

OBJETO Y ALCANCE

1.- Objeto

El presente Reglamento de Servicio es un reglamento interno emitido por la Concesionaria y aprobado por el Inspector Fiscal, que rige el uso, operación y mantenimiento de la obra y de los servicios básicos y servicios complementarios que entrega la Concesionaria en la etapa de explotación, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 1.10.4 y 2.4.4.7 de las Bases de Licitación.

En este se establecen y precisan los derechos y obligaciones de los usuarios, la Concesionaria e Inspección Fiscal, en conformidad a los términos del contrato de Concesión, Bases de Licitación y las normas complementarias establecidas en ellas y la ley de Concesiones en lo que corresponda.

2.- Alcance

El ámbito de aplicación de este Reglamento de Servicio es toda el área de concesión, todas las instalaciones consideradas en el Contrato de Concesión y adicionalmente, la prestación de los Servicios Especiales Obligatorios y Servicios Complementarios que otorga la obra y las relaciones contractuales entre los usuarios, La Concesionaria e Inspección Fiscal.

El Reglamento, en lo relativo a la obra y al servicio que otorga, es solo aplicable dentro de los límites del área de Concesión.

La asistencia ante incidentes se prestará cuando los mismos tengan su origen en el Área de Concesión.

Lo anterior sin perjuicio de las disposiciones de la legislación, normativa y reglamentación vigentes en el país, que prevalecerán sobre el presente Reglamento de Servicio

CUADRO DE REVISIONES

Rev.	Fecha	Descripción
00	11 Enero 2008	Primera Emisión
01	07 Marzo 2008	Modificación según Ord. N° 01599/IFO0918 emitido por Inspección Fiscal
02	29 Mayo 2008	Modificación según Ord. N° 01921/IFO1074 emitido por Inspección Fiscal

ÍNDICE

1. CAPÍTULO I

1.1.	Definiciones	04
1.2.	Normas Generales	09
1.3.	De la Concesionaria.....	13
1.4.	De la obra entregada en concesión	14

2. CAPÍTULO II

2.1.	Derechos del Usuario	15
2.2.	Obligaciones del Usuario	19
2.3.	De la atención e información al usuario	21
2.4.	De la circulación de vehículos.....	26
2.5.	Medidas de seguridad preventivas	29
2.6.	De los reclamos, sugerencias y de su procedimiento	33







3. CAPÍTULO III

3.1.	Derechos de la Concesionaria.....	35
3.2.	Obligaciones de la Concesionaria.....	37
3.3.	Del pago del peaje	42
3.4.	Del tránsito.....	45
3.5.	De la seguridad pública y emergencias	46
3.6.	De la seguridad vial	48
3.7.	Del centro de control de tráfico	51
3.8.	De la información al MOP	52
3.9.	Responsabilidad de la Concesionaria y seguros	53
3.10.	Estándares de Servicio y su Mantenimiento	54
3.11.	Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad	55
3.12.	De las Áreas Verdes y Paisajismo	56
3.13.	Plan de Manejo Ambiental y Territorial	56

4. CAPÍTULO IV

4.1.	De la Inspección Fiscal de la Explotación.....	57
4.2.	Control del contrato de Concesión.....	58

ANEXOS

 Anexo 1 De la Concesionaria.....	63
 Anexo 2 Ubicación Geográfica de la Obra	64
 Anexo 3 De la Obra Entregada en Concesión	66
 Anexo 4 Información de los Canales de Atención al Usuario.....	69
 Anexo 5 Del Ministerio de Obras Públicas y la Inspección Fiscal	70
 Anexo 6 Convenio de Televía	71

1. CAPÍTULO I

1.1. DEFINICIONES

Para la correcta interpretación del presente reglamento, y para efectos de otras regulaciones o normas relacionadas con este, los términos o siglas que a continuación se señalan tendrán el significado que se indica.

1. **Área de Atención de Emergencias:** Es el lugar físico, ubicado a un borde de la vía en ambos lados de los túneles que la Concesionaria dispone como lugar de trabajo y estadía del personal y las unidades de emergencia definidas en las BALI.
2. **Área de Concesión o Área Concesionada:** Es el área conformada, delimitada y definida en los antecedentes contractuales para prestar los servicios a que está obligada la Concesionaria durante la etapa de explotación de la obra vial.
3. **Área de Servicios Comerciales:** Es el lugar que la Sociedad Concesionaria defina y disponga para brindar los servicios de atención comercial de sus clientes.
4. **Bases de Licitación o “BALI”:** Corresponden al documento que se rige por la Ley de Concesiones y su Reglamento, mediante el cual el Ministerio de Obras Públicas define el Contrato de Concesión de Obra Pública Fiscal del que es titular la Concesionaria.
5. **Bien Afecto a la Concesión:** Es todo bien o derecho que adquiera la Concesionaria a cualquier título durante la Concesión y que sea calificado como tal por el Director General de Obras Públicas.
6. **Centro de Atención al Usuario:** Corresponde al lugar físico, situado en el lugar que la Concesionaria disponga, donde se registran, atienden, gestionan y responden las solicitudes de información, los reclamos y las sugerencias que realizan los usuarios. Además podrán realizar los pagos de sus boletas.
7. **Centro de Atención de Emergencias:** Corresponde al Área física donde se hará Atención de Emergencias, ubicado en un lugar estratégico que determine la Concesionaria.
8. **Centro de Atención Telefónica:** Es el lugar físico desde el cual, telefónicamente, se registran, atienden, gestionan y responden las solicitudes de información, los reclamos y las sugerencias que realizan los usuarios.

9. **Centro de Control de Tráfico:** Es el lugar físico desde el cual la Concesionaria gestiona la operación de la concesión. Controla todos los dispositivos de gestión de tráfico, tales como la señalización variable, las cámaras de vídeo, citófonos de emergencia, etc., y es el lugar desde el cual se emiten las órdenes pertinentes para la atención de incidentes.
10. **Circuito Cerrado de Televisión o “CCTV”:** Es el sistema de cámaras a través de las cuales el centro de control de tráfico monitorea y gestiona la operación de la autovía.
11. **Cliente:** Es todo usuario que paga una tarifa como contraprestación por el uso de la infraestructura y los servicios que ofrece la Concesionaria.
12. **Concesionaria:** Se entiende por tal a la Sociedad Concesionaria Túnel San Cristóbal S.A., constituida por el adjudicatario, con la que se entiende celebrado el Contrato de Concesión y cuyo objeto es la ejecución, conservación, mantenimiento, explotación y operación de la Obra Pública Fiscal denominada “Variante Vespucio – El Salto - Kennedy”, mediante el sistema de concesiones.
13. **Conservación o Mantención:** Corresponde a las reparaciones necesarias de la obra vial o instalaciones construidas por la Concesionaria afectas a la Concesión, con el propósito de que éstas mantengan o recuperen el nivel de servicio para el que fueron proyectadas, tanto en su cantidad como en su calidad. También se entienden incluidas dentro de este concepto las medidas preventivas necesarias para que no se deteriore la obra vial o sus instalaciones conforme a un plan de mantenimiento.
14. **Contrato de Concesión:** Por Decreto Supremo del Ministerio de Obras Públicas (MOP) N° 1129, del 26 de noviembre de 2004, publicado en el Diario Oficial el 21 de febrero de 2005, se adjudica al grupo licitante el contrato de concesión para la ejecución, reparación, conservación, mantención, explotación y operación de la obra pública fiscal denominada “Concesión Variante Vespucio – El Salto – Kennedy”, mediante el sistema de concesiones.
15. **DGOP:** Dirección General de Obras Públicas o Director General de Obras Públicas, según corresponda.
16. **Dirección de Vialidad:** Servicio dependiente de la Dirección General de Obras Públicas.

17. **Explotación:** Se entienden dentro del concepto “Explotación de la Obra” las siguientes actividades: operación de la obra vial e instalaciones, conservación o mantención de las instalaciones, prestación de los servicios que se convienen en el Contrato de Concesión y el correspondiente cobro por la prestación de los servicios que corresponda.
18. **Fuerza mayor o caso fortuito:** Lo establecido en el artículo 45 del Código Civil.
19. **Galerías de Evacuación:** Todas aquellas galerías que permiten la interconexión entre ambos túneles para la evacuación de los usuarios ante riesgos inminentes que se puedan producir al interior de alguno. Existen 7 peatonales y 1 vehicular.
20. **Incidente:** Es cualquier situación que altera el nivel de servicio normal de tránsito en las vías expresas, como accidentes, incendios, inundaciones, faenas, etc., cuyos procedimientos de atención están detallados en el Plan de Contingencias de la Concesionaria.
21. **Inspector Fiscal en etapa de Explotación o “IF”:** Es la persona, designada por el DGOP para la etapa de explotación de la concesión, que representa al Ministerio de Obras Públicas ante la Concesionaria y los usuarios y esta encargada de fiscalizar el cumplimiento de las obligaciones y demás condiciones a las que se encuentra sometida la Concesionaria en acuerdo al Contrato de Concesión.
22. **Ley de Concesiones de Obras Públicas:** Decreto con Fuerza de Ley N° 164 de 1991, modificado por la Ley 19.252 de 1993 y 19.460 de 1996, cuyo Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado está contenido en DS MOP N° 900 de 1996.
23. **Libro de Reclamos y Sugerencias:** Es el documento a través del cual los usuarios pueden cursar sus reclamos o dar sugerencias de mejora. Está aprobado por la Inspección Fiscal.
24. **MOP:** Ministerio de Obras Públicas.
25. **MTT:** Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.
26. **Obra vial:** En el ámbito del presente reglamento, corresponde al camino público fiscal, construido y/o administrado de acuerdo al sistema de concesiones.
27. **OIRS:** Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias.

28. **Pase Diario:** Es un medio alternativo de cobro por el cual, mediante su adquisición, un usuario que no esté en posesión de un Televía habilitado tiene derecho al uso de las vías concesionadas.
29. **Plan de Contingencias:** Llamado en las BALI “Plan de medidas de control de Accidentes en la etapa de explotación”, se refiere al documento preparado por la Concesionaria, que define los procedimientos a adoptar ante cualquier incidente que ocurra en las áreas de la concesión.
30. **Plan de Gestión Ambiental:** El documento preparado por la Concesionaria que define los procedimientos que adopta para el cuidado de las áreas verdes del Área de Concesión y el medio ambiente de dicha área y su entorno.
31. **Primeros Auxilios:** Los primeros cuidados a un accidentado o a un enfermo repentino, en el lugar de los hechos, y hasta la llegada de personal especializado.
32. **Punto de Cobro:** Lugar físico en el cual se encuentran emplazados los equipos que forman parte del sistema del cobro de tarifas.
33. **Reclamo:** Es cualquier notificación recibida por los medios que ponga la concesionaria a disposición del usuario (call center, oficinas comerciales, página web) o la que un usuario registra en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Concesionaria para acreditar su no conformidad por los servicios a los que tiene derecho.
34. **Reglamento de Servicio de la Obra:** Es el presente reglamento, elaborado por la Concesionaria y aprobado por el MOP, que regula el uso de la obra vial y los servicios que presta la Concesionaria.
35. **Servicios Básicos:** Todos aquellos que comprenden el objeto específico de la concesión y sean imprescindibles, y por los cuales la Concesionaria está autorizada a cobrar tarifas a los usuarios.
36. **Servicios Complementarios:** Los servicios adicionales, útiles y necesarios, que la Concesionaria está autorizada por el MOP a prestar y por los cuales, en su caso, podrá cobrar un precio, en virtud del Contrato de Concesión y del artículo 7º, letra j) del DS MOP N° 900 de 1996.
37. **Servicios Especiales Obligatorios:** Son los definidos en el artículo 2.3.3 de las BALI, que señalan los servicios obligatorios que se deben disponer, como por ejemplo; vehículos de emergencia, citófonos de emergencia, señalización variable, cámaras de video y sala de control de tráfico, los cuales operan en la concesión sin costo para los usuarios.

38. **SIGTTP:** Sistema Integrado de Gestión de Tráfico, Túnel y Peaje.
39. **Sistema de Detección de Incendios:** Sistema capaz de detectar y alertar la existencia de un incendio al interior del túnel, así como en las instalaciones que lo rodean.
40. **Sistema de Ventilación:** Sistema que permite mantener una ventilación apropiada de acuerdo a las condiciones ambientales dentro y fuera del túnel.
41. **Sugerencia:** Es cualquier notificación recibida por los medios que ponga la concesionaria a disposición del usuario (call center, oficinas comerciales, página web) o la que un usuario registra en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Concesionaria con el objeto de proponer una mejora de su servicio.
42. **Televía:** Dispositivo electrónico, también denominado Tag, que, cumpliendo con los requisitos técnicos y operativos establecidos por el MOP, al estar adosado a un vehículo permite su registro al pasar por un punto de cobro de la vía concesionada. Es entregado a cada cliente previa suscripción de un contrato, con alguna Concesionaria autorizada para ello, que regula las relaciones entre las partes, de conformidad con lo establecido en las Bases de Licitación.
43. **Tarifa:** Cobro monetario como contraprestación por el uso de las vías expresas y los servicios asociados a ellas.
44. **Telepeaje Free-Flow o Telepeaje en Flujo Libre:** Sistema de cobro de peaje por el cual dicha operación se realiza de forma remota y sin afectar al flujo normal libre del tránsito.
45. **Túneles y obras viales:** Infraestructura vial, constituida por dos túneles con dos pistas de circulación cada uno, además de la conectividad vial colindante.
46. **Usuario:** Cualquier persona, natural o jurídica, que hace uso de la infraestructura y servicios que ha dispuesto la Concesionaria, sin perjuicio de que dicho uso esté sujeto al cobro de tarifa.

1.2. NORMAS GENERALES

1.2.1. OBJETO DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

El presente Reglamento de Servicio de la Obra es un reglamento interno emitido por la Concesionaria y aprobado por el Inspector Fiscal, que rige el uso, operación y mantención y cuidado de la obra, de los Servicios Básicos y Servicios Complementarios, de las medidas tendientes a detectar y solucionar los problemas de accidente y congestión, medidas de mantenimiento y protección de las áreas verdes, todo lo anterior de conformidad con lo dispuesto en los artículos 1.10.4 y 2.4.4.7 de las Bases de Licitación.

En éste se establecen y precisan los derechos y obligaciones de los usuarios, los derechos y obligaciones de la Concesionaria y las actuaciones del MOP, en conformidad a los términos del Contrato de Concesión, las Bases de Licitación y las normas complementarias establecidas en ellas y la Ley de Concesiones en lo que corresponda.

1.2.2. DESTINATARIO

El Reglamento de Servicio de la Obra esta para uso del Usuario, la Concesionaria y por el MOP, y en general por todos aquellos que utilicen la obra vial y sus servicios o participen en la explotación de la misma.

El MOP, por medio de la Inspección Fiscal en etapa de Explotación, fiscaliza la correcta aplicación del presente Reglamento de Servicio de la Obra, tanto en relación con los usuarios como con la Concesionaria.

1.2.3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El ámbito de aplicación de este Reglamento de Servicio de la Obra es toda el Área de Concesión definida en el presente documento, todas las instalaciones consideradas en el Contrato de Concesión y, adicionalmente, la prestación de los Servicios Especiales Obligatorios y Servicios Complementarios que otorga la obra vial y las relaciones contractuales entre los usuarios, la Concesionaria y el MOP.

El reglamento, en lo relativo a la obra y al servicio que otorga, es sólo aplicable dentro de los límites del área concesionada.

La asistencia ante incidentes se prestará cuando los mismos tengan su origen en el Área de Concesión.

Lo anterior es sin perjuicio de las disposiciones de la legislación, normativa y reglamentación vigentes en el país, que prevalecerán sobre el presente Reglamento de Servicio de la Obra.

1.2.4. MODIFICACIONES AL REGLAMENTO

El Reglamento de Servicio de la Obra de la Concesión podrá ser modificado por la Concesionaria en acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación.

Las modificaciones que se introduzcan al Reglamento de Servicio de la Obra deberán tener por objetivo:

- i) Conciliar su contenido con las disposiciones legales o reglamentarias que le fueren aplicables.
- ii) Precisar o definir artículos o materias del Reglamento de Servicio de la Obra de modo de facilitar su acertada interpretación.
- iii) Incorporar nuevas regulaciones atinentes con los servicios y deberes de la Concesionaria o con el ejercicio de los derechos que se reconocen a los usuarios de la obra en concesión.
- iv) Cualquier otro objeto o materia que la Concesionaria considere necesario sea regulado por este instrumento.

En caso de ser necesario o conveniente introducir modificaciones al presente Reglamento, éstas serán propuestas por la Concesionaria a la Inspección Fiscal, o serán solicitadas por la misma Inspección Fiscal.

1.2.5. VIGENCIA

La vigencia que tiene el Reglamento de Servicio de la Obra es el período entre la fecha de la primera puesta en servicio provisoria de la obra, total o parcial, autorizada por resolución del DGOP, y la extinción de la Concesión por cualquiera de las causas establecidas en el numeral 1.11.2 de las Bases de Licitación.

1.2.6. LOCALIZACIÓN Y PUBLICIDAD DEL REGLAMENTO

La Concesionaria da acceso al presente reglamento a todo usuario interesado en su conocimiento.

Los ejemplares del presente Reglamento de Servicio de la Obra están disponibles en el edificio de control de la Concesionaria ubicado en las inmediaciones del área de concesión sector sur salida a Lo Salde y en el centro de atención al usuario ubicado según se especifica en el anexo 4. El Reglamento, será proporcionado a todo usuario que lo solicite para ser visto en el lugar.

Lo anterior es sin perjuicio de la obligación de la Concesionaria de haber publicado un extracto del reglamento, tras ser aprobado éste por el Inspector Fiscal, en un diario de circulación nacional y un diario de circulación local de la comuna o comunas en las que se desarrolla la Concesión, según se establece en las Bases de Licitación en su numeral 1.10.4 y el D.S. MOP 956/97 en el artículo 57, párrafo 5 del Reglamento de la Ley de Concesiones.

Dicho extracto está disponible, en forma gratuita, al menos en el edificio de control, centro de atención al Usuario y la pagina Web de la Concesionaria.

1.2.7. DEL MARCO JURÍDICO

Los documentos que forman parte del Contrato de Concesión Internacional “Variante Vespucio – El Salto – Kennedy” son los que se señalan en el DS MOP N° 1.129, del 26 de noviembre del 2004, los que se indican a continuación:

- Ley de Concesiones de Obras Públicas, D.S. MOP N° 900, de 1996, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado del DFL MOP N° 164, de 1991.
- Reglamento de la Ley de Concesiones de Obras Públicas, D.S. MOP N° 956 de 1997.
- DFL MOP N° 850 de 1997, que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 15.840 de 1964.
- DFL N° 206 de 1960, Ley de Caminos.
- Bases de Licitación de la Concesión Internacional “Variante Vespucio – El Salto – Kennedy” y sus Circulares Aclaratorias emitidas por la DGOP.
- Manual de Carreteras de la Dirección de Vialidad.
- Oferta Técnica presentada por el consorcio adjudicatario de la Concesión.
- Oferta Económica presentada por el consorcio adjudicatario de la Concesión.
- Convenios Complementarios, en caso de existir, y sus respectivos decretos aprobatorios.

Cualquier situación que no se pueda resolver directamente con la aplicación del documento anterior, o de lo mencionado en este reglamento, será tratado según lo prescrito por el Derecho común.

Sin perjuicio de lo anterior, el usuario, la Concesionaria y el MOP deben dar cumplimiento a las normas del Código del Trabajo y de la Ley de Tránsito, en todo aquello que le fuere aplicable.

El Reglamento de Servicio de la Obra no puede en ningún caso modificar las leyes y demás cuerpos normativos y reglamentarios mencionados en este artículo y que conforman el marco jurídico de la Concesión. En caso de discrepancias prevalecerán aquellos sobre el presente reglamento.

La fiscalización del cumplimiento del presente reglamento corresponde al Inspector Fiscal en etapa de Explotación, de acuerdo al artículo 1.8.2 letra j.j) de las Bases de Licitación.

1.3. DE LA CONCESIONARIA

En el Anexo 1 se entrega la siguiente información de la Concesionaria:

- Razón social.
- Giro.
- Antecedentes (RUT, Domicilio, Teléfono, Fax, E-mail).
- Fecha de inicio Concesión
- Duración de Concesión
- Socios y porcentajes de representación en la sociedad.
- Representante Legal (Nombre, Profesión, RUT, Domicilio).

1.4. DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN

La obra vial corresponde a una Obra Pública Fiscal, y también corresponde a un camino público fiscal construido y administrado de acuerdo al Sistema de Concesiones.

La obra corresponde a un bien inmueble, que es la carretera en sí misma y sus obras anexas, además de toda la señalización vial, iluminación y sistemas de emergencia.

En el Anexo 2 se entrega la siguiente información de la obra:

- Ubicación geográfica del área de concesión

En el Anexo 3 se entrega la siguiente información:

- Descripción de sus principales obras y características físicas.
- Límites de la concesión
- Plano de límites

2. CAPÍTULO II

2.1. DERECHOS DEL USUARIO

2.1.1. DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS

El usuario tiene derecho a recibir de parte de la Concesionaria los servicios especiales estipulados en las BALI en su numeral 2.3.3 y en las condiciones indicadas en el mismo, tales como circular por la obra, utilizar sus áreas de servicios, utilizar o recibir los servicios de asistencia al usuario en las vías tarifadas, tales como servicios de información, asistencia en la ruta o asistencia en caso de accidentes, entre otros, sin discriminación alguna, en forma ininterrumpida, salvo caso fortuito o fuerza mayor.

2.1.2. DERECHO A SEGURIDAD VIAL

El usuario tiene derecho a que las vías se mantengan en condiciones que garanticen un tránsito expedito y seguro, con los correspondientes elementos de seguridad vial, de conformidad con lo estipulado en el Contrato de Concesión.

Así mismo la concesionaria entregará al Usuario información clara y oportuna a través de los medios disponibles respecto de las condiciones que puedan afectar su integridad y con la cual este pueda prever posibles riesgos y molestias.

La Sociedad Concesionaria establece las medidas de seguridad y control en la vía concesionada, sujeta a todas las disposiciones legales vigentes.

Para estos efectos se dispone de sistemas de vigilancia permanente y sistemas de patrullaje que permiten detectar y tomar las medidas de seguridad necesarias en forma oportuna. Tal como lo establecen las BALI en su numeral 2.4.4.2

2.1.3. DERECHO A CALIDAD DE SERVICIO

El usuario tiene derecho a recibir de la Concesionaria los servicios que presta con el nivel de calidad previsto en el Contrato de Concesión, pudiendo reclamar ante la Concesionaria si esto no sucediera.

Para cumplir con el requisito de una óptima calidad del servicio, la Concesionaria dispone de recursos idóneos, tanto físicos como humanos, para la interrelación con los usuarios, así como para la mantención, gestión y operación de la vía concesionada.

La dotación de personal para el mantenimiento, conservación y operación de todas las obras, equipos e instalaciones serán las necesarias para mantener un servicio correcto, eficiente y oportuno.

2.1.4. DERECHO A DESPLAZAMIENTO

La Concesionaria no está facultada para cerrar las vías concesionadas ni perturbar, retardar o impedir el libre tránsito de los vehículos de los usuarios en el caso de fallas en sus sistemas de cobro.

De verse interrumpidas las condiciones normales del servicio, por causa imputable a la Concesionaria, el Usuario tiene derecho a formular reclamos según los procedimientos que se indican en el capítulo 2.6 del presente reglamento

2.1.5. DERECHO A INFORMACIÓN

El usuario tiene derecho a conocer la información general sobre los servicios que la Concesionaria otorga y los términos del contrato de concesión. Conocer con la debida antelación el régimen tarifario aprobado y sus eventuales modificaciones.

De igual forma, tiene derecho a recibir de parte de la Concesionaria información sobre las circunstancias que alteren el tránsito, así como las vías de evacuación conforme a lo señalado en los túneles.

Así mismo el Usuario tiene derecho a conocer la ubicación de las áreas de emergencia y los puntos de cobro del sistema de peaje.

Sin perjuicio de lo anterior, el usuario tiene derecho a solicitar información a través del centro de atención al usuario, centro de atención telefónica (call center), pagina web o via e-mail.

2.1.6. DERECHO A RESPUESTA

El usuario tiene derecho a obtener respuesta de parte de la Concesionaria a sus consultas, preguntas, requerimientos o reclamos según los procedimientos que se indican en el capítulo 2.6 del presente reglamento.

2.1.7. DERECHO A RECLAMO

El usuario tiene derecho a interponer ante la Concesionaria las quejas, reclamos y denuncias, con motivo de situaciones que lo afecten en su calidad de tal, según los procedimientos que se indican en el capítulo 2.6 del presente reglamento.

En caso de respuesta insatisfactoria calificado por el Inspector Fiscal o silencio de la Concesionaria, el usuario tendrá derecho a elevar su requerimiento ante la OIRS del MOP, conforme a lo estipulado en el presente Reglamento de Servicio de la Obra.

2.1.8. DERECHO A SUGERENCIAS

El usuario tiene derecho a formular las sugerencias que estime pertinentes, en términos respetuosos y fundados, que tiendan a mejorar la prestación del servicio que brinda la Concesionaria, según los procedimientos que se indican en el capítulo 2.6 del presente reglamento.

2.1.9. DERECHO A TRATO CORTÉS

El usuario tiene derecho a recibir un trato digno, cortés e igual y de ninguna manera discriminatorio por parte del personal de la Concesionaria.

2.1.10. DERECHO A ASISTENCIA VIAL

El usuario tiene derecho a solicitar los servicios de asistencia vial estipulados en el Contrato de Concesión, tales como atención de emergencia primaria en el evento que ocurra un accidente dentro del área de concesión, actuando bajo la coordinación de Carabineros, Bomberos y SAMU, rescate y auxilio de vehículos accidentados, auxilio o retiro de los vehículos detenidos en la ruta por fallas mecánicas. Los vehículos serán retirados al lugar más cercano fuera del área de concesión. Estos servicios se prestarán cuando los incidentes tengan su origen dentro del Área de Concesión de forma gratuita para el usuario, y en su prestación se seguirán los procedimientos estipulados en el Plan de Contingencias con que cuenta la Concesionaria. Para el caso de los incidentes o detenciones por falta de combustible, que no son tipificadas como falla mecánica, la Concesionaria efectuará acciones legales en contra del usuario en la medida que generen segundos incidentes o accidentes, y retirará el vehículo hasta el sitio más cercano fuera del área de concesión, estando facultada para al cobro de eventuales daños y la asistencia por este concepto, entendiéndose que se debe a una negligencia del usuario.

La concesionaria cuenta con equipamiento especial (según lo establecido en las BALI en su numeral 2.3.3) para dar requerimiento a lo establecido en el párrafo anterior tales como:

- Grúa
- Vehículo de patrullaje Multipropósito
- Vehículo contra Incendio
- Teléfonos de Emergencia

2.1.11. DERECHO A VÍA PREFERENTE

Ningún usuario tendrá derecho a vía preferente con respecto a otro usuario, de acuerdo a la legislación vigente, salvo autorizaciones especiales que conceda la autoridad pertinente o en el caso de paso de vehículos policiales o de emergencia.

2.1.12. DERECHO A INDEMNIZACIÓN POR DAÑOS A CONSECUENCIA DE HECHOS IMPUTABLES A LA CONCESIONARIA

La Concesionaria sólo será responsable de los daños que puedan sufrir los usuarios, a consecuencia de hechos imputables a su falta de cuidado o diligencia, producto de señalización o elementos de seguridad vial defectuosos, mal estado de las vías, la ejecución en ellas de obras de construcción o mantenimiento u otros actos que le sean imputables. En caso de ser procedente, el usuario podrá solicitar

una indemnización, iniciando el proceso mediante la manifestación expresa de su fundamento en el Libro de Reclamos y Sugerencias de que dispone la Concesionaria, enviando una carta certificada o una notificación notarial.

No se considera imputable a un acto de responsabilidad de la Concesionaria, los daños por objetos caídos de otros vehículos que le anteceden o lanzados por terceros, así como la presencia de animales en la vía, salvo que se demuestre que existió culpa o falta de diligencia de la Concesionaria en el retiro de dichos objetos desde la vía.

De no existir acuerdo entre las partes sobre la procedencia de la indemnización solicitada, ésta deberá ser sometida a la sanción de los tribunales competentes, quienes efectuarán las investigaciones pertinentes.

2.2. OBLIGACIONES DEL USUARIO

2.2.1. OBLIGACIÓN DE PAGO DE PEAJE

El usuario tiene la obligación de pagar la tarifa que haya estipulado la Concesionaria, lo cual le da derecho a usar las vías y los Servicios Especiales Obligatorios. La Concesionaria puede exigir su pago por cualquiera de los procedimientos establecidos en las leyes, pudiendo formular, al efecto, las denuncias correspondientes.

Cualquier usuario que transite por las vías expresas con un medio de pago habilitado para ello se convierte en cliente de la Concesionaria.

Ningún usuario, organismo e institución pública o privada o de cualquier otra índole está eximido del pago del peaje establecido.

2.2.2. OBLIGACIÓN DE PAGO DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

El usuario tiene la obligación de pagar por los Servicios Complementarios que en su caso pueda prestar la Concesionaria a título oneroso, de acuerdo al Contrato de Concesión.

2.2.3. OBLIGACIÓN DE RESPETO DE LA NORMATIVA VIGENTE

El usuario tiene la obligación de ingresar a la vía concesionada con un televía o alternativamente con un pase diario que se encuentren habilitados para el pago de la tarifa según el tipo de vehículo, esto conforme a la legislación y normativa vigente.

Los usuarios deben utilizar la obra entregada en Concesión y los servicios que presta la Concesionaria respetando la legislación general vigente, especialmente la Ley de Tránsito, la normativa de la Dirección de Vialidad del MOP, la normativa del MTT, y en especial las normas sobre pesos máximos por eje, las normas sobre transportes especiales, las normas sobre transporte de cargas peligrosas, las normas sobre dimensiones máximas de vehículos y la señalización caminera, particularmente la provisional dispuesta para situaciones de emergencia..

2.2.4. OBLIGACIÓN DE OBEDECER INSTRUCCIONES

El usuario, durante la circulación por la obra concesionada, tiene la obligación de obedecer las indicaciones e instrucciones impartidas por personal específico de la Concesionaria, especialmente cuando se realicen trabajos y/o se esté atendiendo algún incidente en la vía. El usuario debe acatar las indicaciones acerca del buen uso de la infraestructura concesionada.

Esta obligación comprende también el acatamiento de las instrucciones respecto del uso general de la obra vial, sus instalaciones y los servicios que brinda, tales como avisos, advertencias, señales, instructivos, etc..

2.2.5. OBLIGACIÓN DE DEBIDO CUIDADO

El usuario tiene la obligación de actuar con debido cuidado y previsión, evitando causar daños a la obra e instalaciones de la Concesionaria, la que tiene la facultad legal de cobrar judicialmente los perjuicios ocasionados. Además deberá velar por el correcto uso y cuidado del televía entregado por la Concesionaria.

2.2.6. OBLIGACIÓN DE CONDUCCIÓN RESPONSABLE

El usuario tiene la obligación de conducir su vehículo sin arriesgar su propia seguridad y la de los otros usuarios, respetando las normas de tránsito y la señalización fija, variable o móvil que la Concesionaria utilice para una adecuada gestión del tráfico. Debe por tanto conducir adecuadamente, utilizando la infraestructura correctamente y evitando dañarla a propósito o por acción negligente tales como; conducción bajo efectos del alcohol, drogas, estupefacientes y cedantes; conducción sin estar atento a las condiciones de tránsito del momento, conducción irresponsable ya sea por maniobra riesgosa o conducir a exceso de velocidad en virtud de la máxima permitida por sector entre otras. Se entiende que el usuario conoce la normativa de tránsito vigente y la correcta interpretación de la señalética y correcto uso de pistas de frenado, aceleración, salidas y accesos de una autopista.

2.2.7. OBLIGACIÓN DE PAGO DE DAÑOS AL CONCESIONARIO

El usuario deberá pagar a la Concesionaria los daños que ocasione a la obra vial o sus instalaciones con motivo de hechos imputables al mal uso de la obra vial y sus servicios tales como los descritos en el punto anterior.

El pago de daños y perjuicios a la Concesionaria por parte del usuario es aquel al cual se obligará, según sea el caso, por la vía judicial o extrajudicial.

En ningún caso la Concesionaria ni el Estado asumirán responsabilidades algunas por los daños y perjuicios ocasionados por los usuarios.

2.2.8. OBLIGACIÓN DE INFORMAR

El Usuario tiene la obligación de informar a la Concesionaria, aspectos tales como daños producidos a la obra concesionada y sus elementos, cambios de domicilio, cambio de dueño de vehículo, mal funcionamiento del televía entre otros.

2.3. DE LA ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO

2.3.1. CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

Las solicitudes de información de los usuarios son atendidas a través de los canales de atención al usuario dispuestos al efecto por la Concesionaria.

La dirección, número telefónico de los canales de atención y horarios de atención al se entregan en el Anexo 4 de este Reglamento de Servicio de la Obra, y también serán dados a conocer a través de anuncios y folletos publicados o enviados a domicilio en las boletas de servicio o informados por algún medio en los distintos puntos de la concesión.

Las solicitudes telefónicas de asistencia vial se deben dirigir al centro de control de tráfico, y las de información general al centro de atención telefónica o Call Center.

La Concesionaria, podrá modificar el horario de atención, previa autorización del Inspector Fiscal de explotación, toda vez que signifique una mejora al servicio de atención al usuario.

2.3.2. PROCEDIMIENTOS PARA SOLICITAR INFORMACIÓN

Para solicitar información los usuarios deben comunicarse con la Concesionaria a través de alguno de los canales de atención al usuario, siendo éstos los siguientes:

- Por escrito, despachando una carta certificada dirigida al Departamento de Relaciones Comerciales de la Concesionaria, debidamente firmada, o a través del Libro de Reclamos y Sugerencias con el que cuenta la Concesionaria.
- Personalmente, concurriendo al centro de atención al Usuario.
- Telefónicamente, comunicándose a través del centro de atención telefónica de la Concesionaria.
- A través de la página Web
- A través del correo electrónico (e-mail)

Los lugares, dirección, teléfonos, página Web y e-mail se detallan en el anexo 4 del presente reglamento.

2.3.3. INFORMACIÓN QUE PUEDE SOLICITAR EL USUARIO

El usuario puede solicitar la información que a continuación se indica al centro de atención al Usuario de la Concesionaria:

- Condiciones de tránsito en la ruta.
- Tarifas vigentes.
- Zonas en que se realizan trabajos y efecto sobre la circulación.
- Servicios que presta la Concesionaria a los usuarios.
- Localización de las oficinas de la Concesionaria.
- Forma en que se pueden realizar reclamos de atención, facturación y servicio en general o se pueden realizar sugerencias.
- Lugar en que se puede consultar el Reglamento de Servicio de la Obra o solicitar un ejemplar o extracto del mismo.

Adicionalmente a lo anterior, el cliente puede solicitar la siguiente información relativa a su contrato:

- Documentos de pago y facturación.
- Órdenes de servicio de modificaciones a las condiciones contractuales del cliente.
- Pagos realizados y saldo de la cuenta corriente.
- Reclamos de atención, facturación y servicio en general.

2.3.4. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA ANTE INCIDENTES OCURRIDOS EN LOS TUNELES Y VIAS.

Para solicitar asistencia ante un incidente en los túneles y vías, los usuarios deben comunicarse al centro de control de tráfico, que cuenta con atención permanente las 24 horas del día, todos los días del año, pudiendo hacerlo telefónicamente o por el sistema de citófonos ubicados en los túneles, para lo cual deben proceder de la siguiente forma:

- Comunicándose al número telefónico del centro de control de tráfico de la Concesionaria, que estarán publicados en paneles de mensajería variable o fija a lo largo de obra vial
- Comunicándose con el centro de control de tráfico a través de los citófonos de emergencia situados en los postes SOS de los túneles o vías exteriores.

El usuario también puede solicitar asistencia al personal de patrullaje con el que cuenta la Concesionaria.

En cualquier caso es necesario que el usuario se identifique y entregue al menos los siguientes antecedentes:

- Sector de ocurrencia del incidente, indicando una referencia física fácilmente identificable para que a través de las cámaras de CCTV el centro de control localice al usuario que solicita asistencia.
- Información que permita cuantificar la magnitud y tipo de incidente para disponer los medios humanos y materiales necesarios para gestionar el incidente (número de heridos, número de vehículos afectados, etc.).

Sin perjuicio de lo anterior, la Concesionaria dispone de un sistema de monitoreo permanente de la ruta que le permite detectar oportunamente la ocurrencia de un incidente que produzca una alteración del tránsito.

Para estos casos la Concesionaria ha desarrollado un Plan de Contingencia en el cual se establecen las acciones a seguir bajo la coordinación de Carabineros, Bomberos y SAMU.










2.3.5. SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS

Se entiende por Servicios Especiales Obligatorios todos aquellos servicios que están comprendidos en el objeto específico de la Concesión. Están especificados en el artículo 2.3.3 de las BALI, y corresponden a servicios de control y gestión de tráfico, área de atención de emergencias, citófonos de emergencia, señalización variable, cámaras de vídeo y sala de control de tráfico, vehículo de emergencia, grúa y equipo para control de incendio.




La Concesionaria presta, entre éstos, los servicios necesarios para satisfacer las necesidades de tránsito, seguridad y comodidad mínimos del usuario, de

conformidad a lo establecido en el Contrato de Concesión, operando las 24 horas de todos los días del año.

La Concesionaria presta, entre los Servicios Especiales Obligatorios dentro de las vías concesionadas especificados anteriormente, los siguientes:

-  Servicio de información en los túneles.
-  Servicio de grúa o similar, solo para el retiro de los vehículos inmovilizados ubicados en los túneles y vías exteriores dentro del área de concesión, cuya remoción no requiera la autorización de Carabineros, trasladándolo hasta algún lugar donde no impida el libre tránsito.
-  Sistema de atención telefónica para que los usuarios soliciten auxilio a través del centro de control de tráfico en caso de incidente en los túneles.
-  Sistema de postes SOS emplazados en los túneles para que el usuario pueda pedir auxilio en caso de incidente en los túneles
-  Sistema de Megafonía
-  Instalación de dispositivos de emergencia y reordenamiento del tránsito en caso de incidente en los túneles.
-  Control del tránsito e instalación de señalización en obras de mantenimiento, en cumplimiento con la normativa vigente al respecto.
-  Aseo periódico y retiro de los objetos que puedan afectar la seguridad del tráfico en las vías expresas.
-  Galerías de evacuación debidamente señalizadas

Sin perjuicio de lo anterior, y previa autorización de Carabineros, se prestarán los siguientes servicios adicionales:

-  Primeros auxilios a personas accidentadas.
-  Mantenimiento expedito del tráfico.
-  Transporte de lesionados.

No obstante, en casos de suma urgencia calificados como tal por la Concesionaria y ante la ausencia temporal de Carabineros, Bomberos o Servicios de Salud, la Concesionaria podrá prestar los servicios antes señalados. A la llegada de

Carabineros, éstos tomarán la coordinación de las acciones prosiguiendo la actuación de la Concesionaria en su ausencia.





Los servicios de asistencia antes mencionados, serán prestados por parte de la Concesionaria en forma gratuita, rápida y eficiente, con medios tecnológicos adecuados de acuerdo al contrato de concesión y a la legislación sanitaria, en especial a lo que se refiere a primeros auxilios y transporte de lesionados.

La Concesionaria informará a través del centro de atención al Usuario de los Servicios Obligatorios que preste a los usuarios.

2.3.6. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Son todos aquellos que no están comprendidos dentro de los Servicios Especiales Obligatorios, pero que la Concesionaria está autorizada a prestar en virtud del Contrato de Concesión, siendo onerosos en su esencia.

La Concesionaria podría, en su caso, prestar los siguientes:

-  Aproveccionamiento de combustible.
-  Servicio de remolque no previsto dentro de los Servicios Especiales Obligatorios, fuera del área de concesión.
-  Otros Servicios Complementarios aprobados por el MOP.
-  Y otros servicios generados conforme al avance de la concesión y que no puedan ser detectados con anterioridad.

2.4. DE LA CIRCULACIÓN DE VEHÍCULOS

2.4.1. VEHÍCULOS AUTORIZADOS PARA CIRCULAR

Pueden circular por la obra vial concesionada todos los vehículos que cumplen con las exigencias contempladas en la Ley de Tránsito y que estén en posesión de un medio de cobro habilitado, es decir, Televía o medio alternativo de cobro.

2.4.2. VEHÍCULOS QUE PARA CIRCULAR, REQUIEREN AUTORIZACIÓN PREVIA

Pueden circular excepcionalmente por la obra vial concesionada los vehículos concebidos para transportes especiales que a continuación se indican, siempre que dispongan previamente de una autorización por escrito otorgada por la Dirección Regional de Vialidad y/u otra autoridad competente en la que se establezcan los horarios y condiciones de desplazamiento y que tal situación y condición haya sido coordinada y aprobada por la Concesionaria.

 Vehículos con sobrepeso.

 Vehículos sobredimensionados.

 Vehículos de transporte especial de sustancias peligrosas.

En el caso de que un usuario, por desconocimiento o no, conduzca un vehículo que no cuente con la autorización pertinente, será responsable de los daños y perjuicios que cause.

La Concesionaria dará aviso a Carabineros de cualquier infracción de las normas citadas en este párrafo y procurará advertir al usuario infractor.









2.4.3. PROHIBICIÓN DE CIRCULAR

Salvo autorización especial, no podrán circular por las vías expresas de la obra vial concesionada aquellos vehículos que no estén en posesión de un medio de pago habilitado o que contravengan las disposiciones de la ley 18.290, Ley de Tránsito.

Adicionalmente, y sin perjuicio de que se encuentren entre las prohibiciones anteriores, no podrán circular por las vías expresas, salvo autorización previa:

 Animales, ya sean sueltos, en grupo o cabalgadura.

 Vehículos de tracción animal o humana.

-  Vehículos con carga mal estibada.
-  Vehículos que constituyan un riesgo potencial en seguridad de los usuarios.
-  Vehículos que sean remolcados con medios defectuosos como cadenas, cordeles o barras de arrastre antirreglamentarios.
-  Vehículos que no estén provistos de un medio de pago debidamente habilitado.
-  Vehículos que transiten a una velocidad no autorizada por la normativa vigente.
-  Vehículos que transporten sustancias químicas peligrosas y combustibles.
-  Vehículos que transporten explosivos, iniciadores, detonantes, retardadores.
-  No podrán circular camiones con carga formando caravana, especialmente los que puedan transportar cargas pasivas potencialmente peligrosas y activables ante un incendio tales como pinturas, margarinas, aceites, diluyentes, pegamentos, papeles, maderas y todo material potencialmente combustible.

La Concesionaria podrá dar aviso a Carabineros de cualquier infracción de las normas citadas en este párrafo y procurará advertir al usuario infractor.

2.4.4. NORMAS APLICABLES A LA CIRCULACIÓN

La circulación en la obra vial concesionada se rige por las siguientes normas:

- Normas vigentes relativas a la seguridad vial, especialmente la Ley N° 18.290 de 1986, “Ley de Tránsito” y otros cuerpos legales complementarios y las modificaciones a todos ellos.
- Normas de la Dirección de Vialidad emitidas en conformidad al D.F.L. MOP N° 850 de 1997, que fijó el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 15.840 de 1964, Orgánica del Ministerio de Obras Públicas y del D.F.L. MOP N° 206 de 1960 de la ley de caminos, y sus modificaciones posteriores.

- Manual de Carreteras Vol. N° 6 “Seguridad Vial” Sep-2005, Capítulo 6.207 “Consideraciones de Seguridad en Túneles, Cobertizos y Obras Viales similares”
- DS MOP N° 900 de 1996, que fijó el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado del D.F.L. MOP N° 104 de 1991, Ley de Concesiones de Obras Públicas, y sus modificaciones posteriores.
- DS MOP N° 956 de 1997, Publicado en el diario oficial con fecha 20 de marzo de 1999, Reglamento de la Ley de Concesiones.

En especial son aplicables aquellas disposiciones legales que regulan los siguientes aspectos:

- Peso máximo por eje.
- Dimensiones máximas de vehículos autorizadas.
- Transportes especiales.
- Velocidades máximas y mínimas de circulación.
- Tipos de vehículos que pueden circular por la obra vial.
- Otros aspectos relacionados con la circulación en la obra vial concesionada.

La Concesionaria podrá dar aviso a Carabineros de cualquier infracción de las normas citadas en este párrafo y advertir al usuario infractor.

2.4.5. RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS

De conformidad con las disposiciones de la Ley N° 18.290 (Ley del Tránsito), los usuarios son responsables de los vehículos que conducen y de las cargas que transportan, por lo que responderán por los daños y perjuicios de todo tipo que pudieren producir a los usuarios, a la obra vial y/o sus instalaciones anexas ubicadas dentro del Área de Concesión, así como por las acciones culposas o dolosas de las que sean responsables.

La sanción por los daños y perjuicios será la que determinen los tribunales competentes.

2.5. MEDIDAS DE SEGURIDAD PREVENTIVAS

2.5.1. PROHIBICIÓN DE DETENCIÓN EN LA CALZADA

Está prohibida la detención de vehículos en las vías expresas o al interior del túnel, salvo en caso de situaciones de detención forzosa por causas ajenas a la voluntad del conductor o tales como:

- Detención dispuesta por carabineros
- Detención por falla mecánica
- Detención por paralización del tránsito tales como congestión, accidentes de tránsito, inundaciones, rodaduras entre otras
- Detención dispuesta por la sociedad concesionaria

En el caso de que el usuario necesite solicitar asistencia al centro de control de tráfico por medio de los citófonos de emergencia, deberá detenerse en lo posible fuera de las vías expresas o dársenas diseñadas para estos efectos. .

La prohibición de detención también se aplica a los vehículos de transporte de pasajeros, los cuales no podrán bajar o subir pasajeros en la calzada o las bermas, ni al interior de los túneles, debiendo hacerlo en paraderos autorizados que estén ubicados fuera de las vías expresas.

2.5.2. DETENCIÓN FORZOSA POR FALLA MECÁNICA

En caso de detención forzosa por falla mecánica, el usuario debe cumplir el siguiente procedimiento:

- Señalizar la inmovilización con las luces de estacionamiento.
- Si el vehículo, a pesar de la falla mecánica, todavía es capaz de desplazarse por sus propios medios, intentar conducir hasta las bermas, fuera de los túneles o a las dársenas más próxima.
- En caso de que el vehículo quede completamente inmovilizado en una de las pistas, el conductor debe encender las luces de emergencia, permanecer dentro del vehículo y esperar las instrucciones que serán dadas por altavoz o personal de la Concesionaria.
- En caso de que requerir ayuda se recomienda usar chaleco reflectante y dirigirse solo por las bermas a los puntos SOS.

- Solicitar asistencia al centro de control de tráfico de la Concesionaria a través de los medios dispuestos al efecto.
- En ningún caso deben transitar o permanecer personas en las pistas e interior de los túneles, salvo que deba solicitar ayuda. De no disponer de lugar seguro y prudentemente alejado, se preferirá permanecer dentro del vehículo.

La Concesionaria activará de forma inmediata las señales de emergencia de que disponga al efecto y despachará los equipos y personal necesarios para la adecuada asistencia al usuario, quienes realizarán todas las acciones necesarias para lograr la remoción del vehículo hasta un lugar seguro.

Los vehículos accidentados que derramen cargas sobre la vía quedan sujetos a las instrucciones que den Carabineros, Bomberos o, en su ausencia, la Concesionaria. La Concesionaria se reserva el derecho de cobrar los gastos por el retiro de material, en caso que su derrame se haya producido por actos de responsabilidad del conductor o del propietario del vehículo, de conformidad con lo dispuesto en la Ley del Tránsito N° 18.290.

2.5.3. DETENCIÓN FORZOSA POR PARALIZACIÓN DEL TRÁNSITO


En caso de detención forzosa por paralización del tránsito, el vehículo debe permanecer en la calzada, en su pista correspondiente, y encender las luces de emergencia, las que podrá apagar cuando se detengan vehículos detrás de él.

Los ocupantes del vehículo no podrán bajar del mismo mientras estén detenidos, a menos que reciban instrucciones al contrario de Carabineros o en su defecto del personal de la Concesionaria.

Dentro de los túneles se prestará atención a las instrucciones que puedan emitir los operadores mediante el sistema de megafonía.

2.5.4. ACTUACIÓN Y/O EVACUACIÓN ANTE INCENDIO EN EL TUNEL

Si por alguna circunstancia el usuario se encuentra en el túnel y ocurre un evento de incendio, este debe actuar de inmediato como procede.

 Poner el vehículo a un costado de la vía

 Abandonar el vehículo y dejar las llaves puestas

- Dirigirse hacia la galería de evacuación más próxima alejándose del incendio, siguiendo las indicaciones y señales que se hallen al interior del túnel, a los costados o los mensajes que se emitan por megafonía.

Solo ante la indicación expresa de la Concesionaria o su personal, se podrán realizar maniobras distintas a las anteriores, tales como retroceder, o salir hacia otro túnel por la galería especialmente habilitada para ello.

Si el vehículo se encuentra adelante del evento en el sentido del tránsito no deberá detenerse, saliendo del túnel y despejando la pista con la mayor celeridad.

2.5.5. PROHIBICIÓN DE ESTACIONAMIENTO

Queda prohibido parar o estacionar los vehículos en cualquier lugar del Área de Concesión tales como bermas, dársenas, pistas de circulación, salvo en los casos de detención forzosa o en las áreas permitidas para ello.

Además, en toda la extensión de la Concesión, así como en sus accesos y vías de circulación, se prohíbe el ascenso y/o descenso de pasajeros, salvo en las zonas especialmente acondicionadas para ello.

2.5.6. CUMPLIMIENTO DE NORMAS DE CIRCULACIÓN PEATONAL

En las zonas de circulación de vehículos de las vías concesionadas, las normas de circulación peatonal son las que estipule la Ley del Tránsito, reflejadas en la correspondiente señalización e información suministrada por la Concesionaria. Toda infracción a las normas es informada a Carabineros en el momento de los hechos para que éstos, después de constatar lo ocurrido, procedan según corresponda.

Excepcionalmente los peatones podrán circular por las aceras peatonales, en casos de emergencia o para solicitar o brindar auxilio a terceros.

2.5.7. PROHIBICIÓN DE CARGA, DESCARGA Y TRANSFERENCIA DE CARGA

Los usuarios, salvo en casos de fuerza mayor como accidentes o caídas de cargas, y con apoyo de la seguridad vial de la Concesionaria, no podrán cargar, descargar y transferir cargas en el Área de Concesión.

2.5.8. PUBLICIDAD EN LA VÍA

La publicidad de carreteras se rige según lo establecido en el Artículo N° 38 del D.F.L. N° 850 del 12 de septiembre de 1997 que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 15.840 de 1964, Ley Orgánica del Ministerio de Obras Públicas y del D.F.L. N° 206 de 1960, Ley de Caminos.

2.5.9. MEDIDAS DE SEGURIDAD VIAL DURANTE LOS TRABAJOS DE MANTENCIÓN Y REPARACIÓN DE LAS VIAS

La Concesionaria, antes de iniciar trabajos de mantenimiento, implementará todas las medidas de seguridad conforme a la normativa vigente para trabajos en la vía, sometiendo a la aprobación del Inspector Fiscal los esquemas de señalización para los casos particulares.

Para mejor seguridad de los usuarios, la Concesionaria tomará las medidas de precaución necesarias al realizar trabajos de mantención y de reparación en la ruta, utilizando medios eficaces para efectuarlas en el menor plazo posible y en aquellas horas en que se cause la menor perturbación a los usuarios.

En el área en que se ejecutan los trabajos, la Concesionaria colocará la señalización transitoria para el desvío o encauzamiento del tránsito de acuerdo al Manual de Señalización de Tránsito para Trabajos en la Vía, tales como conos reflectantes, balizas luminosas u otros que cumplan similar función, elementos que se mantendrán en adecuadas condiciones de servicio.

Estos elementos son instalados con suficiente antelación al lugar donde se encuentra la causa de la restricción, avanzando desde el borde del camino hasta cubrir el elemento que origina la restricción.

También se informa de la restricción mediante los paneles de señalización variable u otros medios.

2.6. DE LOS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DE SU PROCEDIMIENTO

2.6.1. DE LOS LIBROS DE RECLAMOS

De acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación en sus numerales 2.4.4.6, en el 2.4.4.7 letra c y en el 1.9.2.17 y 1.8.6.1 letra i), La Sociedad Concesionaria mantendrá a disposición de los usuarios un sistema de Libros de Sugerencias y Reclamos, los que serán informados a la Inspección Fiscal, dicho libro esta a disposición de los usuarios en el centro de atención Anexo 4

Los reclamos deben formularse por escrito, en libros foliados y cuadruplicados, del cual una copia será para el usuario, una para la Inspección Fiscal, una copia para la Concesionaria y quedando la última en el talón del libro. La Concesionaria deberá dar respuesta por escrito al usuario. Además, deberá enviar copia de la respuesta y un informe sobre las medidas adoptadas, si así procediera, al Inspector Fiscal.

La Concesionaria responderá por escrito los reclamos de los usuarios que hayan sido estampados en el Libro de Reclamos y Sugerencias. Dicha respuesta será dirigida al usuario que deje estampada su dirección postal, a través de correo certificado, y dentro del tiempo razonable que permitan una contestación fundada, encuadrada dentro del plazo indicado. Copia de la respuesta será enviada al Inspector Fiscal.

El Inspector Fiscal vela por el cumplimiento de las medidas que se hubieren propuesto adoptar en la respuesta.

Mensualmente la Concesionaria debe informar al Inspector Fiscal sobre las soluciones dadas a los reclamos y las acciones implementadas para las sugerencias, según lo establecido en el numeral 2.4.6.2 de las Bases de Licitación.

2.6.2. PLAZOS PARA RESPONDER RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Salvo casos especiales definidos por la Inspección Fiscal, la respuesta a cada reclamo y sugerencia la debe hacer la Concesionaria, en un plazo máximo de 30 días a contar de la fecha de presentación del reclamo o sugerencia respectiva. La respuesta será dirigida al usuario por correo certificado, a su domicilio, y con copia a la Inspección Fiscal.

Será responsabilidad del Usuario entregar los antecedentes mínimos necesarios para poder responder a sus requerimientos o reclamos. Los antecedentes requeridos y detallados en el libro de reclamos son; Nombres, Apellidos, Rut, Dirección, Comuna, Teléfonos de Contacto y E-mail. Los Usuarios que no presenten los datos de contacto mínimos exigidos para tales efectos, no podrán esperar respuesta oportuna por parte de la Concesionaria.

2.6.3. QUEJAS DEL USUARIO ANTE EL MOP

En el evento de que la Concesionaria no responda al reclamo dentro del plazo señalado precedentemente o el usuario estime que la respuesta dada es insatisfactoria, el usuario puede dirigir una queja ante la Oficina de Informaciones Reclamos y Sugerencias de la Coordinación de Concesiones de Obras Públicas, indicando el número de formulario, fecha y lugar donde estampó el reclamo.

Podrá hacerlo llamando al 4496800 o dirigiendo carta a la Oficina de Informaciones, Reclamos o Sugerencias, Coordinación General de Concesiones de Obras Públicas ubicada en Merced 753, entepiso, Santiago, o bien enviando un correo electrónico a oirs.cgcmop.gov.cl.

Página Web www.mop.cl/oirs/

3. CAPÍTULO III

3.1. DERECHOS DE LA CONCESIONARIA

3.1.1. DERECHO A COBRAR PEAJE O TARIFA

La Concesionaria tiene derecho a cobrar las tarifas establecidas en el Contrato de Concesión como retribución por la prestación de los Servicios Básicos. Dicho cobro no puede ser discriminatorio entre vehículos de similares características que hacen uso de la obra vial en el mismo momento.

Además la estructura tarifaria se regirá según lo estipulado en las Bases de Licitación numeral 1.14 “SISTEMA TARIFARIO”

3.1.2. DERECHO A COBRAR POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

En ningún caso el usuario estará obligado al uso y pago de de Servicios Complementarios que no estuvieran expresamente estipulados en las BALI.

La Concesionaria informará a través del centro de atención al Usuario del procedimiento de cobro y pago por el uso de los Servicios Complementarios que incorpore y sean aprobados por el MOP.

3.1.3. DERECHO DE EXPLOTACIÓN Y DE ADMINISTRACIÓN DE LA OBRA VIAL

La Concesionaria tiene derecho a la explotación, uso y goce de la obra vial como también a administrarla, en los términos y plazos señalados en el Contrato de Concesión.

3.1.4. DERECHO A EXIGIR EL ACATAMIENTO DE SU NORMATIVA POR PARTE DE LOS USUARIOS

Las normas a respetar son las contempladas en el presente reglamento y en la legislación vigente, particularmente la Ley de Tránsito N° 18.290. Aquellas instrucciones específicas que por razones de fuerza mayor o mejor diligencia ante un incidente escapen al presente Reglamento de Servicio de la Obra deberán emanar en ese momento del responsable del centro de control de tráfico y podrán ser indicadas al usuario por el personal de las unidades operativas de que dispone la Concesionaria.

3.1.5. DERECHO A EXIGIR A LOS USUARIOS EL PAGO DE LOS DAÑOS O DETERIORO CAUSADOS A LA OBRA VIAL Y SUS INSTALACIONES

La Concesionaria tiene derecho a cobrar extra judicial o judicialmente a los usuarios, aquellos daños o deterioros que éstos causen a la obra vial o a sus instalaciones, por actos que sean de su responsabilidad, de conformidad con las normas establecidas en la Ley del Tránsito N° 18.290 y en la legislación civil vigente. Para ello la Concesionaria deberá contactar al usuario y le informará respecto de los daños causados.

En caso de negarse a pagar, la Concesionaria podrá ejercer todas las acciones legales que en derecho le correspondan.

3.1.6. DERECHO A ALTERAR TEMPORALMENTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La Concesionaria tiene derecho a alterar temporalmente el servicio como consecuencia de la realización de trabajos de conservación en los términos señalados en el artículo 1.10.6 de las Bases de Licitación.

3.1.7. DERECHO A COBRAR PREJUDICIAL O JUDICIALMENTE EL PAGO DE LA TARIFA O PEAJE

La Concesionaria tiene derecho a cobrar prejudicial o judicialmente el pago de su tarifa o peaje y las indemnizaciones y reajustes que procedan de acuerdo a la ley, cuando el usuario no haya cumplido con esta obligación. Se incluye quienes circulen por la autopista sin portar un medio de pago habilitado, cometer fraude o infracción por ocultamiento de placa patente.

3.2. OBLIGACIONES DE LA CONCESIONARIA

3.2.1. OBLIGACIÓN DE PRESTAR LOS SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS

La Concesionaria está obligada a prestar los Servicios Especiales Obligatorios estipulados en el Contrato de Concesión, los cuales debe otorgar en condiciones de absoluta normalidad, en forma continua, e indiscriminadamente respecto de todo usuario que se encuentre dentro del área de concesión.

3.2.2. OBLIGACIÓN DE VELAR POR LA SEGURIDAD DE LOS USUARIOS

La Concesionaria dispone de un sistema de gestión de tráfico en el Área de Concesión que permite detectar las situaciones que comprometan la seguridad de los usuarios y tomar las medidas para normalizar la seguridad amenazada y el tránsito, actuando en forma directa cuando ello sea procedente o solicitando la intervención de Carabineros o de las autoridades competentes. Con el mismo objetivo, los usuarios pueden avisar al centro de control las situaciones que comprometen su seguridad o la de la obra vial.

La Concesionaria es responsable de establecer las medidas de control y seguridad en la Concesión, sujetas a todas las disposiciones legales vigentes.

La Concesionaria es responsable de operar y mantener el camino en condiciones normales de servicio, de modo de evitar accidentes. Además, la Concesionaria debe responder ante toda acción legal que los usuarios pudieran entablar en su contra debido a negligencias cometidas por ella a este respecto.

La Concesionaria dispone de móviles para la atención de incidentes y sistemas de gestión de tráfico en los términos establecidos en el numeral 2.4.5 de las Bases de Licitación. El esquema de funcionamiento es el siguiente:

- La labor activa de vigilancia para detectar emergencias en los túneles o daños en la infraestructura se efectúa mediante monitoreo desde el centro de control y patrullaje en ruta. Lo anterior será independiente de la atención de emergencias solicitadas por los usuarios mediante llamadas al centro de control de tráfico.
- A lo anterior se agrega la cooperación activa de los vehículos del área de mantenimiento, que rutinariamente están trabajando en la ruta.
- La labor pasiva de vigilancia y detección se realiza a través de postes SOS que administra el centro de control de tráfico, el cual está a cargo de la recepción de

las llamadas de usuarios que requieran de ayuda o deseen informar a su vez de emergencias en la ruta.

La Concesionaria ha desarrollado un Plan de Contingencias que abarca la atención de contingencias en la vía que incluye, entre otros puntos:

- Procedimientos para diferentes tipos de incidentes, tales como accidentes de tránsito, catástrofes naturales, corte de suministro eléctrico, incendios y explosiones, etc.
- Recursos materiales, tales como vehículos de vigilancia y detección, vehículos de transporte de accidentados y vehículos especiales.
- Recursos humanos, tales como personal técnico, personal de primeros auxilios y personal de señalización.

La Concesionaria actúa con la menor demora posible ante incidentes, ya sean producto de caso fortuito o fuerza mayor, accidentes, incendios o cualquier otra situación que lo amerite.

3.2.3. OBLIGACIÓN DE MANTENER LOS NIVELES DE SERVICIO OFRECIDOS

La Concesionaria tiene la obligación de mantener el nivel de servicio estipulado en el Contrato de Concesión velando por mantener en todo momento una circulación expedita en la ruta.

Las situaciones temporales por incidentes en las vías concesionadas que dificulten o impidan el libre tránsito deben ser informadas oportunamente a los usuarios y ser debidamente señalizadas para que éstos puedan tomar una adecuada decisión respecto de continuar, suspender el viaje o escoger alternativas.

Los usuarios serán debidamente informados de las alteraciones en el nivel de servicio a través de los medios con los que cuenta la Concesionaria.

3.2.4. OBLIGACIÓN DE PROPORCIONAR INFORMACIÓN A LOS USUARIOS

La Concesionaria está obligada a entregar la información que requieran los usuarios, pudiendo hacerlo en forma escrita, personal, telefónica o página Web, información que deberá ser provista en forma rápida, cortés y eficiente, a través del centro de atención al Usuario.

Los lugares donde el Usuario podrá solicitar información se detallan en el Anexo 4.

Por otra parte, el Concesionario garantizará el resguardo de la privacidad de los Usuarios respecto a la información que se haya generado a partir del sistema de cobro de tarifas ajustándose, en todo caso, al ordenamiento jurídico vigente. El Concesionario no podrá entregar a terceros esta información, sin la autorización previa escrita del DGOP.

3.2.5. OBLIGACIÓN DE DAR UN TRATO DEFERENTE AL USUARIO

La Concesionaria está obligada a dar un trato digno y cortés al usuario y, para ello, cuenta con personal en el centro de atención al Usuario y de patrullaje debidamente instruido al respecto.

3.2.6. OBLIGACIÓN DE DAR ASISTENCIA CAMINERA AL USUARIO

La Concesionaria está obligada a dar asistencia caminera al usuario en los términos estipulados en el ámbito de aplicación del presente Reglamento de Servicio de la Obra, conforme al Contrato de Concesión, especialmente en caso de accidentes en la vía, vehículos con problemas mecánicos y requerimientos de asistencia formulados en el centro de control de tráfico o a través de los sistemas de comunicación SOS

3.2.7. OBLIGACIÓN DE PUBLICITAR LAS TARIFAS

La Concesionaria está obligada a informar al público acerca de su estructura tarifaria, tanto general como especial que pudiera tener, a través de letreros ubicados en lugares destacados de la obra vial, de acuerdo con los numerales 1.9.2.1 y 1.14.4.3 de las Bases de Licitación.

Los cambios en la estructura tarifaria deben ser publicitados por la Concesionaria a través de avisos de comunicación masiva y en letreros dirigidos a los usuarios, a lo menos 15 días antes de su aplicación, según lo establecido en el numeral 1.14.4.3 de las Bases de Licitación.

3.2.8. OBLIGACIÓN DE DAR RESPUESTA A LOS RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS

La Concesionaria está obligada a recibir, registrar, tramitar y contestar, según corresponda, los reclamos y sugerencias realizados por los usuarios a través del Libro de Reclamos y Sugerencias con que cuenta y según lo establecido en el punto 2.6 del presente reglamento.

La Concesionaria da curso, con la mayor diligencia posible, a las solicitudes del usuario cuando la naturaleza de las mismas no acepta demoras, realizando las gestiones necesarias para su resolución.

La Concesionaria está obligada a formar un protocolo con todos los reclamos y sugerencias, que incluye copia de los formularios y las acciones seguidas.

Este protocolo debe ser enviado mensualmente al MOP según el numeral 2.4.6.2 de las Bases de Licitación.

3.2.9. OBLIGACIÓN DE RESTITUCIÓN DE LA CIRCULACIÓN VIAL

La Concesionaria está obligada a reanudar con la mayor diligencia posible en la medida que de ella dependa el tránsito y el servicio en la obra vial, cuando se haya dispuesto la suspensión temporal del servicio por razones de seguridad o fuerza mayor. En todo caso, la Concesionaria se limitará a la instrucción que pueda dar carabineros ante estos casos.

La Concesionaria está obligada a mantener el tránsito donde se efectúen obras de conservación, tomando las precauciones para proteger los trabajos, así como la seguridad en el tránsito.

En caso que se deba suspender el tránsito por emergencias en el camino, se deberán tomar las precauciones y medidas tendientes a rehabilitarlo en el menor tiempo posible. Además, se deberá dar aviso al usuario mediante los medios eficaces de que se disponga.

En los casos en que se deban ejecutar labores de mantenimiento, conservación o reparación que interfieran en alguna forma a las vías de circulación de la obra vial, se deberá proveer, colocar y mantener señalización completa y adecuada, tanto diurna como nocturna, que advierta a los usuarios, en forma oportuna, clara y precisa de la situación producida y de las precauciones a tomar, todo ello según las disposiciones legales vigentes.

Para estos efectos, antes de iniciar los trabajos de mantenimiento, la Concesionaria implementará todas las medidas de seguridad conforme a la normativa vigente para trabajos en la vía, sometiendo a la aprobación del Inspector Fiscal los esquemas de señalización para los casos particulares.

3.2.10. OBLIGACIÓN DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN

La Concesionaria debe mantener en buen estado todos los elementos de la concesión, sean viales, estructurales, instalaciones, obras anexas y sistemas de gestión de tráfico, para cumplir con los estándares y condiciones establecidas en el Contrato de Concesión, debiendo mitigar las causas que ocasionen molestias, inconvenientes o peligrosidad para los Usuarios, en la forma y plazos establecidos en el Contrato de Concesión.

3.2.11. DAÑOS A TERCEROS

La Concesionaria es responsable de todo daño que se cause a terceros con motivo de la negligente explotación o conservación de la obra vial que le fuere imputable.

Sin embargo, se eximirá de esta responsabilidad y por consiguiente no serán cubiertos los daños que terceros ocasionen a los vehículos de los usuarios que se hallen en los estacionamientos y dependencias de la Concesionaria, ya sean estos daños materiales, robos o hurtos. La Concesionaria informará de esta condición en los lugares correspondientes mediante letreros y otros medios de comunicación.

El usuario tiene acceso al Libro de Reclamos y Sugerencias de la Concesionaria para estampar su requerimiento al respecto y las vías judiciales de la legislación vigente.

3.2.12. CUMPLIMIENTO DE LAS INSTRUCCIONES DE LA INSPECCIÓN FISCAL

La Concesionaria debe cumplir las instrucciones impartidas por el Inspector Fiscal en la forma y plazo fijados a través del Libro de Explotación, en relación con las obligaciones asumidas en virtud del Contrato de Concesión.

En caso de incumplimiento, el Inspector Fiscal está facultado para proponer al DGOP multas al Concesionario de acuerdo a las Bases de Licitación.

3.2.13. OBLIGACIÓN DE CUMPLIR CON LAS NORMAS DE DERECHO LABORAL

La Concesionaria acata las normas laborales y provisionales vigentes que protegen a sus trabajadores y en especial los reglamentos internos de orden, higiene y seguridad.

La Concesionaria da cumplimiento al DFL N° 1, cuya modificación del 24 de enero de 1994 fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado del Código del Trabajo, y todas sus modificaciones posteriores, además de los demás cuerpos vigentes en la materia.

3.3. DEL PAGO DEL PEAJE

3.3.1. MONEDA DE PAGO

El pago de la tarifa se debe realizar en moneda nacional.

3.3.2. CONVENIO POR PAGO DE PEAJES

La Concesionaria puede establecer estructuras tarifarias especiales como, entre otros, convenios de prepago o por volumen, cuyos términos y condiciones estarán disponibles para los usuarios que lo requieran en las oficinas de la Concesionaria o en otros medios que al efecto disponga ésta, según lo prescribe el numeral 1.14.9 de las Bases de Licitación.

3.3.3. VEHÍCULOS QUE PAGAN PEAJE

Todos los vehículos sin excepción que crucen un punto de cobro deben pagar la tarifa correspondiente, incluyendo ambulancias, vehículos policiales y militares, vehículos de bomberos, vehículos de la Concesionaria, vehículos de contratistas de la Concesionaria, vehículos del MOP, comitivas, etc.

Los vehículos de transporte especial también pagan la tarifa correspondiente, aún cuando hayan debido pagar los derechos que establece la legislación vigente.

3.3.4. INFRACTORES AL PAGO DE LA TARIFA

Con la finalidad de capturar información de los vehículos que infrinjan la obligación de pago de la tarifa, la Concesionaria puede utilizar equipos de video o cualquier otro medio técnico que haya sido previamente aprobado por el MOP.

Dichos antecedentes servirán de prueba suficiente para demandar el cobro de la tarifa de peaje y las multas aplicables al infractor, de acuerdo a la legislación vigente.

3.3.5. FUNCIONAMIENTO DE LOS PUNTOS DE COBRO

Los puntos de cobro funcionarán de forma ininterrumpida, las 24 horas del día, todos los días del año.

3.3.6. ADMINISTRACIÓN DE LOS PUNTOS DE COBRO

La administración de los diferentes puntos de cobro se lleva a cabo a través de un centro de procesamiento de datos, que tiene como finalidad recoger, procesar y emitir informes sobre todos los pódicos.

En este centro se almacena toda la información relevante que se genera en los puntos de cobro en una base de datos destinada a facilitar las funciones de control, de recaudación, de tránsito y de mantenimiento del sistema.

Atendiendo al carácter confidencial de esta información, y de conformidad con la protección de las bases de datos de los programas computacionales que exige la Ley de Propiedad Intelectual, la Concesionaria no hará uso de esta información privada para fines distintos a los exclusivamente relacionados con el normal cumplimiento de sus obligaciones, con la excepción de los casos que los tribunales competentes determinen.

Con esta base de datos se generan los informes internos de administración y aquellos que deben ser entregados periódicamente al MOP a través de la Inspección Fiscal.

3.3.7. ACTIVIDADES ORDINARIAS

Para cumplir con el objetivo de cobrar las tarifas a los usuarios se realizan actividades ordinarias que son, entre otras:

- a) Cobrar las tarifas vigentes por categoría de vehículo.
- b) Velar para que los sistemas de los puntos de cobro estén permanentemente operativos y con la capacidad de atención a usuarios que se requiera según la demanda de cada momento.
- c) Atender a los usuarios en tiempo normal y en horarios de punta con el objeto de obtener el nivel de servicio señalado en las Bases de Licitación.
- d) Mantener actualizada la información a los usuarios en cuanto a monto de tarifas y condiciones de tránsito.
- e) Asegurar un mantenimiento eficiente de los equipos de cobro, de la infraestructura de los pórticos, de la demarcación de pavimentos, de la iluminación de los accesos y de la señalización vial.
- f) Generar en el centro de Procesamiento de datos, informes de tránsito clasificado, recaudación, anomalías, discrepancias, emergencias, entre otros.

3.3.8. ACTIVIDADES EXTRAORDINARIAS

Para las situaciones que, por su naturaleza, escapan de los rangos de operación normal, se aplican las definiciones y los procedimientos a seguir en cada caso particular, que a continuación se regulan.

Estas situaciones especiales son:

a) Incumplimiento de pago de la tarifa

Cuando un usuario no paga la tarifa, la Concesionaria tiene derecho a cobrar judicialmente la tarifa no cancelada además de la indemnización compensatoria indicada en la ley vigente.

Para que el juez competente tenga los antecedentes de la situación, la Concesionaria tiene que aportar las pruebas indicadas en la legislación correspondiente.

Lo anterior es sin perjuicio del ejercicio de las acciones legales a que hubiere lugar si, producto del no pago de tarifa, además se hubiese incurrido en daños a la propiedad de la Concesionaria o en algún ilícito, en cuyo caso la Concesionaria podrá actuar, además, según corresponda.

b) Interrupción parcial o total de la energía eléctrica

En caso de corte del suministro eléctrico la Concesionaria debe mantener el funcionamiento normal de los equipos de iluminación de emergencia, equipos de cobro, sistemas de comunicación, computadores y centro de control de tráfico.

c) Modificación de tarifas de peaje

En caso de modificación de tarifas de peaje, los equipos de cobro deben tener la flexibilidad suficiente para ser modificados en el día y la hora en que las tarifas varíen.

3.3.9. SISTEMAS DE COBRO

El sistema de cobro de que dispone la Concesionaria, aprobado por el MOP tanto en equipos como en procedimientos, será el de telepeaje en flujo libre (TELEVIA), Pase Diario u otro medio alternativo de cobro autorizado.

El pase diario es un medio habilitado de cobro, que permite regularizar el uso de la autopista a aquellos usuarios que ingresan a la vía sin un sistema TELEVIA (TAG). Los usuarios podrán adquirir un máximo de 24 pases diarios por semestre y sus

modalidades de pago serán; **pre-pago** (tiene una vigencia de 30 días corridos desde su fecha de compra) y **post-pago** (se podrá adquirir hasta 20 días posteriores a la fecha de tránsito). Las categorías y tarifas del pase diario estarán disponible al usuario para su consulta en las oficinas de atención

3.4. DEL TRÁNSITO

3.4.1. INTERRUPCIÓN TOTAL O PARCIAL DEL TRÁNSITO

La Concesionaria mantendrá expedita la circulación a través de las vías y puntos de control. Si temporalmente, por motivos de emergencia o fuerza mayor, se impide o dificulta el tránsito, la Concesionaria informará oportunamente a los usuarios sobre dicha situación, de tal forma que ellos puedan esperar su rehabilitación. La Concesionaria instalara letreros en los accesos que corresponda y reorganizará el flujo de los vehículos que hayan sido afectados.

La Concesionaria recurre a todos los medios que están a su alcance con la finalidad de restituir el flujo y minimizar las molestias a los usuarios, siempre que ello no atente contra la seguridad de los mismos.

3.4.2. MANTENIMIENTO DEL TRÁNSITO DURANTE LA EJECUCIÓN DE OBRAS

La Concesionaria mantiene el tránsito en aquellos tramos de la ruta donde se efectúan obras de construcción o conservación, tomando las precauciones para proteger los trabajos así como la seguridad en el tránsito, según lo establecido en el numeral 2.4.4.4 de las Bases de Licitación.

Con el objeto de mantener el tránsito en condiciones de seguridad, la Concesionaria establece los desvíos necesarios, aprobados por el Inspector Fiscal, mientras duran los trabajos. Dichos desvíos cumplirán lo dispuesto en el Manual de Señalización para Trabajos en la Vía.

3.5. DE LA SEGURIDAD PÚBLICA Y EMERGENCIAS

3.5.1. AUTORIDAD COMPETENTE

La seguridad pública en el Área de Concesión, el control del cumplimiento de las normas del tránsito y la protección de los bienes públicos entregados en Concesión son ejercidos por Carabineros, sin perjuicio de las atribuciones que le corresponde a los inspectores municipales y la Dirección de Vialidad en las demás materias propias de su competencia, quienes son la autoridad pública competente para ello.

En caso de incidente, la Concesionaria actuará bajo la coordinación de Bomberos, Carabineros y Servicios de Salud o previa autorización de ellos.

Ante la ausencia de Carabineros la Concesionaria adopta las medidas necesarias para asegurar el ordenamiento del tránsito, la continuidad de la circulación, la protección de los bienes de la Concesionaria y la seguridad vial en las vías expresas, debiendo formular de inmediato, según el caso, las denuncias relacionadas con la vulneración de la seguridad pública ante Carabineros.

Ante la situación en que un usuario produzca daño a la obra vial, la Concesionaria queda facultada a realizar la denuncia a Carabineros y establecer las acciones legales pertinentes, debiendo comunicar el hecho al MOP por los medios establecidos.

La Concesionaria puede solicitar al usuario el pago de los daños ocasionados a través de las vías judiciales de sin perjuicio de interponer la reclamación ante los tribunales competentes.

La Concesionaria mantiene un canal de comunicación permanente con la Inspección Fiscal, Carabineros, Bomberos, Servicios de Salud y otros servicios de emergencia, los cuales actuarán ante un incidente en acuerdo a las facultades que les confiere la normativa vigente.

3.5.2. PROCEDIMIENTOS ANTE INCIDENTES

La Concesionaria mantiene la infraestructura necesaria para poder detectar, en forma rápida y oportuna, los diferentes incidentes que se producen en los túneles y vías exteriores. Lo anterior tiene por objeto obtener la información necesaria y efectuar las acciones pertinentes. Para ello mantiene una estrecha comunicación y coordinación con las autoridades competentes de Carabineros, Bomberos y Servicios de Salud, de forma que se tenga un conocimiento actualizado de las responsabilidades y recursos de cada organismo en caso de que se tuviera que responder de manera coordinada ante una situación de emergencia.






La Concesionaria ha desarrollado un Plan de Contingencias, que abarca la atención de contingencias en la vía, que cuenta con procedimientos claros y específicos para actuar en cada tipo de incidente. Éstos tienen por finalidad brindar una respuesta en el tiempo mínimo, asegurando primeros auxilios, asistencia mecánica y la coordinación y concurrencia de Carabineros, Servicios de Salud y Bomberos si fuese necesario.

La Concesionaria actúa en coordinación con Carabineros o a requerimiento de éstos, manteniendo expedito el tránsito, rescatando y prestando primeros auxilios a accidentados, rescatando vehículos accidentados o con fallas mecánicas, instalando señalización de emergencia y reordenando el tránsito.

Se hace presente a los usuarios que la coordinación con Carabineros implica que, en todo momento, la Concesionaria actúa en la ruta de acuerdo a las instrucciones de la policía uniformada en las materias que le son propias y a las cuales se deben sujetar todas las personas que hacen uso de la obra vial.

3.5.3. PLAN DE CONTINGENCIAS

El Plan de Contingencias preparado por la Concesionaria detalla los procedimientos a seguir ante eventuales incidentes y se relaciona al menos con los siguientes incidentes:

-  Accidentes de tránsito.
-  Derrame de sustancias peligrosas
-  Incendios
-  Catástrofes Naturales
-  Cierre de túneles

Sin perjuicio de lo anterior, este Plan incluirá aquellos eventos especiales que defina el MOP.

La Concesionaria actúa sin demora ante los incidentes, ya sean producto de caso fortuito o fuerza mayor, accidentes, incendios o cualquier otra situación que no admita espera.

3.6. DE LA SEGURIDAD VIAL

3.6.1. PROHIBICIÓN DE ANIMALES SUELTOS

La Concesionaria efectúa las labores de mantenimiento necesarias para que las vallas perimetrales que restringen el acceso a los túneles y vías se mantengan en buen estado, con el objeto de evitar que ingresen animales sueltos. En caso de que ingresen se procederá a capturarlos, retirarlos del Área de Concesión y trasladarlos a algún lugar destinado al efecto, también serán retirados los animales que ya se encuentren muertos en las vías de circulación.

Los animales capturados serán entregados a Carabineros para su proceder según corresponda, estos podrán ser enviados a las comisarías, zoológicos, protectoras de animales, perreras, u otra entidad correspondiente, también serán entregados a sus dueños previa notificación policial.

Sin perjuicio de lo anterior, la Concesionaria podrá realizar las demandas que procedan a los dueños de dichos animales.

3.6.2. PROHIBICIÓN DE ACTIVIDADES AJENAS AL OBJETO DE LA OBRA VIAL

La Concesionaria no está facultada para autorizar cualquier uso anormal de la obra vial, en especial la disputa de todo tipo de competencias deportivas, ciclismo y ensayos de velocidad, sin mediar la autorización respectiva del MOP, de acuerdo a la legislación vigente.

3.6.3. TRANSPORTE DE SUSTANCIAS PELIGROSAS

El D.S. N° 298/94 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones en su Artículo 17° especifica; ***“los vehículos que transportan sustancias peligrosas deberán evitar el uso de vías en áreas densamente pobladas y no podrán circular por túneles cuya longitud sea superior a 500 mts, cuando estas tengan una vía alternativa”***

La Concesionaria ha elaborado un Plan de Gestión de Tráfico en el cual se detallan las rutas alternativas para tales efectos a partir del cual instruirá a los usuarios que le consulten.

En el caso de que un usuario, por desconocimiento o no, conduzca un vehículo conteniendo mercancías peligrosas, será responsable de los daños que cause y de los perjuicios de todo tipo que pudieran producirse en la infraestructura o superestructura de la obra vial, a los usuarios o a terceros. Así mismo, será responsable por haber infringido una norma de circulación. Sin perjuicio de esto, se dará aviso a Carabineros y se procurará advertir al conductor del vehículo de su infracción.



La Concesionaria debe ser informada del transporte de cargas peligrosas, explosivos, combustibles, gases y ácidos y todas aquellas que estén definidas como tal y velar, a su vez, que dicho transporte se realice con los permisos extendidos por las autoridades competentes y el cumplimiento de las medidas de seguridad aplicables. En caso contrario la Concesionaria puede no permitir la circulación de este tipo de transporte, informando de ello a Carabineros para que adopte el procedimiento pertinente.

3.6.4. SEÑALIZACIÓN

La Concesionaria mantendrá la señalización, vial de acuerdo a las normas y leyes vigentes para señalizaciones camineras, reglamentarias, preventivas e informativas.

En los casos en que se deban ejecutar labores de mantenimiento, conservación o reparación que interfieran en alguna forma a las calzadas y bermas de la obra vial, la Concesionaria coloca y mantiene señalización completa y adecuada, tanto diurna como nocturna, que advierte a los usuarios en forma oportuna, clara y precisa de la situación producida y de las precauciones a tomar.

Además cuenta con sistemas de señalización variable a lo largo de ambos túneles los que son controlados desde el centro de control.

3.6.5. DESPEJE Y LIMPIEZA DEL ÁREA DE TRABAJOS

Al término de los servicios de mantenimiento, conservación o reparación, la Concesionaria retirará y despejará en forma inmediata del sitio de los trabajos todos los equipos, maquinarias, materiales excedentes, obras provisorias, escombros o basuras de cualquier especie, dejando la obra vial, equipos e instalaciones en condiciones de limpieza y seguridad que aseguran el normal flujo vehicular, a entera satisfacción del inspector Fiscal.

3.6.6. PATRULLAJE

La Concesionaria contará al menos con un móvil de patrullaje vial en cumplimiento a lo expuesto en las BALI en su numeral 2.3.3.1, con el fin de detectar y prevenir situaciones que representen peligros reales o potenciales para los usuarios o para el nivel de servicio de las vías expresas. También apoyará prestando asistencia inicial a los usuarios que así lo requieran, ya sea por algún desperfecto en su vehículo o por cualquier otro incidente tales como:

- Rescate, prestación oportuna y eficaz de primeros auxilios a personas accidentadas.
- Rescate y auxilio de vehículos accidentados.
- Instalación de señalización de emergencia y reordenamiento del tránsito en casos de accidentes.
- Aseo periódico y retiro oportuno de objetos y vehículos en panne que puedan interferir con la seguridad del tráfico.

3.7. DEL CENTRO DE CONTROL DE TRÁFICO













3.7.1. CENTRO DE CONTROL DE TRÁFICO

La Concesionaria dispone y mantiene permanentemente operativo un centro de control de tráfico, que está conformado por una infraestructura especialmente habilitada al efecto, con personal idóneo y medios técnicos adecuados para cumplir con el objeto del mismo, que es gestionar el tráfico y coordinar la asistencia al usuario que lo necesite, tanto dentro de los túneles y en las vías exteriores dentro del área de concesión.

Este centro dispone de canales de comunicación permanentes con Carabineros, Bomberos, Servicios de Salud y otros servicios de emergencia relevantes.

El centro de control de tráfico cuenta con un número telefónico permanente para la recepción de las solicitudes de asistencia, y cuenta con una cantidad de líneas telefónicas necesarias para su adecuado desempeño. Se informará de dicho número telefónico en distintos sectores de la concesión, sin perjuicio de que los vehículos de asistencia y rescate lo porten en sus rotulaciones.

Desde el centro de control se manejarán todos los sistemas de:

-  Monitoreo de Tráfico
-  Señalización Variable y Semaforización
-  Telefonía de Emergencia (SOS)
-  Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)
-  Estaciones Meteorológicas
-  Megafonía
-  Control de Ventilación
-  Control de Iluminación
-  Control de Energía
-  Detección Automática de Incidentes
-  Radio Túnel
-  Detección de Incendios

El conjunto de estos sistemas se engloban en el llamado “Sistema Integrado de Gestión de Tráfico y Túnel” (SIGTT)

3.8. DE LA INFORMACIÓN AL MOP

Toda comunicación y relación entre el Concesionario y el MOP queda establecido en el numeral 1.8.5.3 de las BALI

3.8.1. UNIDAD DE CONTROL DEL MOP

El MOP, a través de la Inspección Fiscal puede realizar, todos los controles, inspecciones y auditorias que estime convenientes, en cualquier momento, a los equipos, software, condiciones de seguridad vial, especificaciones de las obras relativas al Programa de Conservación y a la propia operación de los puntos de cobro. La Concesionaria dará las facilidades al Inspector Fiscal para realizar dicha función y proporcionará todos los antecedentes que éste solicite y que deban estar en posesión de la Concesionaria.

3.8.2. INFORMES

La Concesionaria proporciona la información estadística durante la explotación en los términos establecidos en el numeral 2.4.6 de las Bases de Licitación. Esto incluye los informes mensuales del numeral 2.4.6.2, los informes trimestrales del numeral 2.4.6.3, los informes semestrales del numeral 2.4.6.4 y los informes anuales del numeral 2.4.6.5 de las Bases de Licitación. Los informes se entregan en la oportunidad señalada en dichos numerales.

Además, la Concesionaria entrega los informes que le son solicitados por el Inspector Fiscal en uso de sus atribuciones y aquellos otros que se exijan expresamente en las Bases de Licitación.

3.8.3. PROGRAMA DE TRABAJO ANUAL

La Concesionaria entregará al Inspector Fiscal un Plan de Trabajo Anual con el desglose de actividades mensuales, el cual debe contemplar todas las actividades que corresponde realizar de acuerdo a lo estipulado en el Contrato de Concesión y en el Programa de Conservación, según lo dispuesto en el numeral 2.4.8 de las Bases de Licitación.

3.8.4. ACCESIBILIDAD A INFORMACIÓN DISPONIBLE

La Concesionaria mantiene, permanentemente actualizada y a disposición de la Inspección Fiscal, toda la información solicitada en los informes al MOP. De igual forma debe facilitar el acceso a los datos de conteo de tránsito. Así mismo, la Concesionaria provee archivos con información de operación de la Concesión en los formatos predefinidos por el MOP. Esta información puede ser transmitida por una red electrónica de datos, en cuyo caso la Concesionaria debe permitir la conexión de equipos o redes de comunicación del MOP a los equipos y/o sistemas de registro y control de la Concesionaria.

3.9. RESPONSABILIDAD DE LA CONCESIONARIA Y SEGUROS

3.9.1. RESPONSABILIDAD DE LA CONCESIONARIA

La Concesionaria debe mantener las condiciones de la obra vial y el nivel de servicio exigido en el Contrato de Concesión.

La Concesionaria, de acuerdo a la legislación vigente, podrá ser civilmente responsable frente al Estado, a los usuarios y a terceros, por los daños o perjuicios ocasionados a éstos por incumplimiento de las condiciones del Contrato de Concesión, cuando ello corresponda.

3.9.2. SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS A TERCEROS

La Concesionaria mantiene durante todo el período de Concesión una Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil por Daños a Terceros en la forma, cobertura y términos establecidos en el numeral 1.8.14 de las Bases de Licitación.

3.9.3. SEGUROS POR DAÑOS POR CAUSA DE CATÁSTROFE

La Concesionaria mantiene durante todo el período de Concesión una Póliza de Seguro por Catástrofe en la forma, cobertura y términos establecidos en el numeral 1.8.15 de las Bases de Licitación.

3.9.4. RESPONSABILIDAD DE PRESERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

La Concesionaria, de acuerdo al Contrato de Concesión, considera medidas de mitigación, reparación, compensación, prevención de riesgos y control de accidentes - según resulte pertinente - para aquellas actividades y obras del proyecto que, en la fase de explotación, produzcan impactos negativos en algún componente ambiental que no pueda revertirse sin la aplicación de tales medidas, o cuando sea necesario aplicarlas, para cumplir con la legislación vigente. La Concesionaria incorporará obras o acciones adicionales, que a su juicio contribuyan al cumplimiento de las condiciones de explotación indicadas en las presentes Bases de Licitación en lo referente a la protección del medio ambiente.

En virtud del DS N°144 de 1961 del Ministerio de Salud (D.O. 19.05.61), durante la etapa de mantención y reparación de las vías, las emanaciones de gases, polvo o contaminantes de cualquier naturaleza provenientes de faenas, frentes de trabajo y actividades en general, deberán captarse o eliminarse en forma tal que no causen daño al medio ambiente o molestias a las personas. Para estos efectos, la Concesionaria implementará todas las medidas necesarias tales como: utilización de maquinarias con tecnologías limpias, protecciones laterales que retengan el material particulado, riego de áreas de faenas, humedecimiento de áridos y materiales inertes, entre otras.

Así mismo se ha elaborado un plan de manejo ambiental que contiene las medidas requeridas para cumplir con las exigencias ambientales contenidas en el Estudio de Impacto Ambiental Referencial.

3.10. ESTÁNDARES DE SERVICIO Y SU MANTENIMIENTO

La Concesionaria debe mantener en todo momento los niveles y estándares de servicio exigido en el Contrato de Concesiones, para lo cual realiza las siguientes labores:

- Conservación rutinaria, periódica y diferida.
- Conservación de obras anexas.
- Reparaciones mayores y mantenciones imprevistas.
- Otras reparaciones.

Todo lo anterior debe respetar el Plan de Conservación de las obras estipulado en la numeral 2.4.2 de las BALI y los requisitos mínimos exigidos en el Contrato de Concesión.

3.11. REGLAMENTO INTERNO DE ORDEN, HIGIENE Y SEGURIDAD

La Concesionaria dispone de un Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad en el Trabajo, en acuerdo con la Ley 16.744 del 23 de enero de 1968, Ley de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales. Dicho reglamento complementa lo estipulado en el presente documento respecto de higiene y seguridad en el trabajo y básicamente debe:

- Señalar la correcta utilización de los elementos de protección laborales.
- Establecer los procedimientos para investigar las causas de los accidentes y enfermedades del trabajo.
- Debe contemplar, también, la exigencia de que el personal de la Concesión que trabaje en puestos de posibles riesgos haya efectuado cursos de primeros auxilios, riesgos eléctricos, accidentes químicos, control de incendios, manejo a la defensiva, etc...

La Concesionaria está obligada a tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores, manteniendo las condiciones adecuadas de higiene y seguridad en las faenas, como también los implementos necesarios para prevenir accidentes y enfermedades profesionales.

Todo el personal de la Concesionaria está obligado a ceñirse estrictamente a lo estipulado en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad que tiene vigente la Concesionaria. Además, el personal debe seguir los cursos de primeros auxilios, riesgos eléctricos, manejo a la defensiva, prevención y control de incendios y otros que se establezcan oportunamente.

Un ejemplar del mencionado reglamento será entregado al Inspector Fiscal de la Concesión, así como cualquier modificación que se haya introducido en el que se encontrare vigente.

3.12. DE LAS ÁREAS VERDES Y MEDIO AMBIENTE

3.12.1. CONSERVACIÓN DE LAS ÁREAS VERDES

El Concesionario conserva todas las áreas verdes y elementos de mobiliario urbano que se encuentran dentro del Área de Concesión en la etapa de explotación, de acuerdo con el numeral 2.7.3.1 de las BALI, y entrega periódicamente los informes ambientales que exigen las BALI en su numeral 2.7.6.

Dentro de las funciones de conservación están consideradas las siguientes actividades: desmalezamiento, corte, riego, replantación de especies deterioradas y todas las contempladas en el numeral 2.4.2.10 de las BALI y las actividades de conservación y sustitución según numeral 2.4.2.11 de las BALI que en su caso tengan relación con las áreas verdes, zonas de juegos, iluminación y ornato, que se encuentren dentro del Área de Concesión.

Las periodicidades con las que la Concesionaria realiza estas labores de conservación de áreas verdes están estipuladas en el Programa de Conservación de Obra estipulado en el numeral 2.4.2 de las BALI.

3.13. PLAN DE MANEJO AMBIENTAL Y TERRITORIAL EN ETAPA DE EXPLOTACIÓN

La Concesionaria ha elaborado un Plan de Manejo Ambiental y Territorial, el cual considera las medidas de mitigación, reparación, compensación, prevención de riesgos y control de accidentes - según resulte pertinente - para aquellas actividades y obras del proyecto que, en la fase de explotación, produzcan impactos negativos en algún componente ambiental que no pueda revertirse sin la aplicación de tales medidas, o cuando sea necesario aplicarlas, para cumplir con la legislación vigente.

La Sociedad Concesionaria podrá incorporar obras o acciones adicionales a las exigidas, que a su juicio contribuyan al cumplimiento de las condiciones de explotación indicadas en las BALI en lo referente a la protección del medio ambiente.

El Plan de Manejo Ambiental y Territorial se presenta desglosado por Componente Ambiental y Territorial. Para cada uno de ellos se indican las medidas de mitigación, reparación, compensación y de prevención de riesgos, según resulte pertinente aplicar durante la etapa de explotación.

4. CAPÍTULO IV

4.1. DE LA INSPECCIÓN FISCAL DE LA EXPLOTACIÓN

4.1.1. INSPECTOR FISCAL

El DGOP designó a partir de la autorización de la puesta en servicio provisoria de la obra y hasta el término de contrato de la Concesión, un Inspector Fiscal para la etapa de explotación de la Concesión, quién representa al MOP ante la Concesionaria y los Usuarios.

La obra vial es fiscalizada por el Inspector Fiscal, quien está encargado de vigilar el cumplimiento por parte de la Concesionaria de sus obligaciones y demás condiciones estipuladas en el Contrato de Concesión.

La información relativa al Inspector Fiscal se indica en el Anexo 5 del presente Reglamento de Servicio.

4.1.2. FISCALIZACIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN

El Inspector Fiscal vela por el cumplimiento del Contrato de Concesión en todos sus aspectos, tal y como se indica en los numerales 1.8.2 y 1.8.5.2 de las Bases de Licitación.

En todo caso, el Inspector Fiscal puede hacerse asesorar por profesionales o especialistas, ya sean personas naturales o jurídicas.

En la oficina del Inspector Fiscal, que se ubica en las instalaciones de la Concesionaria, existe un Libro de Explotación de acuerdo a lo expuesto en el numeral 1.10.3 de las Bases de Licitación, en el cual se individualizan la obra vial, la Concesionaria y el Inspector Fiscal.

Dicho Libro de Explotación se abrirá el día de primera puesta en servicio provisoria de la obra vial. En él se indicarán los hechos más importantes que van ocurriendo durante el curso de la explotación de la obra vial, especialmente las observaciones que merece la conservación, las sanciones y multas que se aplican, el cobro de tarifas y en general todos los hechos relevantes.

4.2. CONTROL DEL CONTRATO DE CONCESIÓN

4.2.1. OBLIGACIONES DEL INSPECTOR FISCAL

La Inspección Fiscal de la Obra, en su calidad de inspección técnica y actuando en la fiscalización del cumplimiento del Contrato de Concesión en todos sus aspectos, tal y como indica el numeral 1.8.2 de las Bases de Licitación, debe, entre otras, ejecutar las siguientes acciones:




- Administrar el Contrato de Concesión por parte del MOP.
- Entregar a la División de Explotación de la Coordinación General de Construcción de Obras Concesionadas, los informes o reportes que esa división solicite, respecto de la gestión de la explotación de la obra vial.
- Exigir y analizar los antecedentes que deba entregar la Concesionaria
- Controlar el cumplimiento de las normas sobre la conservación de la obra vial y del Programa de Conservación.
- Controlar el cumplimiento del Plan de Trabajo Anual aprobado por el Inspector Fiscal.
- Fiscalizar el cumplimiento del Plan de Promoción ofrecido por la Concesionaria
- Controlar el cumplimiento de las normas sobre la explotación de la obra vial.
- Controlar la correcta aplicación del presente Reglamento de Servicio de la Obra.
- Controlar el cumplimiento de las tarifas aprobadas y su correcta aplicación.
- Revisar la información estadística entregada por la Concesionaria
- Controlar el cumplimiento de las condiciones económicas de la licitación.
- Impartir instrucciones a la Concesionaria a través del Libro de Explotación.
- Proponer la aplicación de multas, cuando proceda.
- Controlar el cumplimiento de las normas legales y reglamentarias aplicables al Contrato de Concesión.

- Controlar el cumplimiento en la entrega de información de los estados financieros de la Concesionaria.
- Fiscalizar el cumplimiento de la operación de los servicios
- Fiscalizar y velar por el cumplimiento de los aspectos jurídicos, contables, administrativos y, en general, de cualquiera otros que emanen de los documentos del contrato.
- Fiscalizar el correcto cobro de las tarifas, régimen tarifario, y tecnologías de cobro.
- Todas las que corresponden al Inspector Fiscal de construcción relacionados con la ingeniería de los proyectos y la construcción cuando se realicen obras durante la fase de explotación.

4.2.2. CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE CONSERVACIÓN DE LA OBRA

La Inspección Fiscal puede solicitar los ensayos y certificados de calidad que estime convenientes de todos los materiales, repuestos y elementos de recambio que sean necesarios incorporar a los equipos e instalaciones con motivo de la ejecución de los servicios de mantenimiento, conservación y operación, tanto de las vías expresas como de las instalaciones anexas.

De igual forma, la Inspección Fiscal aprueba el Programa de Conservación de la obra vial, el cual deberá contener a lo menos lo siguiente:

-  La política de conservación elegida, con su justificación técnica.
-  La estimación de las cantidades de obra a ejecutar y sus correspondientes precios unitarios.
-  El cronograma con las operaciones de mantenimiento y con estimaciones de cantidades de obras a ejecutar.

El Programa de Conservación se encuentra como documento de consulta en las oficinas de la Concesionaria a disposición de los usuarios.

4.2.3. CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO ANUAL

El Inspector Fiscal debe controlar el cumplimiento del Plan de Trabajo anual que haya entregado la Concesionaria, verificando la ejecución de todas las actividades que corresponde realizar, en concordancia con el Programa de Conservación.

La Concesionaria debe comunicar por escrito al Inspector Fiscal, con la debida anticipación, cualquier modificación que se realice al Plan de Trabajo Anual.

Cada Plan de Trabajo Anual se encuentra como documento de consulta en las oficinas de la Concesionaria a disposición de los usuarios.

4.2.4. CUMPLIMIENTO DE LA APLICACIÓN DE LAS TARIFAS

La Inspección Fiscal verifica que los cobros de tarifa son aquellos que han sido aprobados por Resolución Ministerial y publicados a través de los medios de prensa, y que a su vez sean los mismos que se publiciten en la obra vial.

De igual forma controla que la tarifa que se aplica corresponde a la clasificación de tipos de vehículos indicados en las Bases de Licitación y que en ningún caso se estén cobrando tarifas distintas a las que se puedan aplicar de acuerdo al Contrato de Concesión.

La Concesionaria, de acuerdo a lo estipulado en el Contrato de Concesión, debe publicitar con la debida anticipación y por los medios que correspondan todo cambio o modificación de tarifas.

4.2.5. CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS LEGALES Y REGLAMENTARIAS APLICABLES AL CONTRATO DE CONCESIÓN

El Inspector Fiscal debe controlar el cumplimiento de todas las normas legales y reglamentarias aplicables al Contrato de Concesión, y especialmente aquellas normas de carácter laboral, tributarias y administrativas.

4.2.6. CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE INFORMACIÓN

La Inspección Fiscal debe controlar la veracidad y oportunidad en la entrega de las informaciones que dé la Concesionaria, de acuerdo a lo estipulado en el Contrato de Concesión.

En este sentido, debe verificar el contenido de los informes mensuales, trimestrales, semestrales o anuales que debe entregar la Concesionaria, la calidad de la información y la accesibilidad con que se cuenta para ello.

La Concesionaria debe permitir el acceso al Inspector Fiscal a todas las dependencias de la Concesión, a fin de que éste pueda informarse de cómo se procesa y entrega la información que está obligado a entregar al MOP.

El MOP puede usar las instalaciones de la Concesionaria en cualquiera de sus lugares para controlar la operación de la Concesión y para transmitir información estadística, imágenes o videos, a un centro regional o nacional de gestión de Explotación del MOP. De la misma forma el MOP puede disponer la instalación de equipos propios de control y medición independientes.

La transmisión de la información se puede realizar vía manual, CD o a través de una red de comunicación electrónica de datos. Las especificaciones técnicas de esta transmisión dependerán de las capacidades técnicas específicas de cada localidad. Los protocolos y formatos a utilizar para la transmisión son establecidos por el MOP.

4.2.7. PROPOSICIÓN DE APLICACIÓN DE MULTAS

En caso de incumplimiento de las obligaciones contraídas por la Concesionaria, de acuerdo a los términos del Contrato de Concesión, el Inspector Fiscal propondrá la aplicación de las multas establecidas en el Contrato de Concesión, numeral 1.8.10 de las Bases de Licitación.

Los tipos de infracciones y multas, así como el procedimiento de pago, son los establecidos en el numeral 1.8.10 de las BALI y el procedimiento de pago al indicado en el numeral 1.8.10.2 de las mismas.

4.2.8. DISPOSICIÓN FINAL

Ninguna de las cláusulas, declaraciones y estipulaciones que se contienen en este Reglamento de Servicio de la Obra puede ser interpretada de manera tal que restrinja, limite o prive a la Concesionaria de los derechos de que es titular en virtud del Contrato de Concesión o de la legislación especial y general que le fuere aplicable.

De igual manera, bajo ningún concepto puede entenderse o asumirse que el no ejercicio de los derechos de que es titular la Concesionaria -por el motivo que fuere, incluso por mera liberalidad- pueda significar una renuncia a los mismos y al goce pleno y ejercicio cabal de ellos en el futuro.

El presente documento puede ser modificado por la Concesionaria previa aprobación del Inspector Fiscal. Cualquier modificación que fuere introducida a este instrumento comenzará a regir una vez publicado un extracto del mismo en un diario de circulación nacional.

ANEXO 1

De La Concesionaria

- ✓ **Razón Social** : Sociedad Concesionaria Túnel San Cristóbal S.A.
- ✓ **Giro** : Concesión de Obra Pública Fiscal
- ✓ **RUT** : 99.588.150-9
- ✓ **Domicilio** : Avda. del Valle #945 of. 3604 Ciudad Empresarial, Huechuraba, Santiago
- ✓ **Teléfono** : 600 571 7000 (Centro de Atención Telefónico)
- ✓ **Fax** : 444 14 60
- ✓ **E-mail** : contacto@tunelsancristobal.cl
- ✓ **Fecha de inicio Concesión** : 21 de febrero de 2005
- ✓ **Duración de la Concesión** : 390 meses (Modificado según Res. 1402)

Socios

- ✓ **Concesiones Viarias Chile S.A.**
- ✓ **Hochtief PPP Solutions Chile Ltda.**
- ✓ **SCE Holding Chile**

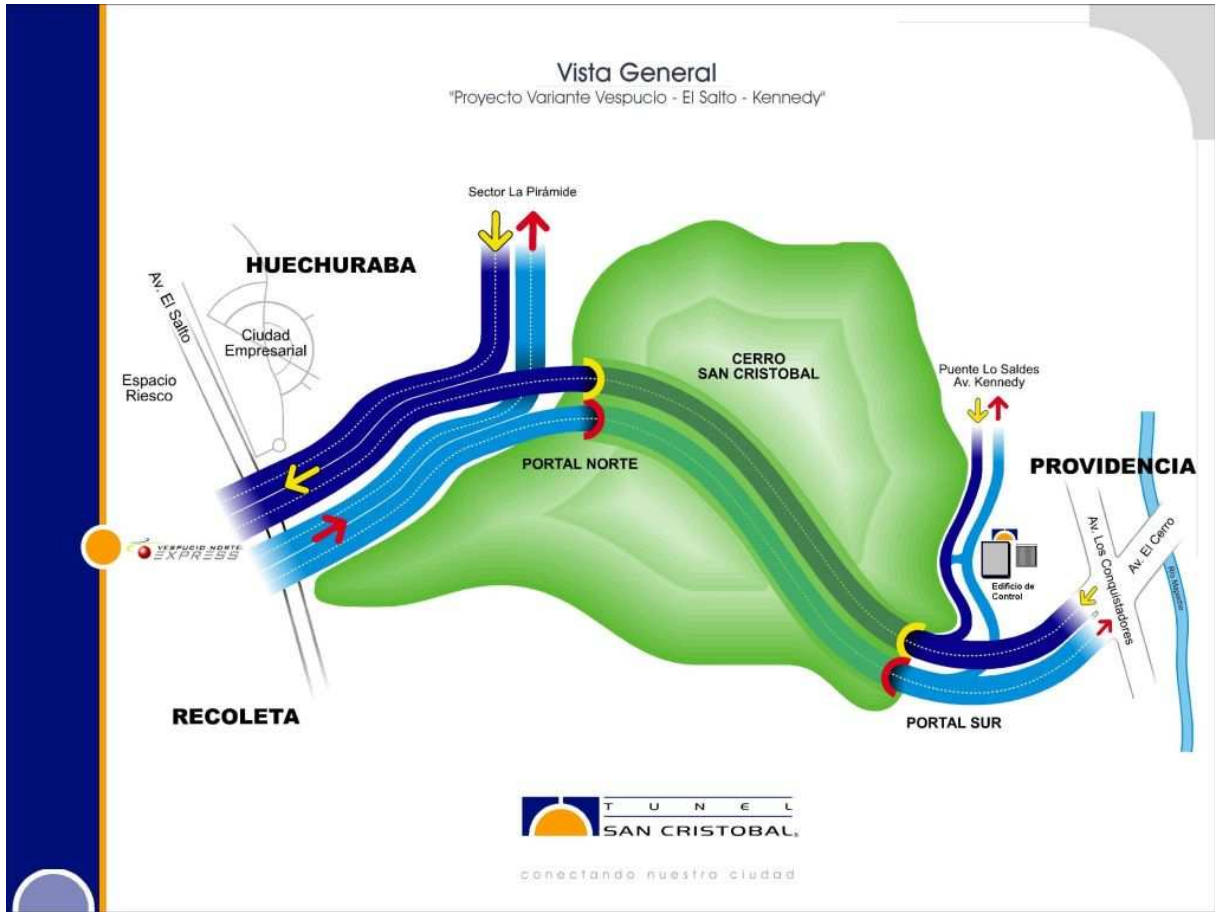
Representante legal

- ✓ **Nombre** : Rüdiger Trenkle
- ✓ **Profesión:** Ingeniero Civil
- ✓ **RUT** : 21.153.742-6
- ✓ **Domicilio:** Avda. del Valle #945 of. 3604 Ciudad Empresarial, Huechuraba, Santiago

ANEXO 2



Ubicación Geográfica de la Concesión



ANEXO 3**DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN**

Nombre de la Concesión: “Concesión Internacional “Variante Vespucio – El Salto – Kennedy”

Limites de la obra vial concesionada:

Los limites en planta consta de dos ejes principales, C1 y C2, que conectan Huechuraba con Providencia, dos ejes secundarios, C1P y C2P que dan continuidad a Américo Vespucio hacia La Pirámide, dos ejes secundarios, C1CE y C2CE, que dan acceso y salida a la Ciudad Empresarial, y dos ejes secundarios, C1-K y C2-K, que conectan Huechuraba con Vitacura.

El eje C1 se inicia en Américo Vespucio, unos 500 m al oriente del Paso Superior El Salto del Proyecto Vespucio Norte y termina en la intersección con la Av. Los Conquistadores, Dm 2.938,798,

El Eje C2 se inicia en el mismo punto que el Eje C1, y en igual forma, finaliza en la intersección con la Av. Los Conquistadores, Dm 2.960,491.

El Eje C1P, que da continuidad a Américo Vespucio hacia La Pirámide, se desprende de la Dm 0.609,507 del Eje C1, con nueva Dm 0.000, y termina en la Dm 0.370, donde empalma con A. Vespucio.









El Eje C2P, que da continuidad a Américo Vespucio hacia el poniente, se inicia en la Dm 0.070,00 de A. Vespucio, y termina en la Dm 0.313,86, donde empalma con la Dm 0.711,15 del Eje C2.

El Eje C1CE, que da salida a la Ciudad Empresarial hacia el Oriente, se inicia en la Dm 0.143,9 y finaliza en la Dm 0.227,03, donde empalma con la Dm 0.354,5 del Eje C1. El Eje C2CE, que da acceso a la Ciudad Empresarial desde el Oriente, se inicia en la Dm 0.261,5 del Eje C2, con nueva Dm 0.000, y termina en la Dm 0.068,728.

Los ejes C1-K y C2-K se desprenden de los ejes C1 y C2, en las Dm 2.676,0765 y 2.681,826, respectivamente, con nueva Dm 0,000 en ambos casos, y terminan en las Dm 0.549,961 (Eje C1-K) y Dm 0.530,093 (Eje C2K). El final de estos ejes coincide con los puntos de inicio del Proyecto del Enlace Lo Saldes.



Descripción de las principales obras;

-  Construcción de aproximadamente 2,2 Kms. De camino unidireccional de 2 pistas de 3,5 m de ancho con mediana de ancho variable y bermas de 1,5 m.
-  Construcción de 2 túneles unidireccionales con una longitud de 1,9 Kms c/u aprox.
-  Construcción de portales de cobro electrónico
-  Sistema de Control de Tráfico y Túnel.
-  Conexión al nudo vial Américo Vespucio - El Salto.
-  Conexión Av. Kennedy – Lo Saldes.
-  Conexión Av. El Cerro.
-  Tratamiento de las áreas verdes adyacentes al proyecto en superficie.

ANEXO 4

INFORMACIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

Centro de Atención al Usuario

Dirección : Centro Automotriz Movicenter, Av. Américo Vespucio Norte # 1155,
Local 519, Huechuraba

Atención : Personas y Empresas

Horario : Lunes a Viernes de 09:30 a 19:00 hrs.

Teléfono : 600 571 7000

Web : www.tunelsancristobal.cl

e-mail : contacto@tunelsancristobal.cl

Centro de Atención Telefónica (Call Center)

Teléfono : 600 571 7000

Centro de Control de Tráfico

Teléfono : 410 15 00

ANEXO 5

DEL MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS Y LA INSPECCIÓN FISCAL

DIVISIÓN DE EXPLOTACIÓN DEL MOP

La correspondencia al MOP se debe dirigir por correo certificado a:

División de Explotación
Coordinación General de Explotación de Obras Concesionadas
Dirección General de Obras Públicas
Ministerio de Obras Públicas

- Dirección : Merced, 753 Santiago
- Teléfono : 258 36 02
- E-mail : www.mop.cl

INSPECTOR FISCAL EN ETAPA DE CONSTRUCCIÓN

- Nombre : Enzo Estrada Fricke
- Dirección : Av. El cerro # 0237, Providencia
- Teléfono : 7138100

INSPECTOR FISCAL EN ETAPA DE EXPLOTACIÓN

No designado a la fecha

ANEXO 6

CONVENIO TELEVIA

Autorizado por MOP mediante ordinario N°3403 de fecha 13 de diciembre 2006