

**MINUTA  
COMISIÓN DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES  
SENADO DE LA REPÚBLICA DE CHILE**

**Mesa de Trabajo  
“Sistemas de Transporte Remunerado que utilizan Plataformas Tecnológicas”  
16 de mayo de 2016**

1. **Un nuevo contexto regulatorio.** El creciente uso de aplicaciones tecnológicas, como Uber o Cabify, como alternativa al servicio tradicional de taxis en las ciudades de Chile, ha abierto una serie de interrogantes sobre la regulación de este mercado y la vigencia de la actual normativa del transporte remunerado de pasajeros.
2. **Las plataformas tecnológicas están reestructurando industrias.** Las plataformas tecnológicas permiten conectar compradores, vendedores y una variedad de otros actores, en tiempo real. Utilizan distintos “efectos de red”, es decir, agregan más valor cuando más usuarios están utilizando el sistema. Estas características han permitido que las plataformas estén operando en varias industrias, y creando otras nuevas, lo que ha llevado incluso a que operen en áreas no reguladas, o derechamente, no cumpliendo la legislación vigente, llevando a un proceso de “desregulación espontánea”<sup>1</sup>.
3. **Las plataformas tecnológicas mejoran el servicio a los usuarios.** Una de las explicaciones de la popularidad<sup>2</sup> de estas aplicaciones para el transporte en Chile, son sus mejoras en la calidad del servicio al usuario: se realiza la coordinación entre el vehículo y el pasajero a través de un teléfono móvil, se tiene información de la identidad del conductor y del cliente, se realiza un pago mediante una tarjeta de crédito, se tiene un cobro asociado al recorrido que puede ser monitoreado por los mismos dispositivos móviles, y se puede evaluar el servicio recibido en forma inmediata.

La relación entre la calidad del servicio de los taxis y el incremento del uso de las nuevas aplicaciones, se estudió en las ciudades de Nueva York y en Chicago<sup>3</sup>, del 2008 al 2015, concluyéndose que la cantidad de reclamos contra los taxis disminuyeron una vez que fue lanzada la aplicación Uber. Este efecto podría deberse a que los usuarios dejaron de usar los taxis tradicionales y se cambiaron hacia las nuevas aplicaciones. Además, refuerza la idea, que la respuesta de los taxis a este nuevo competidor es mejorar sustancialmente la calidad de sus prestaciones.

4. **El servicio de taxis en Chile.** Para operar taxis en Chile se deben cumplir una serie de requisitos legales, desde la antigüedad del vehículo, el tipo de licencia de conducir, revisiones técnicas periódicas, entre otros aspectos. Según la encuesta Plaza Pública de Cadem, de abril de 2016, la satisfacción por los servicios de taxis es evaluado con un 4,8. Adicionalmente, de las fiscalizaciones realizadas a taxis, aproximadamente un 18,1%<sup>4</sup> de ellos presenta algún tipo de incumplimiento, como taxímetro adulterado, cobro excesivo o condiciones técnicas deficientes.
5. **Limitaciones del Estado para fiscalizar e innovar.** Sin embargo, también hay que reconocer las falencias y limitaciones del Estado para exigir el cumplimiento de la regulación. No se puede tener inspectores y carabineros en cada esquina, y los procesos administrativos de sanción a los taxis, pueden demorar años en las Secretarías Regionales

Ministeriales. A lo anterior, hay que sumar que la política de congelamiento del parque de taxis, que se aplica desde 1998, limita la cantidad de actores con derecho para trabajar, con muy poca capacidad para innovación<sup>5</sup> y crea un “mercado secundario” de compra y venta de cupos no regulados por ley.

6. **En el mundo se ha buscado la regulación<sup>6</sup>.** En efecto, en la mayoría de los países con la misma problemática se ha avanzado paulatinamente en diferentes regulaciones que abarcan temas como: el pago de impuestos por kilómetro recorrido (México y São Paulo), la contratación de seguros contra accidentes (California), la vinculación laboral de los conductores (California), incorporación como transporte privado y reemplazo de taxímetro por dispositivos con GPS (Londres), seguros obligatorios (Londres), información sobre rutas y tarifas (São Paulo) e información sobre los reclamos recibidos (Londres).

## 7. Recomendaciones para abordar la situación:

- a) **Incluir a las plataformas tecnológicas obligatoriamente a los servicios de transporte remunerado de pasajeros.** Cumpliendo con todos y cada uno de los requisitos actualmente vigentes, tales como, tipo y antigüedad del vehículo, licencia de conducir del chofer, contratación de un seguro contra accidentes, etc. Para lograr el éxito de esta medida, se requiere potenciar fuertemente la fiscalización y sanción a los vehículos que se aparten de la normativa vigente.
- b) **Efectuar un plan gradual de transición entre ambos sistemas:** dado que el sistema tradicional de taxis presenta falencias y limitaciones estructurales para mejorar la calidad de servicio, debe contemplarse un plan gradual que permita que los actuales operadores puedan: 1) utilizar los beneficios de las plataformas tecnológicas para mejorar su servicio, y 2) analizar la pertinencia de mantener un parque congelado de taxis.
- c) **Analizar la relación laboral con los conductores que usan estas aplicaciones:** si bien, no es un tema que ahora esté en la agenda pública, la experiencia internacional<sup>7</sup> muestra que es una definición que deberán tomar las autoridades a la brevedad.

**Jerko Juretić**

Secretario Ejecutivo Programa Nacional de Fiscalización  
Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones 2006-2011

Consultor Asociado al Centro de Sistemas Públicos  
Ingeniería Industrial, Universidad de Chile

---

<sup>1</sup> Edelman & Geradin. *Spontaneous Deregulation*. Harvard Business Review (Abril, 2016)

<sup>2</sup> Un 57% de los encuestados está de acuerdo con que Uber y Cabify puedan competir con los taxis en la calle. Plaza Pública Cadem. *Track semanal de la opinión pública, Estudio N°117* (Abril, 2016)

<sup>3</sup> Wallsten. *The Competitive Effects of the Sharing Economy: How is Uber Changing Taxis?* (Junio, 2015)

<sup>4</sup> Memoria Programa Nacional de Fiscalización 2006-2010, página 36.

<sup>5</sup> González, Sergio. *Minuta de Trabajo de Mesa de Trabajo sobre uso de plataformas tecnológicas en transporte remunerado de pasajeros*, punto 7 (Mayo, 2016)

<sup>6</sup> Para mayor información sobre este punto revisar: Biblioteca del Congreso Nacional. *Experiencia y Legislación comparada: servicios de transporte de pasajeros asociados a aplicaciones móviles* (Mayo, 2016)

<sup>7</sup> Para mayor detalle, revisar: Pérez, Jorge. *Uber y el monopolio de los datos*. Noticias Universidad de Chile (Abril, 2016)