

AUTOPISTA LOS ANDES S.A.
CAMINO INTERNACIONAL
RUTA 60 CH

REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

Julio 2007

ÍNDICE

TITULO I: GLOSARIO	4
II NORMAS GENERALES	5
III: DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA.....	8
IV: DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN	9
TITULO II: DEL USUARIO	10
I: DERECHOS DEL USUARIO	11
II: OBLIGACIONES DEL USUARIO.....	14
III: DE LA ATENCION E INFORMACIÓN AL USUARIO	16
IV: DE LA CIRCULACIÓN DE VEHÍCULOS	19
V: ÁREAS DE SERVICIO.....	21
VI: MEDIDAS DE SEGURIDAD PREVENTIVAS.....	23
VII: DE LOS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DE SU PROCEDIMIENTO	26
TITULO III: DEL CONCESIONARIO	27
I: DERECHOS DE LA CONCESIONARIA.....	28
II: OBLIGACIONES DE LA CONCESIONARIA	30
III: ORGANIZACIÓN DE LA CONCESIONARIA.....	34
IV: DE LAS PLAZAS DE PEAJE	35
V: DE LAS PLAZAS DE PESAJE.....	40
VI: DEL TRÁNSITO	41
VII: DE LA SEGURIDAD PÚBLICA Y EMERGENCIAS.....	42
VIII: DE LA SEGURIDAD VIAL.....	45
IX: DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO	47
X: RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO Y SEGUROS	47
XI: ESTÁNDARES DE SERVICIO Y SU MANTENIMIENTO	48
XII: REGLAMENTO INTERNO DE HIGIENE Y SEGURIDAD.....	49
TITULO IV: DEL ESTADO	51
I: DE LA INSPECCIÓN FISCAL DE LA EXPLOTACIÓN	52
II: CONTROL DEL CONTRATO.....	53
ANEXOS	54



**Autopista
Los Andes**
Grupo OHL

TITULO I

GLOSARIO

Para la correcta interpretación del presente Reglamento de Servicio, se entenderá por:

ÁREA DE CONCESIÓN: El área conformada por los terrenos utilizados para prestar los servicios básicos y complementarios que están ubicados en bienes nacionales de uso público o fiscales.

ÁREAS DE SERVICIO: 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, los que pueden estar ubicados en bienes nacionales de uso público o fiscales o bien en terrenos particulares.

CONSERVACIÓN O MANTENCIÓN: Corresponde a las reparaciones necesarias a las obras o instalaciones preexistentes o construidas por Autopista Los Andes S.A. afectas a la concesión, con el propósito de que éstas mantengan o recuperen el nivel de servicio para las cuales fueron proyectadas, tanto en su cantidad como en su calidad. También se entiende dentro de este concepto las medias preventivas necesarias para que no se deterioren las obras o instalaciones.

MOP: Ministerio de Obras Públicas.

OBRA PÚBLICA POR CONCESIÓN: La obra cuya ejecución, reparación o conservación se ha realizado por el sistema establecido en el artículo 87° del DFL MOP N° 850 de 1997.

PRECIO: Valor de los servicios complementarios o de otros servicios que presta La concesionaria, en virtud del contrato de concesión.

SERVICIOS BÁSICOS: Todos aquellos que comprenden el objeto específico de la concesión y que sean imprescindibles.

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS: Los servicios adicionales, útiles y necesarios, que La concesionaria esté autorizado a prestar, en virtud del contrato de concesión y del artículo 7° letra j del DS MOP N° 900 de 1996.

SOCIEDAD CONCESIONARIA: La Sociedad o Agencia que asume la ejecución, reparación o conservación de una obra pública fiscal y de sus servicios complementarios, objetos de la concesión, a cambio de su explotación durante un periodo determinado.

TARIFA: Valor del servicio básico prestado por la concesionaria, regulado en el contrato de concesión.

USUARIO: La o las personas físicas o jurídicas que hagan uso del área de concesión.

II NORMAS GENERALES

OBJETO DEL REGLAMENTO DE SERVICIO

El presente Reglamento de Servicio, es un reglamento interno emitido por la concesionaria y aprobado por el MOP, que rige el uso, operación, mantención y conservación de la obra y de los servicios básicos y complementarios que da la concesionaria en la etapa de Explotación de la misma.

De conformidad a los términos del contrato de concesión, este Reglamento contiene entre otras materias:

- Medidas de cuidado de la obra, seguridad y vigilancia
- Medidas de mantención y aseo de las distintas instalaciones.
- Medidas orientadas a detectar y solucionar los problemas de accidentes, congestión o de cualquier otra naturaleza que se produzcan en el camino, respecto de las concesiones viales
- Enumeración de los derechos y obligaciones de los usuarios por el uso de los servicios prestados.
- Medidas de mantenimiento y protección de las áreas revegetadas.
- Normas de utilización de los servicios obligatorios que establecen las bases de licitación y de los servicios complementarios.
- Estándares de operación, calidad y gestión para la prestación de los servicios.
- Norma sobre reclamo de los usuarios.
- Procedimientos.

Cualquier modificación a este reglamento por causas sobrevivientes o no previstas en las Bases de Licitación, deberá contar con la aprobación del MOP, para ser considerada válida, debiendo ajustarse la concesionaria al procedimiento que al efecto señale el MOP.

Cuando la sociedad concesionaria adopte el uso de telepeaje, como un sistema electrónico de cobro, estas tecnologías deberán ser presentadas y aprobadas por la Inspección Fiscal de explotación, además, el presente reglamento de servicio deberá ser modificado, a petición del Inspector Fiscal, en virtud del numeral 1.8.3c) de las bases de licitación.-

Toda situación no resuelta, o no considerada en este reglamento, se ajustará a las prevenciones indicadas en la normativa “del marco jurídico”, y en su defecto se solucionará de acuerdo a normas de derecho común.

DESTINATARIO

El Reglamento de Servicio debe ser cumplido por el Usuario, la concesionaria y por el MOP y en general por todos aquellos que utilicen la obra y sus servicios o participen en la explotación de la misma.

La sociedad concesionaria publicará un extracto del Reglamento, en un diario de circulación nacional y en un diario de circulación local de las comunas en que se desarrolla la concesión. Dicho extracto se mantendrá a disposición gratuita de los usuarios en las oficinas de la sociedad concesionaria.-

ÁMBITO TERRITORIAL DE APLICACIÓN

El ámbito territorial de aplicación de este Reglamento de Servicio es toda el área de concesión y el área de servicio de la obra vial, conformada por los terrenos utilizados para prestar los servicios básicos y complementarios, convenidos en el contrato de concesión.

MODIFICACIONES AL REGLAMENTO

El Reglamento de Servicio de la Obra de la Concesión podrá ser modificado por la Concesionaria, debiendo ser autorizado por la DGOP por medio de una resolución exenta, de acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación y en la Ley de Concesiones. Las modificaciones que se introduzcan al Reglamento de servicio deberán tener por objetivo:

- Conciliar su contenido con las disposiciones legales o reglamentarias que le fueren aplicables;
- Precisar o definir artículos o materias del reglamento de Servicio de modo de facilitar su acertada inteligencia;
- Incorporar nuevas regulaciones atinentes con los servicios y deberes de la Concesionaria o con el ejercicio de los derechos que se le reconocen a los usuarios de la obra en concesión.-

Cualquier otro objeto o materia, que la concesionaria considere sea regulado por este instrumento, y el MOP consienta en ello.

En caso de ser necesario o conveniente introducir modificaciones al presente Reglamento, ellas serán propuestas por la concesionaria a la inspección Fiscal, o solicitados por la misma Inspección Fiscal, única representante del MOP durante la etapa de explotación de la concesión.

VIGENCIA

Este Reglamento de Servicio, rige, desde la puesta en servicio de la obra, ya sea, provisoria o definitiva y hasta el término de la etapa de explotación de la misma, lo que ocurrirá cuando se extinga la concesión por cualquiera de las causales que estipula la Ley de Concesiones de Obras Públicas.

LOCALIZACIÓN DEL REGLAMENTO

La concesionaria dará acceso al presente reglamento a todo usuario interesado en su conocimiento y examen. Se excluyen los Manuales de uso restringido de la concesionaria, como por ejemplo Manuales de Operación, Reglamento Interno de la Empresa, etc.

Ejemplares del Reglamento de Servicio de la Obra en Concesión estará disponible, para consulta, en las oficinas de la concesionaria, plazas de peaje y aquellos lugares donde se presten servicios complementarios.

DEL MARCO JURÍDICO

El marco jurídico que regula el Contrato de Concesión de esta obra pública fiscal es el que a continuación se señala:

- DFL MOP N° 850 de 1997, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 15.840 Orgánica del Ministerio de Obras Públicas.
- DS MOP N° 900 de 1996, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado del DFL MOP N° 164 de 1991, Ley de Concesiones de Obras Públicas.
- DS MOP N° 240 de 1991, que estableció el Reglamento de la Ley de Concesiones de Obras Públicas.
- Bases de Licitación de la Concesión.

- Oferta Técnica y Económica presentada por La concesionaria.
- Decreto Supremo MOP N° 1.759 de fecha 22 de octubre de 2002, que adjudicó el contrato de esta concesión.
- Manual de Operación de Plazas de Peaje.
- Manual de Operación de Plazas de Pesaje.
- Manual de Seguridad Vial.
- Manual de Procedimientos de Emergencia.
- Reglamento Interno de Higiene y Seguridad.

Cualquier situación que no se pueda resolver directamente de la aplicación de los documentos anteriores, o de lo mencionado en este reglamento, será tratado según lo prescrito por el derecho común.

Sin perjuicio de lo anterior, la concesionaria dará cumplimiento a las normas del Código del trabajo y de la Ley del Tránsito, en todo aquello 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.

III DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

En Anexo N°1 se entrega la siguiente información de la Sociedad Concesionaria:

- Razón social.
- Giro.
- Antecedentes (RUT, Domicilio, Teléfono, Fax, e-mail)
- Objeto
- Duración
- Capital
- Representante Legal (Nombre, Profesión, RUT, Domicilio, Teléfono)

IV DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN

La obra corresponde a un Camino Público Fiscal, construidos y administrado de acuerdo al sistema de concesiones.

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

En Anexo N°3 se entrega la siguiente información de la obra:

- Ubicación.
- Comunas que atraviesa.
- Plano con su localización geográfica (Anexo N°2).
- Nombre de la concesión.
- Descripción de sus principales obras y características físicas.
- Descripción de los servicios, tanto básicos como complementarios, que presta la obra.



**Autopista
Los Andes**
Grupo OHL

TITULO II

DEL USUARIO

I DERECHOS DEL USUARIO

DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS

El usuario tiene derecho a recibir de parte de la concesionaria los Servicios Especiales Obligatorios, estipulados en el contrato de concesión, que le permitan circular en forma segura e ininterrumpida y de acuerdo a los estándares exigidos por el Ministerio de Obras Públicas a través de las bases de licitación y de la normativa vigente.

Estos servicios dicen relación con las labores de control dentro del área de concesión, que permiten otorgar un buen nivel de servicio a los usuarios y la atención de los mismos ante cualquier hecho fortuito.

La sociedad concesionaria dispondrá de dos Áreas de Atención de Emergencias, una por cada sector, la que estará dotada de servicios higiénicos, iluminación, agua potable, energía eléctrica y estacionamientos.-

DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

El usuario podrá recibir los Servicios Complementarios que ofrece la concesionaria y que están previamente autorizados por el Ministerio de Obras Públicas, en caso que el servicio otorgado tenga algún costo para el usuario, este será debidamente informado.

DERECHO A SEGURIDAD

El usuario, de conformidad con el contrato de concesión, tiene derecho a que la concesionaria vele por la seguridad, durante su circulación en el área de concesión.

El usuario tiene derecho a exigir 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, por causa imputable a la concesionaria y siempre que esta interrupción no se deba a la realización de trabajos inherentes e inevitables para la conservación de la obra o se deba a causas derivadas de contingencias tales como accidentes, el usuario tiene derecho a formular reclamos.

El derecho a seguridad se refiere a:

- Las obras ejecutadas, en especial, a la seguridad vial de ellas.
- Las instalaciones de los servicios básicos, las instalaciones de la concesionaria, de la Inspección Fiscal, de las plazas de peaje.
- Los servicios Especiales Obligatorios a que se refieren las Bases de Licitación.
- Al cumplimiento del Plan de Control de Accidentes o Contingencias durante la etapa de explotación y el Manual de Procedimientos de emergencia, en el tramo de concesión.

El usuario tiene derecho a que la autopista se mantenga en condiciones que garanticen un tránsito expedito y seguro.

DERECHO A CALIDAD DE SERVICIO

El usuario tiene derecho a recibir de la concesionaria los servicios que éste presta, con el nivel de calidad previsto en el contrato de concesión, pudiendo reclamar ante la concesionaria si así no sucediera.

DERECHO A INFORMACIÓN

El usuario tiene derecho a recibir información general sobre los servicios que la concesionaria otorga, de manera de utilizarlos integralmente.

De igual forma, tiene derecho a:

- Recibir de parte de la concesionaria información anticipada sobre cualquier circunstancia que altere el tránsito y los servicios, en los casos en que las alteraciones provengan de circunstancias programadas o conocidas previamente por la misma.
- Conocer con la debida antelación el régimen tarifario aprobado y sus eventuales modificaciones.
- **En general, cualquier información referida al contrato de concesión.-**

DERECHO A TRATO CORTÉS

El usuario tiene derecho a ser tratado por todo el personal de la concesionaria, en todas sus dependencias e instalaciones, con cortesía, corrección, diligencia, igualdad y de ninguna manera discriminatoria.

DERECHO A RESPUESTA

El usuario tiene derecho a obtener respuesta adecuada de parte de la concesionaria, a sus consultas, preguntas o requerimientos.

DERECHO A RECLAMO Y/O SUGERENCIA

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.

Los reclamos se recibirán en las instalaciones de la concesionaria ubicadas en los lugares que señalan las Bases de Licitación. En estos puntos habrá carteles en lugares legibles y visibles por los usuarios.

Básicamente, los reclamos deberán formularse por escrito, en libros foliados y cuadruplicados, del cual una copia será para el usuario, una para la Inspección Fiscal, una para la concesionaria quedando la última en el talón del libro.

El formato del libro contendrá los datos básicos para poder contactarse con el usuario tales como: nombre y apellidos, teléfonos, dirección, e mail, placa patente.

Además, enviará al Inspector Fiscal de Explotación copia de la respuesta y un informe sobre las medidas adoptadas.

El Libro de Reclamo y Sugerencia deberá estar en un lugar visible para el usuario, existiendo información que de cuenta del mismo.

En caso de respuesta insatisfactoria o silencio de la concesionaria, el usuario tendrá derecho a queja, reclamo y denuncia ante el MOP, llamando al teléfono 4496800 o dirigiendo carta a: Oficina de Informaciones, Reclamos o Sugerencias, Coordinación General de Concesiones de Obras Públicas ubicada en Merced 753 entrepiso Santiago o bien enviando mail a oirs.cgc@mop.gov.cl

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.

DERECHO A LA ASISTENCIA CAMINERA

El usuario tiene derecho a recibir los servicios de asistencia caminera estipulados en el contrato de concesión y detallados como parte integrante de las árteas de emergencia, consistentes en una ambulancia de primeros auxilios equipada con camilla, elementos para inmovilización de personas, material de primeros auxilios, una unidad de rescate para auxiliar a personas en caso de resultar atrapadas productos de un choque, y por último una grúa liviana para asistencia y retiro de vehículos livianos, en caso de problemas mecánicos menores.

II OBLIGACIONES DEL USUARIO

OBLIGACIÓN DE PAGO DE PEAJE

El usuario tiene la obligación de pagar la tarifa que la concesionaria tiene derecho a cobrar en las Plazas de Peaje, la cual le da derecho al uso de los Servicios Básicos.

Sin este pago, el usuario no podrá transitar por la concesión ni exigir la prestación de sus servicios; además la infracción de no pagar tarifa, será sancionada conforme a lo dispuesto en la legislación vigente.

OBLIGACIÓN DE PAGO DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

El usuario tiene la obligación de pagar por los servicios complementarios que presta la concesionaria a título oneroso, de acuerdo al contrato de concesión.

El incumplimiento de esta obligación habilita a la concesionaria o a quien haya facultado o delegado, para ejecutar las oportunas acciones legales.

OBLIGACIÓN DE RESPETO A LA 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 General del Tránsito, la normativa de la Dirección de Vialidad del MOP, la normativa del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, 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.

OBLIGACIÓN DE OBEDECER INSTRUCCIONES

El usuario, durante la circulación por la obra concesionada, tiene la obligación de obedecer las instrucciones impartidas por Carabineros y en su ausencia, cuando ocurran circunstancias imprevistas que lo justifiquen, por el personal de la concesionaria.

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

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.

OBLIGACIÓN DE CONDUCCION RESPONSABLE

El usuario tiene la obligación de conducir su vehículo sin arriesgar su propia seguridad y la de los otros usuarios, respetando las normas del tránsito.

OBLIGACIÓN DE PAGO DE DAÑOS AL CONCESIONARIO O A TERCEROS

El usuario deberá pagar a la concesionaria los daños que ocasione a la obra y sus instalaciones, con motivo de sus actuaciones en el uso de la obra y sus servicios, de este modo se deberá convenir con el usuario o las instancias jurídicas que atribuyan la responsabilidad de este; sin perjuicio de otros derechos que se establecen en la ley y en otros documentos del contrato de concesión. De igual forma el usuario deberá proceder cuando provoque daños a terceros o a la propiedad de éstos.

OBLIGACIÓN DE NOTIFICAR LOS DAÑOS

El usuario tiene la obligación de notificar a la autoridad de Carabineros o en su ausencia al personal de la concesionaria, sin pérdida de tiempo cualquier daño o deterioro que pudiera haber producido en las instalaciones, señales o elementos de la ruta concesionada.

OBLIGACIÓN DE INGRESAR A PLAZA DE PESAJE

El usuario estará obligado a pasar a la plaza de pesaje, sea fija o móvil, cuando sea requerido por el personal de la concesionaria, funcionarios de Carabineros o el personal que opera la plaza o equipos de peaje, debiendo colaborar en este procedimiento.

III DE LA ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO

CENTRO DE CONTROL Y ATENCIÓN AL USUARIO

Los requerimientos de los usuarios, tanto de asistencia como de información, serán atendidos por la concesionaria a través del Centro de Atención al Usuario, el que funcionará en forma permanente e ininterrumpida, las 24 horas del día, durante todos los días del año.

El Centro de Atención al Usuario se ubicará en el edificio de Administración y Control de la concesionaria, localizado adyacente al peaje troncal San Pedro, km 22,600 y será parte integrante del Centro de Control de la Concesión, que en la organización interna de la concesionaria tendrá las siguientes funciones:

- Manejo de recepción de llamadas desde los teléfonos de emergencia SOS.
- Atención de la Central telefónica de atención al usuario.
- Operación de sistemas de monitoreo, CCTV, control de estaciones de conteo de vehículos, etc.

La dirección y número telefónico del Centro de Atención al usuario, se entregan en los Anexos de este Reglamento de Servicio y también serán dados a conocer a través de anuncios y folletos ubicados en distintos puntos del área de concesión. De igual forma, se indicará esta información en los Teléfonos de Emergencia ubicados dentro del área de concesión.

PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA

Para solicitar asistencia los usuarios deberán dirigirse al Centro de Atención al Usuario, pudiendo hacerlo en forma personal o telefónica, para lo cual deben proceder de la siguiente forma:

- Personalmente: concurriendo al Centro de Atención al Usuario, de que dispone la concesionaria en la Obra.
- Telefónicamente: comunicándose al Centro de Atención al Usuario.

En todos los casos, será necesario que el usuario se identifique y entregue los siguientes antecedentes:

- Tipo de asistencia requerida.
- Lugar, kilometraje, en que se requiere la asistencia.
- Antecedentes que permitan dimensionar la atención requerida.

SERVICIOS BÁSICOS DE ASISTENCIA

Se entiende por Servicios Básicos, todos aquellos servicios, que están comprendidos en el objeto específico de la concesión y que son imprescindibles.

La concesionaria prestará, entre éstos, los servicios necesarios para satisfacer las necesidades de tránsito, seguridad y de comodidad mínima del usuario, de conformidad a lo establecido en el Contrato de Concesión.

La existencia de dichos servicios básicos será informada adecuadamente a los usuarios.

La concesionaria Prestará además, como servicios básicos, los siguientes servicios de asistencia al Usuario:

- Primeros auxilios y transporte de lesionados en accidentes de tránsito.
- Servicio de remolque o grúa para despeje de las calzadas y bermas, ya sea, por vehículos con desperfectos mecánicos o accidentados.
- Sistema de telefonía o de comunicación para que los Usuarios soliciten auxilio en caso de percance o accidente.
- Otros Servicios Básicos de Asistencia estipulados en el contrato de concesión.

Los servicios de asistencia, antes mencionados, se prestarán en forma gratuita, rápida y eficiente, con medios tecnológicos, de acuerdo al contrato de concesión.

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE ASISTENCIA

Se entiende por Servicios Complementarios de Asistencia a los usuarios, a todos aquellos que no están comprendidos dentro de los servicios básicos, pero que son útiles y necesarios y que la concesionaria está autorizada a prestar en virtud del contrato de concesión, los que por su esencia son pagados, **y deben estar autorizados por el Ministerio de Obras Públicas.**

PROCEDIMIENTOS PARA SOLICITAR INFORMACIÓN

Para solicitar información, los usuarios deberán dirigirse al Centro de Atención al Usuario, pudiendo hacerlo en forma escrita, personal o telefónica, para lo cual deben proceder de la siguiente forma:

- Por escrito: despachando una carta certificada dirigida al Centro de Atención al Usuario, al domicilio de la sociedad concesionaria, debidamente firmada.
- Personalmente: concurriendo al Centro de Atención al Usuario, de que dispone la concesionaria en la Obra.
- Telefónicamente: comunicándose al Centro de Control, a través de su número telefónico.

INFORMACIÓN QUE PUEDE SOLICITAR EL USUARIO

El usuario podrá solicitar la información que a continuación se indica, la que deberá ser provista en forma rápida y eficiente por el personal de La concesionaria:

- Condición de tránsito en la ruta.
- Zonas en que se realizan trabajos y efecto sobre la circulación.
- Servicios que presta la concesionaria a los usuarios
- Tarifas de peaje y formas de pago.
- Localización de áreas de servicio, de descanso, etc.
- Forma en que se pueden realizar reclamos o sugerencias.

IV DE LA CIRCULACIÓN DE VEHÍCULOS

VEHÍCULOS QUE NO REQUIEREN AUTORIZACIÓN PREVIA.

Podrán circular por la obra vial concesionada todos los vehículos que cumplan con las exigencias contempladas en las siguientes leyes y/o normativas:

- Ley N° 18.290 de 1984, Ley del Tránsito.
- Normas de la Dirección de Vialidad emitidas en conformidad al DFL 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 DFL MOP N° 206 de 1960.
- DS MOP N° 900 de 1996, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado del DFL MOP N° 164 de 1991, Ley de Concesiones de Obras Públicas.
- Resolución N° 1 de 1995 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones
- Decreto N° 158 de 1980 del MOP

En especial serán 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.

VEHÍCULOS QUE REQUIEREN AUTORIZACIÓN PREVIA

Podrán circular excepcionalmente por la obra vial concesionada los vehículos que a continuación se indican, siempre que dispongan previamente de una autorización por escrito, otorgada tanto por la Dirección Nacional de Vialidad e informada a la concesionaria por el usuario

- Vehículos con sobrepeso.
- Vehículos con sobretamaño.
- Maquinarias de cualquier clase, ya sea, autopropulsada o de remolque.

PROHIBICIÓN DE CIRCULAR

No podrán circular por las calzadas de la obra vial concesionada:

- Bicicletas y triciclos.
- Animales, ya sea, sueltos, en grupo o cabalgadura.

- Vehículos de tracción animal.
- Vehículos con rodamiento en base a orugas u otros que produzcan daños a los pavimentos.
- Vehículos con carga mal estibada.
- Vehículos que constituyan un riesgo potencial a la seguridad de los Usuarios.
- Vehículos que son remolcados con medios defectuosos como cadenas, cordeles o barras de arrastre antirreglamentarios.
- Vehículos sin revisión técnica o sin permiso de circulación vigentes.

CIRCULACIÓN DE VEHICULOS ESPECIALES

Vehículos con sobrepeso

Los vehículos con sobrepeso no podrán transitar por la obra, salvo en casos de excepción debidamente calificados, y tratándose de cargas indivisibles, siempre y cuando cuenten con una autorización previa otorgada por la Dirección de vialidad del MOP, y comunicación anticipada por escrito a la concesionaria, que le debe hacer llegar a esta, el usuario.

Vehículos con sobredimensión

Los vehículos con sobrepeso no podrán transitar por la obra, salvo en casos de excepción debidamente calificados, y tratándose de cargas indivisibles, siempre y cuando cuenten con una autorización previa otorgada por la Dirección de vialidad del MOP, y comunicación anticipada por escrito a la concesionaria, que le debe hacer llegar a esta, el usuario.

RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS

Los usuarios serán responsables de los vehículos que conducen y de las cargas o personas que transporten.

Asimismo, responderán ante la concesionaria por los daños y perjuicios de todo tipo que pudieren producir a la obra y sus instalaciones anexas, ubicadas dentro del área de concesión.

En ningún caso el Estado asumirá responsabilidad alguna por los daños y perjuicios provocados por los usuarios, salvo en los casos derivados de las propias autorizaciones extendidas por el MOP.

V ÁREAS DE SERVICIO

SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS

La Sociedad Concesionaria deberá proyectar y construir los siguientes Servicios Obligatorios:

- Teléfonos de Emergencias
- Estación de Atención de Emergencia.

La cantidad, ubicación y dimensiones de cada una de ellas están descritas en el Contrato de Concesión.

Asimismo, como una extensión de los servicios antes descritos, durante la circulación por la obra vial concesionada el usuario dispondrá, sin perjuicio de lo exigido en las Bases de Licitación, de los siguientes servicios dispuestos por la concesionaria:

SERVICIOS BÁSICOS DE ASISTENCIA EN LA RUTA

Se entiende por servicios Básicos de asistencia a los usuarios, todos aquellos que están comprendidos en el objeto específico de la concesión y que son imprescindibles, los que por su esencia no implican una retribución complementaria.

La concesionaria prestará los servicios necesarios para satisfacer las necesidades de tránsito, seguridad y de comodidad mínima del usuario, de conformidad a lo establecido en el contrato de concesión.

La existencia de dichos servicios básicos será informada adecuadamente a los usuarios.

La concesionaria prestará directamente o a través de servicios externos autorizados por el Inspector Fiscal los siguientes servicios básicos de asistencia al usuario:

- Primeros auxilios y transporte de lesionados en accidentes de tránsito a recintos hospitalarios.
- Servicio de remolque para despeje de las calzadas y bermas, ya sea, por vehículos con desperfectos mecánicos o accidentados. El servicio incluye únicamente la retirada del vehículo de la calzada a un lugar donde no impida el libre tránsito.
- Sistema de telefonía de emergencia con la concesionaria para que los usuarios soliciten auxilio en caso de percance o accidente.
- Auxilio o retiro de vehículos detenidos por fallas mecánicas.

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE ASISTENCIA

Se entiende por Servicios Complementarios de Asistencia a los Usuarios, a todos aquellos que no están comprendidos dentro de los servicios básicos, pero que son útiles y necesarios y que la concesionaria está autorizada para prestar en virtud del Contrato de Concesión, los que por su esencia implican una retribución complementaria.

La concesionaria podrá prestar servicios complementarios de asistencia, previamente autorizada por el MOP.

La concesionaria se reserva el derecho de admisión o permanencia, en las Áreas de Servicio, de aquellos usuarios que intenten utilizar sus instalaciones y servicios con un fin distinto al propio, poniendo en su caso el hecho en conocimiento de Carabineros.

En el caso de que los usuarios de las Áreas de Servicios, produzcan daños a sus instalaciones, La concesionaria hará la denuncia a la autoridad pública competente y seguirá las acciones legales pertinentes, para reclamar por los daños y perjuicios ocasionados. La concesionaria informará al MOP de las circunstancias en que sucedieron los hechos y de las acciones tomadas por él.

Dentro de las Áreas de Servicio, o en sitios reservados fuera de ellas, se habilitarán áreas de descanso, donde los Usuarios podrán detenerse y estacionarse.

La concesionaria prestará los siguientes servicios complementarios en las Áreas de Emergencias, conforme al contrato de concesión:

- Servicios higiénicos.
- Otros servicios que ofrezca la concesionaria y sean aprobados por el MOP.

VI MEDIDAS DE SEGURIDAD PREVENTIVAS

PROHIBICIÓN DE DETENCIÓN EN LA CALZADA

Se prohibirá la detención de vehículos en todas las calzadas de la obra vial, salvo en caso de situaciones de inmovilización forzosa.

Se consideran inmovilizaciones forzosas las siguientes:

- Detención por falla mecánica.
- Detención por paralización del tránsito, accidente, hechos de la naturaleza, tales como: rodados, nieve, inundación, neblina, etc. o por parte de la concesionaria.

La prohibición de detención también se aplica a los vehículos de transporte de pasajeros, los que no podrán bajar o subir pasajeros en la calzada o las bermas, debiendo hacerlo en paraderos autorizados.

INMOVILIZACIÓN FORZOSA POR FALLA MECÁNICA

En caso de inmovilización forzosa por falla mecánica, el usuario deberá cumplir el siguiente procedimiento:

- Señalizar el hecho de la detención con las luces de estacionamiento y la colocación de triángulos de emergencia.
- Deberá dar aviso a la concesionaria, mediante el sistema de postes SOS que tienen comunicación directa con el Centro de Control, solicitando su asistencia y la activación de las medidas de seguridad previstas para estos casos.

La concesionaria activará, en 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.

INMOBILIZACIÓN FORZOSA POR PARALIZACIÓN DEL TRÁNSITO

En caso de inmovilización forzosa por paralización del tránsito, el usuario deberá permanecer en la calzada en su pista correspondiente y encenderá las luces de estacionamiento, las que podrá apagar cuando se estacionen vehículos detrás de él.

Quedará prohibido, en este caso, a excepción de los vehículos de emergencia de Carabineros, Bomberos, Ambulancias, la detención en la berma o circulación por la misma.

La concesionaria activará en forma inmediata las medidas de seguridad previstas. Estas se detallarán en el manual de Procedimientos de emergencia, documento interno de la concesionaria.

El personal coordinador del Centro de Control despachará, al lugar, un vehículo de atención de emergencia. En forma paralela notificará a Carabineros. El conductor del vehículo de atención, estará capacitado para realizar un correcto reconocimiento y evaluación de la emergencia para ver si es posible resolver por si mismo el problema, notificar al Centro de Control de la necesidad de recursos adicionales por parte de la concesionaria o, si la magnitud de la emergencia lo dispone, recurrir a los servicios estatales de emergencia.

En función de lo anterior, el coordinador del Centro de Control requerirá de la presencia del personal de más alto rango en la organización de la concesionaria, o empresa contratista, que sea responsable de la actuación ante estos acontecimientos.

La prohibición de detención también se aplica a los vehículos de transporte de pasajeros, los que no podrán bajar o subir pasajeros en la calzada o las bermas, debiendo hacerlo en los paraderos autorizados.

PROHIBICIÓN DE DETENCIÓN EN LA BERMA

Se prohíbe la detención voluntaria de vehículos en la berma, salvo que esté comprometida la seguridad del usuario o terceros, en cuyo caso el vehículo deberá estacionarse con toda su estructura sobre la berma. En este caso, la detención deberá ser del menor tiempo posible.

PROHIBICIÓN DE ESTACIONAMIENTO

Se prohíbe el estacionamiento voluntario en todas las calzadas y bermas de la obra concesionada.

Los usuarios solamente podrán estacionar en aquellas áreas destinadas especialmente al efecto, tales como, áreas de descanso, áreas de servicio, etc.

En las plazas de peaje, salvo si es una acción punitiva por exceso de peso o mala estiba, sólo se permitirá la detención momentánea o en caso de emergencia.

PROHIBICIÓN DE CIRCULACIÓN DE PEATONES

La circulación de peatones por las calzadas de la obra vial concesionada deberá atenerse a lo dispuesto por la Normativa y Legislación vigente, en particular, la Ley de Tránsito.

PROHIBICIÓN DE CARGA, DESCARGA Y TRANSFERENCIA DE CARGA

Los usuarios tendrán prohibición de cargar, descargar y transferir carga en la faja de la obra vial, incluyendo calzadas y bermas, excepto en los lugares especialmente habilitados para ello. Se exceptúan los casos en que no sea posible mover el vehículo, por problemas mecánicos o accidentes, y se justifique para realizar un despeje eficiente de la vía.

MEDIDAS DE SEGURIDAD VIAL DURANTE LOS TRABAJOS

La concesionaria deberá tomar las medidas de precaución necesarias al realizar trabajos de mantención y de reparación en la ruta, debiendo contar con 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 ejecutaren los trabajos, la concesionaria deberá colocar la señalización transitoria para el desvío o encauzamiento del tránsito de acuerdo a las normas de señalización vigentes, tales como, conos reflectantes, balizas luminosas u otros elementos que cumplan similar función.

Estos elementos, serán 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.

Al terminar la ejecución de los trabajos y cuando la señalización transitoria de obras no se requiera, ésta deberá ser retirada en forma simultánea.

VII DE LOS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DE SU PROCEDIMIENTO

FORMULARIO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Los Reclamos y Sugerencias, cualquiera sea su contenido, deberán presentarse por escrito a través del Formulario que existe al efecto, el cual deberá solicitarse y luego entregarse en el Centro de Atención al usuario y en las plazas de peaje.

El Formulario será foliado y en triplicado, debiendo la concesionaria entregar una copia timbrada de su recepción al usuario, la otra copia enviarla al MOP y el original archivarlo para posteriormente formar un protocolo con todos los reclamos mensuales.

La copia entregada al usuario será constancia para probar el inicio del trámite por parte del usuario y permitirá, en orden a la identificación por su número de ingreso, el seguimiento de las actuaciones a la que diera origen hasta su resolución.

LOCALIZACION DEL FORMULARIO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

El Formulario de Reclamos y Sugerencias estará disponible en cualquiera de las oficinas del Centro de Atención al Usuario y deberá publicitarse en forma clara y visible para los usuarios en las casetas de cobro de las plazas de peaje.

PLAZO PARA RESPONDER RECLAMOS Y SUGERENCIAS

La respuesta a cada reclamo y sugerencia la deberá hacer la concesionaria al Usuario por escrito, en el plazo máximo de 20 días a contar de la fecha de presentación del reclamo o sugerencia respectiva, debiendo ser dirigida al usuario, por correo certificado, a su domicilio.

QUEJA DEL USUARIO ANTE EL MOP

En el evento de que la concesionaria no responda el Reclamo dentro del plazo señalado precedentemente, o el Usuario estime que la respuesta dada es insatisfactoria, el usuario podrá deducir queja ante el MOP, indicando el número de formulario, fecha y lugar donde estampó el reclamo.

La queja deberá dirigirse, por correo certificado, a la División de Explotación de la Coordinación General de construcción de Obras Concesionadas, de la Dirección General de Obras Públicas del MOP, cuya dirección se encuentra en Anexo N° 7 del presente Reglamento.

La Inspección Fiscal recibirá copia del reclamo y de la respuesta al usuario.

TITULO III

DEL CONCESIONARIO

CAPITULO I

DERECHOS DE LA CONCESIONARIA

DERECHO A COBRAR PEAJE O TARIFA

La facultad de cobrar peaje o tarifa por circular en la obra vial, es la retribución a que tiene la concesionaria. El tipo de peaje que se cobrará será por derecho a paso y diferenciado de acuerdo a la categoría del vehículo. Los valores de los peajes se reajustarán en la forma establecida en las Bases de Licitación.

El no pago oportuno por el usuario de las tarifas da derecho a la concesionaria para negarle la circulación en ella y al ejercicio de las acciones civiles y demás que procedan en derecho.

DERECHO A COBRAR POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

La concesionaria tiene derecho a cobrar por los Servicios Complementarios que está autorizado a prestar a los Usuarios.

DERECHO DE EXPLOTACION Y DE ADMINISTRACION DE LA OBRA

La concesionaria tiene derecho al uso y goce de la obra como también a administrarla, en los términos y plazo señalado en el contrato de concesión.

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

La concesionaria tiene derecho a exigir a los Usuarios de la obra vial, el acatamiento de sus normas, en lo que dice relación con la circulación por ella, a las medidas de seguridad y a todas las instrucciones que imparta sobre el uso general de la obra, sus instalaciones y demás servicios que brinda.

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

La concesionaria tiene derecho a cobrar a los Usuarios el pago de los daños o deterioro que causen a la obra o a sus instalaciones.

DERECHO A SUSPENDER TEMPORALMENTE EL SERVICIO

La concesionaria tiene derecho a suspender temporalmente el servicio, en los términos señalados en el contrato de concesión o en la normativa vigente.

DERECHO A COBRAR JUDICIALMENTE EL PAGO DE LA TARIFA O PEAJE

La concesionaria tiene derecho a cobrar 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.

CAPITULO II

OBLIGACIONES DE LA CONCESIONARIA

OBLIGACIÓN DE PRESTAR EL SERVICIO BASICO

La concesionaria está obligada a prestar el servicio básico, estipulado en el contrato de concesión, el cual deberá otorgarlo en condiciones de absoluta normalidad y en forma ininterrumpida e indiscriminadamente respecto de todo Usuario.

OBLIGACIÓN DE PRESTAR LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

La concesionaria está obligada a prestar los servicios complementarios, útiles y necesarios, ofrecidos y autorizados por el MOP.

OBLIGACIÓN DE VELAR POR LA SEGURIDAD DE LOS USUARIOS

La concesionaria dispondrá de un sistema de vigilancia de la ruta que permita detectar las situaciones que comprometan la seguridad de los usuarios y tomar las medidas que permitan establecer la seguridad amenazada, 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 podrán denunciar las situaciones que comprometan la seguridad de ellos o de las obras.

La concesionaria será responsable de establecer las medidas de control y seguridad en la concesión, sujeta a las disposiciones legales vigentes.

La concesionaria es la responsable de operar y mantener el camino en condiciones normales de servicio, de modo de evitar accidentes.

La concesionaria está obligada a mantener permanentemente en servicio Estaciones de Atención de Emergencias radicadas en las áreas de Emergencia así como Teléfonos de Emergencia o Postes SOS.

La concesionaria dispondrá de un sistema permanente de atención de los teléfonos de emergencia instalados en la ruta, con el objeto de atender a los requerimientos de los usuarios.

La concesionaria adoptará medidas en forma directa o solicitará la intervención de Carabineros de Chile y/o de las autoridades o entidades que sean competentes cuando sea informada o detecte situaciones que comprometan la seguridad de los usuarios.

La concesionaria dispondrá del Plan de Control de Accidentes o Contingencia durante la etapa de Explotación y un Manual de Procedimientos de Emergencias.

Dicho plan 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, catástrofe natural, corte de suministro eléctrico, incendio y explosiones.
- 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.
- Medios eléctricos, tales como, equipos de comunicación, balizas, sirenas, altavoces e iluminación.

La concesionaria actuará con la menor demora ante emergencia, ya sea, producto de caso fortuito o fuerza mayor, accidente, incendio o cualquier otra situación que no admita espera.

OBLIGACIÓN DE MANTENER LOS NIVELES DE SERVICIO OFRECIDOS

La concesionaria está obligada a mantener los niveles y estándares de servicio que se exigieron en el contrato de concesión, tanto en lo que dice relación con el servicio básico de la concesión como también aquellos servicios complementarios que esté autorizado a otorgar.

ESTANDARES DE SERVICIO DE LA OBRA

La sociedad concesionaria mantendrá los niveles de servicio exigidos en el contrato de concesión.

Los indicadores de nivel de servicio se referirán, entre otros, a algunos de los siguientes aspectos contemplados en el contrato de concesión:

- Velocidad de diseño
- Velocidad permitida
- Carpeta de rodado
- Bermas
- Señalización
- Iluminación
- Cercos
- Plazas de Peaje
- Demarcación
- Estabilidad de taludes
- Estructuras viales
- Paisajismo
- Limpieza
- Obras de aguas lluvia y saneamiento
- Defensas camineras.

MANTENCIÓN DE LOS ESTANDARES DE SERVICIO

La sociedad concesionaria mantendrá los estándares de servicio, de acuerdo a lo exigido en las bases de licitación, para lo cual realizará:

- Conservación rutinaria
- Conservación de obras anexas
- Reparaciones mayores y mantenciones imprevistas
- Otras reparaciones

Todo lo anterior deberá respetar el Plan de Conservación de la sociedad concesionaria y los requisitos exigidos en el contrato de concesión.

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 o telefónica, información que deberá ser provista en forma rápida, cortés y eficiente, a través del Centro de Atención al Usuario.

OBLIGACIÓN DE DAR UN TRATO DEFERENTE AL USUARIO

La concesionaria está obligada a dar un trato deferente y cortés al Usuario. Para ello, deberá capacitar a su personal que tendrá contacto directo con público.

OBLIGACIONES DE DAR ASISTENCIA CAMINERA AL USUARIO

La concesionaria está obligada a dar Asistencia Caminera al Usuario en los términos estipulados en el presente Reglamento de Servicio, conforme al contrato de concesión, especialmente en caso de accidentes en la vía, a vehículos con problemas mecánicos y a requerimientos de asistencia formulados en los Centros de Atención al Usuario.

OBLIGACIÓN DE PUBLICITAR SUS TARIFAS

La concesionaria está obligada a informar al público sus tarifas, de acuerdo a la clasificación de vehículos indicadas en el punto 1.13.1 de las bases de licitación, a través de letreros ubicados en el sector de las plazas de peaje.

Los cambios de tarifas deberán ser publicados por la concesionaria a través de un diario de circulación nacional con anticipación mínima de 15 días antes de su aplicación.

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

La concesionaria esta obligada a recibir, registrar, tramitar y contestar según corresponda, los reclamos y sugerencias realizados por los Usuarios.

La concesionaria está obligada a formar un protocolo con todos los reclamos y sugerencias, que incluya copia de los Formularios y las acciones seguidas.

La sociedad concesionaria enviará, en su informa mensual, estadística que de cuenta de la casuística de reclamos, utilizando los formatos que para ello disponga el Ministerio de Obras Públicas.

OBLIGACIONES DE RESTITUCIÓN DE LA CIRCULACIÓN VIAL

La concesionaria está obligada a reanudar con la mayor diligencia posible el tránsito y el servicio de la obra, cuando se haya dispuesto la suspensión temporal del servicio por razones de seguridad o fuerza mayor.

En caso que se deba suspender el tránsito por emergencias en el camino, la concesionaria 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.

OBLIGACIÓN DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN

La concesionaria deberá mantener en buen estado todas las obras de la concesión, sean viales, estructuras, instalaciones, obras anexas y sistemas, según numerales 2.4.3 y siguientes de las Bases de Licitación.

El mantenimiento de las obras en concesión se ejecutará de acuerdo al Programa de Conservación establecido en el numeral 2.4.3.1 de las Bases de Licitación.

OBLIGACIÓN DE CUMPLIR CON LAS NORMAS DE DERECHO LABORAL

La concesionaria está obligada a acatar las normas laborales y previsionales que protegen a sus trabajadores, y en especial los reglamentos de higiene y seguridad.

CAPITULO III

ORGANIZACIÓN DE LA CONCESIONARIA

La concesionaria dispondrá de una estructura organizacional que permitirá dar respuesta eficiente y oportuna a todos los requerimientos de los Usuarios, de la autoridad y del servicio que presta.

En Anexo N°5 se entrega la organización de la Empresa Concesionaria, con los nombres y teléfonos de los responsables de cada área funcional. Cualquier modificación de estos antecedentes será comunicada oportunamente al MOP.

CAPITULO IV

DE LAS PLAZAS DE PEAJE

INFORMACIÓN DE LA EXISTENCIA DE PLAZA DE PEAJE

La concesionaria, con la debida antelación, deberá informar al Usuario de la existencia de cada plaza de peaje, indicando la distancia a la que se encuentra, mediante anuncios. Además deberá tener un aviso que indique que: "todo vehículo paga peaje".

Las plazas de peaje deberán contar con iluminación, luces y señales adecuadas para informar al Usuario de su presencia, de manera de evitar accidentes cuando existan condiciones deficientes de visibilidad.

UBICACIÓN DE LAS PLAZAS DE PEAJE

El emplazamiento de las plazas de peaje se indica en la tabla siguiente:

Nº	Descripción Punto de Cobro	Tipo	Ubicación		
			Sector	Tramo	Km.
1	Monasterio	Lateral	1	1	20,4
2	Troncal Panquehue	Troncal	1	2	34,7
3	La Palma	Lateral	2	2	13,5
4	San Isidro	Lateral	2	2	17,3
5	Quillota	Lateral	2	2	22,1
6	Troncal San Pedro	Troncal	2	2	22,8
7	Laureles	Lateral	2	3	27,7

INFORMACIÓN DE PISTAS DE COBRO HABILITADAS

Cada pista de cobro deberá indicar el modo de pago de que dispone. En una primera etapa, el modo de pago será manual.-

Todas las pistas de cobro tendrán un semáforo para indicar si la pista está en servicio o no. El color rojo indicará pista fuera de servicio y el color verde pista en servicio.

INFORMACIÓN DE LA TARIFA

La tarifa o peaje que debe pagar cada vehículo será informada a los Usuarios en las plazas de peaje, mediante avisos, ubicados adecuadamente para estos fines.

Las tarifas serán las que están autorizadas a cobrar la concesionaria, de acuerdo al contrato de concesión y previa aprobación del MOP.

SISTEMAS DE COBRO

Los sistemas de cobro de que podrá disponer la concesionaria son los que le permite las Bases de Licitación.

Los sistemas de cobro, **en una primera etapa**, incluyen las siguientes modalidades:

- Cobro manual en efectivo.
- Cobro manual con abonos.

En caso de que la concesionaria aplique, como modo de recaudación, un sistema de cobro electrónico o cualquier otra modalidad distinta a la manual, se deberá presentar, a la Inspección Fiscal, un Reglamento de Servicio que contenga dichas modalidades de cobro.-

HORARIO DE ATENCIÓN DE LA PLAZA DE PEAJE

Las plazas de peaje funcionarán en forma ininterrumpida, las 24 horas del día, todos los días del año, salvo autorización expresa del MOP.

CALIDAD DE SERVICIO EN PLAZAS DE PEAJE

Con el fin de asegurar una calidad de servicio adecuada en la plaza de peaje, La concesionaria contará con el personal necesario para el cobro de peaje en las pistas de atención manual y para la resolución de problemas de los Usuarios en pistas de cobro automático, con el fin de asegurar la fluidez y evitar las demoras a los Usuarios.

En todos los casos se respetarán los tiempos máximos de espera de los vehículos, conforme al contrato de concesión, los que se indican en Anexo.

En caso que la capacidad de operación de una plaza de peaje sea superada por la demanda y se alcancen los tiempos máximos de espera, se procederá según las condiciones establecidas en el Contrato de Concesión.

MONEDA DE PAGO

El pago de la tarifa se deberá realizar en moneda nacional y dará derecho al Usuario a cruzar la plaza de peaje y continuar el viaje en el sentido del tránsito.

La concesionaria podrá aceptar el pago con moneda extranjera (dólares o euros) o cheques, los que serán considerados medios de pago de excepción.

La conversión a moneda nacional se realizará con las tasas de cambio que señala el Boletín del Banco Central o la entidad que lo reemplace. La diferencia monetaria deberá ser efectuada en moneda nacional.

El recaudador podrá efectuar normalmente las operaciones que corresponda como si el pago se efectuara en moneda nacional.

COMPROBANTE DE PAGO

La concesionaria deberá entregar al Usuario un comprobante de pago de la tarifa, el que deberá indicar, por lo menos: **plaza de peaje**, hora y fecha, tipo de vehículo, número pista de cobro y tarifa pagada.

VEHÍCULOS QUE PAGAN PEAJE

Todos los vehículos que crucen la plaza de peaje deberán 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, comitativas, etc.

Los vehículos de Transporte Especial también pagarán la tarifa correspondiente, aún cuando hayan debido pagar los derechos que establece la legislación vigente.

SISTEMAS DE CONTROL Y VERIFICACIÓN

Cada plaza de peaje deberá contar con una unidad de operación, medición y control desde el inicio de sus actividades.

Asimismo deberá funcionar en forma permanente y en cada vía desde el inicio de su operación sensores automáticos, que registrarán y clasificarán todos los vehículos que pasen por la pista de cobro, que operará en forma independiente al personal de cobro de peaje, lo que permitirá determinar las discrepancias entre la clasificación manual y la automática.

El software que se utilice en la plaza de peaje debe ser capaz de detectar discrepancias, **violaciones** y otras anomalías, lo que quedará registrado y será informado al personal de la plaza de peaje que corresponda mediante señales sonoras cuando corresponda.

ACTIVIDADES ORDINARIAS

Para cumplir con el objetivo principal, cobrar las tarifas a los usuarios de la autopista, en las plazas de peaje se realizarán actividades ordinarias que serán realizadas por el personal asignado con los siguientes alcances:

1. Cobrar las tarifas vigentes por categoría de vehículos, recaudando los dineros que se obtengan por el pago de los usuarios, que ingresan a través de los equipos de vía, sean estos manuales o automáticos.

2. Rendir cuenta de los dineros ingresados de acuerdo a los procedimientos que determina la concesionaria.
3. Velar para que los sistemas de la plaza estén permanentemente operativos y con la capacidad de atención a los usuarios que se requiera según la demanda que tenga la plaza en todo momento.
4. Mantener en uso la cantidad de vías necesarias para atender a los usuarios en tiempo normal y en horarios punta con el objeto de obtener el nivel de expedición vehicular señalado en las Bases de Licitación.

ACTIVIDADES EXTRAORDINARIAS

Para las actividades que por su naturaleza, escapan de los rangos de operación normal que se realizan en las plazas de peaje, se explicarán las definiciones y procedimientos a seguir en cada caso particular, que a continuación se regulan:

1. Utilización de la vía auxiliar

Los vehículos o cargas con permiso de la Dirección de Vialidad del MOP, para transitar, con dimensiones que excedan los límites legales establecidos deberán utilizar la pista auxiliar de la plaza de peaje, en el caso que las vías normales sean excedidas, solicitando para ello la autorización de la Sociedad Concesionaria.

2. Vehículos remolcados por otro

En este caso los vehículos, el remolcado y su ayuda, deben pasar por una vía en la que el peajista clasificará cada vehículo, cobrará la tarifa que corresponde y de producirse una disconformidad en el sistema deberá quedar registrado. Esta anomalía, por ejemplo, se puede producir si el vehículo lleva algún eje elevado sin contacto con la calzada.

3. Libro de reclamos y sugerencias

En cada plaza de peaje se mantendrá un libro de reclamos y sugerencias, se informará de su existencia en las plazas de peajes mediante avisos.

4. Falla de equipo de vía

En caso de falla en los equipos de vía, la concesionaria, podrá decidir la paralización de la vía y deberá tomar las acciones necesarias para que no se produzca congestión en las vías de cobro, pudiendo optar hasta por el cobro manual sin clasificación automática.

5. Interrupción total o parcial de energía eléctrica

La concesionaria deberá mantener en funcionamiento normal los equipos de iluminación de emergencia, equipos de cobro, sistemas de comunicación, computadores de las islas y del centro de control.

En caso de interrupción total o parcial de la energía eléctrica, el jefe de plaza o el jefe de turno, deberá habilitar los elementos para el cobro manual de las tarifas; comprobantes de pago manuales, clasificación y conteo manual de los vehículos por equipos externos al recaudador.

6. Modificación de las tarifas de peaje

En caso de modificación de las tarifas de peaje, los equipos deben tener la flexibilidad suficiente para ser modificados en forma exacta en el día y la hora en que las tarifas varíen de manera de mantener correctamente informado al usuario.

MANUAL DE OPERACIÓN DE PLAZAS DE PEAJE

La concesionaria dispondrá de un Manual de Operación de Plazas de Peaje, que no estará a disposición de los usuarios y su contenido es el siguiente:

- 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.

CAPITULO V

DE LAS PLAZAS DE PESAJE

INFORMACIÓN DE EXISTENCIA DE PLAZA DE PESAJE

La concesionaria, con la debida antelación, deberá informar al Usuario de la existencia de cada plaza de pesaje, indicando la distancia a la que se encuentra, mediante anuncios.

La plaza de pesaje deberá contar con las señales dinámicas adecuadas para informar al Usuario de vehículos pesados del requerimiento de ingreso a dicha plaza.

La concesionaria podrá instalar plazas de pesaje de tipo móvil dentro del área de la concesión, para lo cual deberá contar con la autorización del Inspector Fiscal.

CONTROL DE PESO

La concesionaria realizará el control del peso de los vehículos de carga, verificando que no excedan los pesos admisibles, conforme a la legislación vigente.

A los vehículos que circulen con carga total o por eje, superiores a las admitidas, Carabineros les cursará la infracción correspondiente y serán obligados a reacomodar la carga por eje o a descargar el exceso de peso, para poder continuar circulando por la ruta.

Los excesos de carga serán transferidos a otros vehículos o almacenados en los lugares que indique La concesionaria.

CUSTODIA DEL EXCESO DE CARGA

El depósito y la vigilancia del exceso de la carga aligerada, así como las tareas de recarga serán de exclusiva responsabilidad del dueño de la carga.

La carga no podrá permanecer en el depósito facilitado por La concesionaria más allá del plazo definido por él al momento en que se realizó la descarga más los eventuales plazos adicionales otorgados por La concesionaria, los cuales se fijarán considerando las características de la carga y la disponibilidad de espacio en el lugar de depósito.

La concesionaria tendrá prohibición de recibir pagos por la permanencia de la carga en el depósito antes mencionado.

CAPITULO VI

DEL TRÁNSITO

INTERRUPCIÓN TOTAL O PARCIAL DEL TRÁNSITO

La concesionaria deberá mantener la debida fluidez del tránsito ininterrumpidamente, de acuerdo a los estándares fijados en el contrato de concesión.

No obstante, podrá disponer la interrupción temporal en forma parcial o total de la circulación en la obra o en alguno de sus tramos, para todos o algún tipo de vehículos, cuando razones de fuerza mayor así lo determinen, debiendo informar al MOP en forma inmediata de las circunstancias.

En todos los casos, la concesionaria deberá poner en conocimiento de los Usuarios la interrupción de la circulación, aún cuando fuere parcial, mediante la colocación de señales que adviertan tal circunstancia y activará los sistemas de seguridad y de emergencia, previstos para estos casos, en el Manual de Seguridad.

La concesionaria estará obligada a recurrir a todos los medios que estén 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.

La concesionaria estará obligada a proceder al restablecimiento del tránsito en condiciones de normalidad en forma inmediata a la superación de las causas que originaron la restricción a la circulación.

MANTENIMIENTO DEL TRÁNSITO DURANTE EJECUCIÓN DE OBRAS

La concesionaria mantendrá el tránsito en aquellos tramos de la ruta donde se efectúen obras de construcción o conservación, tomando las precauciones para proteger los trabajos así como la seguridad en el tránsito.

A objeto de mantener el tránsito en condiciones de seguridad, la concesionaria podrá establecer desvíos camineros aprobados por el Inspector Fiscal, mientras duren los trabajos.

CAPITULO VII

DE LA SEGURIDAD PÚBLICA Y EMERGENCIAS

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 y la gestión ante emergencias, serán ejercidas por Carabineros, quien es la autoridad pública competente para ello.

Ante la ausencia de Carabineros y cuando ocurra alguna circunstancia que lo requiera, la concesionaria adoptará las medidas preventivas necesarias para la seguridad pública, el ordenamiento del tránsito, la continuidad de la circulación, la protección de las personas y de los bienes públicos, debiendo formular de inmediato, según el caso, las denuncias pertinentes ante Carabineros.

Ante la situación en que un Usuario produzca daño a la obra, la concesionaria quedará obligada a realizar de inmediato la denuncia a Carabineros, debiendo comunicar el hecho al MOP.

La concesionaria podrá solicitar directamente al Usuario el pago de los daños ocasionados o interponer la reclamación ante los tribunales competentes.

La concesionaria mantendrá un canal de comunicación permanente con Carabineros, Bomberos, Servicios Hospitalarios, Servicios de Emergencia y otros.

La concesionaria dispone de Áreas de Atención de Emergencias donde estarán dispuestos recursos 24 horas del día, todos los días del año. Estas áreas se ajustarán a lo exigido en el 2.3.3.1.1 de las Bases de Licitación.

PROCEDIMIENTO ANTE ACCIDENTES

La concesionaria tendrá la implementación necesaria para poder detectar los diferentes accidentes que se produzcan en la obra y localizar el sitio de su ocurrencia. Lo anterior tendrá por objeto poder tomar las providencias necesarias y efectuar las acciones pertinentes al efecto.

La concesionaria contará con procedimientos claros y específicos para actuar en cada tipo de accidentes. Estos garantizarán una respuesta en el tiempo mínimo; asegurando asistencia médica y mecánica y, según sea necesario, la concurrencia de Carabineros y de Bomberos y SAMU.

El procedimiento para asistencia a víctimas de accidentes en la obra concesionada deberá, al menos, considerar las siguientes etapas:

- **Alarmas.** Estas deben dar aviso oportuno de que se ha producido un accidente. Para ello, se podrán utilizar elementos tales como: cámaras de televisión, teléfonos o citófonos de emergencia, equipos de radio, etc. Esta comunicación será con el Centro de Control de la concesionaria, unidad que se comunicará de forma inmediata con los servicios públicos que sea necesario; todo lo anterior, de acuerdo a lo estipulado en las Bases de Licitación
- **Desplazamiento oportuno al sitio del suceso.** Este se realizará a través de medios de movilización que permitan llegar en forma rápida y eficaz a rescatar a las víctimas, de acuerdo a lo dispuesto en el Contrato de Concesión.
- **Atención de Primeros Auxilios inmediatas.** Estos se obtendrán y aplicarán de tal manera que la asistencia médica sea prestada en el mismo lugar de los hechos. Tal atención podrá ser prestada por un equipo paramédico, en función de las instrucciones de los Servicios Públicos pertinentes.
- **Traslado de pacientes al centro asistencial.** Este deberá hacerse en vehículos especialmente identificados y equipados con tal fin, en forma rápida, de tal manera que implique el menor riesgo posible a los accidentados, durante dicho periodo, efectuándose el traslado de los heridos en virtud a lo señalado en la normativa vigente: Decreto N° 50 MTT.
- **Coordinación General.** Estará a cargo de un profesional supervisor, quien vigilará la correcta armonía, cohesión y coherencia en el accionar de las distintas unidades que operen ante la emergencia producida.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE EMERGENCIAS

La concesionaria dispondrá de un Manual de Procedimientos de Emergencias, el cual estará a disposición de los Usuarios, en el lugar que indique el Centro de Control. Dicho Manual complementa lo estipulado en el presente Reglamento de Servicio, respecto de emergencias y contiene básicamente lo siguiente:

- Procedimientos para diferentes tipos de emergencias, tales como, accidentes de tránsito, catástrofes naturales, corte de suministro eléctrico, incendios, explosiones.
- 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 electrónicos, tales como, equipos de comunicación, balizas, sirenas, altavoces, iluminación, etc.

La concesionaria actuará sin demora ante las emergencias, ya sea, producto de caso fortuito o fuerza mayor, accidentes, incendios o cualquier otra situación que no admita espera.

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

CAPITULO VIII

DE LA SEGURIDAD VIAL

PROHIBICIÓN DE ANIMALES SUELTOS

La concesionaria adoptará las medidas a su alcance y de acuerdo al Contrato de Concesión, para evitar que ingresen animales sueltos a la zona del camino.

Tomando conocimiento la concesionaria de animales muertos en la faja fiscal concurrirá al sector adoptando medidas de advertencia para los usuarios de la ruta, procediendo paralelamente al retiro de estos, denunciando la situación ante Carabineros de Chile.

PROHIBICIÓN DE ACTIVIDADES AJENAS AL OBJETO DE LA OBRA

Se prohíbe todo uso anormal de la obra, en especial la disputa de todo tipo de competencias deportivas, ciclismo y ensayos de velocidad, sin mediar la autorización respectiva, de acuerdo a la legislación vigente.

TRANSPORTE DE SUSTANCIAS PELIGROSAS

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 cabal cumplimiento de las medidas de seguridad aplicables. En caso contrario, la concesionaria dará aviso a Carabineros para que adopte las medidas correspondientes.

En el caso de que un usuario, por desconocimiento o no, conduzca un vehículo conteniendo mercaderías peligrosa, 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.

SEÑALES

La concesionaria deberá instalar y mantener las señales que sean necesarias para el adecuado tránsito de los vehículos por la obra en concesión y la seguridad de los Usuarios, de acuerdo a las normas vigentes.

En los casos en que se deba ejecutar labores de mantenimiento, conservación o reparación que interfieran en alguna forma a las calzadas y bermas de la ruta, La concesionaria 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.

La concesionaria deberá ajustarse en estas materias a lo dispuesto en el Contrato de Concesión.

DESPEJE Y LIMPIEZA DE ÁREA DE TRABAJOS

Al término de los servicios de mantenimiento, conservación o reparación la concesionaria deberá retirar y despejar del sitio de los trabajos todos los equipos, maquinarias, materiales excedentes, obras provisionales, escombros o basuras de cualquier especie, dejando las obras, equipos e instalaciones en condiciones de limpieza y seguridad que aseguren el normal flujo vehicular.

CAPITULO IX

DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO

CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO

La concesionaria dispondrá y mantendrá permanentemente operativo un Centro de Atención al Usuario, el que estará conformado por una infraestructura especialmente habilitada al efecto, con personal idóneo y medios técnicos adecuados para cumplir con el objeto del mismo, que es dar asistencia e información al Usuario. Este se ubicará en el Edificio de Administración y Control, adyacente a la plaza troncal San Pedro, km. 22.8 del tramo 2.

Este Centro dispondrá de canales de comunicación permanentes con Carabineros, Bomberos, Servicios Hospitalarios y otros servicios de emergencia que sean relevantes, ya sea, por radio o telefónicamente y será también el encargado de coordinar la gestión de control de emergencias.

El Centro de Atención al Usuario deberá contar con un número telefónico permanente para la recepción de las solicitudes de asistencia.

CAPITULO X

RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO

RESPONSABILIDAD DE LA CONCESIONARIA

La concesionaria asumirá plena responsabilidad por el cuidado de la obra durante todo el período de la concesión. A fin de mantener las condiciones de la obra y el nivel de servicio exigido en el contrato.

RESPONSABILIDAD DE PRESERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

La concesionaria, de acuerdo al contrato de concesión, adoptará todas las medidas necesarias para preservar el medio ambiente en el área de concesión y en las áreas de servicio.

La concesionaria pondrá en conocimiento inmediato de la autoridad pública competente, de toda acción que dañe significativamente el medio ambiente y que sea contraria a las normas ambientales vigentes.

El área de concesión se encontrará permanentemente libre de escombros, basura y desperdicios de cualquier naturaleza.

La concesionaria, los Usuarios y terceros no podrán arrojar ni depositar residuos en el área de concesión, salvo en los lugares autorizados. Para ello, La concesionaria deberá colocar recipientes para residuos en las plazas de peaje, áreas de servicio y demás sectores donde esté prevista la detención de vehículos, debiendo informar adecuadamente al Usuario de su existencia.

La concesionaria dispondrá de los recursos necesarios para mantener el aseo de las distintas áreas de servicios generales, servicios complementarios, descanso y las distintas instalaciones que componen los servicios obligatorios de la concesión. Para esto dispondrá medios propios o de terceros.

CAPITULO XI

ESTÁNDARES DE SERVICIO Y SU MANTENIMIENTO

ESTÁNDARES DE SERVICIO DE LA OBRA

La concesionaria deberá mantener en todo momento los niveles de servicio exigido en el contrato de concesión, los que se indican en Anexo.

Los indicadores de nivel de servicio se referirán a algunos de los siguientes aspectos u otros contemplados en el contrato de concesión:

- Velocidad de diseño
- Velocidad permitida
- Carpeta de rodado
- Bermas
- Señalización
- Continuidad de la mediana
- Iluminación
- Cercos
- Paisajismo
- Limpieza
- Obras de aguas lluvias y saneamiento
- Estabilidad de taludes, terraplén y cortes
- Estructuras viales (puentes, enlaces, atraviesos)
- Pintura

MANTENCION DE LOS ESTANDARES DE SERVICIO

La concesionaria, de acuerdo al contrato de concesión, deberá mantener los estándares de servicio exigidos. Para lo cual deberá realizar lo siguiente:

- Conservación Rutinaria.
- Conservación de Obras Anexas.
- Reparaciones Mayores y Mantenciones Imprevistas.
- Otras Reparaciones.

Todo lo anterior deberá respetar el Plan de Conservación de las obras Concesionadas y los requisitos mínimos exigidos en el contrato de concesión.

CAPITULO XII

REGLAMENTO INTERNO DE HIGIENE Y SEGURIDAD

La concesionaria deberá disponer de un Reglamento de Higiene y Seguridad del Trabajo.

La concesionaria estará obligada a tomar las medidas necesarias para proteger 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.

TITULO IV
DEL ESTADO

CAPITULO I

DE LA INSPECCION FISCAL DE LA EXPLOTACION

INSPECTOR FISCAL

La obra por concesión será fiscalizada por un Inspector Fiscal de Explotación, quien estará encargado de vigilar el cumplimiento por parte de La concesionaria de sus obligaciones y demás condiciones estipuladas en el contrato de concesión.

La Inspección Fiscal de la Explotación se iniciará con la autorización de puesta en servicio provisoria de la obra y durará hasta el término del contrato.

En este caso, el Inspector Fiscal de la obra es quien se indica en Anexo N° 7 del presente Reglamento de Servicio.

FISCALIZACION DEL CONTRATO DE CONCESION

El Inspector Fiscal velará por el cumplimiento del contrato de concesión en todos sus aspectos.

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

En la oficina del Inspector Fiscal, que se ubicará en las instalaciones de la concesionaria, existirá un Libro de Explotación, en el cual se individualizará la obra, La concesionaria y el Inspector Fiscal.

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

CAPITULO II

CONTROL DEL CONTRATO

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 en todos sus aspectos, deberá, 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, dependiente de la Dirección General de Obras Públicas del MOP, los informes o reportes que esa División solicite, respecto de la gestión de la explotación de la obra.
- Exigir y analizar los antecedentes que deba entregar La concesionaria.
- Controlar el cumplimiento de las normas sobre la conservación de las obras y el Programa de Conservación.
- Controlar el cumplimiento del Plan de Trabajo, aprobado por el Inspector Fiscal.
- Controlar el cumplimiento de las normas sobre la operación de las obras.
- Controlar la correcta aplicación de este Reglamento de Servicio.
- 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.
- Proponer la aplicación de multas, cuando proceda.
- Controlar el cumplimiento de las normas legales y reglamentarias aplicables al contrato.
- Controlar el cumplimiento en la entrega de información de los estados financieros de la sociedad concesionaria.

CUMPLIMIENTO DE LA APLICACIÓN DE LAS TARIFAS

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

De igual forma controlará que la tarifa que se aplique corresponda a la clasificación de tipos de vehículos indicados en las bases de licitación y que en ningún caso se esté 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, deberá publicitar con la debida anticipación y por los medios que correspondan, todo cambio o modificación de tarifas.

CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS LEGALES Y REGLAMENTARIAS APLICABLES AL CONTRATO

El Inspector Fiscal deberá controlar el cumplimiento de todas las normas legales y reglamentarias aplicables al contrato de concesión, especialmente, en lo que dice relación con aquellas normas de carácter laboral, tributarias y administrativas.

DISPOSICIÓN FINAL

Ninguna de las cláusulas, declaraciones y estipulaciones que se contienen en este instrumento podrá ser interpretada de manera que se restrinja, limite o prive a la Sociedad 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 respecto podrá entenderse o asumirse que el, no ejercicio de los derechos de que es titular la Sociedad Concesionaria –por motivo que fuere, incluso por mera liberalidad- pueda significar una renuncia a los mismos y al goce pleno y ejercicio cabal de ellos en lo futuro.

ANEXOS

ANEXO N° 1

DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

Información de la Sociedad Concesionaria:

- Razón social: Sociedad Concesionaria Autopista de Los Andes S.A.
RUT: 99.516.880-4
Domicilio: Monjitas 392 Piso 17
Teléfono: 7142300
Fax: 7142325
E-mail: consultasruta60@ohlconcesiones.cl
- Objeto: Ejecución, reparación, conservación, explotación y operación de la obra pública fiscal denominada “Concesión Camino Internacional Ruta 60 Ch”, mediante el sistema de concesiones, así como la prestación y explotación de los servicios que se convengan en el Contrato de Concesión destinados a desarrollar dicha obra y las demás actividades necesarias para la correcta ejecución del proyecto.
- Duración: Mínimo plazo de concesión más dos años.
- Capital: \$ 28.000.000.000.-
- Representante Legal :
Nombre: Robert Sommerhoff Hyde
Profesión: Ingeniero Civil
RUT: 7.456.061-k
Domicilio: Monjitas 392 Piso 17
Teléfono: 7142301

ANEXO N° 2

PLANO DE LOCALIZACION GEOGRAFICA DE LA OBRA



ANEXO N° 3

DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESION

La obra entregada en concesión tiene las siguientes características:

- Ubicación El Camino Internacional Ruta 60 Ch, en toda su extensión cruza la Quinta Región en sentido oriente – poniente. El trayecto se inicia en el kilómetro 0,000 del balizado de proyecto, esto es 700 m aproximadamente antes del empalme de la Ruta 57 Ch con la actual Ruta 60 Ch, (6,5 Km. aproximadamente al poniente del puente Las Vizcachas) y termina después de un recorrido cercano a los 110 Km., en el Enlace Peñablanca, que corresponde al punto de inicio del Troncal Sur, que forma parte de la Concesión Internacional Interconexión Vial Santiago-Valparaíso-Viña del Mar.
- Comunas que atraviesa en su recorrido, el Camino Internacional Ruta 60 Ch atraviesa las comunas de Los Andes, San Esteban, Santa María, San Felipe, Panquehue, Llay Llay, Hijuelas, La Calera, La Cruz, Quillota, Limache y Villa Alemana.-
- Nombre de la concesión Camino Internacional Ruta 60 Ch.
- Descripción de sus principales obras y características físicas.

Sector I	
Kilómetros de camino doble calzada	
Kilómetros de camino calzada simple	
Sector II	
Kilómetros de camino doble calzada	38,540 Km.
Kilómetros de camino calzada simple	1,200 Km.
Sector I	
Metros lineales de puentes	1.664 m.
Metros lineales de túneles	No considera
Sector II	
Metros lineales de puentes	626 m.
Metros lineales de túneles	No considera
Sector I	
Número de enlaces a desnivel	8
Número de enlaces a nivel	0
Sector II	
Número de enlaces a desnivel	9
Número de enlaces a nivel	0
Porcentaje de la vía en estándar de autopista rural	100%

Velocidad máxima permitida, en tramos señalizados (Km./hora) 100 Km/Hr
Velocidad mínima permitida (Km/hora) 60 Km/Hr.

- Los servicios, tanto básicos como complementarios, que presta la obra:

Servicios básicos:

Circulación por la obra vial

Servicios de información al Usuario

Asistencia en caso de accidentes (rescate, primeros auxilios y traslados de urgencia).

Asistencia caminera por desperfectos mecánicos u otros

Asistencia a incendios

Servicios complementarios:

Servicios de grúa

ANEXO N° 4

INFORMACION DEL CENTRO DE ATENCION AL USUARIO

TELEFONOS:

.....
.....

LOCALIZACION DE OFICINAS EN LA RUTA:

Oficina N°	Kilometraje	Sentido	Ruta
1	22.800		60 Ch

DIRECCIÓN POSTAL:

ANEXO N° 5

ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA

GERENTE GENERAL

Apellidos: Sommerhoff Hyde
Nombres: Robert
Teléfono: 714 2300

JEFE AREA LEGAL

Apellidos: García-Huidobro
Nombres: Domingo
Teléfono: 714 2300

GERENTE TECNICO

Apellidos: Eusebio Iñigo
Nombres: Luis
Teléfono: 714 2300

GERENTE ADMINSTRACION Y FINANZAS

Apellidos: Morales Mena
Nombres: Sebastian
Teléfono: 714 2300

GERENTE DE EXPLOTACIÓN

Apellidos: Berríos Vaca
Nombres: Luis Esteban
Teléfono 714 2300

SUBGERENTE DE OPERACIONES

Apellidos: Vargas Fritz
Nombres: Patricio Antonio
Teléfono 714 2300

ANEXO N° 6

DEL MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS

INSPECTOR FISCAL DE LA EXPLOTACION

APELLIDOS:

NOMBRES:

SERVICIO:

PROFESIÓN:

DIVISION DE EXPLOTACION

Las quejas al MOP deberán ser dirigidas por correo certificado a:

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

Dirección:.....

Comuna:.....

Ciudad:.....



**Autopista
Los Andes**
Grupo OHL

ANEXO N° 7
FORMULARIOS



FORMULARIO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

N° FOLIO:

OBRA EN CONCESION: Camino Internacional Ruta 60 Ch.

NOMBRE DLA CONCESIONARIA: Autopista Los Andes S.A.

FECHA DE PRESENTACION:

TIPO DE TRAMITE: RECLAMO _____ SUGERENCIA _____

DATOS DE LA PERSONA QUE REALIZA EL TRAMITE:

APELLIDOS:

NOMBRES:

DOCUMENTO DE IDENTIFICACION: TIPO: N°:

DOMICILIO PARTICULAR:

COMUNA: CIUDAD:

TELEFONO: FAX:

RECLAMO O SUGERENCIA:

.....
.....
.....
.....
.....

DOCUMENTOS QUE SE AGREGAN A LA PRESENTACION: Y OBSERVACIONES DEL RECLAMANTE O SUGERENTE:

.....
.....

FIRMA DEL RECLAMANTE O SUGERENTE _____

IDENTIFICACION DE TRABAJADOR DLA CONCESIONARIA:

APELLIDOS:

NOMBRES:

CARGO o FUNCION:

OBSERVACIONES DLA CONCESIONARIA:

.....
.....

FIRMA DEL PERSONAL DLA CONCESIONARIA: _____

DISTRIBUCION: Original Blanco: Concesionario.
Copia Amarilla: Reclamante o Sugerente.
Copia Celeste: División de Explotación.



FORMULARIO DE PAGO DIFERIDO Y RECONOCIMIENTO DE DEUDA

OBRA EN CONCESION: Camino Internacional Ruta 60 Ch
NOMBRE DLA CONCESIONARIA: Autopista Los Andes S.A.
PLAZA DE PEAJE:
FECHA DE PASO:
IMPORTE DEL PEAJE DEJADO DE ABONAR: \$
TIPOLOGIA DE VEHICULO:

VIA N°:
HORA N°:

DATOS DEL VEHICULO

PLACA PATENTE:

MARCA DEL VEHICULO:

MODELO:

PROPIETARIO:

DIRECCION PROPIETARIO:

COMUNA: CIUDAD:

TELEFONO PROPIETARIO:

DATOS DEL CONDUCTOR

APELLIDOS:

NOMBRES:

DOCUMENTO DE IDENTIFICACION:

TIPO: N°:

DOMICILIO PARTICULAR:

COMUNA:

CIUDAD:

TELEFONO:

FAX:

FIRMA DEL CONDUCTOR _____

IDENTIFICACION DE PERSONAL DLA CONCESIONARIA:

APELLIDOS:

NOMBRES:

CARGO o FUNCION:

OBSERVACIONES DE PERSONAL DLA CONCESIONARIA

.....

.....

FIRMA DE PERSONAL DLA CONCESIONARIA _____

DISTRIBUCION:

Original Blanco: Concesionario.
 Copia Amarilla: Reclamante o Sugerente.
 Copia Celeste: División de Explotación.

FORMULARIO PARA PAGO DIFERIDO DE VEHICULOS DE EMERGENCIA

OBRA EN CONCESION: Camino Internacional Ruta 60 Ch

NOMBRE DLA CONCESIONARIA: Autopista Los Andes S.A.

PLAZA DE PEAJE:

VIA N°:

FECHA DE PASO:

HORA N°:

IMPORTE DEL PEAJE DEJADO DE ABONAR: \$

TIPOLOGIA DE VEHICULO:

AMBULANCIA _____
CARRO BOMBAS _____
VEHICULO POLICIAL _____

DATOS DEL VEHICULO

PLACA PATENTE:

PROPIETARIO:

IDENTIFICACION DE PERSONAL DLA CONCESIONARIA:

APELLIDOS:

NOMBRES:

CARGO o FUNCION:

OBSERVACIONES DE PERSONAL DLA CONCESIONARIA

.....

.....

FIRMA DEL TRABAJADOR DLA CONCESIONARIA _____

DISTRIBUCION: Original Blanco: Concesionario.
Copia Amarilla: Usuario.