



**CONCESION RUTA 5
TRAMO TALCA - CHILLAN**

**REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA
CONCESION**

Octubre 1999

CONCESION RUTA 5 TRAMO TALCA – CHILLÁN

REGLAMENTO INTERNO DE SERVICIO DE LAS OBRAS EN CONCESION

INDICE

CAPITULO I : OBJETIVOS Y ALCANCES

Definiciones

ARTICULO N° 1:	Objetivo
ARTICULO N° 2:	Alcances
ARTICULO N° 3:	Carácter Vinculante
ARTICULO N° 4:	Ambito de Aplicación
ARTICULO N° 5:	Vigencia
ARTICULO N° 6:	Localización del Reglamento
ARTICULO N° 7:	Modificaciones
ARTICULO N° 8:	Documentos del Contrato
ARTICULO N° 9:	Area de Concesión

CAPITULO II : DE LOS USUARIOS

CAPITULO II.A : DERECHOS DE LOS USUARIOS

ARTICULO N° 10:	Derecho al servicio objeto de la concesión
ARTICULO N° 11:	Derecho a la seguridad
ARTICULO N° 12:	Derecho a formular reclamos
ARTICULO N° 13:	Sistema de reclamos
ARTICULO N° 14:	Procedimiento ante un reclamo
ARTICULO N° 15:	Derecho a la mantención del nivel del servicio
ARTICULO N° 16:	Derecho a asistencia caminera
ARTICULO N° 17:	Derecho a cobro por daños producto del mal estado de la obra

CAPITULO II.B : OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

ARTICULO N° 18:	Pago del peaje
ARTICULO N° 19:	Cumplimiento de la señalización de tránsito
ARTICULO N° 20:	Derecho a vía de otros usuarios
ARTICULO N° 21:	Pago por daños o deterioro ocasionados a las obras
ARTICULO N° 22:	Observancia de la regulación de la circulación peatonal en el área de concesión
ARTICULO N° 23:	Cumplimiento de normas de peso por eje y dimensiones
ARTICULO N° 24:	Cumplimiento de la norma de transportes especiales
ARTICULO N° 25:	Respeto las normas de transporte de cargas peligrosas
ARTICULO N° 26:	Respeto a la circulación en la obra

ARTICULO N° 27: Respeto a las zonas de parada y estacionamiento

ARTICULO N° 28: Pago de peaje y otros

CAPITULO III : DEL CONCESIONARIO

CAPITULO III.A : DERECHOS DEL CONCESIONARIO

ARTICULO N° 29: Derecho a explotar la obra

ARTICULO N° 30: Derecho de cobro de peaje

ARTICULO N° 31: Modalidad de pago de peaje

ARTICULO N° 32: Convenio de pago de peajes

ARTICULO N° 33: Cobro de daños o deterioros por los usuarios

ARTICULO N° 34: Cumplimiento de las normas de transporte con sobrepeso

ARTICULO N° 35: Cumplimiento normas de circulación peatonal

ARTICULO N° 36: Circulación en zonas de concesión

ARTICULO N° 37: Cumplimiento de la seguridad, señalización y zonas de parada

ARTICULO N° 38: Publicidad en la vía

ARTICULO N° 39: Derecho a cobro de peaje

ARTICULO N° 40: Derecho a convocar a la comisión conciliadora

ARTICULO N° 41: Pagos por parte del Estado

CAPITULO III.B : OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO

ARTICULO N° 42: Obligación de otorgamientos del servicio básico de la concesión y servicios complementarios

ARTICULO N° 43: Proporcionar sistemas de seguridad

ARTICULO N° 44: Medidas ante accidentes

ARTICULO N° 45: Sistemas de reclamo de los usuarios

ARTICULO N° 46: Nivel de servicio

ARTICULO N° 47: Asistencia caminera

ARTICULO N° 48: Mantenimiento y conservación de las obras en concesión

ARTICULO N° 49: Mantención de la prestación del servicio durante faenas de conservación

ARTICULO N° 50: Daños a terceros

ARTICULO N° 51: Seguros

ARTICULO N° 52: servicio indiscriminado

ARTICULO N° 53: Cumplimiento de normas

ARTICULO N° 54: Cumplimiento de las instrucciones de la Inspección Fiscal

ARTICULO N° 55: Estadísticas, mediciones y controles

ARTICULO N° 56: Publicación de tarifas

ARTICULO N° 57: Pago de multas por sanciones

ARTICULO N° 58: Información a la Inspección fiscal

ARTICULO N° 59: Libro de explotación

ARTICULO N° 60: Pagos del concesionario al estado

CAPITULO IV : DEL MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS

- ARTICULO N° 61: Designación
- ARTICULO N° 62: Tarifas
- ARTICULO N° 63: Nivel de servicio
- ARTICULO N° 64: Emergencias
- ARTICULO N° 65: Funcionamiento de la obra
- ARTICULO N° 66: Reclamos
- ARTICULO N° 67: Instrucciones al concesionario
- ARTICULO N° 68: Estadísticas, mediciones y controles
- ARTICULO N° 69: Sanciones

CAPITULO V : DEL MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS

- ARTICULO N° 70: Dotación
- ARTICULO N° 71: Organigrama
- ARTICULO N° 72: Prevención de riesgos
- ARTICULO N° 73: Uniforme del personal
- ARTICULO N° 74: Capacitación
- ARTICULO N° 75: Exigencias al personal
- ARTICULO N° 76: Seguridad industrial
- ARTICULO N° 77: Contrato de trabajo
- ARTICULO N° 78: Horario de funcionamiento
- ARTICULO N° 79: Turnos del personal
- ARTICULO N° 80: Demanda normal
- ARTICULO N° 81: Demanda en hora de punta
- ARTICULO N° 82: Niveles de servicio
- ARTICULO N° 83: Plan de Trabajo anual de conservación
- ARTICULO N° 84: Gestión Tarifaria
- ARTICULO N° 85: Sistemas de cobro

CONCESION RUTA 5 TRAMO TALCA - CHILLAN

REGLAMENTO INTERNO DE SERVICIO DE LAS OBRAS EN CONCESION

CAPITULO 1: OBJETIVOS Y ALCANCES

DEFINICIONES

Área de Concesión: El área requerida para ejecutar las obras definidas en el contrato de concesión correspondientes a los servicios básicos y obligatorios. Se incluyen las áreas construidas en enlaces e intersecciones a desnivel ubicadas sobre la faja fiscal de caminos secundarios.

Área de Servicios Complementarios: El área conformada por los terrenos susceptibles de ser ocupados por las instalaciones destinadas a prestar los servicios complementarios convenidos en el Contrato de Concesión. Dichos servicios deberán estar instalados en terrenos adquiridos especialmente al efecto por el Concesionario. La adquisición de bienes para estos efectos así como las instalaciones que se hagan sobre los mismos quedarán afectos a la Concesión, según lo dispuesto en el artículo 15 del DFL MOP N° 164, modificado por la ley 19.252 y pasarán a dominio fiscal al extinguirse la Concesión.

Bases de Licitación: Conjunto de normas y especificaciones administrativas, técnicas y económicas, elaboradas por el Ministerio de Obras Públicas con que se hace el llamado a licitación y que forman parte del contrato de concesión.

Conservación o Mantenimiento: Corresponde a las reparaciones necesarias para las obras o instalaciones con el propósito de que éstas recuperen el nivel de servicio para las cuales fueron proyectadas, tanto en su cantidad como en su calidad. También se incluye en este concepto las medidas preventivas necesarias para que no se deterioren las obras o instalaciones.

Destrucción de la obra: Es el efecto derivado de cualquier suceso que altere la obra sustancialmente, de tal manera que no sea posible reponerla a su estado inicial, sino construyéndola nuevamente en forma total o parcial.

Días: Días corridos.

Dirección General de Obras Públicas: DGOP.

Dirección de Vialidad: Servicio dependiente de la Dirección General de Obras Públicas.

Explotación: Se entenderá por explotación de la obra los siguientes conceptos: operación de las obras e instalaciones, conservación o mantenimiento de las obras o instalaciones; prestación de los servicios básicos, obligatorios y complementarios; cobro a los usuarios por la prestación de los servicios básicos y complementarios.

Fuerza mayor: El imprevisto a que no es posible resistir, como un terremoto, los actos de autoridad ejercidos por un funcionario público, etc.; todo ello, según lo dispuesto en el artículo 45 del Código Civil.

Servicios básicos: Todos aquellos que comprenden el objeto específico de la Concesión y que sean imprescindibles.

Servicios obligatorios: Se considerarán como tales las áreas de control, las áreas de servicios generales, las áreas de estacionamiento de camiones, las estaciones de atención de emergencias y los teléfonos de emergencia, tal como se definen en las Bases Técnicas.

Servicios complementarios: Los servicios adicionales, útiles y necesarios, que el Concesionario esté autorizado a prestar en virtud del Contrato de Concesión.

Tarifa: Contraprestación del servicio básico prestado por el concesionario, regulado en el contrato de concesión de 1996 y que fue modificado por el Decreto Supremo MOP N° 675 de fecha 29 de mayo de 1998 publicado en el Diario Oficial N° 36.137 de 11 de agosto de 1998.

ARTICULO N°1: OBJETIVO

El objetivo del presente Reglamento Interno de Servicio de las Obras en Concesión de la Concesión Internacional Ruta 5: Tramo Talca - Chillán es establecer los deberes y derechos de los usuarios, objeto del contrato de concesión y la sociedad concesionaria, en su calidad de prestadora del servicio y del Ministerio de Obras Públicas, en su calidad de cedente y regulador del contrato de concesión.

El Reglamento Interno de Servicio regulará la explotación de la obra concesionada en el marco del contrato de concesión. En caso de contradicción o vacío entre las normas y estipulaciones del Reglamento de Servicio y los cuerpos legales, reglamentarios y contractuales que regulan el Contrato de Concesión, prevalecerán estos últimos sobre aquél.

ARTICULO N° 2: ALCANCES

El presente Reglamento Interno de Servicio de las Obras en Concesión se aplicará a las obras de la Concesión Internacional Ruta 5: Tramo Talca - Chillán contratadas mediante D.S. N° 21 del 12 de enero de 1996, publicado en el Diario Oficial del 13.03.96.

ARTÍCULO N° 3: CARÁCTER VINCULANTE

El Reglamento Interno de Servicio de las Obras en Concesión deberá ser cumplido por los Usuarios, el Concesionario y el Ministerio de Obras Públicas así como todos aquellos que resulten involucrados en la explotación de la Obra Pública objeto de la Concesión.

ARTÍCULO N° 4: ÁMBITO DE APLICACIÓN

El ámbito de aplicación del Reglamento Interno de Servicio de las Obras en Concesión será todas las obras en el área de concesión señalada en el Artículo N° 1.2.1 “Definiciones” de las Bases de Licitación e instalaciones consideradas en el contrato, a la prestación de los servicios básicos y complementarios que ella otorga, y a las relaciones contractuales entre los usuarios, la sociedad concesionaria y el Ministerio de Obras Públicas.

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

ARTÍCULO N° 5: VIGENCIA

La vigencia que tendrá el Reglamento Interno de Servicio de las Obras en Concesión será el período entre la fecha de Puesta en Servicio Provisorio de la Obra, autorizada por resolución del Director General de Obras Públicas, total o parcial y la Extinción de la Concesión por cualquiera de las causales establecidas en el numeral 1.8 de las bases de licitación.

ARTÍCULO N° 6: LOCALIZACIÓN DEL REGLAMENTO

Ejemplares del Reglamento de Servicio de las Obras en Concesión estarán disponibles en las oficinas del concesionario, plazas de peaje, plazas de pesaje, áreas de servicio, oficinas de la Inspección Fiscal y podrá ser exhibido a quién lo solicite.

ARTÍCULO N° 7: MODIFICACIONES

El Reglamento Interno de Servicio de las Obras en Concesión podrá ser modificado a instancias del concesionario, debiendo ser autorizada por el Director General de Obras Públicas por medio de una resolución exenta, de acuerdo al procedimiento establecido en las Base de Licitación y en la Ley de Concesiones.

Las modificaciones que se introduzcan al Reglamento de Servicio 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 modo de facilitar su acertada inteligencia;
- (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 objetivo lícito, que la Concesionaria considere necesario sea regulado por este instrumento, y el MOP consienta en ello.

ARTÍCULO N° 8: MARCO JURÍDICO DE LA CONCESIÓN

Los documentos que forman parte del contrato son los que se señalan en el numeral 1.2.4 de las bases de licitación y se indican a continuación:

- Decreto con Fuerza de Ley de Concesiones de Obras Públicas; DFL MOP N°164 de 1991 y sus modificaciones posteriores.
- Decreto con Fuerza de Ley N° 850 de 12 de septiembre de 1997, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 15.840 de 1964, la Ley Orgánica del MOP, y el Decreto con Fuerza de Ley N° 206 de 1960, Ley de Caminos.
- Reglamento Ley de Concesiones de Obras Públicas; DS.MOP. N°240 de 1991.
- Bases de Licitación Concesión Internacional Ruta 5 Tramo Talca – Chillán” y las Circulares Aclaratorias N°1 a la N° 5.
- Ofertas Técnica presentada por el consorcio Ecovías.
- Ofertas Económica presentada por el consorcio Ecovías.
- Decreto Supremo N°21 de 12 de enero de 1996, publicado en el Diario Oficial el 13 de Marzo de 1996, que adjudico la concesión.
- Convenios Complementarios y sus respectivos Decretos aprobatorios
- El presente Reglamento Interno de Servicio de las Obras en Concesión.
- Manual de Carreteras de la Dirección de Vialidad del MOP incluida la normativa de Puentes dispuesta por el Departamento de Puentes de la Dirección de Vialidad del MOP y los Instructivos del Departamento de Seguridad Vial de la Dirección del Vialidad del MOP.

Sin perjuicio de lo anterior, la Concesionaria dará cumplimiento a las normas del Código del Trabajo y de la Ley de Tránsito, en todo aquellos que le fuere aplicable.

El Reglamento de Servicio de la Obra no podrá 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 Reglamento de Servicio.

ARTÍCULO N° 9: ÁREA DE CONCESIÓN

El área de concesión esta delimitada en el artículo 1.2.1 de las Bases de Licitación, bajo los numerales "3 Area de Concesión" y "4 Area de Servicios Complementarios", constituyendo estas definiciones el alcance legal del área del concesionario.

A modo de ilustración, se señalan los límites de la zona concesionada:

Por el Norte: km 219.490 de la Ruta 5 Sur (cercanía del Puente Chagres)
 Por el Sur: km 412.800 de la Ruta 5 Sur (cercanía localidad de Nebuco).

Por el Poniente y el Oriente: Cerca de delimitación de la faja fiscal de la Ruta 5 Sur.

En el área se incluyen las fajas fiscales de los caminos secundarios que contengan obras ejecutadas dentro del proyecto de ingeniería, tales como enlaces, servicios obligatorios, calles de servicios, ciclovías y pasarelas peatonales.

Los planos de construcción del proyecto de ingeniería aprobado contienen los detalles propios de lo descrito en el párrafo anterior.

CAPITULO II: DE LOS USUARIOS

CAPÍTULO II.A: DERECHOS DE LOS USUARIOS

ARTÍCULO N°10: DERECHO AL SERVICIO OBJETO DE LA CONCESIÓN

Los usuarios tendrán derecho al uso de las obras entregadas en concesión, por el que están pagando una tarifa de peaje. Dicho uso se refiere al derecho a transitar y usar la obra de acuerdo a su diseño, naturaleza y funcionalidad, conforme a la legislación vigente.

ARTÍCULO N° 11: DERECHO A LA SEGURIDAD

El usuario tiene derecho a exigir todos los elementos de seguridad, control, supervisión y gestión, además de la infraestructura necesaria para que la obra mantenga su nivel de servicio. De verse interrumpidas estas condiciones normales de servicio, el usuario tiene derecho a formular un reclamo según lo estipulado en el Artículo N' 12.

El derecho a la seguridad se refiere a:

- Las obras ejecutadas, en especial a la seguridad vial de ellas.
- Las instalaciones de los Servicios Básicos, las instalaciones del Concesionario, las instalaciones de la Inspección Fiscal, de las Plazas de Peaje, de las Plazas de Pesaje.
- Los Servicios Obligatorios a que se refiere el numeral 2.2.1.7 de las Base de Licitación.
- De parte del personal del Concesionario, el personal del MOP, los usuarios del camino y el público en general.
- Al cumplimiento del Manual de Seguridad y el Manual de Procedimientos de Emergencias, en el tramo concesionado.

ARTÍCULO N°12: DERECHO A FORMULAR RECLAMOS

Los usuarios tendrán derecho a formular sus reclamos en la forma establecida en el Artículo N' 13: Sistema de Reclamos, según numeral 2.5.3.6 de las bases de licitación con el objeto de denunciar situaciones que vulneran sus derechos.

Los reclamos se recibirán en las instalaciones de; concesionario ubicadas en los lugares que señala el numeral 2.5.3.6 de las bases de licitación y que son los siguientes:

- Plazas de Peaje Troncales y Laterales

- Áreas de Servicio

En estos puntos habrá carteles en lugares visibles y legibles por los usuarios, en los cuales se les informará sobre su derecho a reclamo.

ARTÍCULO N° 13: SISTEMA DE RECLAMOS

Los reclamos deberán formularse por escrito, en libros foliados y triplicados, del cual una copia será para el usuario, una para la Inspección Fiscal quedando la última para el Concesionario, quién 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.

Los Libros de Reclamos, foliados, triplicados y aprobados por el Inspector Fiscal, son dos: uno en el Peaje Río Claro y otro en el Peaje Retiro y se encuentran en el Centro de Atención al Usuario de los edificios del concesionario en esos lugares.

El Concesionario responderá por escrito los reclamos de los usuarios que hayan sido estampados en los Libros de Reclamo. 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. En todo caso, la respuesta del Concesionario se dará en un plazo que no exceda de 10 días hábiles.

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

El Concesionario tiene en operación una ficha para el seguimiento de la Inspección Fiscal en estas materias.

ARTÍCULO N° 14: PROCEDIMIENTO ANTE UN RECLAMO

El usuario que no quede conforme con la respuesta que le remita el Concesionario, podrá insistir en su reclamo al concesionario enviando una carta con copia al Director General de Obras Públicas.

La Inspección Fiscal recibirá copia del reclamo y de la respuesta al usuario, con las cuales deberá verificar que se haya solucionado de la mejor forma el reclamo. De no ser, así la Inspección Fiscal podrá multar al Concesionario, de acuerdo a lo establecido en el numeral 1.5.8 de las Bases de Licitación.

ARTÍCULO N° 15: DERECHO A LA MANTENCIÓN DEL NIVEL DE SERVICIO

El usuario tiene derecho a obtener el nivel de servicio estipulado en la concesión debiendo mantener en todo momento una circulación expedita en la ruta y las plazas de peaje, según lo prescribe el numeral 2.5.3.1 de las bases de licitación.

Situaciones temporales por emergencias que dificulten o impidan el libre tránsito, que puedan ser previstas por el Concesionario tales como mantenimientos de las vías y otros similares, deberán ser informadas oportunamente a los usuarios y debidamente señalizadas para una adecuada decisión respecto de continuar, suspender el viaje o escoger alternativas. Las medidas que adopte el Concesionario deberán estar dentro de las atribuciones que le concede el contrato de concesión y serán informada al público y a los usuarios mediante los medios de comunicación social –prensa escrita o radial- y mediante información escrita entregada a los usuarios directamente en las plazas de peaje, plazas de pesaje, oficinas del Concesionario, área de servicios u otras.

Alteraciones en el nivel de servicio por la realización de trabajos de conservación serán debidamente informados al usuario, en los términos establecidos en el numeral 1.7.6 de las bases de licitación, debiendo cumplir las prescripciones del numeral 2.5.3.3 de las bases de licitación.

El usuario tiene derecho a exigir el nivel de servicio en las plazas de peaje establecido en el numeral 1.14.2 de las bases de licitación que no permite un tiempo de espera en cola mayor que 5 minutos durante dos horas de un mismo mes. Si el usuario considera que se le otorgó un servicio deficiente, tendrá el derecho a realizar un reclamo siguiendo el procedimiento establecido en el sistema de reclamo.

ARTÍCULO N° 16: DERECHO A ASISTENCIA CAMINERA

Los usuarios tendrán derecho a recibir asistencia caminera conforme a los implementos y a través del personal del Concesionario en la Ruta, ya sea por problemas derivados de fallas mecánicas, accidentes de tránsito o cualquier tipo de problemas de salud que los usuarios tengan en la vía. Estos Servicios son gratuitos.

ARTÍCULO N° 17: DERECHO A COBRO DEL USUARIO POR DAÑOS PRODUCTO DEL MAL ESTADO DE LA OBRA

El concesionario es responsable de los daños que pueda ocasionar a los usuarios producto del mal estado de la obra o con motivo de la ejecución de obras de construcción o mantención, según numeral 2.5.3,5,1 de las bases de licitación. El usuario tendrá derecho a solicitar una indemnización para lo cual deberá iniciar el procedimiento de cobro dejando un reclamo por escrito, sin perjuicio de las acciones judiciales que desee emprender.

CAPÍTULO 11.B OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

ARTÍCULO N° 18: PAGO DE PEAJE

Los usuarios están obligados a pagar el peaje por utilizar las obras en concesión. El concesionario podrá exigir su pago con la ayuda de Carabineros o por cualquiera de los procedimientos establecidos en las leyes, pudiendo formular al efecto, las denuncias correspondientes.

Los usuarios están obligados al pago de peaje, el que se hará en efectivo de moneda nacional o aquellas monedas extranjeras y tarjetas de crédito habilitadas para su uso por el concesionario. En cada plaza de peaje habrá una tabla de conversión de las monedas extranjera y una lista de las tarjetas de crédito habilitadas para el pago de las tarjetas de prepago, que se mostrarán al usuario a su requerimiento. No se aceptará el pago en moneda extranjera o tarjeta de crédito no habilitadas o no incluidas en las mencionadas listas.

El vuelto, cuando corresponda, se dará siempre en efectivo de moneda nacional.

El concesionario podrá establecer estructuras tarifarias especiales, convenios de prepago o crédito, cuyos términos y condiciones estarán disponibles para los usuarios que lo requieran en las oficinas de la sociedad, según lo prescribe el numeral 1.14.1 de las bases de licitación.

Ningún usuario, organismo e institución pública o privada o de cualquier otra índole podrá solicitar exenciones en el pago del peaje establecido.

Las Plazas de Peaje son:

1. Plaza Troncal Norte "Río Claro" situada en el PK 219.500
2. Plaza Troncal Sur "Retiro" situada en el PK 322.650
3. Plaza Lateral "Talca" situada en la salida Varoli de la ciudad de Talca y que controla el sentido de tránsito sur-norte.
4. Plaza Lateral "Tabaco" situada en el Enlace Tabaco y que controla el tránsito sur-norte.
5. Plaza Lateral "Unihue" situada en el Enlace Unihue y que controla el sentido de tránsito sur-norte.
6. Plaza Lateral "Maule" situada en el Enlace Maule y que controla el sentido de tránsito sur-norte.
7. Plaza Lateral "Colbún" situada en el Enlace Colbún y que controla el sentido de tránsito norte-sur.
8. Plaza Lateral "San Javier Norte" situada en la salida norte a la ciudad de San Javier y que controla el sentido de tránsito norte-sur.
9. Plaza Lateral "San Javier Central" situada en el Enlace San Javier y que controla el sentido de tránsito norte-sur.
10. Plaza Lateral "Constitución" situada en el Enlace Constitución y que controla el sentido norte-sur.

11. Plaza Lateral "Villa Alegre" situada en el Enlace Villa Alegre y que controla el sentido de tránsito norte-sur.
12. Plaza Lateral "Linares" situada en el enlace Linares y que controla el sentido de tránsito norte-sur.
13. Plaza Lateral "Parral" situada en el Enlace Parral y que controla en sentido de tránsito sur-norte.
14. Plaza Lateral "San Carlos Norte" situada en la salida Arizona de entrada norte a la ciudad de San Carlos y que controla el sentido de tránsito norte-sur.
15. Plaza Lateral "San Carlos Sur" situada en la salida San Camilo de acceso sur a la ciudad de San Carlos y que controla el sentido de tránsito sur-norte.
16. Plaza Lateral "Cocharcas" situada en el Enlace Cocharcas y que controla los sentidos de tránsito norte-sur y sur-norte.
17. Plaza Lateral "Chillán Norte" situada en el acceso norte a la ciudad de Chillán y que controla el sentido de tránsito norte-sur.
18. Plaza Lateral "Chillán Centro" situada en el PK 400 y que controla el sentido de tránsito sur-norte.
19. Plaza Lateral "Chillán Viejo" situada en el Enlace Chillán Viejo y que controla el sentido de tránsito sur-norte.

Los métodos de cobro de los peajes son dos: uno, manual por cajero situada en todas las vías de cobro manual y el otro, automático mediante tarjetas de prepago expendidas por la Concesionaria y que operan en las vías automáticas y de tarjetas de prepago debidamente señaladas, incluidas las pistas de sobre ancho. Adicionalmente todas las plazas de peaje tienen vías de sobre ancho para cargas especiales.

El Concesionario dispondrá de un Manual de Operación de Plazas de Peaje, que estará a disposición de los usuarios en el lugar que indique el Centro de Atención al Usuario, que se encuentran ubicados en cada una de las dos Plazas Troncales "Río Claro" y "Retiro", el cual complementa lo estipulado en el presente Reglamento de Servicio de la Obra.

Sin perjuicio de lo señalado y regulado por este Reglamento de Servicio, el Manual de Operación de Plazas de Peaje contendrá:

- Localización y características de las plazas de peaje;
- Operación (Infraestructura y Equipos);
- Elementos de seguridad;
- Organización del personal (dotación y turnos);
- Gestión tarifaria, procedimientos de cobro y manejo de valores;
- Control estadístico.

ARTÍCULO N° 19: CUMPLIMIENTO DE LA SEÑALIZACIÓN DE TRÁNSITO

Los usuarios están obligados a observar las señalizaciones de tránsito y las leyes de tránsito vigentes. El Concesionario podrá advertir o informar a Carabineros de Chile de las infracciones que se detecten, para que inicien los procedimientos de rigor.

ARTÍCULO N° 20: DERECHO A VÍA DE OTROS USUARIOS

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 el paso de vehículos policiales o de emergencia. Sin embargo, en las plazas de peaje hay disponibles pista de paso y pago para vehículos sobre dimensionados que cumplan con la legislación vigente y tengan los permisos pertinentes otorgados por la Dirección de Vialidad. Durante el tránsito de los vehículos sobre dimensionados por el tramo concesionado, estos deberán hacerlo con arreglo a las leyes del tránsito vigentes.

ARTÍCULO N° 21: PAGO POR DAÑOS O DETERIORO OCASIONADOS A LAS OBRAS

El usuario pagará al concesionario todos los daños o deterioros que ocasione a las obras en concesión, sin perjuicio de las acciones legales que proceda.

ARTÍCULO N° 22: OBSERVANCIA DE LA REGULACIÓN DE LA CIRCULACIÓN PEATONAL EN EL ÁREA DE CONCESIÓN

Los usuarios podrán transitar a pie por las obras en concesión y sus accesos sólo en caso de emergencia y/o para acceder al teléfono de emergencia más cercano.

En estos casos lo harán por las bermas o veredas del lado en que se encuentra detenido el vehículo en que viajaba, circulando en sentido contrario al de los vehículos que circulan por la calzada, y sólo en la medida estrictamente necesaria para alcanzar una pasarela peatonal. Existiendo una pasarela peatonal, el peatón deberá proceder a cruzarla de modo que continúe circulando por el costado exterior de las calzadas, siempre enfrentando los vehículos que circulen en sentido opuesto.

Los peatones no podrán permanecer en las calzadas de las calles o caminos. El tránsito de los peatones deberá hacerse por las aceras y las pasarelas especialmente dispuestas para ello. Los peatones no podrán cruzar la calzada ni las defensas camineras de la mediana, sino en los lugares en que exista una pasarela peatonal habilitada al efecto.

ARTÍCULO N° 23: CUMPLIMIENTO DE NORMAS DE PESO POR EJE Y DIMENSIONES.

Los usuarios deberán cumplir las disposiciones de pesos máximos de vehículos y de pesos máximos por eje que se establecen en la ley de Caminos y sus Reglamentos, específicamente el Decreto MOP N° 158 del 29 enero de 1980, Resolución N° 1 del 3 de enero de 1995 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones.

No se permitirá el paso a vehículos con exceso de peso, salvo casos especialmente autorizados por la Dirección de Vialidad, previa información al concesionario.

En caso que un usuario, por desconocimiento o no, conduzca un vehículo considerado como transporte con sobrepeso por las obras, será responsable de los daños que cause y de los perjuicios de todo tipo que pudieran producirse en la infraestructura o superestructura de las obras a los usuarios o a terceros. Asimismo será responsable por haber infringido una norma de circulación de camino.

Los usuarios deberán cumplir con las normas de dimensiones máximas vigentes.

El Concesionario dispondrá de un Manual de Operación de Plazas de Pesaje, que estará a disposición de los usuarios en el lugar que indique el Centro de Atención al Usuario, el cual complementa lo estipulado en el presente Reglamento de Servicio de la Obra.

Sin perjuicio de lo señalado y regulado por este Reglamento de Servicio, el Manual de Operación de Plazas de Pesaje contendrá:

- Localización y características de las plazas de pesaje;
- Operación (Infraestructura y Equipos);
- Elementos de seguridad;
- Organización del personal (dotación y turnos);
- Detección y curso de infracción.

ARTÍCULO N° 24: CUMPLIMIENTO DE LA NORMA DE TRANSPORTES ESPECIALES

Se entiende por transportes especiales todos aquellos vehículos sobredimensionados. En esta categoría entran los transportes, que por su dimensión, sobrepasan los límites máximos establecidos por la ley 18.290, Ley de Tránsito. Entre estos se cuenta la maquinaria agrícola de marcha lenta y transporte de mercancías cuya altura implica un grado de peligro para tendidos eléctricos, de obras a desnivel o túneles.

No se permitirá el paso a vehículos especiales por las obras salvo casos especialmente autorizados por el M.O.P. e informados al Concesionario.

En el caso que un usuario, por desconocimiento o no, conduzca un vehículo considerado como transporte especial por las obras, será responsable de los daños que cause y de los perjuicios de todo tipo que pudieran producirse en la infraestructura o superestructura de las obras, a los usuarios o a terceros. Asimismo será responsable por haber infringido una norma de circulación de las obras.

ARTÍCULO N° 25: RESPECTO DE LAS NORMAS DE TRANSPORTE DE CARGAS PELIGROSAS.

No se permitirá el paso de vehículos de cargas peligrosas por las obras, salvo casos especialmente autorizados por la Dirección de Vialidad previamente informados al concesionario.

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 las obras, a los usuarios o a terceros.

Asimismo, será responsable por haber infringido una norma de circulación.

ARTÍCULO N° 26: RESPECTO DE LA CIRCULACIÓN EN LA OBRA

La circulación en la obra se atenderá a lo dispuesto en la Ley de Tránsito, Ley Orgánica del Ministerio de Obras Públicas y Ley de Caminos, y cualquier otro cuerpo legal o reglamentario aplicable al efecto. La detención de vehículos, por efectos de infracciones, solo podrá ser hecha por personal de Carabineros de Chile.

Aquellos vehículos especiales que deban circular por las Obras para realizar reparaciones o trabajos en la misma, lo harán, siempre y cuando estén debidamente señalizados y con previo conocimiento y autorización del Concesionario.

Cuando un vehículo no autorizado fuera detectado en la zona de circulación de las obras, será obligado a abandonarla por la salida más próxima. En todo caso, si la presencia del vehículo no autorizado fuera detectada por el Concesionario, se cursará inmediatamente aviso a las unidades de Carabineros quienes conducirán el procedimiento correspondiente. Todo ello sin perjuicio de las sanciones que correspondieran y de las responsabilidades en que pudiera incurrir el infractor, con acuerdo a la legislación vigente.

En ningún caso podrá ser autorizada la celebración de certámenes, carreras o cualquier otro tipo de manifestación pública o de otra índole, dentro del área de concesión sin previa autorización del Director General de Obras Públicas.

ARTÍCULO N° 27: RESPETO A LAS ZONAS DE PARADA Y ESTACIONAMIENTO

Queda prohibido parar o estacionar los vehículos en las obras, salvo los casos de inmovilización forzada y aquellos que lo hicieren en las áreas permitidas.

En las estaciones de peaje sólo se permitirá la detención momentánea en casos de emergencia.

En ningún caso podrán detenerse vehículos que entorpezcan la circulación o causen molestias en las vías de cobro de peaje o en sus accesos. Además en toda la extensión de la Concesión, así como, en sus accesos y vías de circulación, se prohibirá el ascenso y/o descenso de pasajeros, salvo en las zonas especialmente acondicionadas para éste efecto.

ARTÍCULO N° 28: PAGO DE PEAJE Y OTROS

En los supuestos de usuarios sin dinero, que manifiesten su negativa al pago del peaje o promuevan cualquier otra situación conflictiva, los usuarios a los cuales se les permita el paso quedarán obligados a entregar sus datos personales, en la forma en que le sean solicitados por el Concesionario, pudiendo éste poner dichos antecedentes a disposición de Carabineros de Chile, sin perjuicio de las acciones legales que corresponda, las que deberán interponerse ante el Juez de Policía Local del territorio en que se produjo el hecho. En cualquier caso el concesionario podrá no autorizar el paso por las obras en concesión, de vehículos involucrados en dichas situaciones conflictivas.

Con la finalidad de capturar la información de los vehículos que infrinjan la obligación de pago de la tarifa, el Concesionario podrá utilizar equipos fotográficos, videos y cualquier otro medio técnico que el Ministerio de Obras Públicas hubiese autorizado para el control de los incumplimientos de los pagos tarifarios.

El Concesionario tiene, en todo caso, derecho a cobrar las tarifas que incumpla algún usuario, por la vía judicial, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 42 del DFL 900 de 1996 que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del DFL MOP N° 164 de 1991, Ley de Concesiones de Obras Públicas.

CAPITULO III: DEL CONCESIONARIO

CAPITULO III.A: DERECHOS DEL CONCESIONARIO

ARTÍCULO N° 29: DERECHO A EXPLOTAR LA OBRA

El Concesionario tiene derecho a explotar las obras a contar de la autorización de Puesta en Servicio Provisorio y hasta la Extinción de la Concesión, en las condiciones establecidas en el Contrato de Concesión.

ARTÍCULO N° 30: DERECHO DE COBRO DE PEAJE

El Concesionario tiene derecho a cobrar las tarifas establecidas en el contrato de concesión, según el numeral 1.14.1 de las bases de licitación. Dicho cobro no podrá ser discriminatorio entre vehículos de similares características que hagan uso de la obra en el mismo momento. El Concesionario tiene derecho a exigir el cobro de la tarifa con la ayuda de Carabineros si el usuario se negase a pagar, en virtud de las atribuciones que le confiere la Ley de Concesiones y, en su defecto, tiene derecho a deducir denuncia o demanda ante el Juez de Policía Local correspondiente, conforme se ha indicado en el artículo 28

El Concesionario tiene el derecho a impedir el paso a los usuarios que no hayan satisfecho el pago de sus peajes. En caso de que el usuario se negare a pagar y las circunstancias lo aconsejaren, tales como actos de violencia, congestión en la plaza o alteración del orden público, podrá autorizar el paso e iniciar las acciones legales correspondiente en contra de quienes no hayan satisfecho el pago de los peajes.

ARTÍCULO N° 31: MODALIDAD DE PAGO DE PEAJE

El Concesionario está obligado a percibir los peajes correspondientes en efectivo de moneda nacional o en moneda extranjera y por medio de las tarjetas de prepago que se encuentran a disposición de los usuarios en las Plazas Troncales. Los vueltos serán entregados a los usuarios en efectivo en moneda nacional.

Las tarjetas de prepago que la Concesionaria tiene a disposición de los usuarios en las Plazas Troncales consisten en tarjetas plásticas, que indican el monto en dinero, y que sirven para ser leídas en los dispositivos lectograbadores que existen en las vías de paso de los usuarios en las Plazas de Peaje. Su venta se efectúa en las oficinas del Concesionario y pueden ser pagadas en dinero efectivo o con tarjetas de crédito de uso habitual en Chile.

El Concesionario mantendrá un sistema publicitario en puntos estratégicos de la vía en que se informará sobre las modalidades de pago autorizadas en las plazas de peaje. En particular, en los Centros de Atención al Usuario que se encuentran ubicados en los edificios del Concesionario de las Plazas Troncales "Río Claro" y "Retiro" se dispone de la información

detallada en cuanto a las modalidades de pago, especialmente en lo referente a las "tarjetas de prepago".

ARTÍCULO N° 32: CONVENIO DE PAGO DE PEAJES

El concesionario podrá establecer estructuras tarifarias especiales, convenios de prepago o crédito, cuyos términos y condiciones estarán disponibles para los usuarios que lo requieran en las oficinas de la sociedad, según lo prescribe el numeral 1.14.1 de las bases de licitación.

ARTÍCULO N° 33: COBRO DE DAÑOS O DETERIOROS POR LOS USUARIOS

El Concesionario podrá cobrar al usuario los daños o deterioros ocasionado a las obras en concesión.

El Concesionario deberá presentar un informe a la Inspección Fiscal de lo sucedido, mencionando responsabilidades, deterioros efectuados, reparaciones y costo de las reparaciones efectuados.

Habiendo sido aprobado el informe por la Inspección Fiscal, el Concesionario procederá a efectuar el cobro al usuario, sin perjuicio de las acciones legales que proceda.

ARTÍCULO N° 34: CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE TRANSPORTE CON SOBREPESO

El Concesionario deberá dar libre paso, sin perjuicio del pago correspondiente, a todo aquel transporte con sobrepeso, transporte especial y transporte con carga peligrosa que haya sido expresamente autorizado en virtud del Decreto MOP N° 19 del 13 de enero de 1984.

El Concesionario deberá ser informado por el usuario anticipadamente al paso de transporte, pudiendo imponer el horario en el cual se realizará el traslado, para que cause la menor interrupción posible del servicio.

El Concesionario puede impedir el paso a aquellos usuarios que transgredan esta norma. Además, el Concesionario deberá recurrir a Carabineros de Chile para que éstos cursen la notificación legal por la infracción correspondiente.

El Concesionario recibirá una compensación en los términos establecidos en el numeral 1.5.9 de las bases de licitación.

El Concesionario está autorizado a efectuar los controles de peso por eje en la forma establecida en el numeral 1.5.9 de las bases de licitación.

ARTÍCULO N° 35: CUMPLIMIENTO NORMAS DE CIRCULACIÓN PEATONAL

Las normas específicas de circulación de peatones distinguen dos sectores dentro del área de concesión:

Sectores de circulación de los vehículos de los usuarios de las vías concesionadas: las normas de circulación en estos sectores serán las que estipule la Ley del Tránsito reflejadas en su correspondiente señalización e información suministrada por el Concesionario. Toda infracción a las normas será informada a Carabineros en el momento de los hechos para que estos, después de constatar lo ocurrido, procedan según corresponda.

Sectores de Servicios Generales: Las normas de circulación para peatones en estos sectores serán las que consideren las obras en estas áreas. En estos sectores los peatones deberán circular por las aceras y no podrán hacerlo por las áreas destinadas a los vehículos motorizados.

ARTÍCULO N° 36: CIRCULACIÓN EN ZONAS EN CONCESIÓN

La circulación en la obra se atenderá a lo dispuesto en la Ley de Tránsito, Ley Orgánica del Ministerio de Obras Públicas y Ley de Caminos, y cualquier otro cuerpo legal o reglamentario aplicable al efecto.

ARTÍCULO N° 37: CUMPLIMIENTO DE LA SEGURIDAD, SEÑALIZACIÓN Y ZONAS DE PARADA

El Concesionario podrá hacer respetar la seguridad, señalización del camino dentro del Area de la Concesión, áreas de detención y estacionamiento, recurriendo a Carabineros de Chile cuando sea procedente.

ARTÍCULO N° 38: PUBLICIDAD EN LA VÍA

La publicidad de carreteras se regirá 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.

El no cumplimiento de esta norma será sancionado con las multas que señalen las Bases de Licitación.

ARTÍCULO N° 39: DERECHO A COBRO DE PEAJE

El Concesionario tiene derecho a cobrar los peajes establecidos en el contrato de concesión.

ARTÍCULO N° 40: DERECHO A CONVOCAR A LA COMISIÓN CONCILIADORA

El Concesionario tiene el derecho a convocar a la Comisión Conciliadora por todas las controversias o reclamaciones que se produzcan con motivo de la interpretación o aplicación del contrato de concesión que hubiese realizado la otra parte y de la cual esté en desacuerdo.

ARTÍCULO N° 41: PAGOS POR PARTE DEL ESTADO

El Concesionario tiene derecho de recibir del Estado todos los pagos que resulten de la aplicación del contrato de concesión.

CAPÍTULO III.B OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO

ARTÍCULO N° 42: OBLIGACIÓN DE OTORGAMIENTO DEL SERVICIO BASICO DE LA CONCESIÓN Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

El Concesionario estará obligado a otorgar el servicio objeto de la concesión según lo estipulado en el contrato y que consiste en entregar una ruta expedita entre los puntos extremos de la concesión, sus enlaces y sus plazas de peaje.

Asimismo el concesionario otorgará los servicios complementarios obligatorios establecidos en el numeral 2.2.1.7 de las bases de licitación e identificados en el Artículo N° 9 del presente Reglamento. Estos servicios y sus características son los siguientes:

- Servicio General N° 1 ubicado en San Rafael, Km. 237 – Oriente. Proveerá a los usuarios de iluminación, agua potable y electricidad, servicios higiénicos, estacionamientos para 20 automóviles y 5 buses, así como permitirá el esparcimiento de los usuarios.
- Servicio General N° 2 ubicado en el enlace Putagán, Km. 292 – Poniente. Proveerá a los usuarios de idénticos servicios a los del S.G. N°1.
- Estacionamiento de Camiones N°1 ubicado adyacente al S.G. N°2, proveerá a los usuarios de un recinto cerrado con iluminación, agua potable y electricidad, servicios higiénicos, además de estacionamiento para 20 camiones con remolque.
- Servicio General N° 3 ubicado en el enlace Copihue, Km. 334 – Oriente. Proveerá a los usuarios de servicios idénticos a los de los S.G. N° 1 y 2.
- Estacionamiento de Camiones N° 2 ubicado adyacente al S.G. N° 3, proveerá idénticos servicios que el E. Camiones N° 1.
- Servicio General N° 4 ubicado en el enlace Monteblando, Km. 385 – Poniente. Proveerá a los usuarios de idénticos servicios a los de los S.G. N° 1 y 2.
- Sistema de Atención de Emergencias: Estará constituido por 4 ambulancias, 4 grúas, y el personal especializado de operación 24 por 24 horas. La ubicación de estos equipos es la siguiente: 1 ambulancia y 1 grúa por cada Servicio General. El detalle de éstas y otras capacidades del concesionario así como de las responsabilidades para la atención de emergencias, se encuentra detallado en el

Manual de Seguridad y Procedimientos de Emergencia, que forma parte de este Reglamento.

ARTÍCULO N° 43: PROPORCIONAR SISTEMAS DE SEGURIDAD

El Concesionario será responsable de establecer las medias de control y seguridad en el área de Concesión, sujeto a todas las disposiciones legales vigentes y a lo dispuesto en el artículo 11.

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

El Concesionario está obligado a mantener permanentemente en servicio Estaciones de Atención de Emergencias radicadas en las áreas de los Servicios Generales así como Teléfonos de Emergencia (Llamados ahora también Postes SOS) en los términos establecidos en los numerales 2.2.1.7.4 y 2.2.1.7.5 de las bases de licitación respectivamente.

El Concesionario dispondrá de sistemas de vigilancia permanente y sistemas de patrullaje en los términos establecidos en el numeral 2.5.3.2 de las bases de licitación, es decir centradas en las áreas de servicio. El esquema de funcionamiento es el siguiente:

- La labor activa de vigilancia para detectar emergencias en ruta o daños en la infraestructura se efectuará mediante salidas de patrullaje de las grúas, las que estarán ordenadas y coordinadas de manera que en todo momento haya móviles en la ruta. Estas salidas serán independientes de la atención de emergencias solicitadas por los usuarios mediante llamadas de los postes SOS, o a las llamadas de carabineros.
- A lo anterior se agrega la cooperación activa de los vehículos del Departamento de Mantenimiento, que rutinariamente están trabajando en la ruta.
- La labor pasiva de vigilancia y detección está a cargo de una Central de Postes SOS, que administra el mencionado sistema, a cargo de la recepción de las llamadas de usuarios que requieren de ayuda o desean informar a su vez de emergencias en la ruta.

El Concesionario dispondrá de un Manual de Seguridad y Procedimientos de Emergencias, el cual estará a disposición de los usuarios, en el lugar que indique el Centro de Atención al Usuario. Dicho manual complementa lo estipulado en el presente Reglamento de Servicio, respecto de emergencias y contendrá lo siguiente:

- Procedimientos para diferentes tipos de emergencias, tales como, accidentes de tránsito, catástrofes naturales, corte de suministro eléctrico, incendios, explosiones, etc.
- Recursos materiales, tales como, vehículos de vigilancia y detección, vehículos de transporte de accidentados, vehículos especiales, etc.
- Recursos humanos, tales como, personal técnico, personal de primeros auxilios, personal de señalización, etc.
- Medios eléctricos, tales como, equipos de comunicación, balizas, sirenas, altavoces, iluminación, etc.

El Concesionario actuará con la menor demora posible ante emergencias, ya sea, producto de caso fortuito o fuerza mayor, accidentes, incendios o cualquiera otra situación que no admita espera.

Ante situaciones de carácter excepcional, tales como accidentes múltiples, grandes congestionamientos y/o condiciones meteorológicas extraordinarias, el Concesionario pondrá en funcionamiento, con carácter inmediato, un Plan Especial de Emergencias que deberá ser previamente aprobado por el Inspector Fiscal.

ARTÍCULO N° 44: MEDIDAS ANTE ACCIDENTES

El Concesionario actuará, tal como lo establece el Manual de Seguridad y Procedimientos de emergencia, en coordinación con Carabineros de Chile 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, según el numeral 2.2.1.7.4 de las bases de licitación y disposiciones vigentes posteriores.

Se hace presente a los usuarios que la coordinación con Carabineros de Chile implica que, en todo momento, el Concesionario 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 infraestructura caminera.

En particular, la Concesionaria está comunicada por medios electrónicos, de gestión reservada, con Carabineros de Chile.

El Concesionario dispondrá de un vehículo de tracción y una ambulancia por cada área de Servicios Generales, equipados según el numeral 2.2.1.7.4 de las bases de licitación. Específicamente, se ubicarán en los siguientes puntos de la ruta:

- Área de Servicios Generales N°1: vecino a la localidad de San Rafael
- Área de Servicios Generales N°2: vecino a la localidad de Putagán.

- Área de Servicios Generales N°3: vecino a la localidad de Copihue.
- Área de Servicios Generales N°4: vecino a la localidad de Monteblanco.

La prestación de servicios de primeros auxilios a los accidentados en la ruta corresponde al transporte sanitario simple establecido en la legislación pertinente.

Las 4 ambulancias permanecerán estacionadas cada una en cada uno de los Servicios Generales.

El personal de las ambulancias del Concesionario deberá tener en todo momento una conducta cortés, buena presentación personal, y demostrar eficiencia en el ejercicio de sus labores.

El Concesionario, a través de la orden impartida por el Gerente de Peaje transmitida por la central telefónica, instruirá al operador de la ambulancia para dirigirse al lugar requerido por algún accidente con daños personales. La ambulancia lo hará en un tiempo no mayor de un minuto por cada kilómetro de distancia a partir del momento del aviso. En el lugar del accidente se pondrá a las órdenes del Carabineros de Chile o de Bomberos, según corresponda, procediendo a dar atención de primeros auxilios a las personas accidentadas.

Una vez examinadas las personas accidentadas y previo visto bueno de Carabineros de Chile, se dirigirá al punto más cercano de atención médica, conforme a las disponibilidades de los establecimientos hospitalarios o centros de salud del sector. La ambulancia coordinará paralelamente la atención del accidentado de acuerdo a la naturaleza de las lesiones.

Las ambulancias no están autorizadas para transportar accidentados a lugares distintos de los establecimientos hospitalarios o centros de salud del sector. Al momento de llegar al centro asistencial deberá entregar a la persona accidentada dejando constancia plena de hacerlo. En caso que el afectado no sea recibido deberá dirigirse sin tardanza a la alternativa hospitalaria más cercana.

ARTÍCULO N° 45: SISTEMA DE RECLAMO DE LOS USUARIOS

El Concesionario deberá dar libre acceso a los usuarios que deseen realizar reclamos.

Los reclamos deberán formularse por escrito, en libros foliados y triplicados, de los cuales una copia para el usuario, una para la Inspección Fiscal quedando la última para el Concesionario, quién 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.

Los lugares donde se ubicarán los libros de reclamo están señalados en el Artículo N° 12 del presente Reglamento y el procedimiento está señalado en los Artículos N° 13 y N° 14 respectivamente.

ARTÍCULO N° 46: NIVEL DE SERVICIO

El Concesionario tiene la obligación de mantener el nivel de servicio estipulado en el contrato de concesión debiendo mantener en todo momento una circulación expedita en la ruta y las plazas de peaje, según lo prescribe el numeral 2.5.3.1 de las bases de licitación.

Situaciones temporales por emergencias que dificulten o impidan el libre tránsito deberán ser informadas oportunamente a los usuarios y debidamente señalizadas para una adecuada decisión respecto de continuar, suspender el viaje o escoger alternativas.

Alteraciones en el nivel de servicio por la realización de trabajos de conservación serán debidamente informados al usuario, en los términos establecidos en el numeral 1.7.6 de las bases de licitación, debiendo cumplir las prescripciones del numeral 2.5.3.3 de las bases de licitación.

En todo lo relacionado con emergencias el concesionario se ceñirá a lo indicado en el Manual de Seguridad y Procedimientos de Emergencia.

El Concesionario tiene el deber de proporcionar el nivel de servicio en las plazas de peaje establecido en el numeral 1.14.2 de las bases de licitación que no permite un tiempo de espera en cola mayor que 5 minutos durante dos horas de un mismo mes. Si el usuario considera que se le otorgó un servicio deficiente, tendrá el derecho a realizar un reclamo siguiendo el procedimiento establecido en el sistema de reclamo.

El Concesionario tiene en funcionamiento un patrullaje de la ruta, como lo establece el numeral 2.5.3.2 de las Bases de Licitación, en forma sistemática pero con recorridos aleatorios que cubren la totalidad del tramo en concesión. Este sistema se efectúa con los vehículos de asistencia mecánicas a los usuarios y en coordinación con Carabineros de Chile.

ARTÍCULO N° 47: ASISTENCIA CAMINERA

El Concesionario está obligado a prestar asistencia caminera de tipo mecánica, según el numeral 2.2.1.7.4 de las bases de licitación.

Los vehículos accidentados o con desperfectos mecánicos que hayan sido retirados por el Concesionario, serán trasladados al área de servicios generales o estacionamiento de camiones más cercana, quedando bajo la custodia del Concesionario, sin costo para el usuario.

Estos vehículos serán entregados en el lugar, a Carabineros de Chile, al tribunal competente o al propietario de ellos según sea el caso.

Las mercancías o cargas de vehículos accidentados o con desperfectos, serán depositados por el Concesionario en los lugares asignados, siendo de cargo del usuario los gastos correspondientes a esta evacuación. Transcurridas 24 horas sin que hubiesen sido retiradas las mercancías o carga de los vehículos, el Concesionario podrá trasladarla a los depósitos que determine el juzgado competente y puestos a su disposición. El Concesionario tiene el derecho de cobrar los costos producto de la asistencia que haya prestado y en caso de discrepancia con el usuario serán fijados por el juzgado competente.

El personal de los vehículos de atención mecánica del Concesionario deberá tener en todo momento una conducta cortés, buena presentación personal y eficiencia en el desarrollo de sus labores, así como una disponibilidad permanente para cumplir las labores que se les encomiende.

El operador de cada vehículo llevará una bitácora en que se registrarán todas las incidencias ocurridas. Se incluirá el registro de las condiciones climáticas imperantes. El operador está obligado a informar al Concesionario de todo hecho que pudiese tener consecuencias de responsabilidad directa o indirecta, en cada una de las actuaciones a las que le tocara concurrir.

El vehículo de atención mecánica a los usuarios de la ruta concurrirá a los lugares donde sea enviado por el Centro de Atención al Usuario, en un tiempo no mayor a un minuto por cada kilómetro de distancia a contar de la hora del aviso. Allí en caso de accidente se pondrá a las órdenes de Carabineros de Chile, procediendo a realizar las labores que les son propias.

En caso que se trate solamente de pannes o averías mecánicas de algún usuario, se actuará de la siguiente manera: se retirará el vehículo averiado desde la calzada y/o berma hasta un lugar, dentro de la faja fiscal, que no presente peligro para el flujo vehicular. Esto lo hará con las precauciones de seguridad necesarias y suficientes, tanto para el usuario y sus acompañantes, como para la grúa y para el resto del flujo vehicular. El operador deberá identificar plenamente al usuario cuyo vehículo estuviere siendo atendido, lo que obligará a este a identificarse. Una vez fuera de la calzada y berma, y en coordinación con el Centro de Atención al Usuario, el operador determinará si el vehículo averiado es posible de reparar en el lugar, o si se requiere de una atención en otro lugar. La determinación de uno u otro sentido deberá ser aceptada por el usuario. En caso de determinarse una reparación en el lugar, aceptada por el usuario, el operador deberá prestar la ayuda necesaria con su mano de obra y herramientas, para lograr el objetivo, según los medios de que disponga. En caso de determinarse una reparación en otro lugar, el operador deberá contar con la aceptación explícita del usuario respecto del destino del remolque, el que podrá ser hasta el Servicio General del Concesionario o su cercanía razonable, o hasta la ciudad o pueblo más cercano dentro de un radio de 10 kilómetros. Los vehículos de peso indivisible mayor de 8 toneladas no deberán ser remolcados en este caso. Los vehículos que quedaren fuera de la berma pero dentro de la faja fiscal, por imposibilidad de remolque, permanecerán en el lugar bajo la responsabilidad expresa del propietario o conductor, por el solo hecho expresado.

En el caso de vehículos siniestrados y siempre que no fuere indispensable esperar la presencia de Carabineros, personal paramédico o de Bomberos, el operador deberá proteger a los ocupantes del vehículo siniestrado, sacándolos de la zona de faena, preocupándose de examinar preventivamente que no tengan lesiones y que sus actitudes y ademanes sean normales. Efectuará una inspección ocular del sitio del suceso, para tomar las medidas precautorias de la situación, comunicando de inmediato a la Central las características del problema. Advertirá al conductor del peligro de dejar el vehículo en el lugar. Alejará toda persona extraña que no preste colaboración en el suceso. Ubicará las señales de emergencia de que está dotado su grúa y colocará extintores en la parte delantera y trasera del vehículo siniestrado. Desconectará la batería del vehículo siniestrado. Iluminará la zona del problema con sus equipos de emergencia en situaciones nocturnas. Prohibirá terminantemente encender fuego o iluminar con elementos incendiarios.

En particular, al tratarse de casos con lesionados o fallecidos, el operador deberá esperar la presencia de Carabineros de Chile y atenderá sus instrucciones. En estos casos será Carabineros de Chile el que disponga el traslado de vehículos.

Las 4 grúas del Concesionario no están autorizadas para transportar accidentados ni persona alguna fuera de su tripulación. Sin embargo, no podrán negarse si algún funcionario de Carabineros se hiciese responsable de tal situación.

Adyacentes a las áreas de servicios generales ya descritas, el usuario dispone de sendos Estacionamientos para Camiones, cuyo servicio es gratuito y para todo vehículo. El usuario podrá permanecer estacionado sin límite de tiempo. Sin embargo, no podrá efectuar ninguna actividad con el vehículo detenido, no podrá obstruir el uso del estacionamiento de otros usuarios, ni podrá efectuar actividades personales tales como alimentación o alojamiento fuera de su vehículo así como acciones reñidas con la moral y las buenas costumbres. Los vehículos que, a juicio del Concesionario, permanezcan abandonados en los estacionamientos, serán denunciados a Carabineros de Chile.

ARTÍCULO N° 48: MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN DE LAS OBRAS EN CONCESIÓN

El Concesionario deberá mantener en buen estado todas las obras de la concesión, sean viales, estructuras, instalaciones, obras anexas y sistemas, según numerales 2.5.1.2, 2.5.1.4 y 2.5.1.6 de las bases de licitación.

El mantenimiento y conservación de las obras en concesión se ejecutará de acuerdo al Programa de Conservación establecido en el numeral 2.5.1.1 de las bases de licitación.

Reparaciones mayores y de emergencia, establecidas en el numeral 2.5.1.5 de las bases de licitación también estarán incluidas en el Programa de Conservación del inciso anterior.

ARTÍCULO N° 49: MANTENCIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DURANTE FAENAS DE CONSERVACIÓN

El Concesionario estará obligado a mantener el tránsito dónde se efectúen obras de conservación, según numeral 2.5.3.3 de las bases de licitación, tomando las precauciones para proteger los trabajos así como la seguridad en el tránsito. Las vías de desvío deberán contar, por lo menos, con pavimento económico y asegurar una velocidad mínima de 70 km/h. Esta obligación será para la totalidad de las faenas y en forma permanente.

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

En los casos en que se deba ejecutar labores de mantenimiento, conservación o reparación, que interfieran en alguna forma a las vías de circulación de las obras, 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, el Concesionario deberá someter a la aprobación del Inspector Fiscal los elementos de señalización diurna y nocturna necesarios.

ARTÍCULO N° 50: DAÑOS A TERCEROS

El Concesionario será responsable de todos daños, de cualquier naturaleza, que se cause a terceros con motivo de la explotación o conservación, así como los daños que puedan ocasionar los baches o cualquier otra condición deficiente de la conservación de la obra.

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

ARTÍCULO N° 51: SEGUROS

El Concesionario mantendrá durante todo el período de concesión una Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil por Daños a Terceros en la forma, cobertura y término establecida en el numeral 1.5.12 de las bases de licitación.

El Concesionario mantendrá durante todo el período de concesión una Póliza de Seguro por Catástrofe en la forma, cobertura y términos establecida en el numeral 1.5.13 de las bases de licitación.

ARTÍCULO N° 52: SERVICIO INDISCRIMINADO

El Concesionario deberá prestar un servicio ininterrumpido a todo usuario que haya pagado la tarifa, sin discriminación de ninguna especie, siempre que estos cumplan con las condiciones del servicio estipuladas en el presente Reglamento.

ARTÍCULO N° 53: CUMPLIMIENTO DE NORMAS

El Concesionario está obligado a hacer cumplir todas las normas que se estipulen en los documentos del contrato.

ARTÍCULO N° 54: CUMPLIMIENTO DE LAS INSTRUCCIONES DE LA INSPECCION FISCAL

El Concesionario debe cumplir las instrucciones impartidas por Inspector Fiscal a través del Libro de Explotación, en relación con las obligaciones asumidas en virtud del Contrato de Concesión.

El Concesionario deberá ejecutar las instrucciones en la forma y plazo fijados por Inspector Fiscal, quien está facultado para proponer al DGOP multas al Concesionario de acuerdo a las Bases de Licitación.

ARTÍCULO N° 55: ESTADÍSTICAS, INFORMES, MEDICIONES Y CONTROLES

El Concesionario proporcionará la información estadística durante la explotación en los términos establecidos en el numeral 2.5.5 de las bases de licitación. Esto incluye los informes mensuales del numeral 2.5.5.1, los informes trimestrales del numeral 2.5.5.2, los informes semestrales del numeral 2.5.5.3 y los informes anuales del numeral 2.5.5.4 de las bases de licitación.

Los informes se entregarán en la oportunidad señalada en dichos numerales.

Además, el Concesionario entregará los informes que le sean solicitados por el Inspector Fiscal en uso de sus atribuciones y aquellos otros que exijan expresamente las Bases de Licitación.

ARTÍCULO N° 56: PUBLICACIÓN DE TARIFAS

El Concesionario estará obligado a publicar las tarifas y sus modificaciones, en el diario oficial y en otro diario de circulación nacional. Además, las tarifas deberán ser publicadas en carteles localizados 1 km. antes de entrar al área concesionada.

ARTÍCULO N° 57: PAGO DE MULTAS POR SANCIONES

El incumplimiento del Concesionario de cualquiera de las obligaciones del contrato, lo hará incurrir en las sanciones previstas en el Reglamento Ley de Concesiones de Obras Públicas y en el Contrato. Dichas sanciones se regirán según lo dispuesto en el numeral 1.5.8 de las bases de licitación.

ARTICULO N° 58: INFORMACION A LA INSPECCIÓN FISCAL

El Concesionario deberá mantener informada a la Inspección Fiscal de cualquier evento que ocurra en el período de explotación, sin perjuicio de los informes periódicos exigidos en virtud del Contrato de Concesión.

ARTÍCULO N° 59: LIBRO DE EXPLOTACIÓN

El Concesionario cumplirá las disposiciones que la Inspección Fiscal imparta, de acuerdo a sus facultades, a través del Libro de Explotación establecido en el numeral 1.7.3 de las bases de licitación.

ARTÍCULO N° 60: PAGOS DEL CONCESIONARIO AL ESTADO

El Concesionario tiene obligación de efectuar al Estado todos los pagos establecidos en el numeral 1.9.4 de las bases de licitación.

Específicamente, el pago anual por control y administración.

CAPÍTULO IV: DEL MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS

ARTÍCULO N° 61: DESIGNACIÓN

El Director General de Obras Públicas designará un Inspector Fiscal, quién representará al Ministerio de Obras Públicas ante el Concesionario y los usuarios.

ARTÍCULO N° 62: TARIFAS

La Inspección Fiscal verificará que los cobros de tarifas sean aquellos establecidos en el contrato de concesión publicado en el Diario Oficial y a las publicaciones en un diario de circulación nacional y en un diario de circulación local, que la Ley de Concesiones establece.

Las modificaciones de las tarifas se efectuarán conforme a lo establecido en el numeral 1.13 de las bases de licitación, las nuevas tarifas resultantes se comunicarán al público en general de la forma dispuesta en el párrafo precedente.

ARTICULO N° 63: NIVEL DE SERVICIO

La Inspección Fiscal velará que el nivel de servicio de la obra, sus mantenimientos y conservaciones, se encuentren de acuerdo con los estándares definidos en el contrato según se establece en las Bases de Licitación.

ARTÍCULO N° 64: EMERGENCIAS

La Inspección Fiscal velará que los procedimientos de emergencia sean los más expeditos y eficaces posible. Además, la Inspección Fiscal exigirá que el personal esté capacitado para situaciones de emergencia.

ARTÍCULO N° 65: FUNCIONAMIENTO DE LA OBRA

El Inspector Fiscal tendrá la atribución de fiscalizar el buen funcionamiento de las obras, según lo estipulado en este capítulo en los artículos que tienen referencia con las obligaciones del Concesionario. Para ello tendrá acceso a todas las instalaciones sin previo aviso, pudiendo ocupar todos los recursos con que cuenta el Concesionario.

ARTÍCULO N° 66: RECLAMOS

La Inspección Fiscal verificará que el sistema de reclamos de los usuarios por la prestación de servicio sea el indicado en el contrato de concesión y se ajuste a las disposiciones de este Reglamento.

ARTÍCULO N° 67: INSTRUCCIONES AL CONCESIONARIO

La Inspección Fiscal tiene atribuciones para impartir instrucciones al Concesionario, las que se harán a través del Libro de Explotación.

ARTÍCULO N° 68: ESTADÍSTICAS, MEDICIONES Y CONTROLES

La Inspección Fiscal tiene atribuciones para exigir en cualquier momento al Concesionario todos aquellos datos que sean relevantes para la supervisión y control de la Obra.

La Inspección Fiscal podrá realizar mediciones y controles extraordinarios utilizando instrumentos y personal de la Concesionaria, medios proporcionados por consultores externos o propios del Ministerio.

La Inspección Fiscal analizará y manejará estos datos según lo indicado en el contrato de concesión para mantener un control acabado del funcionamiento de la Obra.

ARTÍCULO N° 69: SANCIONES

La Inspección Fiscal tiene la atribución de proponer las multas establecidas en el contrato de concesión, numeral 1.5.8 de las bases de licitación.

Los tipos de infracciones y multas, así como el procedimiento de pago serán los establecidos en el numeral 1.5.8.1, 1.5.8.2 y 1.5.8.3 de las bases de licitación.

CAPÍTULO V: OPERACIÓN DE LA CONCESIÓN

ARTÍCULO N° 70: DOTACIÓN

La dotación de personal para el mantenimiento, conservación y operación de todas las obras, equipos e instalaciones deberá ser la necesaria para mantener un servicio correcto, eficiente y oportuno. El Concesionario deberá disponer del personal de reemplazo para cubrir fallas, permisos y vacaciones, durante las veinticuatro horas del día, mientras dure la explotación de la Concesión.

Todo el personal en servicio deberá usar vestuario adecuado que los distinga y elementos de seguridad como chalecos reflectantes, cascos, zapatos de seguridad, parcas impermeables y guantes de seguridad, según corresponda, en el desempeño de sus funciones.

ARTÍCULO N° 71: ORGANIGRAMA

A continuación se adjunta la organización de la Concesionaria.

- Gerente General de la Concesionaria, con jerarquía sobre el Gerente de Explotación, el Gerente de Construcción, el Gerente de Administración y Finanzas, la Asesoría Jurídica y el Experto Profesional de Riesgos Laborales, Higiene, Seguridad y Medio Ambiente.
- Gerente de Construcción con tuición sobre la empresa constructora general de las obras del proyecto concesionado, incluidas las empresas contratistas de construcción.
- Gerente de Explotación con jerarquía sobre el Gerente de Plaza de Peaje Río Claro, el Gerente de Plaza de Peaje Retiro, el Jefe del Departamento de Mantenimiento Vial y el Jefe de Mantenimiento de Equipos.
- El Gerente de Peaje Río Claro con jerarquía sobre los Supervisores de Turno de la plaza troncal Río Claro y las plazas laterales situadas entre Talca y Villa Alegre, sobre el personal de recaudación y de transporte de valores y sobre el personal de vigilancia, patrullaje y atención al usuario del segmento comprendido entre Río Claro y Putagán.
- El Gerente de Peaje Retiro con jerarquía sobre los Supervisores de Turno de la plaza troncal Retiro y los peajes laterales situados entre Linares y Chillán Viejo, sobre el personal de recaudación y de transporte de valores y sobre el personal de vigilancia, patrullaje y atención al usuario en el segmento comprendido entre Quilipín y Rucapequén.
- El Jefe del Departamento de Mantenimiento Vial con jerarquía sobre el personal de mantenimiento y conservación de las obras viales, estructurales y de arquitectura, incluidas las empresas contratistas de conservación.
- El Jefe de Mantenimiento de Equipos con jerarquía sobre el personal de conservación de equipos mecánicos, eléctricos, electrónicos, de iluminación e informáticos.

ARTICULO N° 72: PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.

El Concesionario estará obligado 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 ello, de conformidad al documento denominado "Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad" aprobado por el Servicio de Salud del ambiente Región Metropolitana según Ordinario N° 03899 de 20 de abril de 1998 y puesto en conocimiento de la Inspección Comunal del Trabajo Santiago Oriente el 5 de mayo de 1999 dando cumplimiento a lo establecido en los artículos 153 del Código del Trabajo (artículo 153 DFL 1 de 1994), 64 de la Ley N° 16.744 y 14 del Decreto Supremo N° 40 de 1969 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social sobre Prevención de Riesgos Profesionales.

ARTICULO N° 73: UNIFORME DEL PERSONAL

El personal de la Concesión que está en contacto con el público, tanto en el ámbito de la recaudación del peaje como de la asistencia a los usuarios o de la vialidad, deberá usar un uniforme adaptado a su función, a la época del año y a las condiciones mismas del trabajo.

La asignación de uniformes quedará estipulada en el Reglamento Interno de Orden del Personal que desarrollará el Concesionario.

Todo el personal en servicio vestirá uniformadamente según estime el Concesionario, haciéndose obligatorio el uso de chaleco reflectante rojo anaranjado, casco blanco y zapatos de seguridad para aquellos que trabajen en la zona de tránsito durante el desempeño de sus funciones. Será obligación el uso de guantes de seguridad y elementos de abrigo, cuando corresponda.

ARTICULO N° 74: CAPACITACIÓN

Todo el personal del Concesionario será capacitado previamente a asumir sus funciones y cuando se amerite en el transcurso de la concesión.

ARTICULO N° 75: EXIGENCIAS AL PERSONAL

El personal deberá cumplir con las funciones para la cual fue contratado, cumpliendo absolutamente todas las normas de seguridad que el Concesionario.

Para estos efectos, el Concesionario desarrolló un Reglamento Interno de Orden del Personal al cual deberá sujetarse los trabajadores, en relación con sus labores y permanencia en las dependencias de la empresa.

El trabajador deberá conocer claramente cuales son sus labores y los equipos que le corresponde manejar.

Además, el trabajador deberá conocer las actividades a realizar en caso de accidente o emergencia.

Este Reglamento Interno de Orden del Personal se encuentra en vigencia y aprobado por la autoridad estatal correspondiente.

Aquel personal de la Concesión que tiene contacto directo con los usuarios de la ruta, representando al Concesionario, tendrá la obligación de ser solícito, educado, acogedor, eficaz y diligente con ellos.

ARTÍCULO N° 76: SEGURIDAD INDUSTRIAL

Todo el personal del Concesionario estará obligado a ceñirse estrictamente a lo estipulado en el Reglamento Interno de Higiene y Seguridad que tiene vigente el Concesionario. Dicho Reglamento Interno de Higiene y Seguridad se encuentra aprobado por la autoridad estatal correspondiente. Además, el personal seguirá los cursos de Primeros Auxilios, Riesgos Eléctricos, Manejo a la Defensiva y prevención y Control de Incendios y otros que se establezcan oportunamente.

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

ARTÍCULO N° 77: HORARIO DE FUNCIONAMIENTO

El Concesionario deberá asegurar la atención al público durante las 24 horas del día, los 365 días del año durante todo el período de explotación, para lo cual mantendrá el personal necesario, técnicamente preparado para poder enfrentar cualquier eventualidad o emergencia.

ARTICULO N° 78: TURNOS DEL PERSONAL

El número de turnos se ajustará a las disposiciones del Código del Trabajo, asegurándose que siempre se cuente con el personal necesario para brindar el servicio exigido cumpliendo con lo dispuesto en el contrato de concesión.

Los sistemas de trabajo se establecerán de acuerdo a la demanda estimada para cada puesto.

ARTICULO N° 79: DEMANDA NORMAL

La dotación de personal en demanda normal será la que mantendrá el concesionario en los períodos fuera de punta. Este será evaluado anualmente para verificar que su número sea el que se necesita para cumplir con todos los trabajos que se le exigen al Concesionario.

Cambios en la dotación serán informadas al Inspector Fiscal.

ARTICULO N° 80: DEMANDA EN HORA DE PUNTA

El Concesionario deberá realizar estimaciones de demanda en período punta para poder definir la cantidad de personal necesario para entregar el servicio requerido en dicha hora. Una vez al año el Concesionario evaluará la demanda de punta y la cantidad de personal, dichos antecedentes deberán ser informados al Inspector Fiscal.

ARTICULO N° 81: NIVELES DE SERVICIO

El nivel del servicio que otorga la obra está dado por:

- Mantenición de la carpeta de rodado y bermas.
- Saneamiento de la obra.
- Seguridad de la obra.
- Señalización de la obra.
- Aseo de la obra.
- Paisajismo de la obra.
- Tiempos de espera.
- Funcionamiento de la plaza.
- Carpetas de Rodado
- Mantenimiento de estructuras
- Mantenimiento de instalaciones, equipos y elementos.

El mantenimiento de las carpetas de rodado y bermas tiene por objeto conservar los límites de calidad exigido y la reparación de los defectos que aparezcan una vez superados dichos límites, con lo cual se mantiene en condiciones que permiten un tránsito de vehículos en forma cómoda, rápida, segura y se evita la penetración de la humedad en la base del camino.

La metodología de trabajo, la frecuencia y los rendimientos serán los indicados en el Programa de Conservación de las Obras que forma parte del contrato de concesión.

Los índices máximos permitidos de los cuales depende la mantención de la carpeta de rodado serán los señalados en el numeral 2.5.1.2 de las bases de licitación.

Los índices se medirán con los equipos y en la forma prescrita en el numeral 2.5.1.3 de las bases de licitación.

Los procedimientos de medición de cada uno de los indicadores serán realizados conforme a la metodología que usa la Dirección de Vialidad, que complementa al Manual para la Inspección Visual de Fallas de caminos pavimentados, Unidad de Carreteras Concesionadas, Dirección General de Obras Públicas, Ministerio de Obras Públicas, del año 1996, utilizado para la toma de datos en los proyectos de ingeniería que conforman parte de los antecedentes de las licitaciones de las concesiones de Ruta 5.

Saneamiento de la obra.

Las operaciones de la mantención del saneamiento tienen por objeto permitir el escurrimiento rápido de las lluvias que caen sobre la plataforma y taludes del terraplén hacia los sitios de descarga que alejen las aguas de la estructura del camino. Por otro lado, impedir que el agua superficial proveniente de las áreas adyacentes a aquellas concesionadas lleguen a la estructura del camino al permitir el paso de ésta a través de la carretera.

La metodología de trabajo, la frecuencia y los rendimientos son los indicados en el Manual de Conservación de las Obras.

Seguridad de la Obra

El Concesionario deberá entregar a los usuarios una obra en la cual el margen de riesgo de accidentes de tránsito sea mínimo. Además, deberá supervisar y controlar a estos para que no se produzcan hechos o situaciones en las cuales se corra riesgo de tener un accidente.

Supervisión de la obra

El Concesionario tiene dispuesto un sistema de supervisión para determinar la calidad del funcionamiento de la obra. Este sistema se deberá traducir en las actividades anuales a realizar. Dichas actividades deberán ser a lo menos las que a continuación se mencionan:

- Supervisión de la vía: supervisará que los usuarios no cometan infracciones u hechos que puedan provocar un accidente.
- Señalización: se controlará que la demarcación en los pavimentos, la señalización horizontal y vertical cumplan con los requerimientos exigidos por las Normas.
- Sistemas de Seguridad: controlará que los sistemas de seguridad (teléfonos de emergencia S.O.S. y comunicaciones en general) estén en perfecto funcionamiento.

El Concesionario propondrá, si lo considera necesario, modificaciones al sistema. Dichas modificaciones deben ser aprobadas por el DGOP previo informe favorable del Inspector Fiscal. Las aprobaciones de las modificaciones deben ser realizadas dentro de los 20 días hábiles posteriores a la fecha en que el Concesionario las presente al Inspector Fiscal. De encontrarse observaciones, el plazo de aprobación se suspenderá el tiempo que el Concesionario tarde en corregirlas.

Señalización de la obra

El Concesionario deberá tomar las medidas destinadas a controlar y a orientar el tránsito, así como proteger los usuarios de la vía, mediante la mantención de la señalización de la obra.

La señalización de la obra se debe mantener en todo momento en condiciones que permita el desplazamiento del tránsito sin molestias y un máximo de seguridad.

La metodología de trabajo, la frecuencia y los rendimientos son los indicados en el Manual de Conservación de las Obras.

Los parámetros que definen la mantención de la señalización de la obra son:

- Se deben mantener las condiciones de refracción de luz, color y diseño según proyecto original aprobado.

- Las señales se deben mantener en su posición original, limpias y legibles en todo momento.
- No se aceptará vegetación que moleste a los usuarios en la visibilidad de las señales.
- No se permitirán señales con procesos de oxidación que afecten las características estructurales de la señal.
- No se aceptarán señales que hayan sufrido maltrato intencional, desgaste por fricción o impacto producto de choques.

Medidas de aseo.

El concesionario deberá mantener la obra limpia para que esta tenga una buena presentación a los usuarios.

El personal será el adecuado para asear tanto las dependencias del Concesionario, como el aseo de la obra y su entorno. El Concesionario deberá asegurarse que los desperdicios lleguen finalmente a un botadero autorizado.

La metodología de trabajo, la frecuencia y los rendimientos serán los indicados en el Manual de Conservación de las Obras. Para ello, la Concesionaria considerará a lo menos, tipo de aseo por obra, frecuencia y control.

Paisajismo

El paisajismo es una forma de dar buena apariencia a la obra y otorgarle al usuario una vista agradable.

Para la realización de estos trabajos el Concesionario considerará a lo menos: trabajos de paisajismo a realizar, frecuencia y control de las actividades ejecutadas.

Sin perjuicio de lo anterior, el Inspector Fiscal puede ordenar trabajos de limpieza en cualquier momento de considerar esté mal aseada la obra.

Tiempo de espera

El tiempo de espera en las plazas de peajes será menor a 5 minutos en la cola más corta según numeral 1.14.2 de las bases de licitación. El Concesionario presentará junto a los informes semestrales los momentos en que la plaza tuvo tiempos de espera mayores a 5 minutos. De ser reiteradas estas esperas el Concesionario deberá proponer a la Inspección Fiscal un cambio en la organización de la plaza, de ser necesario el aumento de pistas de pago o cambio de tecnología.

Funcionamiento de la plaza.

El funcionamiento de la plaza se informará a la Inspección Fiscal junto a los informes mensuales.

ARTICULO N° 82: PLAN DE TRABAJO ANUAL DE CONSERVACION

El Concesionario preparará anualmente un Plan Anual de Trabajo en Conservación según lo dispuesto en 1.7.5. de las Bases de Licitación.

ARTICULO N° 83: GESTION TARIFARIA

Publicidad de tarifas.

Las tarifas que deban pagar los usuarios serán publicitadas mediante letreros informativos situados antes de la plaza de peaje. La señalización donde se indique la tarifa deberá tener las dimensiones exigidas por el Manual de Señalización del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones.

Clasificación de vehículos.

A efecto de percepción de la tarifa de peaje se define la siguiente clasificación de vehículos:

- 1 Motocicletas.
- 2 Autos y Camionetas
- 3 Autos y Camionetas con Remolque
- 4 Buses de dos ejes
- 5 Camiones de dos ejes.
- 6 Buses de más de dos ejes.
- 7 Camiones de más de dos ejes

El Concesionario dispondrá en todas las vías de cobro del área de peaje, de un sistema de clasificación y cómputo de vehículos, para discriminar la tarifa a cobrar a los usuarios.

Reajuste tarifario.

Las tarifas de los peajes se revisarán y ajustarán según lo indicado en el numeral 1.13. de las bases de licitación. La concesionaria antes de cobrar las nuevas tarifas, deberán haber sido publicadas en el diario oficial y en otro diario de circulación nacional con 30 días de anticipación.

ARTICULO N° 84: SISTEMAS DE COBRO

El Concesionario podrá cobrar los peajes en todas las plazas destinadas a ese fin y autorizadas para ello, por medio de los distintos sistemas y medios de pago que se establezca.

La clasificación de vehículos que pasan por el peaje se realizará en forma automática. Este sistema deberá mostrar al usuario la clasificación de su vehículo y el monto a pagar.

Los dineros percibidos por cobro de peajes serán manejados por el Concesionario, bajo su exclusiva responsabilidad.