Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones

Gobierno de Chile

Decreto Exento N° 2950/2026 DTPR

Santiago, 14/08/2026

APRUEBA CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE RECAUDACIÓN ELECTRÓNICA PARA LA ZONA DE OPERACIÓN QUE COMPRENDE LOS PERÍMETROS DE EXCLUSIÓN DE LA ZONA URBANA DE LAS COMUNAS DE OSORNO, PUERTO MONTT, CASTRO Y QUELLÓN, DE LA REGIÓN DE LOS LAGOS Y DE LA ZONA URBANA DE LA COMUNA DE VALDIVIA, DE LA REGIÓN DE LOS RÍOS.

VISTO: Lo dispuesto en el Decreto Ley Nº 557, de 1974, del Ministerio del Interior; el Decreto con Fuerza de Ley Nº 279, de 1960 y el Decreto con Fuerza de Ley Nº 343, de 1953, ambos del Ministerio de Hacienda; la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, Nº 18.575, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el Decreto con Fuerza de Ley N° 1-19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; la Ley Nº 21.796, que fija el Presupuesto del Sector Público para el año 2026; la Ley N°18.696; la Ley N° 20.378; la Ley N°21.692; el Decreto N° 212, de 1992, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones; el Decreto N° 4, de 2010, de los Ministerios de Transportes y Telecomunicaciones y Hacienda, que Reglamenta el Programa de Apoyo al Transporte Regional; el Decreto Nº 19, de 2001, del Ministerio Secretaria General de la Presidencia, que faculta a los Ministros de Estado para firmar "por Orden del Presidente de la República"; los Decretos N° 45, de 2025 y N° 26, de 2026, ambos del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones; las Resoluciones N° 12, de 2020, N° 03, de 2021 y N° 37, de 2023, todas del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones; las Resoluciones Exentas N° 1459, N° 1903, N° 3532 y N° 3533, de 2016, N° 922, N° 923, N° 3508, de 2017, N° 464, N° 2879, de 2018, N° 148, y N° 2857, de 2019 y N° 608, de 2020, todas del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones; la Resolución N° 36, de 2024, de la Contraloría General de la República; y demás normativa aplicable.

CONSIDERANDO:

1. Que, los servicios de transporte público del país han experimentado notables cambios en las últimas décadas, tanto a nivel de servicios, como en el ámbito tecnológico. Esto último, como resultado de la adopción de diversas políticas públicas que orientan el quehacer del transporte público de pasajeros, el que no sólo debe propender al aseguramiento de la prestación de los servicios, sino también a que este posea estándares de calidad, eficiencia y seguridad que permitan una mejora progresiva de la experiencia de viaje de los usuarios del transporte público a lo largo de todo Chile.

2. Que, el organismo llamado a resolver la temática que envuelve al transporte público, es el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que analizando los servicios de transporte público remunerado de pasajeros que se prestan en el área, y examinados los efectos que ha producido la ejecución de los recursos que otorgó al Transporte la Ley N° 20.378, ha buscado estrategias y herramientas que permitan otorgar a los usuarios la prestación de un servicio más eficiente, y que permitan un mejor uso de los recursos que ha dispuesto la antedicha Ley.

Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones

Gobierno de Chile

3. Que, el artículo 3° sexies de la Ley N° 18.696, establece que, "*Los principios que inspiran la celebración y ejecución de los contratos de concesión en los casos indicados en el inciso segundo del artículo 3º, o de las resoluciones que establezcan perímetros de exclusión o condiciones de operación u otra modalidad equivalente, tendrán por finalidad satisfacer el interés público y deberán propender a la prestación de un servicio de transporte eficiente, seguro y de calidad y garantizarán la continuidad, permanencia y seguridad de los servicios de transportes".*

Añade la precitada norma que, "*La prestación de los servicios de transporte podrá comprender, asimismo, la contratación de los servicios complementarios para su operación que resulten necesarios para cumplir con dicha finalidad y que sean prestados por un tercero, tales como servicios tecnológicos, su desarrollo y otros asociados a su prestación; control de calidad, de administración financiera, de asistencia operacional, de información y atención de usuarios; y de provisión de buses para el sistema de transportes, entre otros. El Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones podrá contratar la prestación de los servicios complementarios en cualquier momento, lo que deberá realizarse mediante licitación pública en la que sólo podrán postular personas jurídicas.*".

4. Que, en este contexto, este Ministerio en el uso de sus facultades y en el marco de sus atribuciones, ha estimado necesario disponer de un servicio de recaudo electrónico de tarifas, el que se ha de implementar en el transporte público de pasajeros para la zona de operación que comprende los perímetros de exclusión de la zona urbana de las comunas de Osorno, Puerto Montt, Castro y Quellón, de la Región de Los Lagos y de la zona urbana de la comuna de Valdivia, de la Región de Los Ríos, para lo cual, los operadores de transporte han de otorgar las condiciones que resulten necesarias para la correcta implementación e instalación de los dispositivos a bordo de los buses que integran los servicios de transporte conforme a las obligaciones derivadas de los contratos de adscripción y otorgamiento de subsidio en los perímetros de exclusión que operan en los servicios de transporte público remunerado de pasajeros ya referidos.

5. Que, conforme lo anterior, mediante Decreto N° 45, de 2025, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, se aprobaron las Bases Administrativas y Técnicas de licitación para la contratación de los servicios de Recaudación Electrónica para el Transporte Público de Pasajeros para la Zona de Operación que comprende los Perímetros de Exclusión de la zona urbana de las comunas de Osorno, Puerto Montt, Castro y Quellón, de la Región de Los Lagos y de la zona urbana de la comuna de Valdivia, de la Región de Los Ríos, y se convocó al respectivo proceso de licitación para tales efectos, en adelante e indistintamente las "Bases de Licitación".

Luego, con fecha 29 de julio de 2025, se publicó el llamado y las Bases de Licitación en la página web de la División de Transporte Público Regional http://www.dtpr.gob.cl, en conformidad con lo previsto en el punto 1.5 de las Bases Administrativas de las Bases de Licitación.

6. Que, posteriormente, por medio de Resolución Exenta N° 4187, de 2025, de la Subsecretaría de Transportes, se aprobaron las respuestas a las consultas y a las solicitudes de aclaraciones presentadas respecto de las Bases de Licitación.

7. Que, seguidamente, mediante Decreto N° 26, de 2026, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, se declaró inadmisible la oferta presentada por el Consorcio "Ticketing Digital" y se adjudicó la licitación para la contratación de los servicios de recaudación electrónica para el transporte público de pasajeros para la zona de operación

Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones

Gobierno de Chile

que comprende los Perímetros de Exclusión de la zona urbana de las comunas de Osorno, Puerto Montt, Castro y Quellón, de la Región de Los Lagos y de la zona urbana de la comuna de Valdivia, de la Región de Los Ríos, al Consorcio denominado ”Kupos Los Ríos – Los Lagos”, compuesto por las sociedades Pasajebus SpA y Eycon Chile SpA, siendo notificado dicho acto administrativo con fecha 16 de marzo de 2026.

Cabe señalar que, en conformidad con lo dispuesto en el punto 1.1 de las Bases Administrativas de las Bases de Licitación, los integrantes del referido Consorcio, mediante documento denominado “Declaración de actuación conjunta y designación de mandatario especial” acompañado a su oferta, designaron a Amit Sodani como representante legal del consorcio, quien actuará en dicha calidad para todos los efectos derivados de la licitación y de la ejecución del contrato.

8. Que, conforme a lo anterior, con fecha 13 de mayo de 2026, este Ministerio suscribió con el consorcio “Kupos Los Ríos - Los Lagos”, el Contrato para la Prestación de los Servicios de Recaudación Electrónica para la zona de operación que comprende los Perímetros de Exclusión de la zona urbana de las comunas de Osorno, Puerto Montt, Castro y Quellón, de la Región de Los Lagos y de la zona urbana de la comuna de Valdivia, de la Región de Los Ríos, el que resulta necesario aprobar mediante el presente acto administrativo.

9. Que, a fin de velar por la correcta ejecución del contrato que por este acto se aprueba, y para efecto de lo dispuesto en su cláusula octava, relativa a la forma de pago, se deja constancia que la sociedad Pasajebus SpA, en su calidad de Coordinadora del consorcio “Kupos Los Ríos – Los Lagos”, será la responsable de la facturación de los servicios prestados, conforme a lo establecido en las Bases de Licitación y en el respectivo contrato.

10. Que, existe disponibilidad presupuestaria para proceder a la contratación referida.

DECRETO:

1°. APRUÉBASE el Contrato para la Prestación de los Servicios de Recaudación Electrónica para la zona de operación que comprende los Perímetros de Exclusión de la zona urbana de las comunas de Osorno, Puerto Montt, Castro y Quellón, de la Región de Los Lagos y de la zona urbana de la comuna de Valdivia, de la Región de Los Ríos, suscrito entre el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y el consorcio “Kupos Los Ríos – Los Lagos”, cuyo texto se transcribe a continuación:

“CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE RECAUDACIÓN ELECTRÓNICA PARA LA ZONA DE OPERACIÓN QUE COMPRENDE LOS PERÍMETROS DE EXCLUSIÓN DE LA ZONA URBANA DE LAS COMUNAS DE OSORNO, PUERTO MONTT, CASTRO Y QUELLÓN, DE LA REGIÓN DE LOS LAGOS Y DE LA ZONA URBANA DE LA COMUNA DE VALDIVIA, DE LA REGIÓN DE LOS RÍOS.

En Santiago, República de Chile, a 13 de mayo de 2026, entre el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, en adelante e indistintamente “el Ministerio”, representado por el Ministro, don Louis de Grange Concha, cédula nacional de identidad N° 12.487.883-7, ambos domiciliados en calle

Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones

Gobierno de Chile

Amunátegui N° 139, de la comuna y ciudad de Santiago; y el consorcio denominado "Kupos Los Ríos – Los Lagos", integrado por la sociedad Pasajebus SpA, R.U.T. N° 76.335.837-2 y por la sociedad Eycon Chile SpA, R.U.T. N° 76.797.679-8, representado por su mandatario especial don Amit Sodani, cédula nacional de identidad N° 23.877.346-6, domiciliados en Andrés Bello N° 2233, Oficina N° 1001, comuna de Providencia, Región Metropolitana, en adelante e indistintamente el "OPERADOR", vienen a suscribir el siguiente contrato:

PRIMERA: ANTECEDENTES Y OBJETO

En el marco de la directriz esencial de las actuales políticas públicas que orientan el transporte público de pasajeros, no sólo al aseguramiento de la prestación de servicios, sino también que este tenga estándares de calidad, eficiencia y seguridad que permitan una mejoría progresiva de la experiencia de viaje de las personas usuarias del transporte público a lo largo de todo Chile.

Que, el organismo llamado a resolver la temática que envuelve al transporte público, es el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que analizando los servicios de transporte público remunerado de pasajeros que se prestan en el área, y examinados los efectos que ha producido la ejecución de los recursos que otorgó al Transporte la Ley N° 20.378, ha buscado estrategias y herramientas que permitan otorgar a las personas usuarias, la prestación de un servicio más eficiente, y que permitan un mejor uso de los recursos que ha dispuesto la antedicha Ley.

En conformidad a lo establecido en la Ley N° 18.696, Artículo 3º sexies, de los principios de los servicios de transporte público remunerado de pasajeros, los principios que inspiran la celebración y ejecución de los contratos de concesión en los casos indicados en el inciso segundo del artículo 3º, o de las resoluciones que establezcan perímetros de exclusión o condiciones de operación u otra modalidad equivalente, tendrán por finalidad satisfacer el interés público y deberán propender a la prestación de un servicio de transporte eficiente, seguro y de calidad y garantizarán la continuidad, permanencia y seguridad de los servicios de transportes.

La prestación de los servicios de transporte podrá comprender, asimismo, la contratación de los servicios complementarios para su operación que resulten necesarios para cumplir con dicha finalidad, y que sean prestados por un tercero, tales como los servicios tecnológicos, su desarrollo y otros asociados a su prestación; control de calidad, de administración financiera, de asistencia operacional, de información y atención de usuarios y de provisión de buses para el sistema de transportes, entre otros. El Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones podrá contratar la prestación de los servicios complementarios en cualquier momento, lo que deberá realizarse mediante licitación pública en la que sólo podrán postular personas jurídicas. Adicionalmente, cuando no resulte posible implementar los nuevos servicios licitados de manera inmediata al término de los servicios anteriores, el Ministerio podrá contratar directamente con el proveedor vigente de servicios complementarios, siempre de forma transitoria y por el período que medie entre el término

del contrato anterior y la entrada en vigencia del nuevo contrato adjudicado. Lo anterior, fundado en razones de interés público y de buen servicio por un plazo que no puede exceder de dieciocho meses, prorrogable por un año. Por su parte, los prestadores de servicios de transporte público remunerado de pasajeros o los servicios regulados en el marco del artículo 5° de la ley N° 20.378 podrán contratar los servicios complementarios a que se refiere este artículo, de conformidad a los requisitos y condiciones que establezca el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones en las bases de licitación o en el acto administrativo correspondiente.

De acuerdo al proceso de modernización tecnológica del transporte público regional impulsado por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, se ha desarrollado un proceso concursal, destinado a la contratación de la prestación de los servicios de recaudación electrónica para la zona de operación que comprende los perímetros de exclusión de la zona urbana de las comunas de Osorno, Puerto Montt, Castro y Quellón, de la Región de Los Lagos y de la zona urbana de la comuna de Valdivia, de la Región de Los Ríos.

En el proceso licitatorio antes señalado, se adjudicó el servicio que a continuación se indica al Operador de Recaudo ya individualizado en el presente acto, el que deberá cumplir las disposiciones y exigencias que impone el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones que aprueba el pliego que regula este concurso; así como los demás instrumentos que se entienden formar parte integrante de las Bases Administrativas.

Conforme a los objetivos antes descritos, cabe señalar que el proceso concursal del que deriva el presente contrato, se adjudicó al operador "Consorcio Kupos Los Ríos – Los Lagos", cuyo objeto social corresponde a la actuación en forma conjunta de Pasajebus SpA y Eycon Chile SpA para participar en la licitación para la contratación de los servicios de recaudación electrónica para el transporte público
de pasajeros para la zona de operación que comprende los perímetros de exclusión de la zona urbana de las comunas de Osorno, Puerto Montt, Castro y Quellón, de la región de Los Lagos y de la zona urbana de la comuna de Valdivia, de la región de Los Ríos.

SEGUNDA: OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Mejorar la experiencia de las personas usuarias: Poder dotar a los servicios de transporte público que operan en el marco de la zona de operación que comprende los perímetros de exclusión de la zona urbana de las comunas de Osorno, Puerto Montt, Castro y Quellón, de la Región de Los Lagos y de la zona urbana de la comuna de Valdivia, de la Región de Los Ríos, en adelante "la Zona de Operación" o "el Sistema" con servicios de recaudación electrónica de vanguardia, que les permita a las personas usuarias del sistema mejorar su experiencia a bordo, entregándoles alternativas de pago más seguras, eficientes y flexibles.

Disponibilizar los servicios de recaudación electrónica en adelante "Recaudo" en el 100% de la flota de la Zona de Operación: Implementar la operación del servicio de recaudo electrónico en el 100% de las flotas de buses asociadas a la zona de operación comprendida en la zona de operación que comprende los perímetros de exclusión de la zona urbana de las comunas de Osorno, Puerto Montt, Castro y Quellón, de la Región de Los Lagos y de la zona urbana de la comuna de Valdivia, de la Región de Los Ríos, con la mayor celeridad posible, adoptando los procedimientos necesarios para ello. Lo señalado anteriormente implica, en definitiva, la eliminación gradual del dinero en efectivo como medio de pago a bordo de los buses de acuerdo a lo establecido en el punto 3.7 de las bases técnicas.

TERCERA: INSTRUMENTOS QUE RIGEN EL CONTRATO

Regirán el presente contrato los siguientes instrumentos:

1. Bases de la Licitación.

2. Aclaraciones y Respuestas, y Modificaciones y Rectificaciones a las Bases de Licitación y sus Anexos.

3. El respectivo contrato.

4. Oferta del Contratado.

Si durante la vigencia del contrato se produjeran diferencias en el cumplimiento de éste en cuanto a lo previsto en los diversos instrumentos que regulan esta materia, la controversia se resolverá a favor de lo contenido en aquel documento que, tratando del tema en cuestión, tenga prioridad de acuerdo al orden de precedencia establecido en la presente cláusula.

CUARTA: ZONA DE OPERACIÓN ASIGNADA

Al operador de recaudo contratado, se le ha asignado la operación de los servicios de recaudación electrónica asociados a la zona de operación que comprende los perímetros de exclusión de la zona urbana de las comunas de Osorno, Puerto Montt, Castro y Quellón, de la Región de Los Lagos y de la zona urbana de la comuna de Valdivia, de la Región de Los Ríos, en los cuales deberá dar cumplimiento a lo dispuesto en estas bases concursales y sus modificaciones.

QUINTA: OBLIGACIONES DEL OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE RECAUDACIÓN ELECTRÓNICA

Sin perjuicio de las obligaciones legales y normativas a las que debe sujetarse, el Operador de los servicios de recaudación electrónica, tendrá las siguientes obligaciones:

1) Prestar los servicios de recaudación electrónica, a lo menos con los estándares de calidad, permanencia, continuidad y seguridad exigidos en las respectivas Bases de licitación y en el presente contrato de prestación de servicio.

2) Velar por la calidad, continuidad de los servicios de recaudación electrónica y por su correcta, íntegra y oportuna ejecución, dentro del área de operación definida para la zona de operación que comprende los perímetros de exclusión de la zona urbana de las comunas de Osorno, Puerto Montt, Castro y Quellón, de la Región de Los Lagos y de la zona urbana de la comuna de Valdivia, de la Región de Los Ríos, además de las localidades anexas que se pudieran incorporar en el futuro al área de operación de los servicios de transporte en ambas regiones.

3) Cumplir con las normas legales, reglamentarias y contractuales que regulan la prestación de los servicios de recaudación electrónica, conforme a lo dispuesto en las respectivas Bases de Licitación y en el presente contrato.

4) Cumplir a cabalidad con todos los aspectos comprometidos en las respectivas Bases de Licitación y en la normativa vigente y/o futura que dicte el Ministerio o su contraparte técnica sobre las materias objeto de aquellas.

5) Adoptar las medidas necesarias para mejorar y/o restablecer la calidad de los servicios de recaudación electrónica, cuando no se alcancen los niveles o estándares exigidos en las respectivas Bases de Licitación.

6) Efectuar el control de la operación de los servicios de recaudación electrónica.

7) Cumplir y respetar las instrucciones y procedimientos que, permitan la implementación de los objetivos establecidos en las respectivas Bases de Licitación y la normativa vigente emanadas del Ministerio directamente o a través de la Contraparte Técnica.

8) Disponer y mantener en buenas condiciones de funcionamiento el equipamiento tecnológico embarcado, considerando sus mantenciones preventivas y correctivas.

9) Proporcionar al MTT, toda la información requerida directamente o que se solicite a través de la Contraparte Técnica, referida a la ejecución del presente contrato y que resulte relevante para su correcta y oportuna ejecución; en los plazos y formas que se indique en cada caso.

10) Otorgar libre acceso al personal que se desempeñe en el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, o a quien este determine, a todos los antecedentes que sean necesarios para su labor de fiscalización y control del cumplimiento de las obligaciones emanadas del presente contrato de prestación de servicios de recaudación electrónica.

11) Implementar sistemas de monitoreo del servicio que permitan una constante evaluación de su propio desempeño, recopilar y sistematizar la información que se obtenga en la operación, con el objetivo de anticipar incidencias o degradación del servicio. Compartir dicha información de forma oportuna e íntegra con el Ministerio o quien éste determine.

12) El operador de los servicios de recaudación electrónica deberá reportar al Ministerio, a través de la contraparte técnica, como éste defina, el estado de operación del servicio, con el objetivo de evaluar las variables de cumplimiento, performance de la operación y tasas de incidencias.

13) Contar con el personal capacitado en lo relativo a la operación de los servicios de recaudación electrónica, considerando personal idóneo para las tareas de instalación y mantención de hardware, operación de los sistemas informáticos y procesos administrativos asociados.

14) Constituir la sociedad que actúe como Administrador Financiero, según se detalla en las respectivas bases de licitación, y suscribir el contrato de acuerdo a lo establecido en el anexo N°6 de las bases de licitación.

15) En general, deberá dar cumplimiento a todas las obligaciones contenidas en las Bases de Licitación, aprobadas por el Decreto N° 45, de 2025, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, y aquellas necesarias para dar cumplimiento a los objetivos generales y específicos de la presente contratación.

16) El adjudicatario del servicio de recaudo electrónico contratado, que estará encargado de constituir la sociedad que actúe como Administrador Financiero (AF) para la zona de operación que comprende los perímetros de exclusión de la zona urbana de las comunas de Osorno, Puerto Montt, Castro y Quellón, de la Región de Los Lagos y de la zona urbana de la comuna de Valdivia, de la Región de Los Ríos, ha de incorporar en las sesiones de directorio del AF a un representante de los operadores de transporte por cada sistema regulado de transporte que integra la zona de operación contemplada en el presente contrato, quienes tendrán derecho a expresar opiniones, recibir informes financieros, contables y de fiscalización, lo anterior, en concordancia con lo establecido en el literal m) del punto 3.2.9 denominado "Administración financiera" de las bases de las que deriva el presente contrato.

Los representantes de los operadores de transporte deberán mantener la confidencialidad de toda la información a la que tengan acceso en virtud de su participación en la sesión del directorio del AF, a menos que la divulgación sea requerida por ley o por disposiciones contractuales preexistentes.

17) Efectuar los pagos correspondientes a los proveedores de servicios complementarios, de acuerdo a los términos y plazos establecidos en los contratos respectivos y en la normativa vigente; y

efectuar los pagos a los operadores de transporte y/o propietarios de vehículos, según la metodología de pago que el Ministerio determine mediante acto administrativo, conforme a lo indicado en el punto 3.2.9 de las bases técnicas.

SEXTA: DERECHOS

La regulación dispuesta en el presente documento considera el otorgamiento de los siguientes derechos al Operador de Servicios de Transporte en el marco de la
implementación del servicio de recaudo en la flota que opera para la ejecución del servicio de transporte y el recaudo de la tarifa por el uso de dicho sistema de transporte:

1) Percibir el pago del servicio de forma oportuna y conforme a los términos definidos en las respectivas bases de licitación y en el presente contrato de prestación de servicio.
2) Realizar propuestas para optimizar la eficiencia y calidad del servicio de recaudación electrónica.
3) Mantener continua comunicación con el MTT, a través de la contraparte técnica designada para tales efectos.
4) Ejercer los demás derechos que le confiere la normativa vigente y el contrato de prestación de los servicios de recaudación electrónica.

SÉPTIMA: NIVELES DE SERVICIO

A continuación, se incluyen los niveles de servicio (SLA, por sus siglas en inglés Service Level Agreement) mínimos requeridos para la operación del sistema de recaudo electrónico. Se entenderá como responsabilidad del operador de recaudo cualquier evento perteneciente a los principales sistemas y sus elementos, sean estos propios o externalizados.

Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones

Gobierno de Chile

A) DISPONIBILIDAD DEL SISTEMA

ID	INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO MÍNIMO[1]	FORMA DE MEDICIÓN[2]	DESCRIPCIÓN
1	**Disponibilidad de validadores**	100%	$SLA_1 = \frac{Tiempo\ total\ disponible\ (h)}{Tiempo\ total\ del\ mes\ (h)} \times 100$	Medición del up time de cada instrumento de validación. No se incluirá el tiempo transcurrido entre la falla y la disposición del bus por parte del prestador de servicio al personal técnico para su reparación. El tiempo total disponible y el tiempo total del mes corresponde sólo al horario de uso definido por el Ministerio, será medido en minutos y no considera tiempos de mantenimiento planificado.
2	**Disponibilidad servidores centrales**	100%	$SLA_2 = \frac{Tiempo\ total\ disponible\ (h)}{Tiempo\ total\ del\ mes\ (h)} \times 100$	Medición del up time de cada sistema. El tiempo total disponible y el tiempo total del mes corresponde a 7x24, será medido en minutos y no considera tiempos de mantenimiento planificado.
3	**Disponibilidad de sitio web y APP para la persona usuaria**	100%	$SLA_3 = \frac{Tiempo\ total\ disponible(h)}{Tiempo\ total\ del\ mes\ (h)} \times 100$	Medición del up time del sitio web y la App que disponen de de funcionalidades para el usuario final. El tiempo total disponible y el tiempo total del mes corresponde a 7x24, será medido en minutos y no considera tiempos de mantenimiento planificado.
4	**Disponibilidad de la comunicación entre los validadores y sistemas centrales**	100%	$SLA_4 = \frac{Tiempo\ total\ disponible\ (h)}{Tiempo\ total\ del\ mes\ (h)} \times 100$	Medición del up time de las comunicaciones entre los validadores y los sistemas centrales, imputables específicamente al Operador de Recaudo. El tiempo total disponible y el tiempo total del mes corresponde a 7x24, será medido en minutos y no considera tiempos de mantenimiento planificado.
5	**Ejecución de las Transferencias bancarias a los PST, asociadas a**	72 horas	$SLA_5 = \frac{72\ (h)}{Promedio\ Mensual\ (h)} \times 100$	El tiempo transcurrido de las transferencias bancarias a los PST y su respectivo informe, lo anterior, contado a partir de la utilización de los fondos en los

[1] En el caso del nivel de servicio mínimo medido en horas, estas corresponde a horas corridas.

[2] En el caso que el resultado final de un SLA pudiese ser mayor a 100%, se considerará un valor máximo igual a 100%.

	las Transacciones Exitosas			servicios de transporte dentro del servicio de recaudo.

Las actividades de mantenimiento planificados deberán ser informados por el proveedor de recaudo al Ministerio, de tal forma de procurar un proceso de aprobación y un registro para el cómputo de los tiempos asociados a cada indicador.

B) TIEMPO DE RESPUESTA A INCIDENCIAS

Ante un reporte de incidencia que afecta el normal funcionamiento de los servicios, los tiempos de respuesta y los tiempos de resolución del incidente serán los siguientes:

ID	INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO MÍNIMO[3]	FORMA DE MEDICIÓN[4]	DESCRIPCIÓN
6	**Resolución de incidencia con criticidad: ALTA**	6 horas	$SLA_6 = \frac{6(h)}{Promedio\ Mensual\ (h)} x100$	Incidencias criticidad alta: Problemas con los servicios críticos que generan indisponibilidad del servicio de transporte. Por ejemplo: -Caída de la Red de validación -Caída de la Red de venta -Caída de la Red de carga -Caída de los enlaces y redes de comunicación. -Situaciones que pongan en riesgo la seguridad del sistema.
7	**Resolución de incidencia con criticidad: MEDIA**	12 horas	$SLA_7 = \frac{12\ (h)}{Promedio\ Mensual\ (h)} x100$	Incidencias criticidad media: Problemas que no generan indisponibilidad del servicio de recaudo, pero que provocan retrasos en los procesos administrativos. Por ejemplo: -Retraso en pago a proveedores en el servicio de transporte. -Retraso en los procesos de Clearing.

[3] En el caso del nivel de servicio mínimo medido en horas, estas corresponde a horas corridas.
[4] En el caso que el resultado final de un SLA pudiese ser mayor a 100%, se considerará un valor máximo igual a 100%.

8	**Resolución de incidencia con criticidad: BAJA**	24 horas	$SLA_8 = \frac{24(h)}{Promedio\ Mensual\ (h)} x100$	Incidencias criticidad baja: Problemas que no generan indisponibilidad del servicio de recaudo, tampoco generan retraso en los procesos administrativos, pero si generan retraso o falta de atención a la calidad del servicio percibido. Por ejemplo: Retraso en resolver consultas, o errores detectados por parte de los usuarios del servicio de recaudo electrónico hechos a través de los canales formales, inclusive los comentarios realizados en los Store de descarga de la aplicación.

C) RED DE COMERCIALIZACIÓN Y CARGA

El Adjudicatario se hará responsable por el cumplimiento de los siguientes niveles de servicios relacionados con la venta y carga de medios de acceso:

ID	SERVICIO	NIVEL DE SERVICIO MÍNIMO	FORMA DE MEDICIÓN[5]	DESCRIPCIÓN
9	**Inventarios medios de acceso**	100%	$SLA_9 = \frac{Stock\ inventario + Stock\ Vendido}{Stock\ recepcionado} x100$	- Stock recepcionado: N° de medios de acceso entregados al sistema de recaudo por el emisor de medios de acceso. - Stock de inventario: N° de medios de acceso en inventario del sistema de recaudo - Stock vendida: N° de medios de acceso vendidos.
10	**Diferencias en recaudación por cargas**	100%	$SLA_{10} = \frac{Cantidad\ de\ dinero\ recargado}{Recaudación\ por\ recargas} x100$	- Cantidad de dinero recargado: Monto total diario en pesos de dinero registrado en sistema por recargas de medios de acceso. - Recaudación por recargas: Monto total diario de dinero recaudado en pesos por recargas al final de una jornada.

[5] En el caso que el resultado final de un SLA pudiese ser mayor a 100%, se considerará un valor máximo igual a 100%.

Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones

Gobierno de Chile

OCTAVA: FORMA DE PAGO

El presente contrato considera el pago por concepto de la prestación de los servicios de recaudación electrónica, desde la puesta en operación del mismo. El cual deberá iniciar en un plazo que no podrá superar un plazo máximo de 6 meses contado desde la fecha de total tramitación del acto administrativo que apruebe el presente contrato; salvo que, por razones fundadas y no imputables al adjudicatario, el Ministerio defina un plazo diferente, el cual deberá formalizarse por acto administrativo.

Las variables que conforman el valor a pagar corresponden al precio fijo por bus (PFB) el que consiste en el valor en pesos chilenos (IVA incluido), asociado a la implementación de los servicios de recaudación electrónica por cada unidad de bus, en segundo lugar, el porcentaje por fondos transferidos (PFT) conforme al valor ofertado en el formato de Anexo N°1, el cual se aplicará sobre el total de los fondos transferidos a los operadores de transporte y/o a los propietarios de los vehículos mensualmente, descontando los fondos transferidos por Subsidio (S), y en tercer lugar, un porcentaje que se aplica a los fondos públicos (PFP) transferidos a los operadores de transporte y/o a los propietarios de los vehículos, según lo establecido en el punto 3.9.1 de las bases técnicas, según lo defina el Ministerio mediante metodología de pago.

Este pago se realizará de forma mensual, por períodos vencidos y contra factura.

El Ministerio cursará el pago asociado al precio fijo por bus (PFB) en sus dos componentes Porcentaje fijo a todo evento (en adelante e indistintamente "PFBte") y el Porcentaje fijo sujeto al cumplimiento de los niveles de servicio (en adelante e indistintamente "PFBsla") de acuerdo con la cantidad total de buses que se encuentren efectivamente con el validador instalado durante el periodo, e inscritos en el Registro Nacional de Transporte Público de Pasajeros. Con todo, cabe señalar que la sigla SLA utilizada en el presente contrato refiere a los niveles del servicio mínimos requeridos para la operación del sistema de recaudo electrónico.

El monto de pago asociado al Precio Fijo por Bus (PFB) ofertado, se reajustará el mes de enero de cada año, de acuerdo a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor (IPC), en base a los Índices entregados por el Instituto Nacional de Estadística (INE) en su página web www.ine.cl, de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$PFB_{\mathrm{n}} = PFB_{\mathrm{n-1}} \times \left[1 + \left(\frac{IPC_{\mathrm{n-1}} - IPC_{\mathrm{n-2}}}{IPC_{\mathrm{n-2}}}\right)\right]$$

Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones

Gobierno de Chile

Donde:

- PFB_n: corresponde al precio fijo por bus, durante el año n.
- PFB_{n-1}: Corresponde al monto asociado al precio fijo por bus, durante el año n-1.
- IPC_{n-1}: Es el índice de precios al consumidor del mes de diciembre del año n-1.
- IPC_{n-2}: Es el Índice de precios al consumidor del mes de diciembre del año n-2 (para el primer cálculo de reajuste, corresponderá al índice del mes anterior al que comienza el hito 0).

El monto reajustado tiene vigencia a partir del 01 de enero del año n correspondiente.

Para efectos de definir el mes en que inició el presente contrato, es indiferente el día de inicio del mismo. El monto reajustado, será redondeado al múltiplo de $1.000 (mil pesos chilenos) más cercano.
El resultado de dicho cálculo, será realizado por el Ministerio, a través de la División de Transporte Público Regional, e informado al contratado.

Adicionalmente al punto anterior, el Ministerio cursará el pago asociado a la comisión por el total de los fondos transferidos a los operadores de transporte y/o a los propietarios de los vehículos[6], el cual se calculará de acuerdo con la información proporcionada por el operador de recaudo contratado y contrastada con sus propios registros.

Finalmente, se precisa que no se considerará el pago por ningún otro concepto que no sean el precio fijo por bus (PFB), el porcentaje por fondos transferidos a los operadores de transporte (PFT) y el porcentaje por fondos públicos (PFP).

Por su parte el operador de recaudo contratado, deberá remitir los siguientes antecedentes al Ministerio, con el objetivo de cursar el pago correspondiente por los servicios de recaudación electrónica prestados.

a) **Reporte cumplimiento del SLA asociado a la "Disponibilidad del Sistema":** Este reporte deberá contener las mediciones de los Niveles de Servicio (SLA) correspondientes al Ítem "Disponibilidad del sistema", del literal a) de la cláusula séptima del presente contrato y que se encuentra detallado en el Anexo N°8 de las bases de licitación. El nombre del documento deberá ser el siguiente:

    - [aaaa/mm_CodContrato_SLA_DisponibilidadSistema.pdf]
    - 2025/11_999999999_SLA_DisponibilidadSistema.pdf

[6] Según lo indicado en el literal b) del punto 3.9 de las bases técnicas

b) Reporte cumplimiento SLA asociado a los "Tiempos de respuesta a incidencias": Este reporte deberá contener las mediciones de los Niveles de Servicio (SLA) correspondientes al Ítem "Tiempo de respuesta a Incidencia", del literal b) de la cláusula séptima del presente contrato, y que se encuentra detallado en el Anexo N°8 de las bases de licitación. El nombre del documento deberá ser el siguiente:

- [aaaa/mm_CodContrato_SLA_TiemposRespuesta.pdf]
- 2025/11_999999999_SLA_TiemposRespuesta.pdf

c) Reporte cumplimiento SLA asociado a la "Red de comercialización y carga": Este reporte deberá contener las mediciones de los Niveles de Servicio (SLA) correspondientes al Ítem "Red de Comercialización y carga", del literal c) de la cláusula séptima del presente contrato, y que se encuentra detallado en el Anexo N°8 de las bases de licitación. El nombre del documento deberá ser el siguiente:

- [aaaa/mm_CodContrato_SLA_RedCarga.pdf]
- 2025/11_999999999_SLA_RedCarga.pdf

d) Cartolas Bancarias: Cartola(s) Bancaria(s) del Administrador Financiero con los Movimientos del mes vencido y por el cual se está solicitando cursar el pago. El nombre del documento deberá ser el siguiente:

- [aaaa/mm_CodContrato_CrtolaBancaria.pdf]
- 2025/11_999999999_CartolaBancaria.pdf

e) Reporte de Pagos realizados a los operadores de transporte (PST) y a los proveedores de servicios complementarios: Este reporte debe considerar los pagos hechos a través del Administrador financiero, y los documentos bancarios de respaldo (Transferencias electrónicas) y las facturas asociadas. El nombre del documento deberá ser el siguiente:

- [aaaa/mm_CodContrato_PagosPST.pdf]
- 2025/11_999999999_PagosPST.pdf

f) Reporte de Pagos Realizados a la Red de Comercialización y Carga y Adquirentes: Este reporte deberá considerar los pagos hechos por concepto de comisiones, asociados a la

red de comercialización y carga y/o a los adquirentes, a través del Administrador Financiero. Se deben considerar los documentos de respaldo necesarios, tales como Facturas y/o liquidaciones de Comisiones. El nombre del documento deberá ser el siguiente:

- [aaaa/mm_CodContrato_PagosRed.pdf]
- 2025/11_999999999_PagosRed.pdf

Por su parte, el Ministerio, consolidará la información recepcionada para su respectivo análisis, en conjunto con la información proveniente de las personas usuarias del sistema de recaudo, y/o cualquier otra fuente que permita contrastar los niveles de servicio (SLA) declarados por el operador de recaudo, pudiendo realizar observaciones a ella. Cabe señalar, que mientras existan inconsistencias en la información que no hayan sido subsanadas por el operador de recaudo, el pago no podrá ser cursado. El Ministerio informará al mismo los tiempos en los cuales se cursarán estos pagos pendientes relativos a este tipo de situaciones.

Por otro lado, si la información entregada por el operador de recaudo no contiene observaciones, el Ministerio procederá a generar el código de autorización asociado al pago, al cual se deberá hacer referencia en la factura correspondiente. El operador de recaudo tendrá la obligación de entregar dicha factura en la Secretaría Regional, dentro del plazo de diez (10) días corridos, contados a partir del último día del mes en que se desarrolló el servicio contratado.

El operador de recaudo, deberá dar cumplimiento a las obligaciones laborales y previsionales. Cada tres (3) meses, y sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones establecidas en los párrafos anteriores, deberá enviar en conjunto a los reportes y demás documentos mencionados en los párrafos anteriores, el certificado de cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales.

En el caso que el Operador de recaudo registre saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados durante los últimos dos años, los pagos que realice el Ministerio en virtud de las bases de licitación y del presente contrato, deberán ser destinados al pago de dichas obligaciones debiendo el Operador de recaudo, acreditar mediante comprobantes y planillas, que la totalidad de las obligaciones se encuentran liquidadas. Se requerirá también, en esta instancia, la presentación del Certificado ya señalado en este punto.

El Ministerio podrá exigir que el Operador de recaudo, proceda a dichos pagos y le presente los comprobantes y planillas que demuestren el total cumplimiento de la obligación. El incumplimiento de estas obligaciones por parte de la empresa contratada, dará lugar a las sanciones establecidas en la cláusula Décima Tercera del presente contrato.

Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones

Gobierno de Chile

Las facturas deberán ser extendidas con los siguientes datos:

Nombre	: Subsidio Nacional al Transporte Público.
Rol Único Tributario	: 61.979.750-7
Giro	: Administración Pública.
Dirección	: Amunátegui Nº 139, Santiago.
Detalle	: Servicios de Recaudación Electrónica ID SREXXXX para el mes de YYY año XXXX

La Subsecretaría podrá reclamar en contra del contenido de la factura, dentro de los ocho (8) días corridos siguientes a su recepción. En este caso, el reclamo deberá ser puesto en conocimiento del emisor de la factura por carta certificada, o por cualquier otro modo fehaciente, conjuntamente con la devolución de la factura. El reclamo se entenderá practicado en la fecha de envío de la comunicación.

Con todo, la emisión de la factura por la prestación del servicio contratado a que refiere el presente instrumento, corresponderá a la sociedad Pasajebus SpA, R.U.T N° 76.335.837-2, integrante del consorcio, a cargo de la Coordinación del proyecto.

NOVENA: RENDICIÓN DE CUENTAS Y RESTITUCIÓN DE FONDOS

Una vez que el Ministerio transfiera el monto por el pago de los servicios objeto del presente contrato al Operador de Recaudo contratado, el Ministerio verificará que toda nueva entrega de fondos se realice una vez rendida la cuenta de los anteriores pagos transferidos. Para efecto de lo anterior, el Operador de Recaudo deberá entregar, dentro de los 5 días hábiles siguientes de realizada la transferencia en su cuenta, el certificado de transferencias de fondos a la Subsecretaría de Transportes a través de correo electrónico y a través del sistema dispuesto para tal efecto.

Corresponderá la aplicación de lo dispuesto en la Resolución N°30, de 2015 y en la Resolución N° 1858, de 2023, ambas de la Contraloría General de la República en aquello que resulte aplicable. Con todo, y previo a la realización del pago, el Ministerio deberá verificar que el operador que resulte contratado ha cumplido con la obligación de rendir cuenta respecto de cualquier otra convención suscrita con el Ministerio, en caso que resulte aplicable.

En el caso eventual que existan fondos que se deban restituir en el marco de la ejecución del contrato que derive de las Bases de Licitación para la contratación de la prestación de los servicios de recaudación electrónica para la zona de operación que comprende los perímetros de exclusión de la zona urbana de las comunas de Osorno, Puerto Montt, Castro y Quellón, de la Región de Los Lagos y de la zona urbana de la comuna de Valdivia, de la Región de Los Ríos, deberán transferirse a la cuenta bancaria asignada al Programa 06 de la Subsecretaría de Transportes, correspondiente a Subsidio Nacional al Transporte Público, RUT N° 61.979.750-7.

DÉCIMA: RESPONSABILIDAD Y COMPROMISO

El operador de recaudo que suscribe el presente instrumento, manifiesta su compromiso de realizar la prestación de los servicios descritos en el presente contrato y en las Bases de Licitación aprobadas por Decreto N°45, de 2025, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, dando estricto y oportuno cumplimiento a todas y cada una de las obligaciones que deba ejecutar directamente.

Por otra parte, el operador de recaudo contratado será el único responsable ante el Ministerio del funcionamiento de los servicios contratados y que deben ser prestados por el Administrador Financiero y de los servicios anexos que deba contratar para el funcionamiento del sistema.

DÉCIMA PRIMERA: MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

El Ministerio podrá instruir modificaciones al Contrato, a efectos de garantizar la continuidad, seguridad y eficiencia del servicio, o por otras razones de interés público debidamente fundadas. El Ministerio podrá modificar el Contrato en los siguientes casos: (i) Cuando, por así exigirlo el interés público, se requiera implementar adecuaciones en la prestación de los servicios que permitan satisfacer necesidades contingentes y de interés general de las personas usuarias del transporte; (ii) Cuando se verifiquen hechos o circunstancias en la administración del Contrato o en la prestación de los servicios que impliquen un riesgo o afectación para su continuidad, y en tanto la medida a adoptar resulte idónea y proporcionada; (iii) Cuando exista un incumplimiento grave y reiterado de las normas laborales y de seguridad social por parte del Operador del servicio de Recaudo. Ello, siempre y cuando la modificación a efectuar se requiera para subsanar el o los incumplimientos, y resguardar los derechos de los trabajadores y; (iv) Cuando, a juicio de la autoridad competente, el Operador del servicio de Recaudo no disponga de condiciones de seguridad e higiene que, en atención a la naturaleza de las actividades desempeñadas, sean necesarias para el correcto desempeño de sus trabajadores, y haya sido, producto de dicha circunstancia, sancionado en cinco (5) o más oportunidades, dentro de un año calendario, mediante sentencia firme o ejecutoriada. La modificación a efectuar será procedente siempre y cuando sea necesaria para cumplir con las condiciones de seguridad e higiene que haya establecido la autoridad competente de conformidad con la ley, previo informe de ésta.

En el caso que se utilice la presente facultad, se deberá mantener el equilibrio económico del contrato en los términos dispuestos en el mismo y de cumplirse las condiciones aquí señaladas. Las modificaciones que se establezcan deberán ser cumplidas por el Operador del servicio de Recaudo en los plazos establecidos por el Ministerio, y no podrán alterar la naturaleza de las prestaciones del contrato. En todo caso, las instrucciones que produzcan alteraciones o cambios relevantes que se realicen dentro de los márgenes que autoriza el presente contrato, no se considerarán como modificaciones unilaterales.

Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones

Gobierno de Chile

Las modificaciones señaladas serán aprobadas mediante acto administrativo del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, el cual surtirá sus efectos a su total tramitación.

DÉCIMA SEGUNDA: COMUNICACIONES Y ASESOR TÉCNICO OPERACIONAL

Con el objeto de efectuar las comunicaciones, información y transmisión de datos y antecedentes el Operador designa como correo electrónico el siguiente amit.sodani@pasajebus.com, con copia al correo electrónico luisana.bravo@pasajebus.com, cuya clave de acceso ha definido y generado, y sin que otros tengan conocimiento de la misma.

Así mismo el Operador de recaudo, declara que toda presentación, rectificación o consulta realizada, y antecedentes y documentos presentados, mediante el correo electrónico definido en el párrafo anterior, se presumen y entienden realizadas por sí mismo o por su representante bastando que coincida la dirección de correo electrónico definida en este instrumento y sin que pueda imputarse responsabilidad al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, la Subsecretaría de Transportes, y sus Divisiones y programas dependientes, por un eventual acceso indebido por parte de terceros no autorizados al efecto.

El Operador de recaudo reconoce que la falta de cuidado, la indebida reserva, el mal uso o el uso por terceros autorizados o no, aun mediante mandato conferido, ocasionándole o no perjuicios directos o indirectos o de cualquier especie, es de su absoluta y exclusiva responsabilidad y de su representante, y que le consta, que es totalmente responsable de que los datos, información y antecedentes que enviará mediante el correo electrónico designado serán absolutamente verídicos, fidedignos y reales.

Con el propósito que el presente instrumento se ejecute en los términos acordados, dándose de esta forma cumplimiento a todas las obligaciones que el mismo envuelve, el Operador deberá nombrar dentro de los diez días hábiles siguientes a la suscripción del presente instrumento un Asesor Técnico Operacional a cargo de la ejecución del contrato, quien será la persona responsable de la comunicación técnica entre el Ministerio y el Operador de recaudo. Las competencias técnicas de esta persona deberán ser las adecuadas, esto es, deberá contar con conocimientos y experiencia en las actividades y exigencias de este Contrato y todo lo relativo a Servicios de recaudación electrónica para la zona de operación que comprende los perímetros de exclusión de la zona urbana de las comunas de Osorno, Puerto Montt, Castro y Quellón, de la Región de Los Lagos y de la zona urbana de la comuna de Valdivia, de la Región de Los Ríos, para lo cual deberá ser al menos Ingeniero en Transportes, Ingeniero Industrial, Ingeniero en Informática o profesional relacionado a las áreas de Gestión de proyectos tecnológicos, Gestor de proyectos, Jefe de proyectos o algún otro cargo/profesión asociado.

El operador de recaudo informará al Ministerio del hecho de haber sido designado el Asesor Técnico Operacional del Contrato, y en caso de ser modificado el mismo, comunicará al Ministerio este hecho dentro del plazo de diez días hábiles de haberse producido este nuevo nombramiento.

DÉCIMA TERCERA: DECLARACIONES

El operador de recaudo declara que posee capacidad financiera y técnica para llevar a cabo el servicio a que se refiere el presente instrumento.

El operador de recaudo declara además que la dirección de correo electrónico: amit.sodani@pasajebus.com, con copia al correo electrónico luisana.bravo@pasajebus.com, será uno de los medios a través de los cuales se le podrá notificar de todas las actuaciones a que se refiere este acto, y de los procedimientos, actuaciones, y efectos que deriven del contrato. En caso que por cualquier causa este correo sea modificado, se compromete a avisar por escrito con al menos 5 días hábiles de anticipación a efectuar tal modificación, entendiendo que mientras no se dé tal aviso, las notificaciones continuarán efectuándose al correo inserto en esta cláusula.

El Ministerio declara haber recibido los siguientes documentos individualizados:

a) **Garantía asociada a la operación** En este acto el contratado hace entrega de una Póliza de Garantía N° 332989, pagadera a primer requerimiento e irrevocable, emitida el 05 de mayo de 2026 por Contempora Compañía de Seguros Generales S.A., por un monto de 6.000 U.F. (seis mil unidades de fomento), que garantiza el fiel cumplimiento de las obligaciones asociadas a la operación que impone el contrato de prestación de los servicios de recaudación electrónica a que se refiere el presente contrato, cuya vigencia se extiende hasta el 08 de abril de 2028, por lo que cumple con los requisitos establecidos en las Bases de Licitación.

b) **Garantía asociada al resguardo de fondos de recaudación.** En este acto el contratado hace entrega de una Póliza de Garantía N° 332985, pagadera a primer requerimiento e irrevocable, emitida el 05 de mayo de 2026 por Contempora Compañía de Seguros Generales S.A., por un monto de 11.500 U.F. (once mil quinientas unidades de fomento), que garantiza el resguardo de los fondos asociados a los servicios de recaudación electrónica a que se refiere el presente contrato, cuya vigencia se extiende hasta el 08 de abril de 2028, por lo que cumple con los requisitos establecidos en las Bases de Licitación.

c) **Garantía asociada a la migración del servicio de Recaudo electrónico al cierre de la operación del servicio de recaudo electrónico.** En este acto el contratado hace entrega de una Póliza de Garantía N° 332983, pagadera a primer requerimiento e irrevocable, emitida el 05 de mayo de 2026 por Contempora Compañía de Seguros Generales S.A., por un monto de 6.000 U.F. (seis mil unidades de fomento), que garantiza el cumplimiento de las tareas de

migración y/o cierre de los servicios de recaudación electrónica, que impone el contrato de prestación de los servicios de recaudación electrónica a que refiere el presente contrato, cuya vigencia se extiende hasta el 08 de abril de 2028, por lo que cumple con los requisitos establecidos en las Bases de Licitación.

Todos los instrumentos de garantía individualizados anteriormente en los literales a), b) y c), se encuentran regulados en el punto 1.7.6.1 de las bases administrativas, así como también, su aplicabilidad asociada a las sanciones gravísimas y graves señaladas en el punto 4.2. de las bases técnicas.

DÉCIMA CUARTA: VIGENCIA

El presente contrato iniciará su vigencia desde que esté totalmente tramitado el acto administrativo que lo aprueba y se extenderá por un plazo de 60 meses contados desde el inicio de la prestación de los servicios de recaudación electrónica, según lo indicado en el punto 1.2 de las Bases Administrativas y en el punto 3.8 de las Bases Técnicas. El Ministerio podrá prorrogar el contrato hasta por un plazo máximo de 24 meses.

DÉCIMA QUINTA: INFRACCIONES Y SANCIONES

Infracciones de Carácter Gravísima

Podrá proceder a la sanción de caducidad del contrato, y/o el cobro de los instrumentos de garantía señalados en el punto 1.7.6.1 de las respectivas Bases Administrativas de licitación, por parte de la Subsecretaría de Transportes, previo proceso administrativo - fundando la decisión en la gravedad del incumplimiento y los efectos generados para la continuidad del servicio- en el caso de que se verifique cualquiera de los incumplimientos de contrato que se indican en la tabla expuesta a continuación:

N°	Incumplimiento	Sanción	No obstante sanción anterior
1	La detección de inconsistencias entre los movimientos de los fondos del sistema y la conciliación financiera, por causas imputables al administrador financiero.	a) Caducidad del contrato. b) Cobro de los Instrumentos de Garantía definidos en el punto 1.7.6.1, literales a) y b). c) Cobro de los instrumentos de garantía definidos en el Anexo	En caso de que así lo determine el Ministerio, el proveedor de los servicios de recaudación electrónica cancelado podrá prestar los servicios en los términos y por el plazo que señale el Ministerio, mediante resolución fundada y en tanto se procede a un

N°	Incumplimiento	Sanción	No obstante sanción anterior
		N°15, en caso que proceda.	nuevo proceso licitatorio o de contratación.
2	La cesión del contrato sin la previa autorización del Ministerio	a) Caducidad del contrato. b) Cobro de los Instrumentos de Garantía de Fiel Cumplimiento definidos en el punto 1.7.6.1, literales a) y b).	En caso de que así lo determine el Ministerio, el proveedor de los servicios de recaudación electrónica cancelado podrá prestar los servicios en los términos y por el plazo que señale el Ministerio, mediante resolución fundada y en tanto se procede a un nuevo proceso licitatorio o de contratación.
3	La indisponibilidad de más del 50% servicio de validación de medios de acceso bordo de los buses, por más de 48 horas continuas o discontinuas dentro de un mes calendario, por causas atribuibles al operador de recaudo o sus prestadores de servicios asociados.	a) Caducidad del contrato. b) Cobro de los Instrumentos de Garantía definidos en el punto 1.7.6.1, literales a) y b).	En caso de que así lo determine el Ministerio, el proveedor de los servicios de recaudación electrónica cancelado podrá prestar los servicios en los términos y por el plazo que señale el Ministerio, mediante resolución fundada y en tanto se procede a un nuevo proceso licitatorio o de contratación.
4	La no transferencia total de los fondos del sistema, conforme a la metodología de pago que determine el Ministerio, a las cuentas bancarias de los operadores de transporte y/o a los propietarios de vehículos de transporte en las condiciones estipuladas en las bases de licitación.	a) Caducidad del contrato. b) Cobro de los Instrumentos de Garantía definidos en el punto 1.7.6.1, literales a) y b). c) Cobro de los instrumentos de garantía definidos en el Anexo N°15, en caso que proceda.	En caso de que así lo determine el Ministerio, el proveedor de los servicios de recaudación electrónica cancelado podrá prestar los servicios en los términos y por el plazo que señale el Ministerio, mediante resolución fundada y en tanto se procede a un nuevo proceso licitatorio o de contratación.
5	El incumplimiento o actos que contravengan las	a) Caducidad del contrato. b) Cobro de los	En caso de que así lo determine el Ministerio, el proveedor de los servicios

N°	Incumplimiento	Sanción	No obstante sanción anterior
	leyes señaladas en el punto 2.4. de las bases técnicas relacionados al Marco legal aplicable	Instrumentos de Garantía definidos en el punto 1.7.6.1, literales a) y b).	de recaudación electrónica cancelado podrá prestar los servicios en los términos y por el plazo que señale el Ministerio, mediante resolución fundada y en tanto se procede a un nuevo proceso licitatorio o de contratación.
6	La indisponibilidad de más del 50% de la red de comercialización y carga de los medios de acceso por más de 48 horas continuas o discontinuas dentro de un mes calendario	a) Caducidad del contrato. b) Cobro de los Instrumentos de Garantía definidos en el punto 1.7.6.1, literales a) y b).	En caso de que así lo determine el Ministerio, el proveedor de los servicios de recaudación electrónica cancelado podrá prestar los servicios en los términos y por el plazo que señale el Ministerio, mediante resolución fundada y en tanto se procede a un nuevo proceso licitatorio o de contratación.
7	El notable abandono de las labores de mantenimiento, soporte u operación del sistema de recaudación electrónica, entiéndase el no cumplimiento de los planes de mantención periódica del equipamiento embarcado a bordo, o sus sistemas asociados.	a) Caducidad del contrato. b) Cobro de los Instrumentos de Garantía definidos en el punto 1.7.6.1, literales a) y b).	En caso de que así lo determine el Ministerio, el proveedor de los servicios de recaudación electrónica cancelado podrá prestar los servicios en los términos y por el plazo que señale el Ministerio, mediante resolución fundada y en tanto se procede a un nuevo proceso licitatorio o de contratación.
8	La no implementación de los servicios de recaudación electrónica y la puesta en operación del mismo, dentro de los plazos establecidos en el punto 1.7.6 de las bases administrativas.	a) Caducidad del contrato. b) Cobro de los Instrumentos de Garantía definidos en el punto 1.7.6.1, literales a) y b).	
9	La acumulación de cinco (5) amonestaciones por	a) Caducidad del contrato.	En caso de que así lo determine el Ministerio, el proveedor de los servicios

N°	Incumplimiento	Sanción	No obstante sanción anterior
	escrito de carácter grave, en el período de doce (12) meses	b) Cobro de los Instrumentos de Garantía definidos en el punto 1.7.6.1, literales a) y b).	de recaudación electrónica cancelado podrá prestar los servicios en los términos y por el plazo que señale el Ministerio, mediante resolución fundada y en tanto se procede a un nuevo proceso licitatorio o de contratación.
10	El incumplimiento de alguna de las tareas y plazos asociados a los procesos de Migración por parte del operador de recaudo definidos en los literales del punto 4.3. de las bases técnicas.	Cobro de los Instrumentos de Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato definido en el literal c), del punto 1.7.6.1	
11	El incumplimiento en la generación de cotizaciones de Horas Hombre (HH) y posterior ejecución de los trabajos asociados solicitados por el Ministerio, de acuerdo con lo señalado en el punto 4.5 de las bases técnicas.	a) Caducidad del contrato. b) Cobro de los Instrumentos de Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato y garantía de Resguardo de fondos recaudados por concepto de cargas de saldo de los usuarios del sistema, definidos en los literales a) y b), del punto 1.7.6.1 de las bases administrativas de licitación.	En caso de que así lo determine el Ministerio, el proveedor de los servicios de recaudación electrónica cancelado podrá prestar los servicios en los términos y por el plazo que señale el Ministerio, mediante resolución fundada y en tanto se procede a un nuevo proceso licitatorio o de contratación.
12	El incumplimiento en la emisión y entrega de la(s) garantía(s) de fiel cumplimiento del contrato asociada al resguardo de fondos públicos por parte del Administrador Financiero según lo establecido en el Anexo N°15 de las Bases de Licitación	a) Caducidad del contrato. b) Cobro de los Instrumentos de Garantía definidos en el punto 1.7.6.1.	En caso de que así lo determine el Ministerio, el proveedor de los servicios de recaudación electrónica cancelado podrá prestar los servicios en los términos y por el plazo que señale el Ministerio, mediante resolución fundada y en tanto se procede a un nuevo proceso licitatorio o de contratación, en caso que proceda.

En caso de aplicarse la sanción de caducidad del contrato, el Ministerio por razones de interés público y buen servicio, podrá efectuar un nuevo proceso licitatorio según lo establecido en las Bases Administrativas de Licitación.

Infracciones de Carácter Grave

Podrá proceder la sanción de amonestación por escrito de carácter grave por parte de la Subsecretaría previo proceso administrativo, en el caso que se verifique cualquiera de los incumplimientos del contrato que se indican en la tabla expuesta a continuación:

N°	Incumplimiento	Multa
1	La entrega parcial o discordante de información on-line u off-line, entiéndase, información incompleta, o no precisa y/o fuera de los tiempos exigidos en las bases de licitación y que afecte la trazabilidad de las transacciones o los indicadores asociados a cálculos del sistema.	Descuento 10 UF por evento
2	Ejecutar el traspaso de fondos a los operadores de transporte y/o a los propietarios de vehículos de transporte, más allá del plazo máximo permitido y señalado en las bases de licitación.	Descuento 20 UF por evento
3	No ejecutar los mantenimientos preventivos al equipamiento embarcado a bordo de acuerdo a lo señalado en el punto 3.4.1, y en los tiempos que se establezcan en los registros de planificación señalados en el punto 3.2.12. de las bases de licitación.	Descuento 15 UF por evento
4	Incumplimiento en la configuración de las reglas tarifarias indicadas por el Ministerio.	Descuento 15 UF por evento
5	La no actualización de los PDV inscritos como puntos de comercialización y carga.	Descuento 10 UF por evento
6	La falta o distribución incorrecta de PDV en la zona de operación del servicio de recaudo de acuerdo a lo establecido en la metodología establecida por el Ministerio, así como, la no disponibilidad de recarga en un PDV que se verifique a través de fiscalización, reclamo o denuncia.	Descuento 10 UF por evento
7	La no reposición de las garantías, de acuerdo a lo señalado en el punto 1.7.6.1. de las bases administrativas de Licitación; por cada 2 días de retraso.	Descuento 10 UF por cada 2 días de retraso
8	El quiebre de Stock de medios de acceso físico en los PDV dispuestos para su comercialización.	Descuento 15 UF por evento
9	La indisponibilidad de la APP del usuario del sistema o alguno de sus módulos por cada de 3 horas continuas o discontinuas dentro de un mes.	Descuento 5 UF cada 3 horas
10	La no atención de los comentarios y/o reclamos recibidos de parte de las personas usuarias de la APP, realizados en los STORE de la aplicación por más de 48 horas.	Descuento 10 UF por evento
11	La no respuesta a uno o más tickets de atención a las personas usuarias del sistema por más de 48 horas.	Descuento 10 UF por evento
12	La acumulación de cinco (5) amonestaciones por escrito de carácter leve en el lapso de dos (2) meses o la acumulación total de diez (10) o más en el lapso de doce (12) meses.	Descuento 10 UF por evento

N°	Incumplimiento	Multa
13	La indisponibilidad superior al 2% e inferior o igual al 50% del servicio de validación de medios de acceso bordo de los buses y/o de sus sistemas centrales por más de 24 horas continuas o discontinuas dentro de un mes calendario, por causas atribuibles al operador de recaudo o sus prestadores de servicios asociados.	Descuento 15 UF por evento
14	El cambio de proveedor de los servicios que pudieran ser contratados por el Operador de Recaudo, mencionados en el punto 5 de las bases técnicas, o la subcontratación de estos servicios, sin previa Autorización del Ministerio.	Descuento 20 UF por evento
15	El incumplimiento de cualquier compromiso contenido en el punto 2.2.1 de las bases técnicas de licitación, relacionado a las obligaciones del operador de los servicios de recaudación electrónica.	Descuento 10 UF por evento
16	Ejecutar Mantenimientos preventivos o correctivos definidos en el punto 3.4 de las bases técnicas de licitación, sin la debida coordinación con el Ministerio.	Descuento 15 UF por evento
17	El incumplimiento en la implementación u operación de los terminales Tótem (en el caso de que haya sido presentado en la oferta)	Descuento 50 UF por cada mes en que se verifique incumplimiento
18	Exceder el tiempo máximo de resolución de incidencia con criticidad alta	Descuento 15 UF por evento
19	Exceder el tiempo máximo de resolución de incidencia con criticidad media	Descuento 10 UF por evento
20	Exceder el tiempo máximo de resolución de incidencia con criticidad baja	Descuento 5 UF por evento
21	El incumplimiento de cualquiera de las exigencias contenidas en el numeral 3.2.6, referente a la App para el usuario final	Descuento 15 UF por evento
22	El incumplimiento de cualquiera de las exigencias contenidas en el punto 3.2.7, de las bases de licitación, referente a la página web del servicio de recaudo electrónico.	Descuento 15 UF por evento
23	La no entrega de los antecedentes señalados en el punto 3.2.10.7, en concordancia a lo dispuesto en el numeral 3.2.8 literal c) de las bases técnicas, según la periodicidad señalada.	Descuento 20 UF por evento
24	La no reparación del daño que sufra un vehículo ante la instalación, desinstalación o mantención de hardware a bordo de este y que sea atribuible al operador de recaudo electrónico contratado.	Descuento 5 UF por evento

Infracciones de Carácter Leve

Podrá proceder la sanción de amonestación por escrito de carácter leve por parte de la Subsecretaría, previo proceso administrativo, en el caso que se verifique cualquiera de los incumplimientos del contrato que se indican en la tabla expuesta a continuación:

N°	Incumplimiento	Multa
1	Todo otro incumplimiento de contrato que no sea susceptible de ser sancionado con la cancelación o amonestación por escrito de carácter grave establecidas precedentemente, será sancionado con la medida de amonestación por escrito, previo proceso administrativo.	Descuento 5 UF por evento

Los descuentos en UF considerados por cada concepto sancionatorio y señalado en los recuadros anteriores, serán aplicados al periodo de pago en curso, siempre y cuando los actos administrativos se encuentren totalmente tramitados, en caso contrario, serán aplicados al periodo siguiente.

DÉCIMA SEXTA: TÉRMINO DEL CONTRATO

El Ministerio, sin perjuicio de lo dispuesto en las sanciones establecidas en la cláusula anterior, podrá poner término anticipado al presente contrato, por las causales que se mencionan a continuación:

1. Resciliación o mutuo acuerdo entre las partes.
2. Estado de notoria insolvencia del contratado, a menos que se mejoren las cauciones entregadas o las existentes sean suficientes para garantizar el cumplimiento del contrato. Sin perjuicio de lo dispuesto en el numeral 1º, literales c) y d) del artículo 57 de la Ley Nº 20.720.
3. Por exigirlo el interés público o la seguridad nacional.
4. En caso de producirse la situación prevista en el inciso segundo del artículo 33 de la ley N°21.595, de Delitos Económicos.
5. Contratista que se le imponga la pena de inhabilitación para contratar con el Estado prevista en los artículos 8 y 10 de la ley N°20.393, sustituidos por el artículo 50 de la referida ley N°21.595.

Para todos los casos, el Ministerio deberá comunicar el término anticipado por escrito, fijándose un plazo de quince (15) días hábiles, contados desde la fecha de su recepción por parte de la empresa contratada, para que ésta proceda a liquidar los saldos que se devenguen en favor del Fisco o abonar los gastos eventuales, siempre que éstos tengan directa relación con el servicio, lo cual se acreditará mediante la presentación de la(s) factura(s) correspondiente(s), aceptada(s) en conformidad por la Subsecretaría.

Cuando la causa que da origen al término anticipado sea imputable al contratado, a saber, las causales comprendidas en los numerales 2, 3, 4 y 5 de la presente cláusula, el Ministerio podrá hacer efectiva la garantía asociada a la operación y aquella garantía asociada a la migración del servicio de recaudo electrónico o al cierre de la operación del servicio de recaudo electrónico.

Lo anterior, es sin perjuicio del derecho que le asiste al contratado de interponer los recursos que

correspondan contra la decisión del Ministerio, de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 19.880.

Procedimiento Previo a la Declaración de Término Anticipado del Contrato.

Cuando el contratado incurra en alguna causal de término del contrato, señaladas en el punto denominado "Término anticipado del contrato" y que tenga su origen en un incumplimiento contractual, el Ministerio aplicará el siguiente procedimiento previo a la solicitud de declaración de término del contrato:

a) El Ministerio, a través de su contraparte técnica, notificará al contratado sobre la verificación de la o las causales de término anticipado del contrato y demás antecedentes relevantes.

b) El contratado, en el plazo de 15 días contados desde la notificación, deberá entregar al Ministerio, a través de la contraparte técnica, el informe pormenorizado de la situación ocurrida, adjuntando los antecedentes probatorios del mismo, conteniendo además las medidas para subsanar las faltas o evitar su ocurrencia en el futuro. El informe podrá abordar, entre otras, las siguientes materias: medidas de gestión, cambios en la administración de la sociedad, etc. Además, se deberá especificar un cronograma de implementación de las acciones propuestas.

c) El Ministerio, a través de la contraparte técnica designada, sobre la base del informe, podrá fijar un plazo para implementar las medidas correspondientes o resolver sobre la base de los antecedentes presentados.

d) De otorgarse un plazo para subsanar los incumplimientos y adoptar las medidas correctivas, el Ministerio, a través de la contraparte técnica, deberá verificar su cumplimiento. En caso de detectarse el incumplimiento de las medidas comprometidas por el contratado, se informará de tal situación al Ministerio para que éste dicte el acto administrativo de término del contrato. Ello, sin perjuicio del derecho que le asiste al contratado de interponer los recursos que correspondan contra la decisión del Ministerio, de acuerdo a lo establecido en la Ley Nº 19.880.

DÉCIMA SÉPTIMA: SUBCONTRATACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Y AUTORIZACIÓN DE CESIÓN DE CONTRATO

El operador de los servicios de recaudación electrónica podrá subcontratar servicios complementarios a su operación, sean estos de índole tecnológicos, administrativo o de recursos humanos, de acuerdo con lo señalado en el punto 5 de las bases técnicas de licitación, y contando además con la debida autorización del Ministerio.

El Operador de recaudo deberá enviar a la casilla tt@mtt.gob.cl la copia del borrador de contrato de los servicios que subcontratará, al cual el Ministerio podrá realizar observaciones previo a la firma definitiva del acto.

En el caso de cambiar de proveedor de alguna de las soluciones indicadas anteriormente en el servicio de recaudación electrónica, durante la vigencia de este contrato, este nuevo proveedor deberá

cumplir con las mismas o mejores prestaciones y niveles de servicio que el anterior proveedor. El Ministerio podrá solicitar los antecedentes que estime pertinentes para validar el cumplimiento de esta exigencia.

El hecho que determinados Servicios sean subcontratados no liberará de forma alguna al Operador de los servicios de recaudación electrónica de las obligaciones y responsabilidades que le correspondan en virtud del presente Contrato y sus apéndices. Asimismo, la subcontratación no podrá implicar en ningún caso la cesión, subrogación, delegación o transferencia de las obligaciones que tiene el operador de los servicios de recaudación electrónica de conformidad a los Servicios contratados.

En cuanto a la cesión de los derechos derivados de la suscripción del contrato de los servicios de recaudación electrónica, esta se permitirá, previa autorización del Ministerio.

DÉCIMA OCTAVA: DOMICILIO

Para todos los efectos legales de aplicación del contrato, las partes fijan su domicilio en la comuna y ciudad de Santiago, sometiéndose a la jurisdicción de sus tribunales.

DÉCIMA NOVENA: NOMBRAMIENTO Y PERSONERÍA

El nombramiento de don Louis de Grange como Ministro de Transportes y Telecomunicaciones consta en el Decreto N° 38, del Ministerio del Interior, de fecha 11 de marzo de 2026.

La personería de don Amit Sodani, para representar legalmente y obligar al consorcio denominado "Kupos Los Ríos – Los Lagos", consta en declaración de actuación conjunta y designación de mandatario especial, de fecha 24 de octubre de 2025.

Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones

Gobierno de Chile

VIGÉSIMA: EJEMPLARES DEL CONTRATO

El presente contrato se suscribe en dos ejemplares de igual tenor y validez, quedando una en poder de cada una de las partes.**"**

FDO: LOUIS DE GRANGE CONCHA, MINISTRO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES; AMIT SODANI, MANDATARIO ESPECIAL DEL CONSORCIO KUPOS LOS RÍOS – LOS LAGOS, OPERADOR.

2°. IMPÚTESE el gasto que irrogue el presente acto administrativo, por el periodo de contratación de la siguiente manera:

La suma mensual de hasta $66.183.074.- impuestos incluidos, por el periodo de contratación, equivalentes a un máximo de hasta $66.183.074.- impuestos incluidos, al ítem 24-01-512, del Programa 06, del presupuesto disponible para el año 2026 de la Secretaría y Administración General de Transportes de acuerdo a la Ley de Presupuestos Nº 21.796.

En tanto, los saldos a pagar durante los años siguientes se imputarán a la ley de presupuesto que corresponda, siempre y cuando se contemplen recursos suficientes para ese fin.

3°. DESÍGNASE como integrantes de la Contraparte Técnica del contrato que por este acto se aprueba, a los profesionales que se indican a continuación:

- Eduardo Valenzuela Verdugo, funcionario a contrata, de la Subsecretaría de Transportes.
- Rodrigo Vergara Faúndez, funcionario a contrata, de la Subsecretaría de Transportes.

4°. NOTIFÍQUESE el presente acto administrativo, al contratado a que se refiere el número 1 de la parte dispositiva.

5°. PUBLÍQUESE el presente acto administrativo en el sitio web (http://www.dtpr.gob.cl)

POR ORDEN DEL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE



LOUIS DE GRANGE CONCHA
MINISTRO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES

NCR / MMR / ASE / JBM / PSS / AOA / CEH / YAPS / YAPS / FOM / PCC / ARC / RMC / MRO /

Decreto Exento N° 2950/2026 DTPR

Distribución:
GABINETE MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES
GABINETE SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES
DIVISION DE TRANSPORTE PUBLICO REGIONAL
DIVISION DE TRANSPORTE PUBLICO REGIONAL – OFICINA DE PARTES
SUBTRANS – OFICINA DE PARTES
DIVISION LEGAL

Para verificar la validez de este documento debe escanear el código QR y descargar una copia del documento desde el Sistema de Gestión Documental.