadas al Programa de Operación vigente una vez constatada su efectividad.

iii) Si el Concesionario no informa y/o no realiza su propuesta correctiva dentro de los plazos definidos en los literales i) y ii), se aplicará un descuento de hasta 50 UF y la Coordinación Transantiago dispondrá medidas correctivas sin necesidad de consulta previa al Concesionario, incorporándolas al Programa de Operación vigente y exigiendo, en consecuencia, su cumplimiento.

iv) Fiscalización. Una vez transcurrido el plazo señalado en el literal ii) y dentro de los siguientes treinta (30) días, se dispondrá de Inspectores Fiscales del Ministerio para volver a observar una vez más el Tiempo de Espera Real. Si se constatare que se mantiene el problema de capacidad a pesar de las modificaciones implementadas por el Concesionario, se procederá a aplicar un descuento entre 10 y 50 UF, el cual será determinado de acuerdo a la gravedad de la situación de falta de oferta percibida por los usuarios.

D. INDICADORES DE CALIDAD ENTREGADA EN RUTA

D.1 Índice de calidad de atención al usuario (ICA)

Se medirán diferentes aspectos de la calidad de la atención entregada al usuario en ruta, a través del método del pasajero incógnito. La Coordinación Transantiago definirá las pautas de observación y capacitará a su personal, con el fin de que la evaluación se realice conforme a criterios objetivos y estandarizados. En tanto no estén definidas las pautas de observación, las mediciones de este indicador no darán lugar a descuentos ni multas.

El índice se calculará por bus. Dado esto, para un bus j cualquiera, el valor del atributo k de dicho bus estará dado por $a_{j,k} \in \{0,1\}$ donde 0 significa que no cumple, y 1 que cumple, y n es la cantidad de

atributos a evaluar. El indicador de calidad de atención entregada correspondiente a un bus j se construirá de la siguiente forma:

$$ICA_j = \frac{1}{n}\sum_{k=1}^{n} a_{j,k} \in \{0,1\}$$

Se han identificado inicialmente diez atributos (n=10) factibles de ser medidos por un observador incógnito en la ruta, y que además se estima que son parte de la calidad que percibe el usuario. La nómina de estos atributos es la siguiente:

Tabla 2
Atributos para evaluar calidad de atención al usuario en ruta

Nomenclatura	Atributo
a01	El conductor abre y cierra oportunamente las puertas al finalizar e iniciar el movimiento
a02	El conductor conduce sin frenazos ni movimientos bruscos
a03	El conductor es amable con los usuarios
a04	El conductor detiene el bus cuando debe, es decir, cuando algún usuario requiere subir o bajar
a05	El conductor detiene el bus donde debe, es decir, sólo en paradas autorizadas
a06	El conductor aproxima el bus correctamente al paradero, sin detenerse en segunda fila o lejos de la acera
a07	El conductor no fuma, ni conversa por celular o con un pasajero o acompañante mientras conduce
a08	El conductor se detiene ante todas las luces rojas de los semáforos y señales Pare, señales Ceda el Paso, Pasos de Cebra, etc.
a09	El letrero de cortesía exhibe información correcta y visible para el usuario
a10	La información de los letreros de recorrido es correcta y coincide entre sí, y todos los letreros de recorrido están en buen estado y bien ubicados

Las mediciones se realizarán trimestralmente. El resultado a nivel de la Unidad de Negocio será el promedio de los índices de todos los buses encuestados. Los descuentos y eventuales sanciones asociadas a este indicador, a nivel de Unidad de Negocio, serán las siguientes:

- Para valores trimestrales mayores o iguales a 0,9 no se aplicarán descuentos.
- Para valores menores a 0,9 y mayores o iguales a 0,8 en un trimestre, se aplicará en la siguiente liquidación un descuento de hasta 100 UF.
- Para valores menores a 0,8 en un trimestre, se aplicará en la siguiente liquidación un descuento de hasta $100\ UF \cdot (1 + (0{,}80 - ICA))^3$.

En caso de registrarse 2 trimestres seguidos con índices menores a 0,8; esto será causal de aplicación de una multa conforme se establece en el Anexo 7, para el segundo trimestre y cada trimestre consecutivo adicional en que se mantenga un resultado bajo 0,8; además de la aplicación de los descuentos correspondientes.

D.2 Índice de calidad de los vehículos (ICV)

Se medirán diferentes aspectos del estado de los vehículos, a través de observadores que concurrirán a los terminales. La Coordinación Transantiago definirá las pautas de observación y capacitará a su personal, con el fin de que la evaluación se realice conforme a criterios objetivos y estandarizados. En tanto no estén definidas las pautas de observación, las mediciones de este indicador no darán lugar a descuentos ni multas.

El índice se calculará por bus. Dado esto, para un bus j cualquiera, el valor del atributo k de dicho bus estaría dado por $a_{j,k} \in \{0,1\}$, donde 0 significa que no cumple, y 1 que cumple, y n es la cantidad de atributos a evaluar. El indicador de calidad de los vehículos correspondiente a un bus j se construiría de la siguiente forma:

$$ICV_j = \frac{1}{n}\sum_{k=1}^{n} a_{j,k} \in \{0,1\}$$

Se han identificado inicialmente veinticinco atributos (n=25) que tienen relación con el estado de los vehículos y que deberán ser medidos por un observador en el terminal, antes de que el bus inicie su recorrido. La nómina de estos atributos es la siguiente:

Tabla 3
Atributos para evaluar calidad de los vehículos

Nomenclatura	Atributo
a01	Las puertas abren y cierran correctamente
a02	Los accesos del bus cuentan con sus respectivos espejos en buen estado y los espejos retrovisores interiores están en buen estado
a03	Los espejos retrovisores exteriores están en buen estado
a04	El extintor de incendios está en vigencia y funcional
a05	El bus no tiene elementos antirreglamentarios
a06	Las puertas poseen sistema de bloqueo automático
a07	Las luces interiores del bus encienden correctamente
a08	Todas las luminarias exteriores del bus funcionan correctamente y los focos están en buen estado
a09	Los neumáticos en eje delantero están sin recauchar
a10	Los neumáticos tienen banda de rodadura en buen estado y no tienen desprendimiento de material
a11	El bus no presenta humo negro con motor en funcionamiento
a12	El bus no presenta ruido en la frenada
a13	El parabrisas y el vidrio trasero del bus está en buen estado (sin trizaduras ni roturas)
a14	Todos los vidrios laterales están en buen estado y abren-cierran con facilidad
a15	El bus tiene funcionando el tacómetro de velocidad
a16	La carrocería del bus está sin rastros de accidentes ni deformaciones
a17	La carrocería del bus está limpia
a18	El bus posee el espacio, acceso y accesorios para personas con movilidad reducida

Nomenclatura	Atributo
a19	El bus posee todos los asientos y todos están sin daño
a20	El cielo y el piso del bus están en buen estado
a21	Los asideros colgantes, verticales y horizontales están todos disponibles y en buen estado
a22	La señalización interior está correctamente instalada
a23	El bus cuenta con leyenda "Informaciones y Reclamos" bien ubicada y clara
a24	El interior del bus está limpio y seco (pisos, asientos, asideros, vidrios)
a25	Todos los timbres del bus funcionan correctamente

En el caso de que un bus no cuente con elementos para personas con movilidad reducida (atributo a18) porque la normativa no lo dispone, se considerará que cumple y se le asignará el valor 1 a dicho atributo.

Las mediciones se realizarán trimestralmente. El resultado a nivel de Unidad de Negocio será el promedio de los índices de todos los buses encuestados. Los descuentos y eventuales sanciones asociadas a este indicador, a nivel de Unidad de Negocio, serán las siguientes:

- Para valores trimestrales mayores o iguales a 0,85, no se aplicarían descuentos.
- Para valores menores a 0,85 y mayores o iguales a 0,75 en un trimestre, se aplicará en la siguiente liquidación un descuento de hasta 150 UF.
- Para valores menores a 0,75 en un trimestre, se aplicará en la siguiente liquidación un descuento de hasta $150\ UF \cdot \left(1 + \left(0{,}75 - ICV\right)\right)^3$.

En caso de registrarse 2 trimestres seguidos con índices menores a 0,75; esto será causal de aplicación de una multa conforme a lo dispuesto en el Anexo 7, para el segundo trimestre y cada trimestre consecutivo adicional en que se mantenga el nivel bajo 0,75; además de la aplicación de los descuentos correspondientes.

E. RESGUARDO DE LA CAPACIDAD DE TRANSPORTE DE LOS SERVICIOS-SENTIDO

Los índices de cumplimiento de frecuencia y regularidad establecidos en el apartado B velan por el cumplimiento de horarios definidos en el despacho de los buses. Adicionalmente, y con el fin de cautelar el nivel de hacinamiento en los vehículos, es de interés del Ministerio resguardar también que se entregue la capacidad de transporte de acuerdo a lo programado en cada servicio-sentido.

Para estos efectos, se define el Índice de Cumplimiento de la Capacidad de Transporte de un servicio-sentido ss en el período de medición t ($CAP_{t,ss}$) como:

$$CAP_{t,ss} \equiv \frac{\sum_{i=1}^{n}\left[Min\left\{1, \frac{PKH_{i,t,ss}}{PKH_{prog\ op,i,t,ss}}\right\} * PKH_{prog\ op,i,t,ss}\right]}{\sum_{i=1}^{n} PKH_{prog\ op,i,t,ss}}$$

Donde:

$PKH_{i,t,ss}$: Número de plazas-kilómetro-horas entregadas por el Concesionario en el servicio-sentido ss en la media-hora i en el período de medición t. Sólo se considerarán aquellos $PKH_{i,t,ss}$ para los cuales $PKH_{prog\ op,i,t,ss}$ sea distinto de cero.

$PKH_{prog\ op,i,t,ss}$: Número de plazas-kilómetro-horas establecidos para el servicio-sentido ss en la media-hora i del horario respectivo en el o los Programa(s) de Operación vigente(s) durante el período de medición t.

n : Total de medias-horas i en el período de medición t.

Este indicador generará un resultado específico para cada servicio-sentido ss en el período de medición t, que tendrá como fin establecer un monitoreo de la capacidad de transporte entregada por el Concesionario en dicho servicio-sentido en particular.

El resultado en la medición de este índice no dará lugar a descuentos en los ingresos del Concesionario. Sin perjuicio de lo anterior, en el Anexo 7 se establecen multas asociadas a un déficit sistemático de la capacidad de transporte de cada servicio-sentido.

F. CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

El Ministerio establecerá un Sistema de Reclamos y Sugerencias de los Usuarios conforme al cual deberán atenderse los requerimientos que planteen los usuarios de los servicios concesionados. Dicho Sistema deberá ser aprobado mediante acto administrativo totalmente tramitado y ser comunicado al Concesionario.

En dicho sistema se establecerán los plazos de que dispondrá el Concesionario para dar respuesta a aquellos reclamos que deriven de la prestación de sus servicios y que sean de su responsabilidad, así como los estándares de calidad de dicha respuesta, las acciones tomadas por el Concesionario para corregir el problema y el seguimiento de dicha solución.

Asimismo, el Concesionario deberá disponer de un servicio de recepción y respuesta de las sugerencias y/o reclamos que le lleguen en forma directa, el cual deberá considerar los mismos estándares de calidad descritos en el párrafo anterior para el sistema centralizado, en términos de contenido y plazos de las respuestas. Las sugerencias y reclamos recibidos por este medio, así como su resolución, deberán ser informadas mensualmente a la Coordinación Transantiago, de acuerdo a lo estipulado en la Cláusula 7 punto 7.1 del contrato de concesión.

El no cumplimiento de estas obligaciones podrá dar lugar a las sanciones que corresponda, de acuerdo a lo indicado en el Anexo 7 del contrato de concesión.

G. MONTOS MÁXIMOS DE DESCUENTO

G.1 De los descuentos por regularidad (ICR)

G.1.1 Monto máximo de descuento

Los descuentos por regularidad señalados en el apartado B.3 no podrán superar, en total, el dos por ciento (2%) de los ingresos mensuales, entendidos éstos como la suma de los ingresos

por transacciones y kilómetros de las liquidaciones de los días 10 y 25 del mes al que corresponde la medición.

G.1.2 Proporcionalidad de los descuentos por regularidad en base a ranking de desempeño

Con el fin de fomentar una mejora continua en la provisión de los servicios de transporte, el Ministerio elaborará mes a mes un ranking entre todos los operadores de transporte, de acuerdo al porcentaje que los descuentos por regularidad representen respecto del ingreso mensual de cada operador, entendiéndose como ingreso mensual la suma de los ingresos por transacciones y kilómetros de las liquidaciones de los días 10 y 25 del mes.

Al operador de transporte que resulte con el mayor porcentaje de descuento respecto de sus ingresos será al cual se le descontará el menor valor entre su porcentaje de descuento y el máximo definido en el apartado G.1.1.

Al resto de los operadores de transporte se les aplicará un porcentaje de descuento calculado como el máximo definido en el apartado G.1.1 corregido proporcionalmente en base al descuento original que les corresponde y el descuento original del operador que resultó con el mayor porcentaje respecto de sus ingresos mensuales.

Esto puede expresarse mediante la siguiente formulación:

Sea $Dscto_{i,T}^{reg}$ el porcentaje de descuento por regularidad resultante para un operador de transporte i en el mes T.

Adicionalmente sea j el operador de transporte que resultó con el mayor porcentaje de descuento por regularidad entre todas las unidades de negocio en el mes T $\left(Dscto_{j,T}^{reg,mayor}\right)$.

Sea $Límite_{T}^{reg}$ el porcentaje máximo de descuento por regularidad aplicable en el mes T.

Entonces, el máximo porcentaje de descuento por regularidad ajustado para el operador j en el mes T $\left(Dscto_{j,T}^{reg,max\,ajust}\right)$ será igual a:

$$Dscto_{j,T}^{reg,max\,ajust} = Min\left\{Límite_{T}^{reg}\,;\, Dscto_{j,T}^{reg,mayor}\right\}$$

y el porcentaje de descuento por regularidad ajustado, para cualquier otro operador i en el mes T $\left(Dscto_{i,T}^{reg,ajust}\right)$ quedará definido de acuerdo a la siguiente expresión:

$$Dscto_{i,T}^{reg,ajust} = Dscto_{j,T}^{reg,max\,ajust} \cdot \frac{Dscto_{i,T}^{reg}}{Dscto_{j,T}^{reg,mayor}}$$

Finalmente, a aquellos operadores de transporte cuyo porcentaje de descuento original –antes del ajuste– hubiere resultado menor al 0,5% de su ingreso mensual, no se les aplicará descuentos por regularidad. Es decir:

$$Si \quad Dscto_{i,T}^{reg} < 0{,}5\% \quad \rightarrow \quad Dscto_{i,T}^{reg,ajust} = 0$$

G.2 De los descuentos totales máximos por frecuencia y regularidad

La suma del descuento por frecuencia y el correspondiente descuento por regularidad ajustado según lo indicado en el punto G.1, se denominará "*descuento real*".

Por otra parte, se denominará "*descuento efectivo*" al monto de descuento a aplicar.

El *descuento efectivo* no superará, en total, el cinco por ciento (5%) de los ingresos mensuales, entendidos éstos como la suma de los ingresos por transacciones y kilómetros de las liquidaciones de los días 10 y 25 del mes al que corresponde la medición. Es decir:

$$Si \quad Dscto\ Re\ al < 5\% \quad \rightarrow \quad DsctoEfectivo = Dscto\ Re\ al$$
$$Si \quad Dscto\ Re\ al \geq 5\% \quad \rightarrow \quad DsctoEfectivo = 5\%$$

En caso que el Concesionario alcance o supere el 10% de *descuento real* por frecuencia y regularidad en el período de un (1) mes, deberá entregar a la Coordinación Transantiago un informe técnico ejecutivo que analice la situación y plantee una solución al problema, a lo más quince (15) días corridos después de la notificación de los descuentos.

En el caso que se produjese un *descuento real* mayor o igual que 10% por frecuencia y regularidad una segunda vez en un período de doce (12) meses corridos, la Coordinación Transantiago podrá, conforme lo dispone el punto 7.3.1 del contrato de concesión, designar un Observador e iniciar un proceso de análisis de la operación del Concesionario y solicitar todos los antecedentes que estime pertinente. A partir de este análisis, la Coordinación Transantiago podrá solicitar cambios y ajustes a los procedimientos internos y de operación del Concesionario.

En el caso que se produjese un *descuento real* mayor o igual que 10% por frecuencia y regularidad una tercera vez en un período de doce (12) meses corridos, la Coordinación Transantiago podrá iniciar la aplicación de las sanciones que se disponen en el Anexo 7 del contrato de concesión.

H. INCENTIVO POR BUEN DESEMPEÑO

Se entregará un incentivo por buen desempeño a los operadores de transporte en función de los resultados de las encuestas de percepción de usuarios, las que serán realizadas periódicamente por la Coordinación Transantiago.

El incentivo se determinará de acuerdo a los resultados de "satisfacción neta", la cual corresponde al porcentaje de los usuarios encuestados que califican el servicio provisto por el operador como bueno o muy bueno, menos el porcentaje de usuarios encuestados que califican el servicio como malo o muy malo.

Sólo se considerarán para la entrega del incentivo aquellos operadores de transporte cuya "satisfacción neta" resulte positiva (mayor que cero).

El incentivo se calculará de la siguiente forma:

$$B_{Tb} = 0{,}00023\, UF_{Tb} \cdot Q_{Tb} \cdot satisfacci\ on\ neta$$

donde:

Q_{Tb}	:	Suma de las transacciones pagadas al Concesionario durante el período de bonificación Tb.
satisfacción neta	:	Porcentaje de los usuarios encuestados en el período de bonificación que califican el servicio provisto por el Concesionario como bueno o muy bueno, menos el porcentaje de usuarios encuestados en el período de bonificación que califican el servicio como malo o muy malo.
Tb	:	Corresponde a los meses que serán considerados para el cálculo del incentivo (período de bonificación). El número de meses a considerar para cada período no será inferior a tres (3) meses ni superior a doce (12) meses, y dependerá del espaciamiento entre las encuestas realizadas. Con todo, el o los períodos a considerar para el incentivo en conjunto abarcarán doce (12) meses corridos y se entregarán al menos una vez por año.
UF_{Tb}	:	Unidad de Fomento correspondiente al último día del período de bonificación.

Adicionalmente, a los mejores Concesionarios se les dará un reconocimiento público, a través de los medios de prensa.

I. RECONOCIMIENTO DE EFECTOS EXÓGENOS EN EL CÁLCULO DE LOS INDICADORES

Los índices de calidad y desempeño considerados en este contrato de concesión (ICT, ICF e ICR), tienen por objeto medir el cumplimiento de la oferta de transporte comprometida bajo condiciones normales de operación. Se entiende que las condiciones normales de operación incluyen las variaciones que toda ciudad experimenta y que son inherentes a la actividad del transporte urbano de pasajeros, las que, por tanto, el operador de transporte tiene o debe tener la capacidad de gestión necesaria para afrontarlas.

Sin embargo, existen otros eventos, de naturaleza excepcional, cuyo impacto en las condiciones de operación es mayor y que exigen la adopción de medidas extraordinarias, las que no necesariamente permiten superar el problema, o incluso situaciones para las que no hay gestión posible en un lapso oportuno. Ejemplos de tales eventos son: manifestaciones sociales, desvíos de tránsito no programados, situaciones climáticas muy inusuales, accidentes que provocan elevada congestión, entre otros. Cuando estos eventos excepcionales ocurren, los índices de calidad y desempeño se ven afectados de manera negativa, sin reflejar apropiadamente la disposición y esfuerzo del operador de transporte por proveer el servicio acordado.

Para abordar este aspecto, la Coordinación Transantiago establecerá a más tardar tres (3) meses después del inicio de la vigencia del contrato de concesión, un procedimiento que (i) identifica tales eventos y (ii) establece un sistema para incorporar en el cálculo de los índices de calidad y desempeño los ajustes necesarios, con el fin de reducir el efecto de dichos eventos en sus resultados.

Para la elaboración del procedimiento se tendrán presente las siguientes consideraciones:

i) El procedimiento consideraría la aplicación de uno o más factores de ajuste dependiendo del tipo de evento ocurrido.

ii) El impacto de los eventos que ocurren en la calle no liberará por completo la aplicación de los índices de calidad y desempeño. La cantidad y diversidad de eventos que potencialmente

pueden ocurrir, su extensión temporal o espacial y otras características, no permite singularizar el efecto de cada cual. Por ende, el tratamiento que se les dé a los eventos se enfocará a hacer ajustes estandarizados, que reflejen situaciones promedio.

iii) El ajuste del cálculo no podrá empeorar un índice de desempeño respecto a su cálculo normal.

iv) En ningún momento se considerará dentro este tipo de eventos los fenómenos que, aún teniendo un efecto importante sobre la operación de los buses, tienen una regularidad suficiente como para no considerarlos extraordinarios. Dentro de estas situaciones se pueden mencionar, por ejemplo, fechas con operaciones especiales como Fiestas Patrias, situaciones de congestión agudas en vísperas de Navidad, concentraciones políticas en vísperas de elecciones, etc. Se excluye de este criterio las ferias (de verduras y similares), las que podrán, si la Coordinación Transantiago lo estima necesario, incluirse en este procedimiento.

v) Este procedimiento sólo se utilizará para los índices ICT, CAP, ICF e ICR. No se aplicará respecto de los índices ADET, ICA e ICV.

vi) Para eventos extraordinarios de un muy alto impacto y/o extensión, tales como situaciones de catástrofe u otras alteraciones mayores del desenvolvimiento de la ciudad, no se usará el procedimiento a que se refiere este apartado, sino que se abordará la situación mediante un procedimiento que refleje en forma global las dificultades de operación, relajando las exigencias normales del cálculo, el cual será establecido por la Coordinación Transantiago.

vii) Por otra parte, dada la naturaleza y volumen de información asociada, los índices de calidad (ICF, ICR y CAP) y de desempeño (ICT) son calculados haciendo uso intensivo de tecnologías de recopilación, transmisión y procesamiento de datos, esencialmente en lo referente a la observación de la operación real de los buses en la calle. Entendiendo que toda tecnología puede presentar fallas o generar información incompleta, y que esto puede traducirse en un empeoramiento de los índices, es necesario definir la forma de abordar esta situación, reconociendo además que es útil separar la operación normal de aquellos eventos mayores o transversales propios de sistemas centrales.

Los procedimientos referidos en este apartado, así como sus modificaciones, serán plasmados en un manual que será publicado en el sitio web de la Coordinación Transantiago.

J. REVISIÓN DE LOS DESCUENTOS

El Concesionario podrá solicitar la revisión del monto y procedencia de los descuentos conforme al procedimiento previsto en el punto 5.4.2.5 del contrato de concesión, en aquellos casos que no queden apropiadamente resueltos a través del procedimiento descrito en el apartado anterior.

K. DE LAS MODIFICACIONES AL ANEXO

Sin perjuicio de las atribuciones para realizar ajustes y modificaciones previstas en los apartados anteriores, y aquellas que determine el Ministerio con el objeto de asegurar la continuidad y calidad de los servicios de transporte, este Anexo podrá modificarse, total o parcialmente, por acuerdo entre las partes, sujeto a la condición que se modifiquen, en las mismas condiciones, los contratos correspondientes a los restantes operadores de transporte del Sistema.---

ANEXO 7
DE LAS SANCIONES

A. SANCIONES

El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones asumidas por el Concesionario en virtud del contrato de concesión, será causal de multas o de caducidad de la concesión, de acuerdo a lo indicado en los apartados siguientes, sin perjuicio de la aplicación de otras sanciones que sean procedentes de acuerdo a la normativa vigente.

No obstante lo anterior, en casos en que la naturaleza de la infracción a las obligaciones del Concesionario sea calificada como de menor gravedad y pueda ser corregida, el Ministerio podrá otorgar un período de cura previo a la aplicación de sanciones, con el fin de que el Concesionario corrija el incumplimiento dentro del plazo prudencial señalado por aquel.

B. DE LAS MULTAS

Considerando que no todos los incumplimientos de las obligaciones asumidas por el Concesionario revisten igual gravedad, éstos han sido organizados en siete niveles (del 1 al 7), en orden de menor a mayor gravedad ("Niveles"), con diferentes rangos de multa aplicables.

El Ministerio determinará el monto de la multa dentro del rango correspondiente. Para la determinación de la sanción, el Ministerio podrá considerar el interés público comprometido, la continuidad de los servicios, la idoneidad y necesidad de la medida, la conducta del Concesionario, la voluntad de reparar el mal causado la envergadura de la compañía y el número de trabajadores, entre otros aspectos.

B.1 Rangos de multas para cada Nivel

Los rangos de multas asignados a cada uno de los referidos Niveles se establecen a continuación:

Nivel	Rango de multas
Nivel 1	10 UF a 50 UF
Nivel 2	51 UF a 100 UF
Nivel 3	101 UF a 350 UF
Nivel 4	351 UF a 750 UF
Nivel 5	751 UF a 1.500 UF
Nivel 6	1.501 UF a 2.500 UF
Nivel 7	2.501 UF a 4.000 UF

B.2 Incumplimiento de las obligaciones asumidas por el Concesionario y nivel de multas aplicable

Con independencia de las causales de término anticipado del contrato de concesión a que se refiere la Cláusula 8, y de las medidas adicionales que para cada caso pueda el contrato de concesión disponer, a continuación se indican las infracciones, los niveles y los criterios de aplicación, agrupados según su materia.

B.2.1 Incumplimiento de obligaciones relacionadas con la operación de los servicios y los Programas de Operación

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
a)	No presentar oportunamente la propuesta del Programa de Operación, o su versión corregida de acuerdo a las observaciones formuladas por el Ministerio, conforme se establece en el apartado E.2 del Anexo 3.	2	Por cada vez que se verifique la conducta.
b)	No presentar oportunamente el PAC, o su versión corregida, conforme se establece en el apartado L del Anexo 3.	1	Por cada día que dure el incumplimiento.
c)	Uso de buses de la Flota Operativa Base que se encuentren prestando servicios en el marco del PO vigente para prestar Servicios Especiales, de Apoyo y/o Inyecciones no programadas, sin previa autorización expresa del Ministerio.	2	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada bus que incurra en ella.
d)	Rehusarse injustificadamente a transportar pasajeros.	1	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada bus que incurra en ella.
e)	Incumplir las disposiciones sobre uso de paradas o lugares habilitados para tomar y dejar pasajeros.	1	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada bus que incurra en ella.
f)	Tomar o dejar pasajeros sin aproximarse correctamente al lugar de parada.	1	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada bus que incurra en ella.
g)	La no prestación de una salida adicional o inyección no programada que haya sido requerida por el Ministerio.	2	Por cada despacho que no se hubiere realizado en los términos definidos por el Ministerio.
h)	La no prestación de un Servicio Especial o de Apoyo que haya sido requerido por el Ministerio.	2	Por cada despacho que no se hubiere realizado en los términos definidos por el Ministerio.
i)	No cumplimiento de alguna de las actividades, procedimientos y/o cualquier acción que se derive del PAC a que se refiere el apartado L del Anexo 3.	3	Por cada vez que se verifique la conducta.
j)	Circular con las puertas de los buses abiertas.	1	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada bus que incurra en ella.
k)	No uso de las Estaciones de Intercambio Modal cuando el Programa de Operación así lo dispone.	2	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada bus que incurra en ella
l)	Emplear un trazado distinto al señalado en el Programa de Operación vigente, sin causa que lo justifique.	3	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada bus que incurra en ella.
m)	Aparecer en el sistema de monitoreo como "en servicio", en circunstancias de no estar prestándolo efectivamente.	3	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada bus que incurra en ella.
n)	Interrumpir la continuidad de un servicio sin causa justificada. Para estos efectos, se entiende por "interrumpir la continuidad de un servicio" no cumplir íntegramente el trazado definido en el Programa de Operación sin que medie instrucción del Ministerio.	3	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada bus que incurra en ella.

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
o)	Vulnerar los límites de utilización de la Flota Auxiliar para operar los servicios establecidos en el Programa de Operación Base (POB), establecidos en el punto C.2 del Anexo 4.	2	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada bus que incurra en ella.
p)	Convenir con otros operadores de transporte, sin previa aprobación del Ministerio, que éstos utilicen vías sobre las que tiene el uso preferente, o utilizar el Concesionario vías sobre las que otro operador tiene el uso preferente, y/o la afectación recíproca de vías.	3	Por cada vez que se verifique la conducta.
q)	No realizar las acciones que corresponda para el adecuado registro de las transacciones en los validadores y la correcta identificación del bus y el servicio que presta en el sistema de posicionamiento, al momento de iniciar un servicio.	1	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada bus que incurra en ella.
r)	Cualquier otro incumplimiento al contrato de concesión respecto de las obligaciones relacionadas con la operación de los servicios, y que no se encuentre expresamente sancionado en los literales anteriores de esta tabla.	1	Por cada vez que se verifique la conducta y/o por cada día que dure el incumplimiento y/o por cada bus que incurra en ella.

B.2.2 Incumplimiento de obligaciones relacionadas con los buses y la flota

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
a)	Transgredir los niveles máximos de emisiones contenidos en la normativa vigente.	2	Por cada vez se verifique conducta y por cada bus que incurra en ella.
b)	Operar sin que el vehículo correspondiente se encuentre inscrito en el Registro Nacional de Vehículos Motorizados o, en general, estando impedido de hacerlo, conforme a lo dispuesto en el artículo 38° del DS N° 212, de 1992, del Ministerio.	3	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada bus que incurra en ella.
c)	No portar en el bus el certificado de inscripción vigente de dicho vehículo, emitido por el Registro Nacional de Vehículos Motorizados.	1	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada bus que incurra en ella.
d)	Utilizar los buses afectos a la concesión para prestar servicios distintos de los establecidos en el contrato de concesión, sin la autorización previa del Ministerio.	3	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada bus que incurra en ella.
e)	No inscribir en el respectivo registro los bienes afectos establecidos en el punto 4.3.4 de la Cláusula 4 del contrato de concesión.	1	Por cada día que dure el incumplimiento y por cada bien afecto.
f)	No disponer de la Flota de Reserva mínima establecida en el Anexo 4 al inicio de la concesión o durante toda su vigencia	1	Por cada día que dure el incumplimiento y por cada bus faltante.
g)	Atraso en la renovación de los buses de acuerdo a lo dispuesto en el apartado G del Anexo 4 del contrato de concesión y/o a lo acordado en las instancias de revisión de la flota descritas en el Anexo 4.	1	Por cada día que dure el incumplimiento y por cada bus no renovado.
h)	Modificar la disponibilidad de asientos en los buses, vulnerando la normativa vigente para el cálculo de su capacidad de transporte, sin autorización del Ministerio	2	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada bus que incurra en ella.

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
i)	Modificar la estructura del chasís o carrocería de un bus sin la autorización expresa del fabricante, acreditada ante el Ministerio.	3	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada bus que incurra en ella.
j)	No disponer de la Flota Operativa Base que corresponda de conformidad al Programa de Operación vigente.	3	Por cada día que dure el incumplimiento y por cada bus faltante.
k)	La no entrega oportuna e íntegra del Plan Anual de Mantención de Flota (PMF).	1	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada día que dure el incumplimiento.
l)	La no entrega oportuna e íntegra de algún reporte mensual del PMF.	1	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada día que dure el incumplimiento.
m)	No haber realizado alguna de las mantenciones declaradas como ejecutadas en los reportes mensuales del PMF.	3	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada bus que incurra en ella.
n)	Los incidentes de vehículos detenidos en la vía pública por fallas mecánicas, ocurridos en horarios de alta demanda de usuarios de transporte público y/o en vías y/u horarios de alto tránsito vehicular, que no sean resueltos en tiempos prudentes (máximo de 2 horas desde ocurrido el hecho).	2	Por cada bus que incurra en la conducta y por cada hora o fracción de hora que demore el retiro del vehículo por sobre el tiempo máximo establecido.
o)	Los incidentes de vehículos detenidos en la vía pública por fallas mecánicas, que no sean resueltos en tiempos prudentes (máximo de 90 minutos desde ocurrido el hecho).	2	Por cada bus que incurra en la conducta y por cada hora o fracción de hora que demore el retiro del vehículo por sobre el tiempo máximo establecido.
p)	Incorporar a la Flota Operativa Base o de Reserva buses que superen la edad promedio de la flota (EPF) al instante de su inscripción en el RNSTP.	3	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada bus que incurra en ella.
q)	Reemplazar buses de la Flota Operativa Base o de Reserva por otros que no tengan una tecnología de propulsión igual o superior a la del vehículo sustituido, en términos de emisiones de contaminantes.	3	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada bus que incurra en ella.
r)	Incumplir las disposiciones relativas a la presentación exterior e interior de buses y sus exigencias de señalización.	1	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada bus que incurra en ella.
s)	Prestar el servicio de transporte de pasajeros con buses desaseados, rayados o en mal estado.	1	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada bus que incurra en ella.
t)	Cualquier otro incumplimiento al contrato de concesión respecto de obligaciones relacionadas con los buses y la flota, que no tenga prevista una sanción especialmente asignada en alguno de los literales anteriores de esta tabla.	2	Por cada vez que se verifique la conducta y/o por cada día que dure el incumplimiento y/o por cada bus que incurra en ella.

B.2.3 Incumplimiento de obligaciones relacionadas con los estándares de calidad y la atención a usuarios

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
a)	Incumplimiento medio del indicador de despachos por servicio-sentido en el mes (ICF-SSM), conforme se establece en el apartado B.2.3 del Anexo 6 del contrato de concesión.	2	Por cada vez que se verifique la conducta.
b)	Incumplimiento grave del indicador de despachos por servicio-sentido en el mes (ICF-SSM), conforme se establece en el apartado B.2.3 del Anexo 6 del contrato de concesión.	3	Por cada vez que se verifique la conducta.
c)	Incumplimiento medio del indicador de despachos por Unidad de Negocio en el mes (ICF-UNM), conforme se establece en el apartado B.2.4 del Anexo 6 del contrato de concesión.	4	Por cada vez que se verifique la conducta.
d)	Incumplimiento grave del indicador de despachos por Unidad de Negocio en el mes (ICF-UNM), conforme se establece en el apartado B.2.4 del Anexo 6 del contrato de concesión.	5	Por cada vez que se verifique la conducta.
e)	Cumplimiento bajo del indicador ICR-I, conforme se establece en el apartado B.3.2 del Anexo 6, durante tres (3) meses dentro de un período de seis (6) meses móviles.	3	Por cada vez que se verifique la conducta.
f)	Cumplimiento bajo del indicador ICR-E, conforme se establece en el apartado B.3.3 del Anexo 6, durante tres (3) meses dentro de un período de seis (6) meses móviles.	3	Por cada vez que se verifique la conducta.
g)	Cumplimiento bajo del indicador ICR-P, conforme se establece en el apartado B.3.4 del Anexo 6, durante tres (3) meses dentro de un período de seis (6) meses móviles.	3	Por cada vez que se verifique la conducta.
h)	ADET. Constatación de persistencia en la falta de disponibilidad efectiva de transporte, conforme se establece en el apartado C.2.3 iii) del Anexo 6.	3	Por cada vez que se verifique la conducta.
i)	ICA. Dos (2) trimestres seguidos con índices menores a 0,8, conforme se establece en el apartado D.1 del Anexo 6.	3	Para el segundo trimestre y por cada trimestre consecutivo adicional en que se mantenga un resultado bajo 0,8.
j)	ICV. Dos (2) trimestres seguidos con índices menores a 0,75, conforme se establece en el apartado D.2 del Anexo 6.	3	Para el segundo trimestre y por cada trimestre consecutivo adicional en que se mantenga un resultado bajo 0,75.
k)	En caso de registrarse un CAP inferior a 78% en un servicio-sentido, conforme se establece en el apartado E del Anexo 6, durante tres (3) días completos en un período de treinta (30) días.	3	Por cada vez que se verifique la conducta.

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
l)	En caso de registrarse un ICT a nivel de unidad de negocio inferior a 85%, conforme se establece en la Cláusula 5 punto 5.4.1.5 del contrato de concesión, durante tres (3) liquidaciones de pago dentro de un período de tres (3) meses, o en seis (6) liquidaciones dentro de un período de seis (6) meses.	5	Por cada vez que se verifique la conducta.
m)	No cumplimiento de cualquiera de las disposiciones establecidas en el Sistema de Reclamos y Sugerencias de los Usuarios, o en su propio servicio de atención a usuarios, conforme se establece en el apartado F del Anexo 6.	1	Por cada vez que se verifique la conducta.
n)	En caso de producirse un descuento real mayor o igual que 10% por frecuencia y regularidad tres (3) veces en un período de doce (12) meses corridos, conforme se establece en el apartado G.2 del Anexo 6.	6	Por cada vez que se verifique la conducta.
o)	Cualquier otro incumplimiento al contrato de concesión respecto de obligaciones relacionadas con la satisfacción de los estándares de calidad y que no tenga prevista una sanción especialmente asignada en alguno de los literales anteriores de esta tabla.	2	Por cada vez que se verifique la conducta.

B.2.4 Incumplimiento de obligaciones relacionadas con la entrega de información(*)

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
a)	No proporcionar al Ministerio los antecedentes que éste le solicitare por escrito, dentro de los plazos que éste hubiere fijado, o bien, negarse derechamente a entregarlos, sin justificación para ello.	1	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada día que dure el incumplimiento.
b)	La presentación de antecedentes inexactos que: (i) afecten las condiciones económicas y/u operativas de la concesión, y/o (ii) que induzcan al Ministerio a disponer medidas innecesarias, incorrectas o improcedentes, o a no disponer medidas debiendo haberlo hecho.	3	Por cada vez que se verifique la conducta.
c)	La falta de entrega o entrega incorrecta de la información que el Concesionario se encuentre obligado a entregar a los usuarios.	1	Por cada vez que se verifique la conducta.
d)	Cualquier otro incumplimiento al contrato de concesión respecto de obligaciones relacionadas con la entrega de información, que no tenga prevista una sanción especialmente asignada en alguno de los literales anteriores de esta tabla.	1	Por cada vez que se verifique la conducta y/o por cada día que dure el incumplimiento.

(*)Nota: Atendido lo dispuesto en el artículo 3° *octies* de la Ley N°18.696, estos incumplimientos no podrán ser sancionados con multas superiores a 200 UTM por cada vez que se verifique la conducta y por cada día de atraso en la entrega de la información correspondiente.

B.2.5 Incumplimiento de obligaciones relacionadas con la puesta en marcha de los servicios

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
a)	Incumplir la obligación de poner en marcha un servicio en la oportunidad indicada en el contrato de concesión.	3	Por cada día que dure el incumplimiento.
b)	Iniciar la operación con un déficit en el número de buses igual o inferior al 5% de la Flota Operativa Base, conforme a la flota inicial comprometida en el Anexo 4.	2	Por cada día que dure el incumplimiento y por cada bus faltante.
c)	Iniciar la operación con un déficit en el número de buses, superior a un 5% e igual o inferior al 25% de la Flota Operativa Base, conforme a la flota inicial comprometida en el Anexo 4.	3	Por cada día que dure el incumplimiento y por cada bus faltante.
d)	Iniciar la operación con un déficit en el número de buses superior al 25% e igual o inferior al 50% de la Flota Operativa Base, conforme a la flota inicial comprometida en el Anexo 4.	4	Por cada día que dure el incumplimiento y por cada bus faltante.
e)	Iniciar la operación con un déficit en el número de buses superior al 50% de la Flota Operativa Base, conforme a la flota inicial comprometida en el Anexo 4.	5	Por cada día que dure el incumplimiento y por cada bus faltante.
f)	Cualquier otro incumplimiento al contrato de concesión respecto de obligaciones relacionadas con la puesta en marcha de los servicios, que no tenga prevista una sanción especialmente asignada en alguno de los literales anteriores de esta tabla.	2	Por cada vez que se verifique la conducta y/o por cada día que dure el incumplimiento y/o por cada bus faltante.

B.2.6 Incumplimiento de obligaciones relacionadas con el personal del Concesionario

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
a)	Incumplir la obligación de contratar y mantener vigente los seguros exigidos en el apartado D del Anexo 8.	1	Por cada día que dure el incumplimiento y por cada trabajador afectado.
b)	No realizar íntegra y oportunamente los planes de capacitación a los conductores, de acuerdo a lo establecido en el apartado C del Anexo 8.	1	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada trabajador afectado.
c)	Cualquier otro incumplimiento al contrato de concesión respecto de obligaciones relacionadas con el personal del Concesionario, que no tenga prevista una sanción especialmente asignada en alguno de los literales anteriores de esta tabla.	1	Por cada vez que se verifique la conducta, por cada día que dure el incumplimiento y/o por cada trabajador, según corresponda.

B.2.7 Incumplimiento de obligaciones relacionadas con los servicios complementarios

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
a)	No suscribir íntegra y oportunamente el o los contratos que deban celebrarse de conformidad a lo previsto en la Cláusula 1 punto 1.8 del contrato de concesión.	2	Por cada día en que se verifique esta conducta.

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
b)	No tener habilitados los servicios complementarios en la oportunidad correspondiente, de acuerdo a lo previsto en el punto 1.8 del contrato de concesión.	2	Por cada día que dure el incumplimiento.
c)	No disponer del equipamiento básico para prestar los servicios en la oportunidad que sea exigible de acuerdo a lo dispuesto en el Anexo 5 del contrato de concesión	2	Por cada día que dure el incumplimiento y por cada bus que incurra en dicha conducta.
d)	Adulteración del equipamiento embarcado y/o de la información registrada y transmitida por éste.	7	Por cada vez que se verifique la conducta.
e)	Adulteración del equipamiento instalado en terminales y/o de la información registrada y transmitida por éste.	7	Por cada vez que se verifique la conducta.
f)	Cualquier otro incumplimiento al contrato de concesión respecto de obligaciones relacionadas con los servicios complementarios, que no tenga prevista una sanción especialmente asignada en alguno de los literales anteriores de esta tabla.	1	Por cada vez que se verifique dicha conducta y/o por cada bus que incurra en ella y/o por cada día que dure el incumplimiento.

B.2.8 Incumplimiento de otras obligaciones

	Conducta	Nivel	Criterio de aplicación de la multa
a)	No dar cumplimiento a las instrucciones impartidas por el Ministerio, de acuerdo con lo establecido en el contrato de concesión, con exclusión de las instrucciones impartidas por el MTT en virtud de requerimientos de información.	2	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada día que dure el incumplimiento.
b)	Vulneración del límite máximo de subcontratación de servicios establecido en el contrato de concesión.	6	Por cada vez que se verifique la conducta.
c)	Instalar y/u operar una zona paga sin la autorización correspondiente.	2	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada día que dure el incumplimiento.
d)	Ejecutar, prestar o desarrollar una o más actividades conexas sin la autorización previa del Ministerio otorgada en la forma y términos previstos en la Cláusula 1 punto 1.3 del contrato de concesión.	2	Por cada vez que se verifique la conducta y por cada día que dure el incumplimiento.
e)	Infringir la obligación prevista en el punto 3.2.12 de la Cláusula 3 del contrato de concesión.	2	Por cada terminal y por cada día en que se verifique el incumplimiento.
f)	Cualquier otro incumplimiento al contrato de concesión, que no tenga prevista una sanción especialmente asignada en alguno de los literales anteriores de esta tabla, o en las tablas de los apartados B.2.1 a B.2.7.	1	Por cada vez que se verifique la conducta y/o por cada día que dure el incumplimiento y/o por cada bus que incurra en la conducta.

C. DE LA CADUCIDAD

La caducidad de la concesión podrá ser declarada fundadamente por el Ministerio en los siguientes casos de incumplimiento grave de las obligaciones del Concesionario:

C.1 Modificación del objeto social de la Sociedad Concesionaria sin contar con la autorización previa del Ministerio, salvo que se trate de una modificación destinada exclusivamente a incorporar o ajustar el objeto social al desarrollo de las actividades conexas previstas en el punto 1.3 de la Cláusula 1 del contrato de concesión.

C.2 Tener participación directa la Sociedad Concesionaria o sus accionistas mayoritarios (aquellos que posean más del 10% de las acciones) en la o las sociedades que presten servicios complementarios, salvo en los casos en que el Ministerio entregare la prestación de todo o parte de dichos servicios complementarios al Concesionario, conforme lo dispone el punto 1.8.6 de la Cláusula 1.

C.3 Cesión de la Concesión o del contrato de concesión, sin autorización previa y expresa del Ministerio.

C.4 Paralización de los servicios de transporte objeto del contrato de concesión. Se entenderá por paralización de los servicios, la ausencia de frecuencia en cualquiera de los servicios de transporte asociados a la Unidad de Negocio objeto del contrato de concesión, en los períodos punta, durante dos o más días consecutivos, ya sea respecto del mismo servicio o de servicios diferentes.

C.5 Abandono de los servicios de transporte objeto del contrato de concesión. Se entenderá por abandono de los servicios, la prestación de cualquiera de los servicios de transporte en condiciones de frecuencia menores o iguales al 50% de la frecuencia programada (medida en total de despachos diarios) y/o con una capacidad de transporte (medida en plazas-kilómetro) menor o igual al 50% de la capacidad de transporte programada, durante dos o más días consecutivos, ya sea respecto del mismo servicio o de servicios diferentes.

C.6 No cumplir oportunamente con la obligación de entregar, renovar, reemplazar o restituir, según corresponda, la Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato y/o la Garantía de Cumplimiento de las Obligaciones Laborales.

C.7 La presentación de antecedentes falsos o inexactos que afecten de manera relevante las principales condiciones económicas y operativas de la concesión.

C.8 Acumulación de multas, cuya aplicación se encuentre ejecutoriada, por un monto superior a doce mil unidades de fomento (12.000 UF) dentro de doce (12) meses corridos, es decir, los doce (12) meses inmediatamente anteriores a la fecha de cálculo. Para estos efectos no se contabilizarán las multas indicadas en el apartado B.2.5 respecto a la puesta en marcha de los servicios.

D. PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE SANCIONES Y MECANISMOS DE RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA

En caso de constatar la existencia de una conducta sancionable, el Ministerio formulará cargos al Concesionario conforme a lo dispuesto en el presente Anexo. El Concesionario tendrá cinco (5) días hábiles para presentar sus descargos.

En caso que el Concesionario solicite en sus descargos medidas probatorias, el Ministerio dará lugar a ellas o bien las rechazara con expresión de causa. Con todo, el término probatorio que se conceda no podrá ser superior a diez (10) días hábiles. Las pruebas rendidas se apreciarán en conciencia, conforme lo dispone la Ley N°19.880.

La resolución definitiva que se dicte deberá pronunciarse sobre las alegaciones y defensas del Concesionario y, aplicará la sanción, sobreseimiento o absolverá, según corresponda. El pronunciamiento anterior se hará dentro de los treinta (30) días 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.

En el caso de las multas, éstas deberán ser pagadas por el Concesionario 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) si habiéndose reclamado administrativamente de 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 se efectuará mediante la rebaja o disminución de los ingresos a que tenga derecho el Concesionario según lo dispuesto en la Cláusula 5 del contrato de concesión, en un cantidad equivalente al monto de la o las multas, calculado según el valor que tenga la unidad de fomento al día de efectuarse la respectiva rebaja. Con todo, el no pago de las multas ordenadas habilitará al Ministerio para el cobro de la Garantía de Fiel Cumplimiento del contrato de concesión, sin perjuicio de las demás acciones que fueren procedentes.

En el caso de la caducidad de la concesión, específicamente en lo que dice relación con sus efectos, entre ellos, las inhabilidades que afectarán al respectivo Concesionario para participar en futuros procesos de licitación de concesiones de uso de vías y servicios complementarios, se estará a lo dispuesto en el artículo 3° de la Ley N°18.696.

Las resoluciones dictadas durante el procedimiento regulado en el presente literal, deberán notificarse en el domicilio del Concesionario indicado en el contrato de concesión.

En todo lo no previsto en el presente literal, se aplicarán supletoriamente las normas establecidas en la Ley N°19.880.

ANEXO 8
DEL PERSONAL DESTINADO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

A. INTRODUCCIÓN

El Concesionario dispondrá del personal administrativo y de conducción en un número suficiente para los efectos de desarrollar los servicios objeto del contrato de concesión, respetando la normativa laboral y previsional que se encuentre vigente a la fecha de provisión de los servicios.

Si lo estima necesario y conveniente, el Concesionario además podrá contar con personal de apoyo que ejecute labores complementarias a la conducción de buses, como facilitar el acceso y salida del bus por parte de los usuarios con algún tipo de discapacidad o movilidad reducida, entregar información a los usuarios y velar por la validación del acceso al sistema de transporte, a bordo de buses o en zonas pagas.

B. EXIGENCIAS DEL PERSONAL DE CONDUCCIÓN

El personal de conducción deberá poseer licencia profesional de conductor clase A3 o su equivalente, según lo establecido en la Ley N°18.290 y sus respectivas modificaciones. Asimismo, deberá dar cumplimiento a las demás exigencias y normas que regulan la prestación de los servicios de transporte público remunerado de pasajeros, de conformidad a lo establecido en la Ley N°18.290, en el presente contrato de concesión y demás normas que regulan la actividad.

C. CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DE CONDUCCIÓN

El Concesionario deberá llevar a cabo planes de capacitación para el personal de conducción, en materias propias relacionadas con el desarrollo de la actividad, conducción eficiente, servicio al cliente y seguridad a bordo de los buses, a fin de tender a la profesionalización de la actividad y la mejora en la calidad en la prestación de los servicios de transporte.

Los planes de capacitación antes referidos deberán tener una duración de a lo menos cinco (5) días hábiles o cuarenta y ocho (48) horas anuales.

El valor de la capacitación será de cargo de la Sociedad Concesionaria, la que no podrá traspasarlo al personal de conducción, lo cual se entiende sin perjuicio del posible financiamiento que pudiera obtener de otras fuentes.

D. SEGUROS

El Concesionario deberá cumplir lo prescrito en la Ley N°16.744, y además deberá contratar y mantener vigente, durante todo el período del contrato de concesión, un seguro para el personal de conducción y de apoyo si corresponde, que cubra como mínimo los riesgos y montos de cobertura que se definen en la siguiente Tabla.

Tabla 1

Seguros del personal de conducción (y de apoyo, si corresponde)

Causa	Monto
Muerte causada por accidente laboral o enfermedad profesional	UF 600
Invalidez total y permanente causada por accidente laboral o enfermedad profesional	UF 400
Muerte por un acto delictual	UF 600
Desmembramiento	UF 600

Sin perjuicio de lo anterior, el seguro deberá contemplar a lo menos las condiciones establecidas en las pólizas inscritas en el Registro de Pólizas de la Superintendencia de Valores y Seguros bajo los códigos 292.136 y 294.017.

E. EQUIPAMIENTO DEL PERSONAL

El Concesionario se obliga a entregar al personal de conducción (y de apoyo, si corresponde), a su costo, el uniforme que deberá utilizar durante la jornada laboral, debiendo considerar la existencia de personal masculino y femenino, y contemplar la entrega de dos (2) uniformes, uno para la temporada de verano y otro para la temporada de invierno.

En las instalaciones destinadas al personal de conducción (y de apoyo, si corresponde), se deberá disponer de al menos un espacio habilitado para el descanso y alimentación del personal. En caso de haber personal de ambos sexos, se deberá contar además con servicios higiénicos separados y, si corresponde, vestidores separados.

F. RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO EN EL CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN LABORAL Y PREVISIONAL

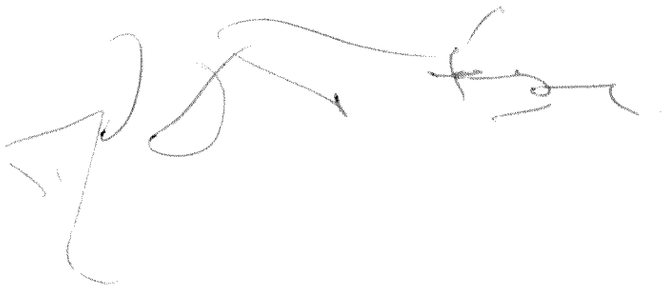
Para todos los efectos legales y obligaciones que se deriven del presente contrato de concesión, el Concesionario tendrá la responsabilidad total y exclusiva que la legislación laboral y de seguridad social le asignan en su condición de empleador del personal administrativo, de conducción y de apoyo. En especial, el Concesionario deberá observar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Código del Trabajo, en las leyes previsionales y de seguridad social, en las leyes, reglamentos y estatutos sobre prevención de riesgos, y demás aplicables a la operación del transporte urbano remunerado de pasajeros.

Asimismo, en el evento de subcontratar los servicios, el Concesionario será el único y exclusivo responsable ante el Ministerio, y ante las autoridades administrativas y judiciales competentes, del cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales a que se encuentre obligado el contratista respecto de sus trabajadores.

El Concesionario deberá observar y acreditar a requerimiento y satisfacción del Ministerio y de las demás autoridades competentes, el cumplimiento de las obligaciones previstas en el presente Anexo.

G. DE LAS MODIFICACIONES AL ANEXO

Sin perjuicio de las atribuciones para realizar ajustes y modificaciones previstas en los apartados anteriores, y con el objeto de asegurar la continuidad y calidad de los servicios de transporte, este Anexo podrá modificarse, total o parcialmente, por acuerdo entre las partes o producto de modificaciones en la normativa vigente.



ANEXO 9
DOCUMENTOS VARIOS

CONTENIDO

El presente anexo contiene los siguientes documentos:

A. Descripción de las relaciones entre variables del negocio en el marco del contrato de concesión

B. Mandato Mercantil - Proveedor de Servicios Complementarios de Administración Financiera

C. Contrato de Prestación de Servicios y Equipamiento Tecnológico

D. Declaración Jurada de la Sociedad Concesionaria, sobre el cumplimiento de la obligación de pago de las remuneraciones y cotizaciones previsionales de sus trabajadores.

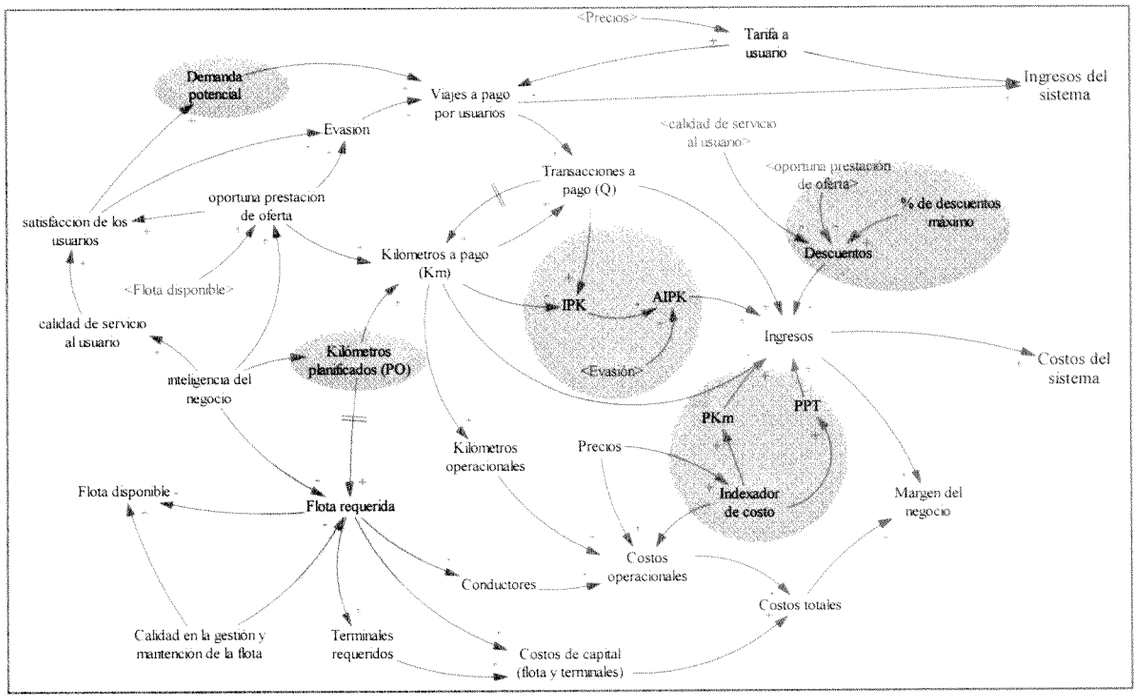
E Declaraciones y constancias relativas a los Contratos de Provisión de buses suscritos por el Concesionario y la sociedad brasilera Mercedez Benz do Brasil Ltda.

A. DESCRIPCIÓN DE LAS RELACIONES ENTRE VARIABLES DEL NEGOCIO EN EL MARCO DEL CONTRATO DE CONCESIÓN

Un eje central de las herramientas que normarán la prestación de servicios por parte de los operadores de transporte se basa en la definición de criterios precisos y claros, que permitan a cada uno de los actores entender su rol, responsabilidades y derechos.

En este contexto, es particularmente importante identificar los elementos que determinan el comportamiento del negocio en el tiempo y cómo estos elementos serán abordados a lo largo de la concesión, la que por su naturaleza debería adaptarse a las condiciones particulares de un servicio público de estas características. En la Figura 1[1] se describe lo que a juicio del Ministerio constituiría un marco coherente y consistente con este objetivo.

Figura 1
Descripción de las relaciones entre variables del negocio en el marco del contrato de concesión



Así planteado, el modelo anterior permite reconocer las siguientes relaciones:

[1] La dirección de las flechas señaladas describe la relación de efecto entre las diferentes variables y la polaridad (positivo [+], negativo [-] y neutro) describe la dirección de dicho efecto: a) positivo, implica un impacto en la misma dirección respecto de la variable independiente, ya sea el crecimiento o decrecimiento b) negativo, implica que el movimiento de la variable dependiente es contrario al movimiento de la variable independiente c) neutro, implica que el tipo de impacto no es único.

A.1 La *satisfacción de los usuarios*, además de ser un fin en sí mismo, impacta positivamente en una mayor *Demanda potencial* del Sistema.

A.2 La *satisfacción de los usuarios* depende, por su parte, de una *oportuna prestación de oferta*, así como de la *Calidad de servicio al usuario*. Esta última recoge no solo la disponibilidad de capacidad de transporte, sino también los elementos propios de la comodidad y estado de los buses.

A.3 La *inteligencia del negocio* opera como un mecanismo idóneo para contribuir a focalizar la operación en el usuario, función que correspondería tanto al Concesionario, para enfrentar adecuadamente las necesidades de transporte y calidad de servicio, como a la Autoridad, para velar por la integridad y coherencia del Sistema.

A.4 Por otra parte la *inteligencia del negocio* también permite un permanente control de los costos de capital (*Flota requerida* y *Terminales requeridos*, por ejemplo), así como de los *Costos operacionales* (que dependen fundamentalmente de los *Kilómetros operacionales* requeridos para capturar de manera eficiente la mayor demanda posible). Por ende, una reducción de costos por eficiencia impacta positivamente en el *Margen del negocio* del Concesionario, mientras que para la Autoridad representa una reducción de los *Costos del sistema* dada la mayor eficiencia en el uso de los buses y menores kilómetros.

A.5 En función de lo anterior, los *Ingresos del operador* se determinarían esencialmente por las *Transacciones a pago (Q),* las que dependerían de la calidad y cobertura del servicio prestado, así como del efecto directo de la reducción de la *Evasión*; esta reducción, a su turno, se podría lograr en parte cuando los usuarios están satisfechos o cuando no poseen incentivos para evadir producto del hacinamiento en buses o paraderos, entre otros factores.

Respecto de los elementos que permitirían eliminar riesgos exógenos y mitigar aquellos endógenos al sistema de transporte público, se distinguirían al menos los siguientes (destacados en verde en la Figura 1):

A.6 Desde la perspectiva del *Margen del negocio*, los operadores verían condicionada su estabilidad futura por posibles variaciones de la demanda (*Transacciones a pago (Q)*), riesgo que se verá mitigado mediante el mecanismo de ajuste de ingresos según el índice de pasajeros/kilómetro (*AIPK*).

A.7 También desde la perspectiva del *Margen del negocio*, los *Kilómetros operacionales* que involucrarían mayor costo para los operadores también serán reflejados en los costos del Sistema. En este mismo ámbito, la exposición a variaciones de precios será completamente reconocida mediante el *Indexador de costos*, eliminando este riesgo para los operadores.

A.8 Desde la perspectiva de los *Descuentos* vinculados a la *Oportuna prestación de oferta* y de *Calidad de servicio*, se establecen topes máximos que permiten acotar los riesgos del negocio y focalizar el accionar del Concesionario y Autoridad en el mejoramiento de la calidad.

A.9 Un cuarto elemento relevante en el equilibrio del Sistema se refiere al modelo de uso preferente de las vías, que permite a los diferentes operadores de transporte un grado acotado de flexibilidad, para incrementar el potencial de captura de demanda.

En función de lo recién expuesto, el modelo de contrato contiene equilibrios endógenos para la provisión de un servicio eficaz y eficiente. No obstante, para velar por el equilibrio de largo plazo del

negocio es necesario abordar cómo la Autoridad y el Concesionario asumirían el potencial impacto de otros dos elementos críticos: la *Flota requerida* y la *Tarifa a usuarios* (destacados en rojo en la Figura).

Conforme a lo señalado en el párrafo precedente, con el objeto de asegurar la mantención de las condiciones y supuestos bajo los cuales se estructuró el negocio, se contemplan instancias de revisión de precios a lo largo de la vigencia de la concesión. Estas instancias serán de dos tipos: programadas y excepcionales.

Las instancias de revisión implicarán modificaciones sólo en aquellos aspectos que correspondan a los ajustes de las variables económicas que definen el negocio. Para estos efectos, se especifican las directrices sobre las cuales se llevarán a cabo estas revisiones.

B. MANDATO MERCANTIL - PROVEEDOR DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

CONTRATO DE MANDATO MERCANTIL DE RECAUDACION, ADMINISTRACIÓN Y CUSTODIA

DE

[***] S.A.

COMO PROVEEDOR DE SERVICIOS DE TRANSPORTE

A

[***] S.A.

COMO "ADMINISTRADOR FINANCIERO TRANSANTIAGO"

ÍNDICE

CLAUSULA I CONSIDERACIONES GENERALES 8

CLAUSULA II MANDATO MERCANTIL 11

CLAUSULA III REMUNERACION DEL MANDATARIO. 12

CLAUSULA IV OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL AFT 13

CLAUSULA V VIGENCIA DEL CONTRATO 15

CLAUSULA VI DISPOSICIONES VARIAS 15

EN SANTIAGO DE CHILE, a [•] días de [•] de dos mil [•] ante mí, [•], Notario Público de Santiago, Titular de la Notaría número [•] de don [•], con oficio en [•], comparecen: por una parte, [•] S.A. (en adelante el "Concesionario" o el "Mandante"), Rol Único Tributario [•], representada, según se acreditará, por don[ña] [•], mayor de edad, [nacionalidad], [estado civil], [profesión], Cédula Nacional de Identidad número [•] y por don[ña] [•], mayor de edad, [nacionalidad], [estado civil], [profesión], Cédula Nacional de Identidad número [•], todos con domicilio para estos efectos en Santiago, [•], y; por la otra parte, Administrador Financiero de Transantiago S.A. (en adelante indistintamente el "Mandatario", el "Administrador Financiero de Transantiago" o el "AFT"), Rol Único Tributario [•], representado, según se acreditará, por don[ña] [•], mayor de edad, [nacionalidad], [estado civil], [profesión], Cédula Nacional de Identidad número [•] y por don[ña] [•], mayor de edad, [nacionalidad], [estado civil], [profesión], Cédula Nacional de Identidad número [•], todos con domicilio para estos efectos en Santiago, [•]; quienes acreditan sus identidades con las cédulas antes citadas, y exponen lo siguiente:

El Concesionario y el AFT podrán ser referidos individualmente como "parte" y colectivamente como "las partes."

CLÁUSULA I CONSIDERACIONES GENERALES

DEFINICIONES

Las palabras que se usan en el presente contrato tendrán el significado que para cada caso se indica a continuación, independientemente de su uso en singular o en plural, en género masculino o femenino, en mayúsculas o minúsculas, o en las formas y funciones gramaticales en que sean empleadas para la adecuada redacción, comprensión e interpretación de este contrato.

1.1. **Área Regulada**: Es el conjunto de vías, presentes y/o futuras, ubicadas al interior de la Provincia de Santiago y las comunas de Puente Alto y San Bernardo, que corresponde al radio urbano de la ciudad de Santiago, en adelante "Gran Santiago", establecido en la Resolución N°106, de 1995, de la Secretaría Regional Ministerial de Transportes y Telecomunicaciones de la Región Metropolitana, o en la que la modifique o reemplace.

1.2. **Contrato:** Corresponde al presente contrato de mandato mercantil celebrado entre el Concesionario y el AFT.

1.3. **Contrato AFT**: Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Administración Financiera de los Recursos del Sistema de Transporte Público de Pasajeros de la Ciudad de Santiago, celebrado entre el AFT y el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, en adelante "el Ministerio", con fecha 28 de julio de 2005.

1.4. **Contrato de Mandato Metro–AFT**: Contrato de Mandato Mercantil de Recaudación y Custodia suscrito el 12 de septiembre de 2005, entre el Administrador Financiero de Transantiago S.A. y la Empresa de Transportes de Pasajeros Metro S.A.

1.5. **Cuentas Bancarias del Sistema:** Son las cuentas corrientes bancarias abiertas por el AFT en su calidad de administrador de los recursos del sistema, a su nombre, y que son

administradas por el AFT en virtud del Contrato AFT, de las instrucciones que al efecto imparta el Ministerio.

1.6. **Cuentas Contables del Sistema**: Corresponden a las cuentas contables que deberá mantener el AFT con el objeto de registrar los distintos movimientos contables y financieros de los recursos del Sistema.

1.7. **Día Hábil:** Todos los días de lunes a viernes, ambos inclusive, excepto feriados.

1.8. **Operador de transporte:** Cualquier prestador de servicios de transporte público del Sistema.

1.9. **Proveedores de Infraestructura**: Son aquellas personas naturales o jurídicas que explotan infraestructura pública entregada en concesión por el Ministerio de Obras Públicas y/o el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, distintas de las vías tarificadas.

1.10. **Proveedor de Servicios Complementarios**: Es aquella persona jurídica designada por el Ministerio de conformidad a la normativa vigente, para la ejecución, prestación o desarrollo de uno o más de los servicios complementarios descritos en el punto 1.8 del contrato de concesión.

1.11. **Recursos del Sistema**: Es el conjunto de ingresos provenientes de la comercialización y carga del medio de acceso, así como aquellos correspondientes a las multas cursadas a los operadores de transporte y proveedores de los servicios complementarios –salvo aquellas multas que, de conformidad a la Ley N°18.696, sean a beneficio fiscal– y los eventuales aportes provenientes del Estado u otras personas naturales o jurídicas.

1.12. **Sistema de Transporte Público o Sistema:** Es el conjunto de concesionarios de uso de vías para la prestación de servicios de transporte público urbano remunerado de pasajeros mediante buses de la ciudad de Santiago, de los proveedores de servicios complementarios y quienes legalmente les sucedan en dichas funciones, así como cualquier otro proveedor de servicios de transporte público que opere al interior del área regulada y que se integre a través del medio de acceso.

1.13. **Usuario o Pasajero:** Persona que accede a los servicios de transporte público previo pago de la tarifa correspondiente, utilizando el medio de acceso definido en este contrato de concesión.

1.14. **Vías Tarificadas**: Es el conjunto de vías ubicadas al interior del área regulada, destinadas a la circulación de cualquier tipo de vehículo motorizado, por el uso de las cuales se debe pagar un peaje. Éstas pueden corresponder a vías entregadas en concesión de conformidad a lo dispuesto en el Decreto Supremo N°900, de 1996, del Ministerio de Obras Públicas, u otras.

ANTECEDENTES

a. Con fecha [•] de [•] de dos mil doce, de conformidad con la Ley N° 18.696, [•] S.A. suscribió con el Ministerio un Contrato de Concesión de Uso de Vías de la Ciudad de Santiago para la Prestación de Servicios Urbanos de Transporte Público Remunerado de Pasajeros Mediante Buses (en adelante el "contrato de concesión"). De conformidad a lo dispuesto en dicho contrato, el Concesionario tendrá derecho a percibir un pago por los servicios de transporte de pasajeros.

El contrato de concesión se inserta en el Sistema de Transporte Público de la ciudad de Santiago. Éste comprende, como condición necesaria para su funcionamiento, el desarrollo de los siguientes servicios complementarios:

- Emisión y comercialización del medio de acceso.
- Provisión de la red de carga del medio de acceso.
- Comercialización, provisión e instalación de los equipamientos necesarios para la validación y registro de las etapas de viaje.
- Administración de los recursos monetarios necesarios para el pago de la prestación de los servicios de transporte y servicios complementarios, y distribución de éstos entre los diversos integrantes del Sistema.
- Captura, procesamiento y distribución de la información de validación y posicionamiento generada por los servicios de transporte, necesarios para la gestión operativa del Sistema.
- Otros servicios complementarios que el Ministerio contrate o disponga, de conformidad con la normativa vigente.

El Sistema, en consecuencia, está conformado por un conjunto de operadores de transporte y proveedores de los servicios complementarios. La regulación, coordinación y supervisión del Sistema se encuentra radicada en el Ministerio. El adecuado funcionamiento del Sistema supone una correcta integración de todos los actores y una coherencia entre los actos y contratos que lo conforman.

b. El [•] de [•] de dos mil [•], de conformidad con las Bases de Licitación Pública del Contrato de Prestación de Servicios Complementarios de Administración Financiera de los Recursos del Sistema de Pasajeros de Santiago "Licitación AFT 2004", Administrador Financiero de Transantiago S.A. suscribió con el Ministerio el Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Administración Financiera de los Recursos del Sistema de Transporte Público (en adelante el "contrato AFT"). En el marco de dicho contrato, corresponde al AFT, entre otras funciones, administrar los recursos del Sistema, con el objeto de (i) pagar la remuneración que corresponde al Concesionario por la prestación de los servicios de transportes, previa aplicación de los descuentos, multas, y/o retenciones judiciales que correspondan; (ii) ejecutar los demás pagos que corresponda realizar de conformidad a lo dispuesto en el contrato de concesión, en particular, el pago de los proveedores de infraestructura y (iii) ejecutar los pagos que corresponden a los restantes prestadores de servicios de transportes y los proveedores de servicios complementarios, en los términos señalados en el presente contrato, en el contrato de concesión, en el contrato AFT y en los contratos suscritos con los demás proveedores de servicios complementarios del Sistema, si los hubiere.

c. Por medio del presente instrumento, y de acuerdo con lo establecido en los contratos anteriormente indicados, [•] S.A. designa al AFT, quien acepta, mandatario para el cobro, depositario, administrador y custodio de los recursos que le corresponden como Concesionario, para lo cual las partes convienen celebrar el presente contrato:

CLÁUSULA II MANDATO MERCANTIL

OBJETO DEL CONTRATO

Por este instrumento, [•] S.A. le encarga al AFT la recaudación de todos los recursos devengados por la prestación de sus Servicios de Transporte, de conformidad con lo dispuesto en el contrato de concesión, encargo que el AFT se compromete a cumplir con estricta sujeción al presente contrato, al contrato de concesión y al contrato AFT.

Para esos efectos, [•] S.A. viene en conferir un mandato al AFT, en adelante el "Mandato", para que AFT realice y ejecute todos y cada uno de los encargos descritos en las cláusulas de este instrumento. En virtud de lo anterior, el AFT, actuando a nombre y en representación de [•] S.A. (salvo autorización expresa y por escrito del mismo para que actúe como mandatario a nombre propio), queda facultado para cobrar y percibir de los Usuarios del Sistema el dinero que le corresponda a [•] S.A. por la prestación de sus servicios de transporte; depositar dichos recursos en las distintas Cuentas Bancarias del Sistema; realizar la cobranza judicial y extrajudicial de los pagos adeudados; efectuar liquidaciones periódicas para efectos de determinar los montos que le corresponden a [•] S.A. por los servicios de transporte prestados; operar las Cuentas Bancarias, corrientes, de depósito o de cualquier naturaleza, con facultad para depositar, girar contra esas cuentas, transferir fondos de conformidad al contrato AFT y protestar cheques y, en general, llevar a cabo toda clase de operaciones bancarias que no importen endeudamiento, pudiendo girar, aceptar, protestar, depositar, cobrar y percibir. Se excluye expresamente la facultad del AFT de efectuar inversiones con los recursos que le corresponden a [•] S.A.

PAGOS

Las facultades expresadas en la cláusula anterior, sólo podrán ejercerse con el único y exclusivo propósito de que AFT realice los pagos que le corresponden a [•] S.A. por (i) la prestación de sus servicios de transporte, (ii) los demás pagos que corresponda realizar de conformidad a lo dispuesto en el contrato de concesión, en particular, el pago de los Proveedores de Infraestructura, y (iii) los pagos que le corresponde realizar a los diferentes Proveedores de Servicios Complementarios en los términos señalados en los respectivos contratos de prestación de Servicios Complementarios.

Se deja expresa constancia que las sumas de dinero pagaderas a [•] S.A. y a los Proveedores de Infraestructura serán determinadas de conformidad al contrato de concesión, y calculadas, liquidadas y en definitiva depositadas, según el procedimiento que se señala en el contrato AFT. Los términos, condiciones y procedimientos establecidos en el citado Contrato AFT son elementos esenciales y determinantes para el otorgamiento del presente Mandato por parte de [•] S.A.

También se deja expresa constancia que las sumas de dinero pagaderas a los Proveedores de Servicios Complementarios serán calculadas, liquidadas y en definitiva depositadas, según lo establecido en el contrato AFT y en los respectivos contrato de prestación de Servicios Complementarios. Los términos, condiciones y procedimientos establecidos en los citados instrumentos son elementos esenciales y determinantes para el otorgamiento del presente

Mandato por parte de [•] S.A.

Se deja expresa constancia que, especialmente en cuanto tengan relación con las obligaciones que asume el AFT en la presente Cláusula, el Concesionario reconoce y acepta los términos del contrato de Mandato Metro–AFT.

FECHAS DE PAGO

Los pagos por la prestación de los servicios de transporte serán realizados por el AFT los días 10 y 25 de cada mes. En caso que el día 10 y/o el 25 del mes corresponda a un día no hábil, la fecha de pago se postergará hasta el primer día hábil siguiente.

Los kilómetros con derecho a pago realizados entre los días 1 y 15 de cada mes (mes M), ambas fechas inclusive, y las transacciones con derecho a pago registradas en los validadores del medio de acceso entre los días 1 y 15 de cada mes (mes M), ambas fechas inclusive, que fueren descargadas hasta el día 17 de dicho mes (mes M), se pagarán el día 25 del mes en curso (mes M).

Los kilómetros con derecho a pago realizados entre el día 16 y el último día de cada mes (mes M), ambas fechas inclusive, y las transacciones con derecho a pago registradas en los validadores del medio de acceso entre el día 16 y el último día de cada mes (mes M), ambas fechas inclusive, que fueren descargadas hasta el día 2 del mes siguiente (mes M+1), se pagarán el día 10 del mes siguiente (mes M+1).

Sin perjuicio de lo anterior, las transacciones con derecho a pago que fueren descargadas después de los días 17 ó 2 de cada mes, según corresponda de acuerdo a lo establecido en los párrafos anteriores, se pagarán en la liquidación más próxima a la fecha en que fueren informadas, utilizando el valor del PPT correspondiente a dicha liquidación.

Los costos por el uso de infraestructura concesionada en los términos estipulados en el punto 5.4.1.7, que se devenguen entre los días 1 y el último día de cada mes (mes M), ambas fechas inclusive, se pagarán al Proveedor de Infraestructura Concesionaria el día 25 del mes subsiguiente (mes M+2).

Adicionalmente, los pagos correspondientes a los servicios complementarios, excluidos los que correspondan al AFT, si los hubiere, se realizarán en las fechas previstas en los respectivos contratos de servicios complementarios.

Se deja constancia que [•] S.A. renuncia a solicitar giros o pagos en fechas distintas de las establecidas en el presente contrato, salvo en caso de mora o retardo del AFT.

Asimismo, se deja expresa constancia que, con el objeto de garantizar su obligación de realizar los pagos descritos, el AFT ha tomado las Boletas Bancarias de Garantía a favor del Ministerio individualizadas en el Contrato AFT.

CLÁUSULA III REMUNERACION DEL MANDATARIO.

Como retribución por los servicios prestados en virtud del presente contrato, el AFT recibirá mensualmente un monto equivalente a un 1,95% de los ingresos totales del Sistema por uso de

servicios de transporte (RTAFT), más IVA si procede, más los otros ingresos señalados en la Cláusula 49 del Contrato AFT. Todas estas remuneraciones serán pagadas al AFT con los recursos del Sistema, de conformidad al Contrato AFT, los días 24 de cada mes.

Para este efecto, [•] S.A. faculta al AFT para que previa instrucción del Ministerio se pague sus servicios, con cargo a los recursos disponibles del Sistema, un monto proporcional al uso que hace de los servicios del AFT, según la fórmula siguiente:

$$RAFT_{i,j} = \frac{IST_{i,j}}{\sum_{i=1}^{N} IST_{i,j}} \times RTAFT_j$$

Donde:

$RAFT_{i,j}$: Remuneración correspondiente al AFT asociada al Operador i para el mes j.

$RTAFT$: Remuneración Total del AFT según Cláusula 49 del Contrato AFT para el mes j.

$ISTi,j$: Ingresos por concepto de Servicios de Transporte del Operador i en el mes j.

N : Número total de Operadores de Servicios de Transporte a los que presta servicios el AFT.

CLÁUSULA IV OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL AFT

Sin perjuicio de las demás responsabilidades asumidas por el AFT para efectos de cumplir los encargos que se le han asignado en virtud de este contrato, el AFT asume las siguientes obligaciones adicionales:

(i) Realizar, con cargo a los recursos del mandante para los efectos de su liquidación y transferencia a [•] S.A, todos los actos que fueren necesarios para la preservación de los mismos y procediendo de acuerdo a las instrucciones contenidas en el presente instrumento y las que, de conformidad al mismo, [•] S.A. le imparta en el futuro.

(ii) Dar aviso inmediato a [•] S.A. de cualquier hecho o circunstancia comunicado por el Ministerio o que hubiese sido advertido directamente por el AFT, que afecte, perturbe o amenace de cualquier modo los bienes y derechos objeto del presente contrato.

(iii) Proporcionar a [•] S.A. simultáneamente la misma información que proporcione al Ministerio en relación a las materias a que se refiere este contrato.

(iv) Dar las facilidades que fueren necesarias a sólo requerimiento de [•] S.A., para que éste, o las personas que le indique, auditen las cuentas y operaciones a que se refiere este contrato, en horas de oficina definidas por [•] S.A. El Mandatario no podrá excusarse de esta obligación bajo pretexto alguno.

(v) Cumplir cabal y oportunamente con los encargos que constituyen la finalidad del contrato, realizando para ello los actos, contratos, operaciones, pagos, inversiones o negocios que se requiera. El AFT será responsable de adoptar todas las medidas y resguardos internos y externos para proteger el patrimonio de [•] S.A. objeto de este contrato, incluyendo, pero sin limitarse, a prácticas de seguridad, de contabilidad y de fiscalización que sean usuales para quienes administran dineros de terceros y, en

general, dar cabal cumplimiento a las obligaciones que le impone sobre el particular el contrato AFT.

(vi) Llevar el inventario y registro de los bienes y derechos objeto del contrato con la debida diligencia, debiendo preparar y remitir a [•] S.A. un informe diario, cada Día Hábil, del estado de las Cuentas Bancarias y Contables del Sistema.

(vii) Guardar reserva respecto de las operaciones, actos, contratos, documentos e información que se relacionen con [•] S.A., con los mismos alcances que la Ley General de Bancos y otras normas aplicables establecen para el secreto bancario.

(viii) Entregar al nuevo Mandatario, en los casos de sustitución, los bienes y derechos objeto del contrato.

(ix) Indemnizar y mantener indemne a [•] S.A durante la duración del contrato. Esta obligación comprende y se extiende a pagar a [•] S.A. los perjuicios en que éste incurra por incumplimiento de las obligaciones de AFT de acuerdo a este contrato, y mantener indemne y libre de todo daño y perjuicio [•] S.A. frente a acciones o demandas iniciada por terceros en contra del patrimonio de [•] S.A. que fuere objeto de este contrato y a sus accionistas, directores, funcionarios, agentes y empleados, provenientes de cualquier pérdida, reclamo, daño, sanción (incluyendo, sin limitarse a, cualquier responsabilidad que se le pretendiera hacer extensiva bajo cualquier norma de la legislación vigente) y gastos (incluyendo comisiones y gastos de asesoría) que se deriven del incumplimiento de las obligaciones de administración y custodia que contemple este contrato, los acuerdos suscritos o que se suscriban con relación al mismo.

(x) Indemnizar y mantener indemne a [•] S.A al término del contrato AFT. Esta obligación comprende y se extiende a pagar a [•] S.A. los perjuicios en que éste incurra por incumplimiento de las obligaciones de AFT al término del contrato AFT, perjuicios que se avalúan anticipadamente en el equivalente a UF XXXX divido por un factor N, donde N representa el total de Proveedores de Servicios de Transporte que haya firmado mandatos al AFT y que se encuentren vigentes al momento del incumplimiento.

(xi) Depositar en las Cuentas Bancarias del Sistema única y exclusivamente los recursos a que se refiere la Cláusula XX del Contrato AFT, obligándose a mantener tales recursos enteramente separados entre sí y separados respecto de los recursos del AFT. En la apertura y operación de tales cuentas el AFT deberá adoptar todos los resguardos para que siempre y en todo momento los recursos del Sistema no se confundan ni se integren a su patrimonio.

(xii) Responder por el correcto funcionamiento de los procesos de recaudación, contabilización, transferencia, distribución, liquidación y pago de los recursos del Sistema, sin que pueda invocar fallas o defectos de cualquier índole tanto propios como de sus proveedores, para excusarse en el cumplimiento oportuno de sus obligaciones.

(xiii) Pagar a los cesionarios del Concesionario las sumas que correspondan si éste, en ejercicio de lo dispuesto en los artículos 1901 y siguientes del Código Civil, cede total o parcialmente su derecho a los ingresos previstos en el contrato de concesión. Verificada y notificada que fuere la cesión de derechos, los pagos a favor del Concesionario a que hubiere lugar de acuerdo al contrato de concesión y solo hasta la suma indicada en la cesión de derechos, serán efectuados al cesionario o a quien éste debidamente faculte o designe para cobrar y percibir dicho monto.

(xiv) En general, cumplir con las demás obligaciones que la ley impone a los mandatarios, administradores o custodios.

El AFT será, siempre y en todo momento, responsable hasta de culpa levísima por los eventuales perjuicios que se pudieren ocasionar a [•] S.A., derivados de la celebración del presente contrato.

CLÁUSULA V VIGENCIA DEL CONTRATO

El presente contrato se mantendrá vigente mientas se mantengan vigentes, copulativamente, el Contrato AFT y el contrato de concesión.

CLÁUSULA VI DISPOSICIONES VARIAS

IDIOMA OFICIAL Y PLAZOS

El castellano será el idioma oficial para todos los efectos de este contrato.

Los plazos establecidos en este contrato serán de días corridos y en el evento de que alguno de ellos venciere un día sábado, domingo, feriado, 31 de diciembre o cualquier otro feriado bancario si lo hubiere, el plazo se entenderá automáticamente prorrogado para el siguiente día hábil.

AVISOS Y COMUNICACIONES ENTRE LAS PARTES

Para los fines previstos en el presente contrato, los avisos y comunicaciones entre las Partes se efectuarán por escrito y deberán ser enviados a los respectivos domicilios consignados en este instrumento, y se entenderán recibidos al tercer día siguiente a aquel en que hubieren sido depositadas en la Oficina de Correos correspondiente a su lugar de despacho. A contar de este día comenzarán a correr los plazos que fueren aplicables. Con todo, los avisos y comunicaciones podrán enviarse por escrito, por correo electrónico, de acuerdo con la información de contacto aquí indicada:

Concesionario	Representante - - - -
	Domicilio- - - - -
	Atención:
	Copia:
	Teléfono:
	Correo electrónico
AFT:	Representante- - -
	Domicilio - -
	Atención:
	Copia:
	Teléfono:
	Correo electrónico:

Cuando la comunicación o aviso se dirija mediante correo electrónico, se entenderá que éste ha sido entregado al día siguiente a aquél en que el correo electrónico fue enviado, y siempre que la parte que envía tal aviso despache una copia por carta certificada dentro de dos (2) días hábiles después de despachar el aviso por correo electrónico.

Cualquier cambio de representantes o de domicilio de las Partes deberá notificarse por carta certificada.

LEY APLICABLE E INTERPRETACIÓN

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

Las partes declaran expresamente que para los efectos del presente Contrato constituyen domicilio en la ciudad y comuna de Santiago, Chile.

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

1 Las divergencias que se produzcan entre las Partes con motivo de cálculos de las liquidaciones y pagos por concepto de (i) prestación de servicios de transporte, y (ii) remuneraciones que de conformidad al contrato [•] S.A. deba pagar a AFT, o viceversa, serán resueltas de conformidad al procedimiento general de reclamación o impugnación de liquidaciones a que se refiere el contrato de concesión.

2 Con excepción de lo expresado en el numeral precedente, todas las disputas o controversias que se produzcan entre las partes con motivo del presente contrato y sus efectos, sus documentos complementarios o modificatorios, ya se refieran a su interpretación, cumplimiento, validez, terminación o cualquier otra materia relacionada con los mismos, serán sometidas por las partes a la jurisdicción, conocimiento y resolución de un árbitro que fallará conforme a derecho en cuanto al fondo del asunto, pero que actuará como arbitrador en cuanto al procedimiento, sujetándose empero, a las normas que se indican en el presente numeral. Tal árbitro será designado por las partes de común acuerdo. El procedimiento arbitral, incluyendo las audiencias y reuniones, se llevará a cabo en la ciudad y comuna de Santiago de Chile. Si no se produjere acuerdo en esta designación dentro de los 10 días siguientes a la recepción de una comunicación enviada por la contraria solicitando la designación de un árbitro, conocerá de la disputa un panel de tres árbitros; cada parte designará a un árbitro y el tercer árbitro será designado por los árbitros elegidos por las partes. En el evento que los dos árbitros elegidos por las Partes no acuerden la persona del tercer árbitro dentro de los 10 días contados desde la fecha de designación del último de los dos árbitros anteriores, éste será designado conforme al Reglamento pertinente del Centro de Arbitrajes y Mediaciones de la Cámara de Comercio de Santiago, A.G., el cual consta de la escritura pública otorgada el 10 de diciembre de 1992 en la Notaría de Santiago de don Sergio Rodríguez Garcés, modificada por la escritura pública otorgada el 18 de Agosto de 1995 en la Notaría de Santiago de don Raúl Undurraga Laso, y que conocido y aceptado por las Partes, se entiende parte integrante de este contrato. Las Partes confieren poder irrevocable a la Cámara de Comercio de Santiago, A.G., para que, a solicitud de cualquiera de ellas, designe a este tercer árbitro de entre los integrantes del cuerpo arbitral del Centro de Arbitrajes y Mediaciones antes referido. El tercer árbitro presidirá el tribunal arbitral. El

Tribunal Arbitral así constituido fallará conforme a derecho en cuanto al fondo del asunto, y se someterá al Reglamento del referido Centro de Arbitrajes y Mediaciones en cuanto al procedimiento, y podrá acumular los procesos de que conozca, sea de oficio o a petición de Parte. El arbitraje se efectuará en idioma castellano, pero cualquier testigo cuyo idioma no sea el castellano podrá dar su testimonio en su idioma con traducción simultánea al castellano (correspondiendo los costos de traducción a la Parte que presente al testigo). Cada Parte del arbitraje soportará sus propias costas, incluyendo los honorarios de abogados, así como la mitad de los honorarios de los árbitros, salvo que los árbitros fallen que las costas del arbitraje, incluyendo los honorarios de abogados, se distribuyan de modo diferente. Todas las Resoluciones judiciales dictadas por el Tribunal Arbitral serán definitivas y obligarán a las Partes e incluirán las razones que motivan la decisión, las cuales también deberán comunicarse al Ministerio. Las Resoluciones podrán ser ejecutadas en cualquier tribunal competente con jurisdicción sobre las Partes. Por este acto, las Partes renuncian a todo derecho a ejercitar recursos en contra del fallo arbitral ante cualquier corte o tribunal, salvo a los recursos de queja y de casación en el fondo y en la forma establecidos por la legislación chilena. El Árbitro o el Tribunal Arbitral, según sea el caso, queda especialmente facultado para resolver todo asunto relacionado con su competencia y/o jurisdicción.

VARIOS

1 **Aceptación del contrato**: El AFT, a través de su representante autorizado que comparece en esta escritura, acepta expresamente para su representada el encargo y los términos que en virtud del presente Contrato se le otorga.

2 **Aceptación del contrato AFT, contrato Mandato Metro–AFT**: El Concesionario, a través de su representante autorizado que comparece en esta escritura, declara conocer y aceptar el Contrato AFT y sus Anexos y el contrato Mandato Metro–AFT.

3 **Renuncia y Excedentes**: El Mandante renuncia expresamente a los saldos que existan a su favor, en todo momento, en las Cuentas Bancarias 1 y 4 del Sistema. Además, renuncia expresamente a los saldos que existan a su favor en la Cuenta Bancaria 2 del Sistema al terminarse la concesión de vías del Mandante, siempre que no existan pagos pendientes a favor del Mandante según el esquema de remuneración del Mandante establecido en el contrato de concesión. Estas renuncias las efectúa en los términos del Artículo 12 del Código Civil.

4 **Sucesores Legales y Cesionarios**: Lo dispuesto en este Contrato será obligatorio para todas las partes de este instrumento y para sus respectivos sucesores legales y cesionarios.

5 **Fuerza Mayor**: el AFT no podrá invocar fuerza mayor o caso fortuito para liberarse o eximirse de sus obligaciones, en especial las de recaudación y pago, de conformidad a este Contrato.

6 **Gastos**: Todos los gastos del presente Contrato son y serán de cargo del AFT, renunciando desde ya a ejercer cualquier acción o derecho para percibir reembolso de los mismos.

7 **Ejemplares**: El presente contrato se firma en 5 ejemplares, quedando dos en poder de cada parte y uno en poder del Ministerio.

DE LOS ACCIONISTAS DE AFT

Presentes a este acto _____ [individualización accionistas de AFT], quienes declaran: conocer y aceptar el presente contrato, obligándose a no adoptar y procurar que sus directores no adopten, ningún acuerdo o resolución que importe o pueda importar un incumplimiento de las obligaciones de AFT bajo este contrato.

PERSONERÍAS

C. CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y EQUIPAMIENTO TECNOLÓGICO

ACUERDO

EN SANTIAGO DE CHILE, a ___ de_____ 2012, entre, _____, en adelante el "Concesionario de Uso de Vías" o el "Concesionario", Rol Único Tributario número _____-__, con domicilio para estos efectos en _____, comuna de _____ y; ADMINISTRADOR FINANCIERO DE TRANSANTIAGO S.A., en adelante indistintamente el "Proveedor de Servicios y Equipamiento", el "Administrador Financiero Transantiago" o el "AFT", Rol Único Tributario 99.597.320-0, con domicilio para estos efectos en Santiago, calle Monjitas número 392 oficina 901 y 902; quienes acuerdan lo siguiente:

CLÁUSULA 1 ANTECEDENTES

1.1. Con fecha _____de _____ de dos mil doce, el Concesionario suscribió con el Ministerio un Contrato de Concesión de Uso de Vías de la Ciudad de Santiago para la Prestación de Servicios Urbanos de Transporte Público Remunerado de Pasajeros Mediante Buses (en adelante el "Contrato de Concesión de Uso de Vías"), el cual fue aprobado por Resolución N° _____, de 2012, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

1.2. Por Resolución N°15, de 2004, del Ministerio, se aprobaron las "Bases de Licitación Pública del Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Administración Financiera de los Recursos del Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago y sus Anexos", (en adelante las "Bases de Licitación AFT 2004"), las cuales fueron modificadas por Resoluciones N° 24, N° 29 y N° 36, de 2005, todas del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

1.3. Con fecha 28 de Julio de 2005, en conformidad con las citadas Bases de Licitación AFT 2004, el Administrador Financiero de Transantiago S.A. suscribió con el Ministerio el Contrato AFT, el cual fue aprobado por Resolución Exenta N° 1853, de 2005, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

1.4. Que, de conformidad con lo establecido en las Bases AFT 2004 y sus Anexos y el Contrato señalado en el punto 1.3 anterior, el AFT tiene la obligación de la provisión, instalación, mantención y reposición de los sistemas, componentes y equipos que forman parte del Sistema de Acceso Electrónico y del Sistema de Apoyo a la Explotación de Flotas, así como también la prestación de los servicios de capacitación necesarios para la correcta operación de los Sistemas.

1.5. Con fecha [_____] de [_____] de 2006, el Concesionario suscribió con el AFT un Contrato de Prestación de Servicios y Equipamiento Tecnológico (en adelante, indistintamente el Contrato de Equipamiento).

CLÁUSULA 2 DECLARACIONES Y ACUERDO DE LAS PARTES

Las partes están de acuerdo en la necesidad de mantener en forma transitoria los servicios prestados por el AFT, bajo el actual esquema de Servicios Complementarios, con la finalidad de asegurar la transición gradual y exitosa de los servicios de transporte, bajo el modelo de integración tarifaria, financiera y tecnológica del Sistema de Transporte Público. En virtud de ello, las partes acuerdan lo siguiente:

2.1 Dar por reproducidas las cláusulas del Contrato de Prestación de Servicios y Equipamiento Tecnológico (Contrato de Equipamiento), suscrito entre el Concesionario y el AFT con fecha [_____] y sus posteriores modificaciones.

2.2 Los servicios tendrán validez y producirán sus efectos aún en caso de término por cualquier motivo del Contrato de Concesión de Uso de Vías suscrito entre el Concesionario y el Ministerio.

2.3 Las partes acuerdan extender la aplicación de la cláusula arbitral contenida en el Contrato de Equipamiento al presente acuerdo.

2.4 Sin perjuicio de lo señalado en los numerales 2.1 y 2.2 anteriores, las partes comparecientes acuerdan modificar el contrato en los siguientes términos:

a) Eliminar el literal (ii) de la Cláusula 5 - Vigencia del Contrato, del Contrato de Equipamiento.

b) Modificación de la Cláusula 10 del Contrato de Equipamiento, en el sentido que "el Concesionario declara que su flota está compuesta por un total de [_____] buses".

2.5 El presente instrumento se otorga en tres ejemplares, quedando uno en poder de cada parte y uno en poder del Ministerio.

_____	_____
pp. AFT S.A.	pp. Concesionario

D. DECLARACIÓN JURADA DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA, SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN DE PAGO DE LAS REMUNERACIONES Y COTIZACIONES PREVISIONALES DE SUS TRABAJADORES

DECLARACIÓN JURADA

Don [****], en su calidad de representante legal de la Sociedad Concesionaria [****], para los efectos de dar cumplimiento a las exigencias de información previstas en el artículo 3° *octies* de la Ley N°18.696, declara bajo juramento lo siguiente:

1) Que la Sociedad Concesionaria [****], durante el mes de [**] del año [**], ha cumplido cabalmente con sus obligaciones laborales y previsionales y, en consecuencia, ha efectuado el pago de la totalidad de las remuneraciones y cotizaciones previsionales y de salud que corresponden a sus trabajadores, hasta el último día del mes inmediatamente anterior al período informado.
2) Que la Sociedad Concesionaria [****], durante el mes de [**] del año [**], ha cumplido cabalmente con el pago de las primas de los seguros contratados para el personal de conducción.

_____

Representante Legal Sociedad Concesionaria

E. DECLARACIONES Y CONSTANCIAS RELATIVAS AL CONTRATO DE PROVISIÓN DE BUSES SUSCRITO POR EL CONCESIONARIO Y LA SOCIEDAD BRASILERA MERCEDES BENZ DO BRASIL LTDA.

a) El Concesionario declara que ha celebrado con la sociedad brasilera Mercedes Benz do Brasil Ltda. (en adelante, incluidos sus sucesores y cesionarios, "MBdB") un contrato (el "*Contrato Buses*"), en virtud del cual, sujeto a los términos y condiciones expresados en él, el Concesionario adquirió el derecho a usar para la prestación de servicios de transporte en el área regulada, ciento setenta y seis (176) buses marca Mercedes-Benz y asumió las obligaciones que en el *Contrato Buses* se establecen a favor de *MBdB*.

b) Las partes dejan constancia que el *Contrato Buses* corresponde a un Contrato de Provisión de aquellos definidos en el punto 4.3.4.3 del contrato de concesión, y le resultan aplicables todas las estipulaciones que allí se contemplan.

c) Los derechos y obligaciones que emanan del *Contrato Buses*, junto con los referidos ciento setenta y seis (176) buses, serán considerados bienes afectos y, en consecuencia, tales derechos, obligaciones y buses deberán inscribirse en el registro pertinente.

d) Si encontrándose inscritos como bienes afectos los buses así como los derechos y obligaciones que emanen del *Contrato Buses*, se pone término al presente contrato de concesión por cualquier causa legal o contractual, el MTT establecerá en las bases de licitación y/o en los contratos de concesión por todos aquellos períodos posteriores en que se presten los antes referidos servicios de transporte hasta el término de la vida útil de los buses prevista en el *Contrato Buses* y, en general, en cualquier instrumento jurídico en virtud del cual una persona adquiera el derecho a prestar servicios de transporte de pasajeros en lugar del Concesionario, que el nuevo proveedor del servicio de transporte que a cualquier título reemplace al Concesionario o futuros concesionarios que se designen hasta el término de la vida útil de los buses prevista en el *Contrato Buses*, respecto de todo o parte del área regulada, se obligue para con *MBdB* a adquirir todos y cada uno de los derechos y obligaciones que para el Concesionario establece el referido *Contrato Buses*.

   De este modo, el nuevo concesionario adquirirá en especial, pero no limitado a ello, el derecho a utilizar los buses respectivos para su servicio de transporte ya sea como cesionario de dichos derechos o por compra de los buses y, asumirá, por novación por cambio de deudor, cualquiera sea la fuente de la obligación, todas las obligaciones que emanan de dicho contrato de provisión de buses a favor de

MBdB, salvo en cuanto a las modificaciones que el nuevo concesionario y *MBdB* pudieren convenir.

El Ministerio acepta desde ya y se obliga a aceptar en cada oportunidad en que ello fuere necesario, que las condiciones financieras del *Contrato Buses* registradas como bienes afectos, esto es, el valor de las prestaciones a que tiene derecho *MBdB* y sus modalidades de pago, se mantendrán inalteradas, salvo acuerdo expreso de *MBdB*.

Con todo, las obligaciones que asume el Ministerio se encuentran sujetas a la condición que los buses se encuentren en buen estado de conservación atendida su antigüedad y uso. Se entenderá que se cumple esta condición si los programas y procedimientos de mantenimiento que establece el fabricante del bus se han efectuado en la forma y oportunidad prevista.

Para estos efectos, se deja constancia que *MBdB* ha prestado su consentimiento en el *Contrato Buses*, para la cesión a que se refiere el punto 5.4.2.7 de la cláusula 5 del contrato de concesión y para la declaración como bienes afectos de los buses objeto del contrato y de los derechos emanados del mismo.

e) El Concesionario declara, reconoce y acepta que la desafectación de los derechos y obligaciones que emanan de dicho contrato, requerirá del consentimiento previo y expreso de *MBdB*.

f) En caso que el Ministerio designe un Administrador Provisional en los términos previstos en la Ley N°18.696, hasta la fecha de término del periodo de su administración o el cumplimiento original del plazo de la concesión, lo que ocurra primero y sin perjuicio de las obligaciones pendientes que tenga el Concesionario saliente, quien seguirá siendo responsable de las mismas, dicho Administrador Provisional sólo podrá exigir el cumplimiento de los derechos emanados del *Contrato Buses* en cuanto cumpla con las condiciones establecidas en el mismo para su ejercicio.

g) Asimismo y sin perjuicio de lo dispuesto en el punto 5.4.2.7 del contrato de concesión, el Ministerio acepta cualquier subordinación que el Concesionario realice sobre sus propios derechos a cobrar y percibir las cantidades que le corresponda de conformidad al presente contrato, a la previa percepción por *MBdB* de los montos que le sean cedidos, si los hubiere.

En consecuencia, notificada y aceptada que sea una cesión de derechos en los términos previstos en el punto 5.4.2.7 del contrato de concesión y una subordinación de los derechos a cobrar y percibir las cantidades no cedidas, el MTT se obliga a instruir al prestador de servicios complementarios de administración financiera a que se refiere el punto 1.8.4 de la Cláusula 1 del contrato de concesión (o a aquella entidad que en cualquier tiempo la subrogue o reemplace) desde ya

para que pague quincenal y directamente a *MBdB*, la cantidad cedida, conforme a la subordinación antes referida.

h) El Ministerio establecerá en las bases de licitación y/o en los contratos de concesión por todos aquellos períodos posteriores en que se presten los antes referidos servicios de transporte hasta el término de la vida útil de los buses prevista en el *Contrato Buses* y, en general, en cualquier instrumento jurídico en virtud del cual una persona adquiera el derecho a prestar servicios de transporte de pasajeros en lugar del Concesionario, que el nuevo proveedor del servicio de transporte que a cualquier título reemplace al Concesionario o futuros concesionarios designados hasta el término de la vida útil de los buses, ceda a *MBdB* el derecho a cobrar y percibir del prestador de servicios complementarios de administración financiera a que se refiere el punto 1.8.4 de la Cláusula 1 del contrato de concesión, o quien lo suceda o reemplace, la cantidad que en virtud del *Contrato Buses* debe ser pagada a *MBdB*.

   Asimismo, el Ministerio se obliga a exigir que el perfeccionamiento de tal cesión, incluida la subordinación referida más arriba, en términos tales que permita que ella surta plenos efectos, sea un requisito previo sin el cual el futuro prestador de los servicios de transporte no pueda adquirir la concesión ni, en general, comenzar a prestar tales servicios ni gozar de derecho alguno a tal respecto.

   Las cesiones referidas precedentemente le serán oponibles al nuevo proveedor del servicio de transporte que reemplace al Concesionario o a futuros concesionarios durante la vida útil de los buses prevista en el *Contrato Buses* y respecto del área regulada, de conformidad con los artículos 1.901, 1.902 y siguientes del Código Civil.

i) Ninguna disposición contenida en otras cláusulas de este contrato de concesión o de sus anexos puede interpretarse en el sentido de afectar o reemplazar lo dispuesto en esta sección E de este anexo.