APRUEBA PROCEDIMIENTO DE USO DE TARJETA BIP!

SANTIAGO 17 DIC 2013

RESOLUCIÓN EXENTA Nº 3107

Vistos: La Ley N°18.696; los Decretos con Fuerza de Ley N°343, de 1953, y N°279, de 1960, ambos del Ministerio de Hacienda; el Decreto Ley N°557, de 1974, del Ministerio del Interior; la Ley N°18.059; el Decreto con Fuerza de Ley N°1/19.653, que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N°19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos; la Resolución N° 287, de 21 de diciembre de 2012, conjunta del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y el Ministerio de Hacienda, que aprobó el Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Emisión y Post Venta del Medio de Acceso y Provisión de Red de Comercialización y Carga de Cuotas de Transporte en los Medios de Acceso al Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago, suscrito entre el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y la Empresa de Transporte de Pasajeros Metro S.A.; la Resolución N° 285, de 2012, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y Ministerio de Hacienda, que aprueba el Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Administración Financiera de los Recursos del Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago, suscrito entre el AFT y el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones; la Resolución N° 286, de 2012, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y Ministerio de Hacienda, que aprueba el Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Provisión de Servicios Tecnológicos para el Sistema de Transporte Público de Santiago, suscrito entre el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y SONDA S.A.; la Resolución N° 288, de 2012, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y Ministerio de Hacienda, que aprueba el Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Provisión de Servicios Tecnológicos para el Sistema de Transporte Público de Santiago, suscrito entre el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones e INDRA S.A.; la Resolución N°1.600 de la Contraloría General de la República, y la demás normativa aplicable.

Considerando:

1. Que, con fecha 14 de Diciembre de 2012, y sobre la base de la facultad establecida en la Ley N° 18.696, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, en adelante el "Ministerio", suscribió con la Empresa de Transporte de Pasajeros Metro S.A., en adelante "METRO", el "Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Emisión y Post Venta del Medio de Acceso y Provisión de Red de Comercialización y Carga de Cuotas de Transporte en los Medios de Acceso al Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago", en adelante indistintamente el "Contrato" o el "Contrato METRO", el cual fue aprobado mediante la Resolución N° 287, de 21 de diciembre de 2012, conjunta del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y Ministerio de Hacienda.

2. Que, de conformidad al Contrato METRO, los servicios complementarios encomendados a dicho proveedor

SS 37551

comprenden, entre otras funciones: (i) la emisión y distribución del Medio de Acceso; (ii) la provisión, operación y administración de la Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público de Pasajeros de la ciudad de Santiago, en adelante "Sistema Transantiago"; y los Servicios de Post-Venta asociados a la utilización del Medio de Acceso.

3. Que, en conformidad a los servicios complementarios mencionados precedentemente, corresponde a METRO S.A. atender y resolver los distintos requerimientos que planteen los usuarios del Sistema Transantiago en relación con la adquisición, carga y uso de la Tarjeta bip! como medio de acceso y pago al Sistema Transantiago.

4. Que en virtud de las facultades de regulación, ordenación y supervisión de los servicios complementarios que corresponden al Ministerio de conformidad a las normas citadas en el Visto, esta autoridad administrativa definió en el Contrato METRO y en los demás contratos de prestación de servicios complementarios mencionados en el Visto una serie de reglas aplicables a la adquisición, carga y uso de la Tarjeta bip! y de las Cuotas de Transporte contenidas en ella.

5. Que, para velar por la adecuada prestación de los servicios complementarios del Sistema Transantiago, particularmente de aquellos que corresponden a METRO S.A., y con el fin de ofrecer un mejor servicio a los usuarios del Sistema Transantiago, resulta necesario establecer un procedimiento de uso de la Tarjeta bip!, que determine los términos y condiciones que METRO S.A. deberá cumplir al proveer a los usuarios el servicio de Post-Venta de la Tarjeta bip!.

Resuelvo:

1.- **APUÉBASE** el Procedimiento de uso de la Tarjeta bip! que a continuación se transcribe:

Procedimiento de uso Tarjeta bip!

El presente procedimiento, tiene por objeto establecer los términos y condiciones de uso y funcionamiento de la Tarjeta bip! como medio de acceso y pago al Sistema Transantiago.

1. Antecedentes.

Con fecha 14 de diciembre de 2012, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones ("Ministerio") y METRO celebraron el Contrato de Prestación de los Servicios Complementarios de Emisión y Post-Venta del Medio de Acceso y Provisión de Red de Comercialización y Carga del Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago, ("Contrato MTT-Metro"), en virtud del cual Metro, se obligó a prestar los servicios complementarios descritos en la cláusula séptima del mismo, relativos a la Emisión y Post-Venta del Medio de Acceso al Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago y Provisión de Red de Comercialización y Carga de Cuotas de Transporte.

En virtud de lo anterior, a contar del día 01 de septiembre de 2013, Metro se hizo cargo de las funciones relacionadas con la emisión y comercialización del Medio de Acceso (fabricación y venta de Tarjeta Bip!) y el servicio de atención al cliente, lo que hace necesario establecer el presente Procedimiento, en reemplazo del anterior "Reglamento de uso de la Tarjeta bip!".

2. La Tarjeta bip!

La Tarjeta bip!, es el medio de pago que permite acceder a los servicios de transporte público de pasajeros del Sistema Transantiago, tanto en buses como en el Metro de Santiago.

Se trata de una Tarjeta que contiene un chip electrónico capaz de almacenar Cuotas de Transporte, las que pueden ser utilizadas para acceder y pagar los servicios de transporte público de pasajeros del Sistema Transantiago.

Las "Cuotas de Transporte", son la unidad contable en la cual se registra el valor contenido en cada Tarjeta bip!, para ser utilizadas exclusivamente para el pago de las tarifas de acceso al Sistema Transantiago. En consecuencia, el saldo de la Tarjeta bip! está expresado en Cuotas de Transporte y no en pesos.

Para efectos de lo anterior, una (1) Cuota de Transporte, equivale a un peso ($1) moneda nacional de curso legal en Chile.

Toda Tarjeta bip! tiene impreso un número único, (N° bip! o número bip!), el cual permite individualizar e identificar la respectiva Tarjeta.

3. Tipos de Tarjeta bip!:

3.1. Tarjeta bip! al Portador: Son aquellas Tarjetas que no contienen datos personalizados de su propietario, cuya función exclusiva consiste en permitir el uso de los servicios de transporte, y que se pueden adquirir en la red de Centros bip!, Boleterías de las estaciones de Metro y demás lugares que Metro determine e informe específicamente en la página web www.tarjetabip.cl

Este tipo de Tarjetas, debido a su condición de "al portador", no permiten su bloqueo por robo o extravío, ni la recuperación de las Cuotas de Transporte contenidas en la Tarjeta robada o extraviada.

La tarjeta bip! al Portador y/o las Cuotas de Transportes contenidas en ella podrán ser inutilizadas en caso que no sea posible establecer la adquisición de la Tarjeta y/o carga de las Cuotas de Transporte contenidas en ella, de acuerdo a lo señalado en los numerales 4.7 y 10. de este procedimiento. En tal caso, la eventual recuperación de las Cuotas de Transporte contenidas en la Tarjeta inutilizada quedará sujeta a lo establecido en el punto 10 de este procedimiento.

Las Tarjetas bip! Coleccionables, se asimilan en sus características a las Tarjetas bip! al Portador, por lo que toda referencia a éstas, para los efectos del presente procedimiento, se entenderá hecha a las Tarjetas bip! al Portador, salvo que se señale lo contrario.

El precio de las Tarjetas bip! al Portador será informado a los usuarios, a través de la red de puntos de venta de la Tarjeta bip! y será publicado en el sitio web www.tarjetabip.cl.

3.2. Tarjeta bip! Personalizada: Son aquellas Tarjetas que contienen datos personalizados del propietario y una foto en color del mismo, cuya función

exclusiva consiste en permitir el uso de los servicios de transporte, y que se puede adquirir en las Oficinas de Servicio al Cliente de la Tarjeta bip! u otras ubicaciones que específicamente determine e informe Metro. Lo anterior, sin perjuicio que, a futuro, este tipo de Tarjetas podría incorporar funcionalidades y/ o beneficios adicionales a los antes indicados, lo cual será informado en el sitio web www.tarjetabip.cl.

Este tipo de Tarjetas, permite su inutilización en caso que no sea posible establecer la adquisición y carga de las Cuotas de Transporte contenidas en ella, así como el bloqueo por robo o extravío, y la recuperación de las Cuotas de Transporte contenidas en la Tarjeta inutilizada, robada o extraviada, de acuerdo a las condiciones descritas en el punto 10. de este procedimiento.

El precio de la Tarjeta bip! Personalizada será informado a los usuarios, a través de la red de puntos de venta de la Tarjeta bip! y será publicado en el sitio web www.tarjetabip.cl.

3.3. Tarjeta bip! Bancaria: Son aquellas Tarjetas emitidas por entidades Bancarias (emisores debidamente autorizados por Metro) y que además de servir como medio de acceso y pago al Sistema Transantiago, pueden contener funcionalidades bancarias, las que son operadas por los respectivos bancos emisores y de su exclusiva responsabilidad.

Este tipo de Tarjetas, permite su inutilización en caso que no sea posible establecer la adquisición y carga de las Cuotas de Transporte contenidas en ella, así como el bloqueo por robo o extravío, y la recuperación de las Cuotas de Transporte contenidas en la Tarjeta inutilizada, robada o extraviada, de acuerdo a las condiciones descritas en el punto 10. de este procedimiento.

Tratándose de este tipo de Tarjetas bip!, la atención al cliente es prestada directamente por el banco emisor de la misma.

3.4. Tarjeta Nacional del Estudiante (TNE):

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

La TNE, permite su inutilización en caso que no sea posible establecer la adquisición y carga de la TNE y/o de las Cuotas de Transporte contenidas en ella, así como el bloqueo por robo o extravío, y la recuperación de las Cuotas de Transporte contenidas en la Tarjeta inutilizada, robada o extraviada, bajo las condiciones descritas en el punto 10. de este procedimiento.

Anualmente JUNAEB define el proceso de revalidación del beneficio escolar asociado a TNE y este es debidamente publicado en la página web www.tne.cl, siendo responsabilidad del usuario el informarse de las acciones y fechas asociadas a dicho proceso.

3.5. Tarjeta Multivía. Las Tarjetas Multivía son aquellas Tarjetas que fueron emitidas por Metro antes de la entrada en vigencia del Sistema Transantiago y que con motivo de la puesta en marcha del mismo, fueron incorporadas al Sistema, pudiendo ser actualmente utilizadas como medio de acceso y pago, tanto en buses como en el Metro, y poseen las mismas características, como medio de acceso y pago al Sistema Transantiago que una Tarjeta bip! al Portador, según lo descrito en el punto 3.1 precedente.

3.6. Tarjeta bip! Coleccionable: Las Tarjetas bip! coleccionables o de edición limitada, tienen las mismas características y funcionalidades que las Tarjetas bip! al Portador, según lo descrito en el punto 3.1. precedente, con la particularidad de que tienen un arte o diseño diferente y que, de tiempo en tiempo, pueden ser emitidas por Metro.

La emisión de estas Tarjetas es limitada, tanto en su cantidad como en el tiempo de su comercialización.

El precio de este tipo de Tarjetas y los lugares de comercialización, serán informados a través del sitio web www.tarjetabip.cl y en los lugares y medios que Metro defina al efecto.

4. Condiciones de uso de la Tarjeta bip!

Para acceder a los servicios de transporte público del Sistema Transantiago, es necesario que el usuario pague la tarifa correspondiente, mediante la realización del proceso de Validación, que se describe a continuación:

4.1. El usuario debe disponer de una Tarjeta bip!, adquirida y cargada a través de algún emisor o canal de distribución autorizado por Metro, los cuales se informan en la página web www.tarjetabip.cl y en el punto 7. del presente procedimiento.

4.2. La Tarjeta bip! debe disponer de un saldo suficiente de cuotas de transporte para pagar la tarifa correspondiente o, al menos, de un saldo igual o superior a cero para hacer uso del beneficio de Viaje de Emergencia en aquellos casos en que su uso por parte del usuario fuere procedente según lo señalado en el numeral 12. de este procedimiento.

4.3. Se debe acercar la Tarjeta bip!, por cualquiera de sus caras, a un Validador ubicado, ya sea en los torniquetes de la estaciones del Metro, a bordo de los buses y en las Zonas Pagas, durante el tiempo suficiente para que el Validador procese adecuadamente la información de la Tarjeta.

4.4. Una vez que se cumpla el tiempo suficiente para que el Validador procese adecuadamente la información de la Tarjeta bip!, en el visor o pantalla del Validador se desplegará el saldo disponible en la Tarjeta, que será equivalente al saldo anterior a la Validación, menos el valor de la tarifa asociada al viaje cuyo pago se realizó mediante la Validación respectiva. Lo anterior es sin perjuicio del beneficio de la Tarifa Integrada, según lo indicado en el punto 6. siguiente.

4.5. Tratándose de viajes en Metro, una vez realizada correctamente la Validación, se liberará el torniquete, permitiendo el ingreso del usuario al interior de los andenes, y en el caso de los buses, se iluminará el semáforo instalado a bordo del bus, con una luz verde.

4.6. Si la Tarjeta bip! no tiene saldo disponible suficiente para pagar la tarifa que corresponda y siempre que no sea aplicable el beneficio denominado Viaje de Emergencia, según lo definido en el punto 12 de este procedimiento, tratándose de Metro, el torniquete no se liberará y en buses, se iluminará el semáforo instalado a bordo del bus, con una luz roja.

Lo señalado en este punto respecto al proceso de Validación de la Tarjeta bip!, es aplicable a todas las Tarjetas.

4.7. En el evento que no fuere posible acreditar la adquisición y pago por parte del usuario de las Cuotas de Transporte cargadas en una determinada Tarjeta bip!, cualquiera sea su tipo, de conformidad a lo establecido en el numeral 4.1 anterior, Metro quedará habilitado para inutilizar dichas Tarjetas y/o Cuotas de Transporte. Lo anterior, se entiende sin perjuicio de la inhabilitación de la Tarjeta bip! o de Cuotas de Transporte que tenga lugar en los demás casos en que fuere procedente de acuerdo a lo establecido en el presente procedimiento.

5. Tarifas del Sistema Transantiago.

Las tarifas para acceder a los servicios de transporte público otorgados por el Sistema Transantiago, son informadas por el Ministerio, de acuerdo con las resoluciones del Panel de Expertos creado por la Ley N° 20.378, sin injerencia ni participación alguna de Metro. Hasta la fecha existen las tarifas diferenciadas para Adulto Mayor, Adulto, Estudiante Superior, Estudiante Media y Estudiante Básica. La información de tarifas se encuentra contenida en la página web www.tarjetabip.cl

El pago de la tarifa para hacer uso de los servicios de transporte público remunerado de pasajeros constituye una obligación del usuario, cuya infracción podrá ser sancionada de conformidad a lo establecido en la normativa vigente, y particularmente sobre la base de lo indicado en el artículo 200 de la Ley N°18.290, lo cual se entiende sin perjuicio de las sanciones penales que pudieren corresponder, las cuales serán investigadas por el Ministerio Público.

Ante un problema de mal cobro de tarifas, entendiendo por ello, el descuento de una cantidad de Cuotas de Transporte que no corresponde al valor de la tarifa vigente, si el usuario se dirigió a un centro de atención presencial para su resolución, y en caso de determinarse por parte de Metro la existencia del mal cobro reclamado, se deberá hacer entrega al usuario de un viaje de cortesía, junto con el reembolso que fuere procedente realizar para restablecer el saldo que corresponde a la Tarjeta de no mediar el error de cobro.

6. Beneficio de Tarifa Integrada.

El beneficio de Tarifa Integrada, en adelante la "Tarifa Integrada", corresponde a la realización de un viaje desde un punto de origen a uno de destino utilizando servicios de transporte diferentes y validando hasta tres etapas, esto es dos transbordos, siempre y cuando el tiempo entre la primera y la última validación no supere 120 minutos (Ventana Horaria).

En cada etapa del viaje integrado se podrán establecer tarifas de acceso o Primer bip! y de combinación diferenciadas, dependiendo de la etapa en que se produce la validación, si la validación ocurre en Buses o Metro y en el horario en que se produce la integración.

Un viaje integrado perderá su condición (quiebre de viaje integrado), cobrando la tarifa de Primer bip! nuevamente, en las siguientes condiciones:

a. Si al validar en la segunda o tercera etapa se supera el tiempo definido en la Ventana Horaria.

b. Si al validar dentro de la Ventana Horaria, se repite el uso de Metro en cualquiera de las tres etapas.

c. Si al validar dentro de la Ventana Horaria, se repite el uso del mismo código de servicio de bus, debidamente configurado en los validadores del bus por el Concesionario de Uso de Vías, en cualquiera de las tres etapas.

d. Si al validar dentro de la Ventana Horaria, se utiliza más de una vez el mismo bus o Zona Paga, o en grupo, esto es una misma Tarjeta bip! para más de un usuario.

e. Para el caso de las TNE, si se utiliza más de una vez la misma Zona Paga en forma consecutiva, además de quebrar el viaje integrado, la repetición de la validación dará lugar al cobro de tarifa Adulto.

f. Para el caso de las TNE, si se repite en forma consecutiva más de una vez el uso del mismo código de servicio de bus, debidamente configurado en los validadores del bus por el Concesionario de Uso de Vías, además de quebrar el viaje integrado, la repetición de la validación dará lugar al cobro de tarifa Adulto.

g. Para el caso de las TNE, si se utiliza más de una vez en la misma estación de Metro en forma consecutiva, además de quebrar el viaje integrado, la repetición de la validación dará lugar al cobro de tarifa Adulto.

Con todo, el Ministerio podrá modificar las condiciones de la Tarifa Integrada.

7. Carga de la Tarjeta

La Tarjeta bip!, cualquiera sea su tipo, de acuerdo a lo indicado en los puntos 2 y 3. precedentes, se carga mediante la adquisición de Cuotas de Transporte, ya sea en forma presencial o remota, así como a través de convenios existentes. La carga deberá ser realizada a través de alguna red o canal de comercialización dispuesto por Metro, cuya información se encuentra disponible en la página web www.tarjetabip.cl, o consultando al fono 800730073 opción 2 o al 6007300073 opción 2.

Al efectuar cualquier carga presencial de la Tarjeta bip!, Metro deberá entregar al usuario un comprobante o Voucher, el cual permitirá al usuario acreditar la transacción realizada, en el evento de plantearse algún reclamo en relación con el uso de la Tarjeta bip! o el saldo de Cuotas de Transporte disponibles en ella.

Tratándose de las cargas realizadas en forma remota y en el evento de plantearse algún reclamo en relación con el uso de la Tarjeta o el saldo de Cuotas de Transporte disponibles en la misma, el usuario podrá acreditar la operación realizada presentando el código o registro de identificación de dicha transacción.

Ante un problema de carga errónea, entendiendo por ello, toda inconsistencia entre el monto pagado por el usuario para la adquisición de Cuotas de Transporte y la cantidad de Cuotas de Transporte registrada en la Tarjeta, si el usuario se dirigió a un centro de atención presencial para su resolución, y en caso de determinarse por parte de Metro la existencia de carga errónea, Metro deberá hacer entrega al usuario de un viaje de cortesía y efectuará la carga que corresponda realizar para completar la cantidad de Cuotas de Transporte faltantes producto de la carga errónea.

La Tarjeta bip! puede ser cargada en cualquier momento, sin que sea necesario esperar a que su saldo sea igual a cero, y tiene un límite máximo de carga definido por la autoridad, que actualmente corresponde a $25.500.- en Cuotas de Transporte.

Asimismo, existe un monto de carga mínima de la Tarjeta bip!, el cual es informado por Metro en el sitio web www.tarjetabip.cl y en los puntos de venta.

De acuerdo a lo establecido en el Contrato MTT-Metro, las Cuotas de Transporte ya adquiridas y cargadas en una Tarjeta bip! por los usuarios, no son reembolsables en dinero bajo ninguna circunstancia.

7.1. Carga presencial:

La Tarjeta bip! puede ser cargada presencialmente en cualquier punto que forme parte de la red o canal de comercialización dispuesto por Metro.

La adquisición de Cuotas de Transporte, en los puntos señalados precedentemente, sólo puede efectuarse previo pago en dinero efectivo.

Para consultar sobre la ubicación de los puntos que forman parte de la red o canal de comercialización de Metro visite el sitio web www.tarjetabip.cl o consulte los teléfonos 600 730 00 73 o 800 73 00 73, ambos opción 2.

7.2. Carga remota:

Cualquier Tarjeta bip! puede cargarse mediante la adquisición no presencial de Cuotas de Transporte, conforme al procedimiento indicado en los puntos 7.2.1 y 7.2.2 siguientes.

Para operar con esta modalidad de carga es necesario que el usuario de la Tarjeta bip!, sea cliente de una institución con la cual Metro haya suscrito el respectivo acuerdo comercial, ya sea que dicho acuerdo haya sido suscrito directamente entre Metro y la respectiva institución, o a través de terceros.

7.2.1. Adquisición de las Cuotas de Transporte.

Metro dispondrá de los siguientes canales que permitan al usuario adquirir Cuotas de Transporte por vía remota:

a. A través de Internet. Mayor información en www.tarjetabip.cl.

b. A través de otros equipos dispuestos por Metro especialmente para este efecto, informados a través de la página www.tarjetabip.cl.

c. Vía telefónica. Llamando a los números de teléfono indicados en la página www.tarjetabip.cl.

d. En los cajeros automáticos:

Sólo podrán adquirir Cuotas de Transporte a través de cajeros automáticos, los clientes de los bancos con los cuales Metro haya suscrito los respectivos acuerdos comerciales, los que se encuentran informados en la página www.tarjetabip.cl.

El ingreso y verificación del número bip! de la Tarjeta al momento de realizar la adquisición remota de Cuotas de Transporte, es de exclusiva responsabilidad del

usuario de la misma, razón por la cual en caso de error en la digitación del número bip!, la operación de compra remota no puede ser reversada ni anulada.

7.2.2. Activación de la carga remota.

Una vez adquiridas las Cuotas de Transporte por vía remota, conforme a lo indicado en el punto 7.2.1 precedente, es necesario que, con anterioridad a su uso, se active dicha carga, mediante la inserción de la respectiva Tarjeta bip! en cualquier Infobip! o Tótem y Máquinas Autoservicio ("MAS") de Metro.

7.3. Convenios de Pos Pago:

El convenio Pos Pago, (Convenio) es un servicio que se contrata directamente con las entidades que Metro autorice para estos efectos, mediante la suscripción de uno o más instrumentos o mandatos, que habilitan al usuario para utilizar una Tarjeta sin tener que cargarla previamente en la forma indicada en los puntos 7.1 y 7.2 precedentes, mientras se encuentre vigente el Convenio, de manera tal que el usuario pague por los viajes realizados en forma posterior y con la periodicidad que establezca el Convenio suscrito por éste.

La entidad respectiva remitirá directamente al usuario, el estado de cuenta asociado al uso de los viajes realizados dentro del periodo de facturación respectivo.

En virtud del Convenio el usuario podrá realizar un número máximo de viajes por día. Una vez utilizado dicho máximo, la Tarjeta podrá ser usada para acceder a los servicios de transporte del Sistema Transantiago de conformidad a las reglas establecidas en los puntos 4. y 12. del presente procedimiento.

Independientemente de cuantos viajes se realicen durante un día determinado, al día siguiente, el usuario tendrá el número máximo de viajes integrados disponibles en su Tarjeta con cargo a su Convenio.

7.3.1. Procedimiento de suscripción y activación del Convenio.

Para operar con Convenio de Pos Pago, es necesario cumplir, al menos, el siguiente procedimiento.

a. Suscripción de Convenio.

   El usuario deberá suscribir directamente con el proveedor del Convenio, él o los documentos o mandatos en los términos y condiciones que este último requiera.

b. Procedimiento de activación del Convenio.

   Una vez suscrito el Convenio en los términos señalados en la letra a) precedente, éste deberá ser activado por el usuario mediante la inserción de la Tarjeta bip! respectiva en los equipos habilitados para dicha función, los que se encuentran detallados en la página www.tarjetabip.cl.

c. Renovación.

   Sin perjuicio de la vigencia o renovación del Convenio que el usuario acuerde con el proveedor del respectivo Convenio, el usuario deberá realizar el procedimiento descrito en letra b) precedente, en la oportunidad establecida en el Convenio respectivo.

7.3.2. Bloqueo y terminación.

El bloqueo y terminación del Convenio, debe ser solicitado directamente por el usuario ante el respectivo proveedor del Convenio, en los términos y condiciones señalados en el o los instrumentos indicados en la letra a) del punto 7.3.1 precedente.

7.3.3. Reclamos y consultas.

Los reclamos y consultas relativos a la suscripción del Convenio en conformidad a la letra a) del punto 7.3.1 precedente y a los procesos de facturación y otros temas comerciales, deberán realizarse directamente ante la entidad que opere el respectivo Convenio.

8. Vigencia de la Tarjeta bip!, suspensión y caducidad de las Cuotas de Transporte o de #RA (registro asegurado de carga remota).

8.1. Vigencia de la Tarjeta bip!

La vigencia de la Tarjeta bip! es indefinida, sin perjuicio de la suspensión y caducidad de las Cuotas de Transporte cargadas en ella.

8.2. Suspensión de las Cuotas de Transporte.

Transcurrido más de 1 (un) año contado desde la última carga o uso de la Tarjeta, sin que ésta sea usada o cargada, las Cuotas de Transporte contenidas en la respectiva Tarjeta quedarán suspendidas, esto es, no podrán ser utilizadas para pagar los servicios de transporte del Sistema Transantiago, mientras que la Tarjeta no registre una nueva carga dentro del año siguiente la fecha de la suspensión, en cuyo caso, el saldo de Cuotas de Transporte suspendidas se reactivará y sumará a la nueva carga efectuada.

8.3. Caducidad de las Cuotas de Transporte.

Transcurridos más de 2 (dos) años contados desde la última carga o uso de la Tarjeta, sin que ésta sea usada o cargada, se producirá la caducidad de las Cuotas de Transporte contenidas en la respectiva Tarjeta, las que quedarán irrevocablemente vencidas, no pudiendo ser utilizadas para pagar los servicios de transporte del Sistema Transantiago.

Igual plazo se aplicará para la caducidad de los Registros Asegurados (#RA), cuando no hayan sido descargados en un Medio de Acceso.

Producida la caducidad de las Cuotas de Transporte cargadas en una determinada Tarjeta o de #RA, no es posible solicitar su transferencia a otra Tarjeta ni el reembolso de las Cuotas de Transporte caducadas.

9. Cuidados de la Tarjeta

El cuidado de la Tarjeta es de exclusiva responsabilidad del usuario, por lo que todo daño físico producido en la Tarjeta como consecuencia de acciones tales como, pero no limitadas a, perforaciones, cortes, trizaduras, quiebres o pliegues, exposición al calor o a temperaturas extremas, exposición a elementos químicos corrosivos, ralladuras, presión excesiva, deberá ser soportado por el usuario propietario o portador de la Tarjeta afectada.

Aquellas Tarjetas que no permitan acceder al Sistema de Transporte Público de Santiago, por causas que no sean atribuibles al mal uso o cuidado por parte del usuario serán reemplazadas por una nueva, sin costo para el usuario. Asimismo, en tal caso, Metro hará entrega al usuario de un viaje de cortesía.

10. Bloqueos y traspasos de saldo.

De acuerdo al punto 3. de este procedimiento, las únicas Tarjetas que admiten ser bloqueadas y traspasado su saldo en caso de robo o pérdida, son las Tarjetas Personalizadas, las TNE y las Tarjetas Bancarias.

Excepcionalmente, es posible traspasar el saldo de las Tarjetas al Portador en conformidad a lo señalado en el punto 10.6, siempre y cuando, sea técnicamente factible determinar el saldo en Cuotas de Transporte que estaba disponible en la Tarjeta afectada, a criterio de Metro, pero no es factible su bloqueo.

Sin perjuicio de lo anterior, en caso que la tarjeta bip!, cualquiera sea su tipo, fuere inutilizada por Metro, de conformidad a lo establecido en el numeral 4.7 anterior, no será posible realizar el traspaso de los saldos respecto de los cuales no se ha acreditado la adquisición y pago por parte del usuario de las Cuotas de Transporte, de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 10.7 siguiente.

10.1. Bloqueo y Traspaso de Saldo de la Tarjeta bip! Personalizada en caso de pérdida o robo:

Este servicio debe ser solicitado en cualquiera de las Oficinas de Servicio al Cliente de la Tarjeta bip!, mediante la suscripción de una solicitud de bloqueo.

La solicitud de bloqueo tiene un plazo máximo de tramitación de 24 horas, por lo que los usos de la respectiva Tarjeta dentro de las 24 horas siguientes a la solicitud, serán soportados por el usuario. Por lo anterior, corresponderá a Metro traspasar el saldo que registre la Tarjeta a las 24 horas siguientes a la solicitud de bloqueo.

El saldo disponible en la Tarjeta, considerando las transacciones realizadas hasta las 24 horas siguientes al ingreso de la solicitud de bloqueo, será traspasado a la nueva Tarjeta, a más tardar dentro de los 5 días hábiles siguientes al ingreso de la solicitud de bloqueo. Una vez efectuado este traspaso, es necesario que, con anterioridad a su uso, se active dicha carga mediante la presentación/inserción de la respectiva Tarjeta bip! en cualquier Infobip! o Tótem y MAS de Metro.

Para el caso de Tarjetas bloqueadas, que requieran traspaso de su saldo, el usuario deberá presentar una nueva Tarjeta operativa.

Una vez traspasado el saldo, la Tarjeta bloqueada no puede volver a ser utilizada como medio de acceso y pago en el Sistema Transantiago.

El servicio de Bloqueo y Traspaso de Saldo de la Tarjeta, tiene un precio de $300, el que se reajustará anualmente, lo que será informado en las Oficinas de Atención al Cliente y el sitio web www.Tarjetabip.cl.

En el caso que el usuario solicite traspasar el saldo de la Tarjeta y no disponga una de reemplazo, deberá adquirir una nueva Tarjeta, en las condiciones señaladas en el punto 3. de este procedimiento.

10.2. Traspaso de saldo de la Tarjeta bip! Personalizada en caso de falla no atribuible al usuario, correspondiente a reemplazo de Tarjeta bip! Personalizada.

En caso de falla de la Tarjeta bip! Personalizada no atribuible al usuario en conformidad al punto 9 precedente, se podrá solicitar este servicio en cualquiera de las Oficinas de Servicio al Cliente de la Tarjeta bip!, mediante la suscripción de una solicitud de reemplazo de Tarjeta. En estos casos el usuario deberá presentar su cédula de identidad y la Tarjeta en cuestión. Asimismo, en tal caso, Metro hará entrega al usuario de un viaje de cortesía.

En dichas oficinas se le entregará al usuario una nueva Tarjeta de las mismas características y el saldo disponible, será traspasado a la nueva Tarjeta, dentro de los 5 días siguientes al ingreso de la solicitud. Una vez efectuado este traspaso, es necesario que, con anterioridad a su uso, se active dicha carga mediante la presentación/inserción de la respectiva Tarjeta bip! en cualquier Infobip! o Tótem y MAS de Metro.

10.3. Bloqueo y Traspaso de Saldo de Tarjetas bip! Bancarias, en caso de pérdida o robo.

El servicio de bloqueo y traspaso de saldo en caso de pérdida o robo de este tipo de Tarjetas debe solicitarse directamente al banco emisor de la misma, para que éste trámite directamente con Metro el bloqueo y traspaso de saldo.

La solicitud de bloqueo tiene un plazo máximo de tramitación de 24 horas contadas desde que la institución emisora de la Tarjeta bip! Bancaria informe a Metro, por lo cual corresponderá a Metro traspasar el saldo que registre la Tarjeta a las 24 horas siguientes a la solicitud de bloqueo.

El traspaso de saldo se realizará dentro de las 72 horas contadas desde que la institución emisora de la Tarjeta Bancaria solicite el traspaso de saldo, siempre y cuando ésta haya informado a Metro los datos de la nueva Tarjeta emitida al efecto. Una vez efectuado este traspaso, es necesario que, con anterioridad a su uso, se active dicha carga mediante la presentación/inserción de la respectiva Tarjeta bip! en cualquier Infobip! o Tótem y MAS de Metro.

10.4. Traspaso de saldo de la Tarjeta bip! Bancarias en caso falla no atribuible al usuario.

En caso de falla de la Tarjeta bip! Bancaria no atribuible al usuario en conformidad al punto 9 precedente, el titular de la respectiva Tarjeta, deberá solicitar directamente al banco emisor, el traspaso del saldo de la misma.

El traspaso de las Cuotas de Transporte de la Tarjeta que presente fallas, se realizará en un plazo máximo de 5 días hábiles contados desde que el banco emisor solicita a Metro el traspaso, a la Tarjeta que el banco emisor informe. Una vez efectuado este traspaso, es necesario que, con anterioridad a su uso, se active dicha carga mediante la presentación/inserción de la respectiva Tarjeta bip! en cualquier Infobip! o Tótem y MAS de Metro.

10.5. Bloqueo y Traspaso de Saldo de las Tarjetas TNE.

10.5.1 En caso de pérdida o robo de una Tarjeta TNE el usuario deberá realizar una solicitud de bloqueo y traspaso de saldo directamente en las oficinas de JUNAEB, quien gestionará con Metro las acciones informadas anteriormente.

La solicitud de bloqueo tiene un plazo máximo de tramitación de 24 horas contadas desde que la JUNAEB informe a Metro, por lo que los usos de la respectiva Tarjeta dentro de las 24 horas siguientes a la solicitud, serán soportados por el usuario. Del mismo modo, los usos de la Tarjeta registrados pasadas las 24 horas de la solicitud, serán soportados por Metro.

10.5.2 En caso de daño no atribuible al usuario en conformidad al punto 9 precedente, el cambio se solicitará en cualquier Oficina de Servicio al Cliente de la Tarjeta bip!, llevando la documentación necesaria (Tarjeta en cuestión con beneficio vigente, Cédula de Identidad del solicitante, certificado de alumno regular vigente), de acuerdo a los términos y condiciones informados en el sitio web www.tarjetabip.cl. Asimismo, en tal caso, Metro hará entrega al usuario de un viaje de cortesía.

10.6. Traspaso de saldo Tarjetas bip! al Portador.

En caso de falla de la Tarjeta bip! al Portador no atribuible al usuario en conformidad al punto 9 precedente, se podrá solicitar el traspaso de saldo a una nueva Tarjeta bip! suministrada por Metro, siempre y cuando la Tarjeta cuyo traspaso de saldo se solicite se encuentre en buen estado físico, a juicio exclusivo de Metro. El traspaso de saldo se realizará dentro de los 5 días hábiles siguientes a la solicitud de reemplazo de la Tarjeta. El saldo a traspasar será el que se encuentre registrado en Metro al día hábil siguiente de la fecha de ingreso de la solicitud. Una vez efectuado este traspaso, es necesario que, con anterioridad a su uso, se active dicha carga mediante la presentación/inserción de la respectiva Tarjeta bip! en cualquier Infobip! o Tótem y MAS de Metro. Para acceder a este beneficio, es necesario que el usuario entregue la Tarjeta con falla a Metro.

En caso que la Tarjeta bip! portador se encuentre en mal estado físico como consecuencia de alguna de las acciones enumeradas referencialmente en el punto 9 precedente, el usuario podrá solicitar el traspaso de las Cuotas de Transporte existentes en la Tarjeta dañada, siempre y cuando sea técnicamente factible determinar el saldo existente en la respectiva Tarjeta. Para estos efectos, el usuario deberá presentar una Tarjeta bip! de reemplazo a su costo y entregar a Metro la Tarjeta con falla. El proceso de traspaso de saldo se realizará dentro los plazos establecidos en el párrafo anterior.

Este servicio se podrá efectuar en las Oficinas de Servicio al Cliente de Tarjeta bip! y en centros bip! con servicio de Tarjetas, mayor información se encuentra en sitio web www.tarjetabip.cl.

10.7 Inutilización de Tarjeta bip! y/o Cuotas de Transporte.

En caso que la Tarjeta bip! y/o las Cuotas de Transporte sean inutilizadas por Metro de acuerdo a lo señalado en el punto 4.7, previo a realizar cualquier proceso de traspaso de saldo o desbloqueo de Tarjeta, Metro deberá requerir al usuario el comprobante de carga que respalda la transacción anómala y que motivó la inutilización de la misma. Si dicho comprobante es exhibido, se podrá habilitar la Tarjeta o traspasar el saldo de Cuotas de Transporte, según corresponda.

En caso que no pueda acreditarse la adquisición y pago por parte del usuario de alguna de las Cuotas de Transporte, sólo podrá traspasarse el saldo que no presente transacciones anómalas a una nueva Tarjeta, para lo cual se deberá requerir una copia de la Cédula de Identidad del solicitante y el domicilio de éste.

En el caso de las TNE, adicionalmente, Metro deberá requerir la autorización de JUNAEB para habilitar el uso de la Tarjeta y/o Cuotas de Transporte inutilizadas, traspasar el saldo o para emitir una nueva TNE.

11. Reclamos, quejas y Sugerencias.

Los usuarios de Tarjetas bip!, podrán efectuar sus reclamos y sugerencias en las Oficinas de Servicio al Cliente, en el sitio web www.tarjetabip.cl y en el Call Center.

11.1. Oficinas de Servicio al Cliente de Tarjeta bip!.

Las Oficinas de Servicio al Cliente, tienen por objeto registrar los reclamos, quejas y sugerencias relativas a la Tarjeta bip!

Metro contestará los reclamos, quejas y sugerencias presentados en estas oficinas, dentro de 5 días hábiles contados desde la fecha de su formulación.

La ubicación actualizada de las Oficinas de Servicio al Cliente de la Tarjeta bip! se encuentra disponible en el sitio www.tarjetabip.cl y en los teléfonos 600 730 00 73 o 800 73 00 73, ambos opción 2.

11.2. Sitio Web www.Tarjetabip.cl.

A través del sitio web www.tarjetabip.cl, se pueden registrar reclamos y sugerencias relativas a la Tarjeta bip!

En el caso de reclamos relativos con la carga de la Tarjeta bip!, se deberá ratificar en cualquiera de las Oficinas de Servicio al Cliente de Tarjeta bip!, llevando el comprobante de carga, la Tarjeta en cuestión y la cédula de identidad de la persona que realiza la solicitud.

En el caso de reclamos relativos a usos de la Tarjeta bip!, no es necesario ratificarlos en forma presencial.

Metro contestará los reclamos dentro de 5 días hábiles contados desde su formulación.

11.3. Call Center.

A través de los números telefónicos 600 730 00 73 o 800 73 00 73, ambos opción 2, se pueden registrar reclamos, quejas y sugerencias.

En el caso de reclamos relativos con la carga de la Tarjeta bip!, se deberá ratificar en cualquiera de las Oficinas de Servicio al Cliente de Tarjeta bip!, llevando el comprobante de carga, la Tarjeta en cuestión y la cédula de identidad de la persona que realiza la solicitud.

En el caso de reclamos relativos a usos de la Tarjeta bip!, no es necesario ratificarlos en forma presencial, bastando sólo con registrar el reclamo en el call center.

Metro contestará los reclamos dentro de 5 días hábiles contados desde su formulación.

12. Viaje de Emergencia.

Todas las Tarjetas bip!, cuentan con un beneficio denominado "Viaje de Emergencia", otorgado por el Sistema Transantiago.

El Viaje de Emergencia permite que, en el evento que una Tarjeta bip! tenga un saldo insuficiente para el pago de la tarifa vigente para acceder a los servicios de transporte del Sistema Transantiago, y siempre y cuando el viaje se inicie dentro del horario informado en la página www.tarjetabip.cl, se podrá realizar un único viaje integrado, cuyo pago será descontado de la próxima carga que efectúe el usuario en la Tarjeta.

Este beneficio no rige para los viajes en Metro, por cuanto éste cuenta durante su horario de funcionamiento, con boleterías habilitadas para la carga de la Tarjeta bip!

Para mayor información sobre el horario y operación del Viaje de Emergencia visite el sitio web www.Tarjetabip.cl.

2.- NOTIFÍQUESE la presente resolución al AFT, SONDA S.A., INDRA S.A., METRO S.A. y JUNAEB y publíquese en extracto en el Diario Oficial.

3.- La presente resolución entrará en vigencia una vez que fuere notificada y publicada en extracto en el Diario Oficial.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN EXTRACTO

MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
MINISTRO
SUBSECRETARIA DE TRANSPORTES

PEDRO PABLO ERRÁZURIZ DOMÍNGUEZ
Ministro de Transportes y Telecomunicaciones

GHH/FBK/PPG/ROJ/EDLV/PASM

Distribución:
- Gabinete Sr. Ministro de Transportes y Telecomunicaciones.
- Gabinete Sra. Subsecretaria de Transportes.
- Fiscalía, Secretaría Ejecutiva Directorio de Transporte Público Metropolitano.
- Gerencia Clientes, Secretaría Ejecutiva Directorio de Transporte Público Metropolitano.