



# **REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA**

# ÍNDICE

<b>CAPÍTULO</b>	<b>MATERIA</b>	<b>PÁGINA</b>
<b>CAPÍTULO 1</b>		
1.1:	Definiciones	5
1.2:	Normas Generales	10
1.3:	De la Concesionaria	14
1.4:	De la Obra Entregada en Concesión	15
<b>CAPÍTULO 2</b>		
2.1:	Derechos del Usuario	17
2.2:	Obligaciones del Usuario	20
2.3:	De la Atención e Información al Usuario	22
2.4:	De la Circulación de Vehículos	27
2.5:	Servicios Especiales Obligatorios	30
2.6:	Medidas de Seguridad Preventivas	33
2.7:	De los Reclamos, Sugerencias y de su Procedimiento	36
<b>CAPÍTULO 3</b>		
3.1:	Derechos de la Concesionaria	38
3.2:	Obligaciones de la Concesionaria	40
3.3:	Organización de la Concesionaria	45
3.4:	Del Pago del Peaje	46
3.5:	Del Tránsito	49
3.6:	De la Seguridad Pública y Emergencias	50
3.7:	De la Seguridad Vial	53
3.8:	Del Centro de Control de Tráfico	56
3.9:	De la Información al MOP	57
3.10:	Responsabilidad de la Concesionaria y Seguros	59
3.11:	Estándares de Servicio y su Mantenimiento	60
3.12:	Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad	61
3.13:	De las Áreas Verdes y el Medio Ambiente	62
<b>CAPÍTULO 4</b>		
4.1:	De la Inspección Fiscal de la Explotación	65
4.2:	Control del Contrato de Concesión	66
<b>ANEXOS</b>		
Anexo 1	De la Concesionaria	71

Anexo 2	Planos de Localización Geográfica de la Obra, Estructuras y Puntos de Cobro	72
Anexo 3	De la Obra Entregada en Concesión	74
Anexo 4	Información de los Canales de Atención al Usuario	75
Anexo 5	Organización de la Concesionaria	76
Anexo 6	Estándares de Servicio	78
Anexo 7	Del Ministerio de Obras Públicas y la Inspección Fiscal	83
Anexo 8	Convenio de Televisión	84
Anexo 9	Documentos de Referencia para Consulta	85
Anexo 10	Equipamiento del Centro de Control	86

# **CAPÍTULO 1**

## **1.1: DEFINICIONES**

Para la correcta interpretación del presente reglamento, los términos que a continuación se señalan tendrán el significado que se indica.

1. **Área de Atención de Emergencias:** Es el lugar físico, ubicado estratégicamente al borde de la vía, que la Concesionaria dispone como lugar de trabajo del personal de las unidades de emergencia. Esta área cuenta con estacionamientos para dichos vehículos de emergencia.
2. **Área de Concesión o Área Concesionada:** Es el área conformada por los terrenos utilizados para prestar los servicios a que está obligada la Concesionaria durante la etapa de explotación de la obra vial.
3. **Área de Servicios Comerciales:** Es el área conformada por los terrenos susceptibles de ser ocupados por las instalaciones destinadas a prestar los servicios comerciales convenidos en el Contrato de Concesión. Dichos servicios deberán ser instalados y explotados en bienes nacionales de uso público, bienes fiscales o en terrenos adquiridos especialmente para tal efecto por la Concesionaria. La adquisición de los terrenos destinados a estos servicios comerciales, así como las instalaciones que se construyan sobre los mismos, quedan incluidos en el Área de Concesión en virtud del artículo 15 de la Ley de Concesiones.
4. **Autovía:** La infraestructura vial que cumple con las características definidas en el documento N° 19 de los Estudios Referenciales del presente proyecto.
5. **Bases de Licitación o “BALI”:** Corresponden al documento que se rige por la Ley de Concesiones y su Reglamento, mediante el cual el Ministerio de Obras Públicas define el Contrato de Concesión de Obra Pública Fiscal del que es titular la Concesionaria.
6. **Bien Afecto a la Concesión:** Es todo bien o derecho que adquiera la Concesionaria a cualquier título durante la Concesión y que sea calificado como tal por el Director General de Obras Públicas.
7. **Centro de Atención al Usuario:** Corresponde al lugar físico, situado en las oficinas del edificio corporativo de la Concesionaria, donde se registran, atienden, gestionan y responden las solicitudes de información, los reclamos y las sugerencias que realizan los usuarios.
8. **Centro de Atención de Emergencias:** Corresponde al Área de Atención de Emergencias ubicado a un costado del edificio corporativo de la Concesionaria.
9. **Centro de Atención Telefónica:** Es el lugar físico desde el cual, telefónicamente, se registran, atienden, gestionan y responden las solicitudes de información, los reclamos y las sugerencias que realizan los usuarios.

10. **Centro de Control de Tráfico:** Es el lugar físico desde el cual la Concesionaria gestiona la operación de la concesión. Controla todos los dispositivos de gestión de tráfico, tales como la señalización variable, las cámaras de vídeo, citófonos de emergencia, etc., y es el lugar desde el cual se emiten las órdenes pertinentes para la atención de incidentes. Se encuentra en una sala ubicada en el edificio corporativo de la Concesionaria.
11. **Circuito Cerrado de Televisión o “CCTV”:** Es el sistema de cámaras a través de las cuales el Centro de Control de Tráfico monitorea y gestiona la operación de la autovía.
12. **Cliente:** Es todo usuario que paga una tarifa como contraprestación por el uso de la infraestructura y los servicios que ofrece la Concesionaria.
13. **Concesionaria:** Se entiende por tal a la Sociedad Concesionaria Vespucio Norte Express S.A., constituida por el adjudicatario, con la que se entiende celebrado el Contrato de Concesión y cuyo objeto es la ejecución, reparación, conservación, mantenimiento, explotación y operación de la Obra Pública Fiscal denominada “Sistema Américo Vespucio Nor–Poniente, Av. El Salto–Ruta 78”, mediante el sistema de concesiones.
14. **Conservación o Mantención:** Corresponde a las reparaciones necesarias de la obra vial o instalaciones construidas por la Concesionaria o preexistentes afectas a la Concesión, con el propósito de que éstas mantengan o recuperen el nivel de servicio para el que fueron proyectadas, tanto en su cantidad como en su calidad. También se entienden incluidas dentro de este concepto las medidas preventivas necesarias para que no se deteriore la obra vial o sus instalaciones.
15. **Contrato de Concesión:** es el contrato celebrado entre el Ministerio de Obras Públicas y la Concesionaria cuyo objeto es la ejecución, reparación, conservación, mantenimiento, explotación y operación de la Obra Pública Fiscal denominada “Sistema Américo Vespucio Nor–Poniente, Av. El Salto–Ruta 78”, mediante el sistema de concesiones.

En lo que respecta a la concesión “Sistema Américo Vespucio Nor-Poniente, Avda. El Salto-Ruta 78”, el Contrato de Concesión se encuentra adjudicado mediante el Decreto Supremo N° 493 de 5 de marzo de 2002, publicado en el Diario Oficial el 23 de mayo de 2002.

16. **DGOP:** Dirección General de Obras Públicas o Director General de Obras Públicas, según corresponda.
17. **Dirección de Vialidad:** Servicio dependiente de la Dirección General de Obras Públicas.

18. **Explotación:** Se entienden comprendidos dentro del concepto “Explotación de la Obra Vial” las siguientes actividades: operación de la obra vial y sus instalaciones, conservación o mantención de las instalaciones, prestación de los servicios que se convienen en el Contrato de Concesión y el correspondiente cobro por la prestación de los servicios que corresponda.
19. **Fuerza mayor o caso fortuito:** Lo establecido en el artículo 45 del Código Civil.
20. **Incidente:** Es cualquier situación que perturba las condiciones normales de tránsito en las vías expresas, como accidentes, incendios, inundaciones, faenas, etc., cuyos procedimientos de atención están detallados en el Plan de Gestión de Incidentes con el que cuenta la Concesionaria.
21. **Inspector Fiscal en etapa de Explotación o “IF”:** Es la persona, designada por el DGOP para la etapa de explotación de la concesión, que representa al Ministerio de Obras Públicas ante la Concesionaria y los usuarios y está encargada de fiscalizar el cumplimiento de las obligaciones y demás condiciones a las que se encuentra sometida la Concesionaria en acuerdo al Contrato de Concesión.
22. **Ley de Concesiones de Obras Públicas:** Decreto con Fuerza de Ley MOP N° 164 de 1991, modificado por la Ley 19.252 de 1993 y 19.460 de 1996, cuyo Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado está contenido en el DS MOP N° 900 de 1996.
23. **Libro de Reclamos y Sugerencias:** Es el documento a través del cual los usuarios pueden cursar sus reclamos o dar sugerencias de mejora. Está aprobado por la Inspección Fiscal.
24. **MOP:** Ministerio de Obras Públicas.
25. **MTT:** Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.
26. **Obra vial:** En el ámbito del presente reglamento, corresponde al camino público fiscal, construido y/o administrado de acuerdo al sistema de concesiones.
27. **Pase Diario:** Es un medio alternativo de cobro por el cual, mediante su adquisición, un usuario que no esté en posesión de un Televía habilitado tiene derecho al uso de las vías concesionadas hasta las 24:00 horas del día de la compra del Pase.
28. **Plan de Gestión Ambiental o “PGA”:** El documento preparado por la Concesionaria que define los procedimientos que adopta para el cuidado de las áreas verdes del Área de Concesión y el medio ambiente de dicha área y su entorno.

29. **Plan de Gestión de Incidentes:** También llamado en las BALI como “Plan de Control de Accidentes” o “Plan de Medidas de Contingencia”, se refiere al documento preparado por la Concesionaria, aprobado por el IF, que define los procedimientos a adoptar ante cualquier incidente que ocurra en las vías expresas.
30. **Primeros Auxilios:** Los primeros cuidados a un accidentado o a un enfermo repentino, en el lugar de los hechos, y hasta la llegada de personal especializado.
31. **Punto de Cobro:** Lugar físico en el cual se encuentran emplazados los equipos que forman parte del sistema del cobro de tarifas.
32. **Reclamo:** Es la notificación escrita que un usuario registra en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Concesionaria para acreditar su no conformidad por los servicios a los que tiene derecho.
33. **Reglamento de Servicio de la Obra:** Es el presente reglamento, elaborado por la Concesionaria y aprobado por el MOP, que regula el uso de la obra vial y los servicios que presta la Concesionaria.
34. **Servicios Básicos:** Todos aquellos que comprenden el objeto específico de la concesión y sean imprescindibles, y por los cuales la Concesionaria está autorizada a cobrar tarifas a los usuarios.
35. **Servicios Complementarios:** Los servicios adicionales, útiles y necesarios, que la Concesionaria está autorizada por el MOP a prestar y por los cuales, en su caso, podrá cobrar un precio, en virtud del Contrato de Concesión y del artículo 7º, letra j) del DS MOP N° 900 de 1996.
36. **Servicios Especiales Obligatorios:** Son los definidos en el artículo 2.3.3 de las BALI, que señala los servicios de control y gestión de tráfico, como áreas de atención de emergencias, citófonos de emergencia, señalización variable, cámaras de video y sala de control de tráfico, los cuales operan en la concesión sin costo para los usuarios.
37. **SIGTP:** Sistema Integrado de Gestión de Tráfico y Peaje.
38. **Sugerencia:** Es la notificación escrita que un usuario registra en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Concesionaria con el objeto de proponer una mejora de su servicio.
39. **Teleavía:** Dispositivo electrónico, también denominado Tag, que, cumpliendo con los requisitos técnicos y operativos establecidos por el MOP, al estar adosado a un vehículo permite su registro al pasar por un punto de cobro de la vía concesionada. Es entregado a cada cliente previa suscripción de un

contrato, con alguna Concesionaria autorizada para ello, que regula las relaciones entre las partes, de conformidad con lo establecido en las Bases de Licitación.

40. **Tarifa:** Cobro monetario como contraprestación por el uso de las vías expresas y los servicios asociados a ellas.
41. **Telepeaje Free-Flow o Telepeaje en Flujo Libre:** Sistema de cobro de peaje por el cual dicha operación se realiza de forma remota y sin afectar al flujo normal libre del tránsito.
42. **Unidad de Rescate Vehicular:** Denominación alternativa para el camión grúa con el que cuenta la Concesionaria en acuerdo a las Bases de Licitación.
43. **Usuario:** Cualquier persona, natural o jurídica, que hace uso de la infraestructura y servicios que ha dispuesto la Concesionaria, sin perjuicio de que dicho uso esté sujeto al cobro de tarifa.
29. **Vías expresas:** Infraestructura vial, constituida por dos calzadas de tres pistas cada una, y por cuyo uso la Concesionaria tiene el derecho a cobrar tarifa y la obligación de operar y conservar en conformidad a lo establecido en las Bases de Licitación.

## **1.2: NORMAS GENERALES**

### **OBJETO DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA**

El presente Reglamento de Servicio de la Obra es un reglamento interno emitido por la Concesionaria y aprobado por el MOP, que rige el uso, operación y mantención de la obra y de los Servicios Básicos y Servicios Complementarios que entrega la Concesionaria en la etapa de explotación, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 1.10.4 y 2.4.5.4 de las Bases de Licitación.

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

### **DESTINATARIO**

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

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

### **ÁMBITO DE APLICACIÓN**

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

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

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

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

## **MODIFICACIONES AL REGLAMENTO**

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

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

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

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

## **VIGENCIA**

El presente reglamento entra en vigencia tras la correspondiente aprobación del MOP.

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

## **LOCALIZACIÓN Y PUBLICIDAD DEL REGLAMENTO**

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

Los ejemplares del presente Reglamento de Servicio de la Obra están disponibles al menos en el Centro de Atención al Usuario situado en las oficinas corporativas de la Concesionaria, y es exhibido a toda persona que lo solicite.

Las copias completas del reglamento que sean solicitadas por terceros se entregan con cargo del valor del ejemplar.

Lo anterior es sin perjuicio de la obligación de la Concesionaria de haber publicado un extracto del reglamento, tras ser aprobado éste por el MOP, en un diario de circulación nacional y un diario de circulación local de la comuna o comunas en las que se desarrolla la Concesión, según se establece en las Bases de Licitación y en el artículo 57, párrafo 5 del Reglamento de la Ley de Concesiones. Dicho extracto está disponible, en forma gratuita, al menos en el Centro de Atención al Usuario situado en las oficinas corporativas de la Concesionaria.

## **DEL MARCO JURÍDICO**

Los documentos que forman parte del Contrato de Concesión Internacional “Sistema Américo Vespucio Nor-Poniente Avda. El Salto-Ruta 78” son los que se señalan en el DS MOP N° 493 de 5 de marzo de 2002 y sus modificaciones posteriores y los que se indican a continuación:

- 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, Orgánica del MOP y el Decreto con Fuerza de Ley N° 206 de 1960, Ley de Caminos.
- D.S. MOP N° 900, de 1996, que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado del Decreto con Fuerza de Ley MOP N° 164, de 1991, Ley de Concesiones de Obras Públicas.
- Reglamento de la Ley de Concesiones de Obras Públicas, D.S. MOP N° 956 de 1997.
- Bases de Licitación de la Concesión Internacional “Sistema Américo Vespucio Nor-Poniente, Avda. El Salto-Ruta 78” y sus Circulares Aclaratorias emitidas por la DGOP.
- Manual de Carreteras de la Dirección de Vialidad.
- Oferta Técnica presentada por el consorcio adjudicatario de la Concesión.
- Oferta Económica presentada por el consorcio adjudicatario de la Concesión.
- Decreto Supremo N° 493 de 5 de marzo de 2002, publicado en el Diario Oficial el 23 de mayo de 2002, que adjudicó la Concesión.
- Convenios Complementarios, en caso de existir, y sus respectivos decretos aprobatorios.

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

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

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

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

### **1.3: DE LA CONCESIONARIA**

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

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

#### **1.4: DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN**

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

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

En los Anexos 2 y 3 se entrega la siguiente información de la obra:

- Ubicación.
- Comunas que atraviesa.
- Plano con su localización geográfica.
- Nombre de la Concesión.
- Descripción de sus principales obras y características físicas.

# **CAPÍTULO 2**

## **2.1: DERECHOS DEL USUARIO**

### **DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS**

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

### **DERECHO A SEGURIDAD VIAL**

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

De verse alteradas estas condiciones normales de servicio el usuario tiene derecho, tal y como se indica en el capítulo 2.7 del presente reglamento, a formular reclamos en el Libro de Reclamos y Sugerencias que al efecto dispone la Concesionaria en el Centro de Atención al Usuario ubicado en su edificio corporativo, cuya dirección se proporciona en el Anexo 1.

Sin perjuicio de lo anterior, en caso de congestión vehicular el usuario tiene derecho a que se le proporcione información oportuna al menos a través los pórticos y banderolas de mensajería variable que se encuentran instalados en la traza.

### **DERECHO A CALIDAD DE SERVICIO**

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

### **DERECHO A DESPLAZAMIENTO**

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

### **DERECHO A INFORMACIÓN**

El usuario tiene derecho a conocer la información general sobre los servicios que la Concesionaria otorga.

De igual forma, tiene derecho a recibir de parte de la Concesionaria información anticipada sobre cualquier circunstancia que altere el tránsito y los servicios, y conocer con la debida antelación el régimen tarifario aprobado y sus eventuales modificaciones.

Sin perjuicio de lo anterior, el usuario tiene derecho a solicitar información a través del Centro de Atención al Usuario y del Centro de Atención Telefónica.

### **DERECHO A TRATO CORTÉS**

El usuario tiene derecho a ser tratado por la Concesionaria con cortesía, corrección y diligencia en todas sus dependencias e instalaciones, como así mismo en la vía concesionada.

### **DERECHO A RESPUESTA**

El usuario tiene derecho a obtener respuesta de parte de la Concesionaria a sus consultas, preguntas o requerimientos según los procedimientos que se indican en el capítulo 2.7 del presente reglamento.

### **DERECHO A RECLAMO**

El usuario tiene derecho a interponer ante la Concesionaria las quejas, reclamos y denuncias, con motivo de situaciones que lo afecten en su calidad de tal, según los procedimientos que se indican en el capítulo 2.7 del presente reglamento.

En caso de respuesta insatisfactoria o silencio de la Concesionaria, el usuario tendrá derecho a queja, reclamo y denuncia ante la División de Explotación de la Coordinación de Administración de Contratos de Concesión del MOP, conforme a lo estipulado en el presente Reglamento de Servicio de la Obra.

### **DERECHO A SUGERENCIAS**

El usuario tiene derecho a formular las sugerencias que estime pertinentes, en términos respetuosos y fundados, que tiendan a mejorar la prestación del servicio que brinda la Concesionaria, según los procedimientos que se indican en el capítulo 2.7 del presente reglamento.

### **DERECHO A ASISTENCIA VIAL**

El usuario tiene derecho a solicitar los servicios de asistencia vial estipulados en el Contrato de Concesión, tales como asistencia a vehículos en detención forzosa, asistencia en accidentes en la vía, etc.. Estos servicios se prestarán cuando los incidentes tengan su origen dentro del Área de Concesión y de forma gratuita para el usuario, y en su prestación se seguirán los procedimientos estipulados en el Plan de Gestión de Incidentes con que cuenta la Concesionaria.

### **DERECHO A VÍA PREFERENTE**

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

### **DERECHO A INDEMNIZACIÓN POR DAÑOS A CONSECUENCIA DE HECHOS IMPUTABLES A LA CONCESIONARIA**

La Concesionaria es responsable de los daños que puedan sufrir los usuarios, a consecuencia de hechos imputables a ella, producto de señalización o elementos de seguridad vial defectuosos, mal estado de las vías expresas o ejecución en ellas de obras de construcción o mantención. En caso de ser procedente, el usuario podrá solicitar una indemnización, iniciando el proceso mediante la manifestación expresa de su fundamento en el Libro de Reclamos y Sugerencias de que dispone la Concesionaria, enviando una carta certificada o una notificación notarial.

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

## **2.2: OBLIGACIONES DEL USUARIO**

### **OBLIGACIÓN DE PAGO DE PEAJE**

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

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

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

### **OBLIGACIÓN DE PAGO DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS**

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

### **OBLIGACIÓN DE RESPETO DE 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 de Tránsito, la normativa de la Dirección de Vialidad del MOP, la normativa del MTT, y en especial las normas sobre pesos máximos por eje, las normas sobre transportes especiales, las normas sobre transporte de cargas peligrosas, las normas sobre dimensiones máximas de vehículos y la señalización caminera.

### **OBLIGACIÓN DE OBEDECER INSTRUCCIONES**

El usuario, durante la circulación por la obra concesionada, tiene la obligación de obedecer las instrucciones impartidas por Carabineros. Sin perjuicio de ello, el personal de la Concesionaria podrá efectuarle indicaciones acerca del buen uso de la infraestructura concesionada.

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

### **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 CONDUCCIÓN RESPONSABLE**

El usuario tiene la obligación de conducir su vehículo sin arriesgar su propia seguridad y la de los otros usuarios, respetando las normas de tránsito y la señalización fija, variable o móvil que la Concesionaria utilice para una adecuada gestión del tráfico.

## **OBLIGACIÓN DE PAGO DE DAÑOS AL CONCESIONARIO**

Sin perjuicio de las acciones procedentes ante los tribunales competentes de justicia, el usuario deberá pagar a la Concesionaria los daños que ocasione a la obra vial o sus instalaciones con motivo de hechos imputables al mal uso de la obra vial y sus servicios.

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

## **2.3: DE LA ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO**

### **CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO**

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

La dirección y número telefónico de los canales de atención al usuario se entregan en el Anexo 4 de este Reglamento de Servicio de la Obra, y también serán dados a conocer a través de anuncios y folletos ubicados en distintos puntos del Área de Concesión.

Las solicitudes telefónicas de asistencia vial se deben dirigir al Centro de Control de Tráfico, y las de información general al Centro de Atención Telefónica, sin perjuicio de que éste pueda derivar las llamadas de emergencia al Centro de Control de Tráfico.

### **PROCEDIMIENTOS PARA SOLICITAR INFORMACIÓN**

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

- Por escrito, despachando una carta certificada dirigida al Departamento de Relaciones Comerciales de la Concesionaria, debidamente firmada, o a través del Libro de Reclamos y Sugerencias con el que cuenta la Concesionaria.
- Personalmente, concurriendo al Centro de Atención al Usuario.
- Telefónicamente, comunicándose a través del Centro de Atención Telefónica de la Concesionaria, que funciona de forma permanente e ininterrumpida las 24 horas del día durante los 365 días del año.

### **INFORMACIÓN QUE PUEDE SOLICITAR EL USUARIO**

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

- Condiciones de tránsito en la ruta.
- Tarifas vigentes.
- Zonas en que se realizan trabajos y efecto sobre la circulación.
- Servicios que presta la Concesionaria a los usuarios.

- Localización de las oficinas de la Concesionaria.
- Forma en que se pueden realizar reclamos de atención, facturación y servicio en general o se pueden realizar sugerencias.
- Lugar en que se puede consultar el Reglamento de Servicio de la Obra o solicitar un ejemplar o extracto del mismo.

## **INFORMACIÓN QUE PUEDE SOLICITAR EL CLIENTE**

Adicionalmente a lo anterior, el cliente puede solicitar al Centro de Atención al Usuario la siguiente información relativa a su contrato:

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

## **PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA ANTE INCIDENTES OCURRIDOS EN LAS VÍAS EXPRESAS**

Para solicitar asistencia ante un incidente en las vías expresas los usuarios deben dirigirse al Centro de Control de Tráfico, pudiendo hacerlo en forma personal, telefónicamente o por el sistema de citófonos de las vías expresas, para lo cual deben proceder de la siguiente forma:

- Personalmente: en días y horas laborables, concurriendo al Centro de Atención al Usuario; y excepcionalmente, en horas no laborables, concurriendo al Centro de Control de Tráfico. La ubicación de ambos Centros se indica en el Anexo 4.
- Telefónicamente: comunicándose al número telefónico del Centro de Control de Tráfico de la Concesionaria, que llevan rotulados todos los vehículos de pista de la Concesionaria. Dicho número telefónico se indica en el Anexo 4.
- Empleando un citófono: comunicándose con el Centro de Control de Tráfico a través de los citófonos de emergencia situados en los postes SOS de las vías expresas.

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

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

- Sector de ocurrencia del incidente, indicando una referencia física fácilmente identificable para que a través de las cámaras de CCTV el Centro de Control localice al usuario que solicita asistencia.
- Tipo de incidente.
- Información que permita cuantificar, con una cabal fiabilidad, los medios humanos y materiales necesarios para gestionar el incidente (número de heridos, número de vehículos afectados, etc.).

La ubicación y teléfono del Centro de Control de Tráfico está indicado en el Anexo 4 del presente reglamento.

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

Para estos casos la Concesionaria ha desarrollado un Plan de Gestión de Incidentes en el cual se establecen las acciones a seguir bajo la coordinación de Carabineros.

## **SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS**

Se entiende por Servicios Especiales Obligatorios todos aquellos servicios que están comprendidos en el objeto específico de la Concesión y que son imprescindibles, por lo que por su esencia son gratuitos. Están especificados en el artículo 2.3.3 de las BALI, y corresponden a servicios de control y gestión de tráfico, área de atención de emergencias, citófonos de emergencia, señalización variable, cámaras de vídeo y sala de control de tráfico.

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

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

- Servicio de información en las vías expresas.

- Servicio de grúa o similar, para el traslado de los vehículos inmovilizados ubicados en las vías expresas, cuya remoción no requiera la autorización de Carabineros, trasladándolo hasta alguna de las áreas dispuestas al efecto.
- Sistema de atención telefónica para que los usuarios soliciten auxilio a través del Centro de Control de Tráfico en caso de incidente en las vías expresas.
- Sistema de postes SOS emplazados en la ruta para que el usuario pueda pedir auxilio en caso de incidente en las vías expresas.
- Instalación de dispositivos de emergencia y reordenamiento del tránsito en caso de incidente en las vías expresas.
- Control del tránsito e instalación de señalización en obras de mantenimiento, en cumplimiento con la normativa vigente al respecto.
- Aseo periódico y retiro oportuno de los objetos que puedan afectar la seguridad del tráfico en las vías expresas.

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

- Primeros auxilios a personas accidentadas.
- Mantención expedita del tráfico.
- Transporte de lesionados.
- Servicio de grúa o similar, para la remoción de los vehículos involucrados en un accidente dentro del Área de Concesión, trasladándolos hasta alguna de las áreas dispuestas al efecto.

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

## **SERVICIOS COMPLEMENTARIOS**

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

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

- Servicio de mecánica ligera.
- Servicio de remolque no previsto dentro de los Servicios Especiales Obligatorios.
- Otros Servicios Complementarios aprobados por el MOP.

## **2.4: DE LA CIRCULACIÓN DE VEHÍCULOS**

### **VEHICULOS AUTORIZADOS PARA CIRCULAR**

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

### **VEHICULOS QUE, PARA CIRCULAR, REQUIEREN AUTORIZACION PREVIA**

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

- Vehículos con sobrepeso.
- Vehículos con sobredimensión..
- Vehículos de transporte especial de sustancias peligrosas.

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

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

### **PROHIBICIÓN DE CIRCULAR**

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

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

- Animales, ya sean sueltos, en grupo o cabalgadura.
- Vehículos de tracción animal o humana.
- Vehículos con carga mal estibada.

- Vehículos que constituyan un riesgo potencial a la seguridad de los usuarios.
- Vehículos que sean remolcados con medios defectuosos como cadenas, cordeles o barras de arrastre antirreglamentarios.
- Vehículos que no estén provistos de un medio de pago debidamente habilitado.
- Vehículos que transiten a una velocidad no autorizada por la normativa vigente.

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

### **NORMAS APLICABLES A LA CIRCULACIÓN**

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

- Ley N° 18.290 de 1984, Ley de Tránsito, otros cuerpos legales complementarios y las modificaciones a todos ellos.
- Normas de la Dirección de Vialidad emitidas en conformidad al D.F.L. MOP N° 850 de 1997, que fijó el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 15.840 de 1964, Orgánica del Ministerio de Obras Públicas y del D.F.L. MOP N° 206 de 1960, y sus modificaciones posteriores.
- DS MOP N° 900 de 1996, que fijó el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado del D.F.L. MOP N° 104 de 1991, Ley de Concesiones de Obras Públicas, y sus modificaciones posteriores.

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

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

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

## **RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS**

Los usuarios son responsables de los vehículos que conducen y de sus cargas que transportan, por lo que responderán por los daños y perjuicios de todo tipo que pudieren producir a la obra vial y/o sus instalaciones anexas ubicadas dentro del Área de Concesión, así como por las acciones dolosas de las que sean responsables.

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

## **2.5: SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS**

La Concesionaria presta los Servicios Especiales Obligatorios establecidos en el numeral 2.3.3 de las Bases de Licitación. Estos servicios son los siguientes:

- Área de Atención de Emergencias, situado en el edificio corporativo de la Concesionaria, con zonas de estacionamiento para los vehículos del personal y los vehículos de asistencia vehicular y de personas (unidad de rescate, ambulancia y grúa), en cumplimiento con las Bases de Licitación.
- Sistema de citófonos de emergencia, visiblemente destacados e identificados.
- Sistema de señalización variable.
- Cámaras de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV) que cubren toda la traza.
- Sala de Control de Tráfico.

La unidad de rescate está montada sobre un vehículo con una capacidad de carga mínima de 3.5 toneladas y equipada con a lo menos los siguientes elementos:

- Abridor de puertas hidráulico.
- Accesorio – Cadena con muelas.
- Accesorio – Corta pedales Hidráulico.
- Alarma personal CO.
- Alarma personal O2.
- Alicata cortante.
- Alicata universal.
- Analizador de gases (LEL; O2; CO; H2S).
- Bomba hidráulica manual.
- Botas de trabajo.
- Botiquín primeros auxilios DIN 14143.
- Carretes eléctricos de 25 y 50 m.
- Carretes de mangueras hidráulicas.
- Chicharra con extensor y juegos completo de dados.
- Chuzo.
- Cizalla Hidráulica.
- Combos de 5 y 25 lbs.
- Compresor hidráulico de 220 V.
- Cordin de 6mm. de 100 m de longitud.
- Cuñas para neumáticos.
- Caja de Herramientas (destornilladores, caimán, llaves francesas de 15" y 18"...).

- Diablo.
- Equipo Base UHF completo.
- Equipo Oxicorte.
- Equipos de respiración autónomos.
- Escala de aluminio 3.5 m.
- Estrobos.
- Extintores de CO2.
- Generador portátil de 5 Kva.
- Guante para Electricidad (20000 Volts) y guantes de cuero.
- Herramientas para incidentes eléctricos DIN 14885.
- Horqueta.
- Juego Llaves de punta
- Juego de mangueras hidráulicas.
- Linterna frontal y linternas recargables.
- Mandíbula Hidráulica, más dos puntas intercambiables.
- Martillo percutor neumático.
- Monitor con visor remoto de fibra óptica.
- Motoamoladora.
- Motohuinche.
- Motosierra.
- Napoleón.
- Palas.
- Percutor para parabrisas.
- Pértiga de fibra de vidrio.
- Porto Power
- Ram Hidráulico
- Reflectores Halogenados de 500 y 1000 W.

El camión grúa tiene las siguientes características mínimas:

- Huinche de 3500 kg en primera vuelta.
- Pluma con capacidad de 7200 kg (retraída) y de 1500 (extendida)
- Wheel lift para 4000 kg.

La ambulancia está montada sobre un vehículo (furgón) con capacidad de carga mínima de 1300 kg y cuenta con el siguiente equipamiento:

- Bolsa de Resucitación manual AMBU (adulto y pediátrico).
- Cánulas Orofaringueas (adulto y pediátrico).
- Collares Cervicales (adulto y pediátrico).
- Esfigmomanómetro.
- Frazadas térmicas.
- Inmovilizador de cabeza.
- Juego de Férulas.

- Linterna.
- Maletín de Insumos.
- Máquina de aspiración fija.
- Camilla portátil con almohada.
- Mascarillas de oxígeno (adulto y pediátrico).
- Oxígeno portátil.
- Tabla de registro.
- Tabla espinal adulto.
- Tabla espinal niño o mediana.
- Tabla de extricación.
- Velcros y correas.

La Concesionaria informa periódicamente al Inspector Fiscal sobre el funcionamiento de este tipo de servicios al usuario.

Estos servicios estarán disponibles las 24 horas del día todos los días del año.

## **2.6: MEDIDAS DE SEGURIDAD PREVENTIVAS**

### **PROHIBICIÓN DE DETENCIÓN EN LA CALZADA**

Está prohibida la detención de vehículos en las vías expresas, salvo en caso de situaciones de detención forzosa por causas ajenas a la voluntad del conductor.

En el caso de que el usuario necesite solicitar asistencia al Centro de Control de Tráfico por medio de los citófonos de emergencia, deberá detenerse exclusivamente en las dársenas que al efecto existen en los puntos donde se encuentran dichos citófonos.

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

### **DETENCIÓN FORZOSA POR FALLA MECÁNICA**

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

- Señalizar la inmovilización con las luces de emergencia y la colocación de triángulos de emergencia.
- Si el vehículo, a pesar de la falla mecánica, todavía es capaz de desplazarse por sus propios medios, intentar conducir el vehículo fuera de las vías expresas saliendo por la salida más próxima.
- En caso de que el vehículo quede completamente inmovilizado, salir del mismo y situarse tras las defensas.
- Solicitar asistencia al Centro de Control de Tráfico de la Concesionaria a través de los medios dispuestos al efecto.

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

Los vehículos accidentados que derramen cargas sobre la vía quedan sujetos a las instrucciones que den Carabineros, Bomberos o, en su ausencia, la Concesionaria.

## **DETENCIÓN FORZOSA POR PARALIZACIÓN DEL TRÁNSITO**

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

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

## **PROHIBICIÓN DE ESTACIONAMIENTO**

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

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

## **CUMPLIMIENTO DE NORMAS DE CIRCULACIÓN PEATONAL**

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

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

## **PROHIBICIÓN DE CARGA, DESCARGA Y TRANSFERENCIA DE CARGA**

Los usuarios, salvo en casos de fuerza mayor como accidentes o caídas de cargas, tienen prohibición de cargar, descargar y transferir cargas en el Área de Concesión, excepto en los lugares especialmente habilitados para ello.

## **PUBLICIDAD EN LA VÍA**

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

## **MEDIDAS DE SEGURIDAD VIAL DURANTE LOS TRABAJOS**

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

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

En el área en que se ejecutan los trabajos, la Concesionaria coloca la señalización transitoria para el desvío o encauzamiento del tránsito de acuerdo al Manual de Señalización de Tránsito para Trabajos en la Vía (Decreto 90), tales como conos reflectantes, balizas luminosas u otros que cumplan similar función, elementos que se mantendrán en adecuadas condiciones de servicio.

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

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

## **2.7: DE LOS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DE SU PROCEDIMIENTO**

### **DE LOS LIBROS DE RECLAMOS**

De acuerdo a lo especificado en las Bases de Licitación, se mantendrá un Libro de Reclamos y Sugerencias aprobado por el Inspector Fiscal, a disposición de los usuarios, en el Centro de Atención al Usuario ubicado en el edificio corporativo de la Concesionaria,.

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

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

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

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

### **PLAZOS PARA RESPONDER RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

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

### **QUEJAS DEL USUARIO ANTE EL MOP**

En el evento de que la Concesionaria no responda al reclamo dentro del plazo señalado precedentemente o el usuario estime que la respuesta dada es insatisfactoria, el usuario puede deducir queja ante la Coordinación de Administración de Contratos de Concesión de la División de Explotación del MOP , indicando el número de formulario, fecha y lugar donde estampó el reclamo.

# **CAPÍTULO 3**

### **3.1: DERECHOS DE LA CONCESIONARIA**

#### **DERECHO A COBRAR PEAJE O TARIFA**

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

#### **DERECHO A COBRAR POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS**

En ningún caso el usuario estará obligado al uso y pago de de Servicios Complementarios que no estuvieran expresamente estipulados en el contrato de servicios suscrito entre el usuario y la Concesionaria.

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

#### **DERECHO DE EXPLOTACIÓN Y DE ADMINISTRACIÓN DE LA OBRA VIAL**

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

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

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

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

La Concesionaria tiene derecho a que los usuarios que causen daños o deterioro a la obra vial o a sus instalaciones paguen las indemnizaciones correspondientes, de acuerdo a la legislación vigente. Para ello deberá presentar un informe a la Inspección Fiscal de lo sucedido, mencionando responsabilidades, deterioros efectuados, reparaciones y costo de las reparaciones efectuadas.

Habiendo sido aprobado el informe por la Inspección Fiscal, la Concesionaria procederá a solicitar el cobro al usuario. En caso de negarse a pagar, la Concesionaria tendrá derecho a ejercer todas las acciones legales que procedan.

#### **DERECHO A ALTERAR TEMPORALMENTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

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

#### **DERECHO A COBRAR PREJUDICIAL O JUDICIALMENTE EL PAGO DE LA TARIFA O PEAJE**

La Concesionaria tiene derecho a cobrar prejudicial o judicialmente el pago de su tarifa o peaje y las indemnizaciones y reajustes que procedan de acuerdo a la ley, cuando el usuario no haya cumplido con esta obligación.

### **3.2: OBLIGACIONES DE LA CONCESIONARIA**

#### **OBLIGACIÓN DE PRESTAR LOS SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS**

La Concesionaria está obligada a prestar los Servicios Especiales Obligatorios, estipulados en el Contrato de Concesión, los cuales debe otorgar en condiciones de absoluta normalidad, en forma continua, e indiscriminadamente respecto de todo usuario que haga uso de las vías expresas.

#### **OBLIGACIÓN DE VELAR POR LA SEGURIDAD DE LOS USUARIOS**

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

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

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

La Concesionaria dispone de al menos un móvil de patrullaje y sistemas de gestión de tráfico en los términos establecidos en el numeral 2.4.4 de las Bases de Licitación. El esquema de funcionamiento es el siguiente:

- La labor activa de vigilancia para detectar emergencias en las vías expresas o daños en la infraestructura se efectúa mediante salidas de patrullaje, que están ordenadas y coordinadas de manera que en todo momento haya móviles activos. Estas salidas son independientes de la atención de emergencias solicitadas por los usuarios mediante llamadas al Centro de Control de Tráfico. También se vigilan las vías expresas desde el Centro de Control de Tráfico a través de un CCTV que cubre toda la obra vial.
- A lo anterior se agrega la cooperación activa de los vehículos del área de mantenimiento, que rutinariamente están trabajando en la ruta.
- La labor pasiva de vigilancia y detección se realiza a través de postes SOS que administra el Centro de Control de Tráfico, el cual está a cargo de la recepción de las llamadas de usuarios que requieran de ayuda o deseen informar a su vez de emergencias en la ruta.

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

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

En el Anexo 9 se indica la documentación que puede consultar el usuario al respecto.

La Concesionaria actúa con la menor demora posible ante incidentes, ya sean producto de caso fortuito o fuerza mayor, accidentes, incendios o cualquier otra situación que lo amerite. El tiempo máximo estipulado por las Bases de Licitación para ello es de 12 minutos desde que se detecta un incidente, hasta la llegada al lugar.

## **OBLIGACIÓN DE MANTENER LOS NIVELES DE SERVICIO OFRECIDOS**

La Concesionaria tiene la obligación de mantener el nivel de servicio estipulado en el Contrato de Concesión debiendo mantener en todo momento una circulación expedita en la ruta, según prescribe el numeral 2.4.5.1 de las Bases de Licitación.

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

Los usuarios serán debidamente informados de las alteraciones en el nivel de servicio a través de los medios con los que cuenta la Concesionaria, en los términos establecidos en los numerales 2.4.5.2 y 2.4.5.3 de las Bases de Licitación.

## **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 ubicado en las oficinas del edificio corporativo de la Concesionaria, cuya dirección se indica en el Anexo 1.

## **OBLIGACIÓN DE DAR UN TRATO DEFERENTE AL USUARIO**

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

## **OBLIGACIÓN DE DAR ASISTENCIA CAMINERA AL USUARIO**

La Concesionaria está obligada a dar asistencia caminera al usuario en los términos estipulados en el ámbito de aplicación del presente Reglamento de Servicio de la Obra, conforme al Contrato de Concesión, especialmente en caso de accidentes en la vía, vehículos con problemas mecánicos y requerimientos de asistencia formulados en el Centro de Control de Tráfico.

## **OBLIGACIÓN DE PUBLICITAR LAS TARIFAS**

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

Los cambios en la estructura tarifaria deben ser publicitados por la Concesionaria a través de avisos de comunicación masiva y en letreros dirigidos a los usuarios, a lo menos 15 días antes de su aplicación, según lo establecido en el numeral 1.14.4.3 y 1.14.4.4 de las Bases de Licitación.

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

La Concesionaria está obligada a recibir, registrar, tramitar y contestar, según corresponda, los reclamos y sugerencias realizados por los usuarios a través del Libro de Reclamos y Sugerencias con que cuenta y según lo establecido en el punto 2.7 del presente reglamento.

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

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

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

## **OBLIGACIÓN DE RESTITUCIÓN DE LA CIRCULACIÓN VIAL**

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

La Concesionaria procurará que, durante estas interrupciones, haya al menos dos pistas que estén totalmente expeditas en cada una de las vías expresas.

La Concesionaria está obligada a mantener el tránsito donde se efectúen obras de conservación, según el numeral 2.4.5.2 de las Bases de Licitación, tomando las precauciones para proteger los trabajos, así como la seguridad en el tránsito.

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

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

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

## **OBLIGACIÓN DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACION**

La Concesionaria debe mantener en buen estado todos los elementos de la concesión, sean viales, estructuras, instalaciones, obras anexas y sistemas.

El mantenimiento y conservación de la obra vial en concesión se ejecuta de acuerdo al Programa de Conservación establecido en el numeral 2.4.3.1 de las Bases de Licitación y a cada Plan de Trabajo Anual establecido en el numeral 2.4.8 de las citadas Bases.

Las reparaciones mayores, establecidas en el numeral 2.4.3.11 de las Bases de Licitación, también están incluidas en el Programa de Conservación del párrafo anterior.

## **DAÑOS A TERCEROS**

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

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

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

## **CUMPLIMIENTO DE LAS INSTRUCCIONES DE LA INSPECCION FISCAL**

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

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

## **OBLIGACIÓN DE CUMPLIR CON LAS NORMAS DE DERECHO LABORAL**

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

La Concesionaria da cumplimiento al DFL N° 1, cuya modificación del 24 de enero de 1994 fijó el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado del Código del Trabajo, y todas sus modificaciones posteriores, además de los demás cuerpos legales vigentes en la materia.

### **3.3: ORGANIZACIÓN DE LA CONCESIONARIA**

#### **ORGANIZACIÓN**

La Concesionaria dispone de una estructura organizacional que permite dar respuesta eficiente y oportuna a todos los requerimientos de los usuarios, de la autoridad y del servicio que presta.

En el Anexo 5 se detalla la organización general de la Concesionaria, con los nombres de los responsables de cada área funcional.

En el Anexo 5 también se incluye la estructura organizacional detallada para la aplicación de procedimientos para la gestión de incidentes.

Cualquier modificación de estos antecedentes será comunicada oportunamente al MOP.

### **3.4: DEL PAGO DEL PEAJE**

#### **MONEDA DE PAGO**

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

#### **CONVENIO POR PAGO DE PEAJES**

La Concesionaria puede establecer estructuras tarifarias especiales como, entre otros, convenios de prepago o por volumen, cuyos términos y condiciones estarán disponibles para los usuarios que lo requieran en las oficinas de la Concesionaria o en otros medios que al efecto disponga ésta, según lo prescribe el numeral 1.14.8 de las Bases de Licitación.

#### **VEHÍCULOS QUE PAGAN PEAJE**

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

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

#### **INFRACTORES AL PAGO DE LA TARIFA**

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

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

#### **FUNCIONAMIENTO DE LOS PUNTOS DE COBRO**

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

#### **ADMINISTRACIÓN DE LOS PUNTOS DE COBRO**

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

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

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

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

### **ACTIVIDADES ORDINARIAS**

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

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

### **ACTIVIDADES EXTRAORDINARIAS**

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

Estas situaciones especiales son:

a) Incumplimiento de pago de la tarifa

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

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

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

b) Interrupción parcial o total de la energía eléctrica

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

c) Modificación de tarifas de peaje

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

## **SISTEMAS DE COBRO**

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

### **3.5: DEL TRÁNSITO**

#### **INTERRUPCIÓN TOTAL O PARCIAL DEL TRÁNSITO**

La Concesionaria debe mantener ininterrumpidamente en las vías que forman parte del Área de Concesión la debida fluidez del tránsito, de acuerdo a los estándares fijados en el Contrato de Concesión.

No obstante, puede disponer la interrupción temporal en forma parcial o total de la circulación en la obra vial 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 de ello.

En todos los casos anteriormente señalados, la Concesionaria podrá poner en conocimiento de los usuarios la interrupción de la circulación mediante la colocación de señales que adviertan tal circunstancia, activando los procedimientos previstos para estos casos en el Plan de Gestión de Incidentes.

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

#### **MANTENIMIENTO DEL TRÁNSITO DURANTE LA EJECUCIÓN DE OBRAS**

La Concesionaria mantiene el tránsito en aquellos tramos de la ruta donde se efectúan obras de construcción o conservación, tomando las precauciones para proteger los trabajos así como la seguridad en el tránsito, según lo establecido en el numeral 2.4.5.3 de las Bases de Licitación.

Con el objeto de mantener el tránsito en condiciones de seguridad, la Concesionaria establece los desvíos necesarios, aprobados por el Inspector Fiscal, mientras duran los trabajos. Dichos desvíos cumplirán lo dispuesto en el Manual de Señalización para Trabajos en la Vía (Decreto 90).

### **3.6: 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 son ejercidos por Carabineros, quienes son la autoridad pública competente para ello.

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

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

Ante la situación en que un usuario produzca daño a la obra vial, la Concesionaria queda facultada a realizar la denuncia a Carabineros, debiendo comunicar el hecho al MOP.

La Concesionaria puede solicitar directamente al usuario el pago de los daños ocasionados sin perjuicio de interponer la reclamación ante los tribunales competentes.

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

#### **PROCEDIMIENTOS ANTE INCIDENTES**

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

La Concesionaria ha desarrollado un Plan de Gestión de Incidentes, que abarca la atención de contingencias en la vía, que cuenta con procedimientos claros y específicos para actuar en cada tipo de incidente. Éstos tienen por finalidad brindar una respuesta en el tiempo mínimo, asegurando primeros auxilios,

asistencia mecánica y la coordinación y concurrencia de Carabineros, Servicios de Salud y Bomberos si fuese necesario.

El procedimiento de asistencia a víctimas de incidentes en las vías expresas considera las siguientes etapas:

- Comunicación, en caso de que el incidente no haya sido detectado desde el Centro de Control de Tráfico, para dar aviso oportuno de que se ha producido un incidente. Se utilizan elementos tales como teléfonos, citófonos de emergencia, etc..
- Desplazamiento oportuno al sitio del suceso. Éste se realiza a través de medios de movilización que permiten llegar en forma rápida y eficaz al lugar del accidente para adoptar las medidas de seguridad inmediatas en lo referente al tránsito, de modo que se permita el acceso de los vehículos de asistencia y, en su caso, de rescate de los accidentados.
- En ausencia de los Servicios de Salud, la Concesionaria se limitará a prestar los primeros auxilios y a coordinar el posible traslado, en vehículos habilitados para ello, de las personas accidentadas hasta el centro asistencial más próximo, dando aviso a éste para la recepción de los accidentados.
- Una vez que lleguen al lugar de los hechos Carabineros, Bomberos, Servicios de Salud u otros servicios de emergencia, el equipo de vigilancia de la Concesionaria sólo se limita a colaborar con estos servicios en dicho lugar, poniendo a disposición de éstos los equipos de que se dispone.
- La responsabilidad de la Concesionaria queda restringida al cumplimiento de las obligaciones señaladas.
- La coordinación general está a cargo del Centro de Control de Tráfico, que coordinará las acciones y recursos necesarios para atender el incidente de acuerdo a las Bases de Licitación.

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

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

Hay una ambulancia permanentemente dispuesta en el Área de Atención de Emergencias de la Concesionaria, situado en su edificio corporativo, sin perjuicio de que además de ésta haya otras ambulancias que brinden servicio en las vías expresas.

El personal de la ambulancia de la Concesionaria debe tener en todo momento una conducta cortés, buena presentación personal y demostrar eficiencia en el ejercicio de sus labores.

La Concesionaria, a través de una orden transmitida por el Centro de Control de Tráfico, instruirá al operador de la ambulancia para dirigirse al lugar requerido por algún incidente con daños personales. En el lugar del incidente se pondrá a las órdenes de Carabineros, Bomberos o Servicios de Salud, 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, se dirigirá al punto más cercano de atención médica adecuado a la naturaleza de sus lesiones y conforme a las disponibilidades de los establecimientos hospitalarios o centros de salud del sector, salvo que la autoridad de salud competente solicite un traslado a un centro médico distinto, dentro de la Región Metropolitana. El personal de la ambulancia coordinará paralelamente la atención del accidentado de acuerdo a la naturaleza de las lesiones.

Además de lo anterior, la Concesionaria mantiene un sistema de asistencia con el que se presta asistencia caminera a los usuarios. Este sistema dispone de vehículos acondicionados para el efecto, que concurren por encargo de la Concesionaria y prestan un servicio gratuito dentro de los límites del Área de Concesión.

## **PLAN DE GESTIÓN DE INCIDENTES**

La Concesionaria ha desarrollado un Plan de Gestión de Incidentes que abarca la atención de contingencias en la vía. Éste contiene básicamente los procedimientos para diferentes tipos de incidentes, tales como accidentes de tránsito, catástrofes naturales, corte de suministro eléctrico, incendios, explosiones, etc. Sin perjuicio de lo anterior, este Plan incluirá aquellos eventos especiales que defina el MOP.

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

Sin perjuicio de lo anterior, la Concesionaria dispone, para aquellos casos que califique de excepción, de un Comité de Contingencias cuya composición dependerá de las características del incidente. El objeto de dicho Comité es el de reforzar las medidas establecidas en el Plan de Gestión de Incidentes mencionado en el párrafo anterior.

### **3.7: DE LA SEGURIDAD VIAL**

#### **PROHIBICIÓN DE ANIMALES SUELTOS**

La Concesionaria efectúa las labores de mantenimiento necesarias para que las vallas peatonales que restringen el acceso a las vías expresas se encuentren en buen estado, con el objeto de evitar que ingresen animales sueltos. En caso de que ingresen se procederá a capturarlos, retirarlos del Área de Concesión y trasladarlos a algún lugar destinado al efecto. Sin perjuicio de lo anterior, la Concesionaria podrá realizar las demandas que procedan a los dueños de dichos animales.

#### **PROHIBICIÓN DE ACTIVIDADES AJENAS AL OBJETO DE LA OBRA VIAL**

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

#### **TRANSPORTE DE SUSTANCIAS PELIGROSAS**

No se permite el paso de vehículos de cargas peligrosas por la obra vial, salvo casos especialmente autorizados por la Dirección de Vialidad y previamente informando de ello a la Concesionaria.

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

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

Los permisos son extendidos y autorizados por:

1. Superintendencia de Electricidad y Combustibles, en el caso de combustibles.
2. Guarniciones Militares correspondientes, en el caso de explosivos.

3. Para otro tipo de carga de esta índole, por la normativa del DS 298 de fecha 11 de febrero de 1995 del MTT.
4. Comisión Chilena de Energía Nuclear, en el caso de cargas radiactivas.
5. Dirección de Vialidad.

La Concesionaria actuará de acuerdo a su Plan de Gestión de Incidentes y su Plan de Prevención de Riesgos en etapa de Explotación ante el conocimiento del transporte de sustancias peligrosas.

## **SEÑALIZACIÓN**

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

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

La Concesionaria debe cumplir en estas materias la reglamentación vigente del MOP y del MTT.

La Concesionaria debe tomar las medidas destinadas a controlar y a orientar el tránsito, así como proteger los usuarios de la obra vial, mediante la mantención de la señalización de la misma. La metodología de trabajo es la indicada en el Programa de Conservación con el que cuenta la Concesionaria.

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

- Se deben mantener las condiciones de refracción de luz, color y diseño según el proyecto aprobado.
- Las señales se deben mantener limpias, visibles y legibles.
- No se permiten señales con procesos de oxidación que afecten las características estructurales de la misma.
- No se aceptan señales que hayan sufrido maltrato intencional, desgaste por fricción o impacto producto de choques.

## **DESPEJE Y LIMPIEZA DEL ÁREA DE TRABAJOS**

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

## **PATRULLAJE**

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

Las unidades de patrullaje están destinadas a realizar labores de vigilancia y alerta en las vías expresas, y además deben prestar la asistencia vial inicial a los usuarios que así lo requieran.

### **3.8: DEL CENTRO DE CONTROL DE TRÁFICO**

#### **CENTRO DE CONTROL DE TRÁFICO**

La Concesionaria dispone y mantiene permanentemente operativo un Centro de Control de Tráfico situado en sus oficinas del edificio corporativo, que está conformado por una infraestructura especialmente habilitada al efecto, con personal idóneo y medios técnicos adecuados para cumplir con el objeto del mismo, que es gestionar el tráfico y coordinar la asistencia al usuario que lo necesite, todo ello dentro de las vías expresas.

El personal y la estructura organizacional con que cuenta la Concesionaria para la aplicación de procedimientos para la gestión de incidentes se incluye en el Anexo 5 del presente reglamento.

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

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

El Centro de Control de Tráfico es el encargado de la gestión del tráfico, para lo cual cuenta con el personal y equipamiento necesario para hacer frente a los distintos escenarios del tránsito que se generen durante la etapa de explotación de la obra vial.

En el Anexo 10 se indica el equipamiento con el que cuenta el Centro de Control de Tráfico para la atención de incidentes.

### **3.9: DE LA INFORMACIÓN AL MOP**

#### **UNIDAD DE CONTROL DEL MOP**

La Concesionaria debe poner a disposición permanente del Inspector Fiscal una oficina habilitada con todos los elementos que resultan necesarios para el desarrollo de su trabajo (teléfono, servicio de fax, escritorios, archivos, útiles...). Sólo tienen derecho a acceso a dicha oficina las personas que cuenten con la autorización del Inspector Fiscal.

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

#### **INFORMES**

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

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

#### **PROGRAMA DE TRABAJO ANUAL**

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

#### **ACCESIBILIDAD A INFORMACION DISPONIBLE**

La Concesionaria mantiene, permanentemente actualizada y a disposición de la Inspección Fiscal, toda la información solicitada en los informes al MOP. De igual forma debe facilitar el acceso a los datos de conteo de tránsito.

Así mismo, la Concesionaria provee archivos con información de operación de la Concesión en los formatos predefinidos por el MOP. Esta información puede ser transmitida por una red electrónica de datos, en cuyo caso la Concesionaria debe permitir la conexión de equipos o redes de comunicación del MOP a los equipos y/o sistemas de registro y control de la Concesionaria.

### **ACCESO A MATERIAL DE ENSAYOS Y CALIDAD**

La Concesionaria debe entregar, a requerimiento de la Inspección Fiscal, los ensayos y certificados de calidad de los materiales, repuestos y elementos de recambio que sea necesario incorporar a los equipos e instalaciones con motivo de la mantención, conservación y operación de la obra vial.

### **3.10: RESPONSABILIDAD DE LA CONCESIONARIA Y SEGUROS**

#### **RESPONSABILIDAD DE LA CONCESIONARIA**

La Concesionaria asume plena responsabilidad por el cuidado de la obra vial durante todo el período de la Concesión, a fin de mantener las condiciones de la obra vial y el nivel de servicio exigido en el Contrato de Concesión.

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

#### **SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS A TERCEROS**

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

#### **SEGUROS POR DAÑOS POR CAUSA DE CATÁSTROFE**

La Concesionaria mantiene durante todo el período de Concesión una Póliza de Seguro por Catástrofe en la forma, cobertura y términos establecidos en el numeral 1.8.16 de las Bases de Licitación.

#### **RESPONSABILIDAD DE PRESERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE**

La Concesionaria, de acuerdo al Contrato de Concesión, adopta todas las medidas necesarias para preservar el medio ambiente en el Área de Concesión de acuerdo a la legislación vigente y a los planes que para dicho efecto haya desarrollado.

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

El Área de Concesión se debe encontrar permanentemente libre de escombros, basura y desperdicios de cualquier naturaleza.

La Concesionaria, los usuarios y terceros no deben arrojar ni depositar residuos en el Área de Concesión, salvo en los lugares expresamente autorizados para ello.

### **3.11: ESTÁNDARES DE SERVICIO Y SU MANTENIMIENTO**

#### **MANTENCIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE SERVICIO**

La Concesionaria debe mantener en todo momento los niveles de servicio exigido en el Contrato de Concesión, que se indican en el Anexo 6.

La Concesionaria, de acuerdo al Contrato de Concesión, debe mantener los estándares de servicio exigidos, para lo cual realiza las siguientes labores:

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

Todo lo anterior debe respetar el Programa de Conservación de la obra vial y los requisitos mínimos exigidos en el Contrato de Concesión y las Bases de Licitación.

### **3.12: REGLAMENTO INTERNO DE ORDEN, HIGIENE Y SEGURIDAD**

La Concesionaria dispone de un Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad en el Trabajo, en acuerdo con la Ley 16.744 del 23 de enero de 1968, Ley de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, el cual se encuentra ubicado en el lugar que indique el Centro de Atención al Usuario. Dicho reglamento complementa lo estipulado en el presente documento respecto de higiene y seguridad en el trabajo y básicamente debe:

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

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

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

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

### **3.13: DE LAS ÁREAS VERDES Y EL MEDIO AMBIENTE**

#### **CONSERVACIÓN DE LAS ÁREAS VERDES**

El Concesionario conserva todas las áreas verdes que se encuentran dentro del Área de Concesión en la etapa de explotación, de acuerdo con el numeral 2.4.3.6 y 2.4.9.3 de las BALI, y entrega periódicamente los informes ambientales que exigen las BALI en su numeral 2.4.9.6.

Dentro de las funciones de conservación están consideradas las siguientes actividades: poda de árboles, desmalezamiento, corte, riego, replantación de especies deterioradas y todas las actividades de conservación que en su caso tengan relación con las áreas verdes, zonas de juegos, obras artísticas construidas por el MOP, iluminación, ornato, etc. que se encuentren dentro del Área de Concesión.

Las periodicidades con las que la Concesionaria realiza estas labores de conservación de áreas verdes están estipuladas en el Programa de Conservación con el que cuenta la Concesionaria.

#### **PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL EN ETAPA DE EXPLOTACIÓN**

El PGA cumple con los siguientes objetivos:

- Permitir la revisión permanente y periódica de los efectos de la obra vial sobre el medio ambiente y de la efectividad de las medidas de manejo ambiental que tome la Concesionaria.
- Dar cumplimiento a las exigencias contenidas en el Estudio de Impacto Ambiental.
- Identificar los efectos o impactos sobre el medio ambiente que no hayan sido previstos y proponer medidas de mitigación, compensación y/o reparación, según corresponda.
- Identificar los compromisos ambientales adquiridos, la forma de aplicación de éstas y la identificación del o los profesionales que participan en la aplicación del PGA.

El PGA contiene y desarrolla los siguientes tópicos:

- Identificación y descripción de los objetivos del plan.
- Identificación y descripción de las medidas a implementar para dar cumplimiento a las exigencias definidas en las BALI, incluyendo los componentes ambientales y sus medidas de mitigación, en referencia a lo establecido en su artículo 2.4.9.
- Definición de las acciones o actividades a corto, mediano y largo plazo que se implementan durante la etapa de explotación.

- Identificación y perfil profesional del o los especialistas ambientales encargados de implementar el PGA, señalando funciones y responsabilidades.

El PGA, tal y como indica el Anexo 9 del presente reglamento, está a disposición de los usuarios como documento de consulta en las oficinas de la Concesionaria.

# **CAPÍTULO 4**

## **4.1: DE LA INSPECCIÓN FISCAL DE LA EXPLOTACIÓN**

### **INSPECTOR FISCAL**

El DGOP designó un Inspector Fiscal para la etapa de explotación de la Concesión, quién representa al MOP ante la Concesionaria y los usuarios.

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

La información relativa al Inspector Fiscal se indica en el Anexo 7 del presente Reglamento de Servicio de la Obra.

### **FISCALIZACIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN**

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

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

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

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

## **4.2: CONTROL DEL CONTRATO DE CONCESIÓN**

### **OBLIGACIONES DEL INSPECTOR FISCAL**

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

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

## **CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE CONSERVACIÓN DE LA OBRA**

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

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

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

Tal y como se indica en el Anexo 9, el Programa de Conservación se encuentra como documento de consulta en las oficinas de la Concesionaria a disposición de los usuarios.

## **CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO ANUAL**

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

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

Tal y como se indica en el Anexo 9, cada Plan de Trabajo Anual se encuentra como documento de consulta en las oficinas de la Concesionaria a disposición de los usuarios.

## **CUMPLIMIENTO DE LA APLICACION DE LAS TARIFAS**

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

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

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

### **CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS LEGALES Y REGLAMENTARIAS APLICABLES AL CONTRATO DE CONCESIÓN**

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

### **CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE INFORMACIÓN**

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

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

Si la información recepcionada contuviese errores de magnitud, producto de negligencia o de actos dolosos, el Inspector Fiscal propondrá la aplicación de las multas que corresponda, de acuerdo a lo señalado en el numeral 1.8.11 de las Bases de Licitación.

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

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

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

### **PROPOSICION DE APLICACIÓN DE MULTAS**

En caso de incumplimiento de las obligaciones contraídas por la Concesionaria, de acuerdo a los términos del Contrato de Concesión, el Inspector Fiscal propondrá la

aplicación de las multas establecidas en el Contrato de Concesión, numeral 1.8.11 de las Bases de Licitación.

Los tipos de infracciones y multas, así como el procedimiento de pago, son los establecidos en el numeral 1.8.11 de las Bases de Licitación.

## **DISPOSICIÓN FINAL**

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

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

El presente documento puede ser modificado por la Concesionaria previa aprobación del Inspector Fiscal. Cualquier modificación que fuere introducida a este instrumento comenzará a regir vencido el plazo de 30 días contado desde la fecha de aprobación al MOP, precedentemente señalada.

# **ANEXOS**

## ANEXO 1

### DE LA CONCESIONARIA

**Razón Social:** Sociedad Concesionaria Vespucio Norte Express, S.A.

**Giro:** Explotación, Ejecución y Construcción de Obra Pública Fiscal.

#### **Antecedentes:**

- **RUT:** 96.992.030-1
- **Domicilio:** Avda. Américo Vespucio Oriente, 1305 Pudahuel
- **Teléfono:** 600 4000 600 (Centro de Atención Telefónica)
- **Fax:** 410 17 01
- **E-mail:** [contacto@vespucioexpress.cl](mailto:contacto@vespucioexpress.cl)
- **Duración de la Concesión:**

30 años, según el artículo 1.7.6 de las BALI

**Fecha de constitución:** 9 de julio de 2002

#### **Socios y porcentajes de representación:**

<b>ACS-Dragados:</b>	54%
<b>Hochtief:</b>	45%
<b>Brotec:</b>	0,5%
<b>Belfi:</b>	0,5%

#### **Representante legal:**

- **Nombre:** Antonino Castellucci
- **Profesión:** Contador auditor
- **RUT:** 14.746.924-1

**Domicilio:** Avda. Américo Vespucio Oriente, 1305 Pudahuel

## ANEXO 2

### PLANOS DE LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA DE LA OBRA, ESTRUCTURAS Y PUNTOS DE COBRO



■ Localización geográfica de la obra “Sistema Américo Vespucio Nor-Poniente, Av. El Salto-Ruta 78”

## **LOCALIZACIÓN DE ESTRUCTURAS Y PUNTOS DE COBRO**

### **ANEXO 3**

#### **DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN**

##### **NOMBRE DE LA CONCESIÓN**

Concesión Internacional “Sistema Américo Vespuccio Nor-Poniente, Avda. El Salto-Ruta 78”.

##### **LIMITES DE LA OBRA VIAL CONCESIONADA**

La obra vial concesionada discurre entre la Avenida El Salto, en el norte de la ciudad de Santiago de Chile, y Ruta 78, al suroeste, con una longitud aproximada de 29 km.

##### **COMUNAS ATRAVESADAS**

La obra vial atraviesa las comunas de Maipú, Pudahuel, Cerro Navia, Renca, Quilicura, Conchalí, Huechuraba y Recoleta, comunas que reciben directamente los beneficios del proyecto. Además, la obra favorece a los residentes de Vitacura, Las Condes, Providencia, La Reina y Lo Barnechea, mientras que en el área norte de la Región Metropolitana, en Colina, Lampa y Til Til, también experimentan los beneficios de conectividad de la nueva infraestructura urbana.

##### **DESCRIPCIÓN DE SUS PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS FÍSICAS**

<b>Kilómetros de camino doble calzada:</b>	29 km aprox.
<b>Kilómetros de camino calzada simple:</b>	51
<b>Número de enlaces a desnivel:</b>	18
<b>Puentes:</b>	7
<b>Número de enlaces a nivel:</b>	0
<b>Porcentaje de la vía en estándar de autovía rural:</b>	0 %
<b>Porcentaje de la vía en estándar de autovía urbana:</b>	100 %
<b>Porcentaje de la vía en estándar menor que autovía:</b>	0 %
<b>Velocidad máxima permitida en tramos señalizados:</b>	100 km/h

## **ANEXO 4**

### **INFORMACIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO**

#### **Centro de Atención al Usuario**

Dirección: Av. Américo Vespucio Oriente, 1305 Pudahuel

Teléfono: 600 4000 600

#### **Centro de Atención Telefónica**

Teléfono: 600 4000 600

#### **Centro de Control de Tráfico**

Dirección: Av. Américo Vespucio Oriente, 1305 Pudahuel

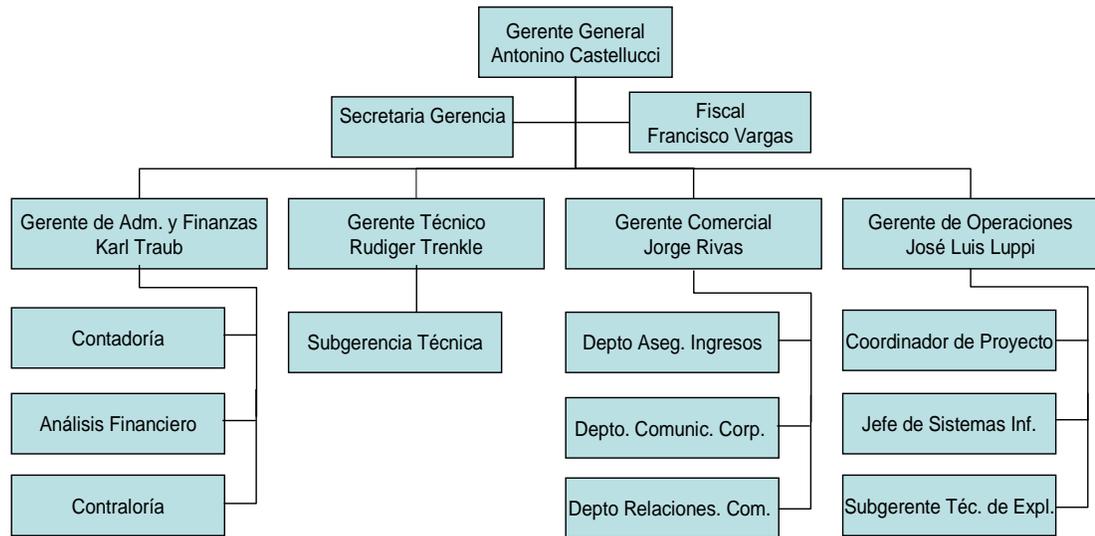
Teléfono: 410 15 00

## ANEXO 5

### ORGANIZACIÓN DE LA CONCESIONARIA

#### 5.A: ORGANIZACIÓN SUPERIOR DE LA CONCESIONARIA

Organigrama: Sociedad Concesionaria Vespucio Norte Express S.A.





## **ANEXO 6**

### **ESTÁNDARES DE SERVICIO**

#### **VELOCIDAD DE DISEÑO**

100 km/h

#### **VELOCIDAD MÁXIMA PERMITIDA**

100 km/h con singularidades a 80 km/h.

#### **PAVIMENTOS ASFÁLTICOS**

- Índice de Rugosidad Internacional (IRI)

IRI Máximo: 3,5 m/km. Se efectúan las acciones de conservación antes que la media móvil de 5 tramos de 200 m. supere el IRI de 3,5 m/km. Este se obtiene de mediciones efectuadas para cada pista y por sectores homogéneos de 200 m (se excluyen los puentes, badenes u otras singularidades que afecten la medición) y se informará en m/km con un decimal.

- Ahuellamiento Máximo: 15 mm.

- Grietas

Se controlan las grietas que causan daños estructurales en los pavimentos y se efectúan acciones correctivas mayores, consistentes en el reemplazo de los pavimentos en el área afectada.

- Grietas tipo Cocodrilo y/o Bloque (%)

Se acepta como máximo un 10% de grietas por kilómetro.  
Agrietamiento lineal: 10% por kilómetro.

- Baches Abiertos: Ninguno.

- Resistencia al Resbalamiento (m)

Se exige un coeficiente de fricción mínimo de 0,40 en sectores en rectas, y en sectores en curvas horizontales con peralte o verticales (desniveles) un coeficiente de fricción mínimo de 0,55.

- Bermas

No se permiten baches abiertos en las bermas ni descensos superiores a 1 cm. Entre estos últimos se considera la junta entre la superficie de rodado y la berma.

- Exudación de asfalto: No se acepta.

## **ELEMENTOS DE SEÑALIZACIÓN Y SEGURIDAD VIAL**

### a) Señalización

El estado de conservación de la señalización vertical se establece sobre la base de la evaluación de dos características básicas: nivel de deterioro y visibilidad nocturna.

- Nivel de deterioro

Se controlan los siguientes parámetros:

- Cuarteado: Formación de pequeñas escamas que permiten la visión de las capas subyacentes.
- Fisuración: Formación de fisuras sobre la superficie reflectante que puedan derivar en el cuarteado.
- Ampollas: Aparición de ampollas en la superficie reflectante o pintada de la señal.
- Desintegración: Pérdida de fragmentos de material reflectante o pintura.
- Erosión: Desgaste de material reflectante o de la pintura, con exposición de la capa sobre la que se encuentra, por el paso del tiempo o la acción de agentes atmosféricos.
- Oxidación: Aparición de zonas oxidadas sobre la superficie de la placa.
- Pintadas: Acciones vandálicas.
- Decoloración: Pérdida de color de la marca vial, en intensidad o tono, por envejecimiento o acumulación de suciedad.
- Destrucción: Por accidentes u otras causas.

Se deben efectuar las acciones de conservación que correspondan antes de que la superficie afectada por una o por el conjunto de fallas enumeradas sea tal que

la señal deje de cumplir su función según el Programa de Conservación con el que cuenta la Concesionaria. Se exceptuarán de lo anterior la situación de destrucción por accidentes y/o acto vandálico, donde el reemplazo de la señal debe ser inmediato.

- Visibilidad nocturna

La visibilidad nocturna se controla una vez al año por retrorreflectancia. Se deben efectuar las acciones de conservación que correspondan antes de que la retrorreflectancia de las láminas utilizadas caiga por debajo del umbral mínimo definido en el Programa de Conservación de la Concesionaria.

#### b) Señalización horizontal

El estado de conservación de la demarcación del pavimento se establece sobre la base de la evaluación de dos características básicas: nivel de deterioro y visibilidad nocturna.

- Nivel de deterioro

Se controlan los siguientes parámetros:

- Desgaste: Pérdidas de material de la marca vial que permite ver la superficie subyacente.
- Decoloración: Pérdidas de color de la demarcación, en intensidad y tono, por envejecimiento, acumulación de la suciedad o sangrado, incluyéndose así mismo la falta de contraste entre la superficie del pavimento y la marca vial.

El estado de conservación de la superficie del pavimento se comprueba periódicamente, por inspección visual y durante el día.

- Visibilidad nocturna

La visibilidad nocturna se controla periódicamente por retrorreflectancia.

#### c) Defensas camineras

El estado de conservación de las barreras metálicas y/o de hormigón de seguridad se establece sobre la base de los siguientes parámetros en lo que corresponda:

- Verticalidad de la barrera.
- Horizontalidad de la baranda.

- Nivel de oxidación en la barrera y elementos de fijación.
- Deformaciones en la barrera.
- Falta de elementos de fijación.
- Uniones con pernos flojas.
- Deterioro o falta de elementos retrorreflectantes.
- Destrucción por accidentes u otras causas.

d) Tachas reflectantes

Éstas se deben presentar en buen estado, con su reflectancia íntegra y con un máximo de tachas perdidas o en mal estado, según se estipula en el Programa de Conservación de la Concesionaria, en cualquier segmento de un tramo de inspección. Se verifica que las tachas cumplan con las exigencias de retrorreflectancia en las normas vigentes y/o aprobadas por la Dirección de Vialidad o el MTT. Sus partes reflectantes deben estar completas y en buen estado.

## **ELEMENTOS DE DRENAJE Y SANEAMIENTO**

Este ítem incluye, además de la alcantarilla propiamente dicha, la reposición de sus tapas, el despeje de los sumideros y sus cauces. Éstos deben estar libres de todo elemento orgánico o inerte que impida, obstaculice o altere el libre escurrimiento de las aguas.

## **ESTRUCTURAS A DESNIVEL**

En las estructuras de hormigón y/o metálicas, la carpeta de rodadura no debe presentar ningún bache y las grietas, cuando existan, deben estar debidamente selladas. Las cantoneras deben estar completas, correctamente afianzadas, derechas y a nivel, y los pasillos y barandas completos y sin ningún daño. Todos sus elementos de drenaje deben estar limpios, completos y evacuando fuera del puente sin dañar estructuras o terraplenes de acceso. La superestructura no debe presentar deformaciones, asentamientos, enfierradura a la vista en elementos de hormigón, hormigón agrietado sin sellar o faltante, corrosión o faltantes de elementos metálicos.

En general la estructura debe estar limpia de cualquier elemento extraño a ella y con sus barandas y vigas metálicas en buen estado. Por último, las cepas y estribos no deben mostrar socavación ni materiales acumulados.

Las pasarelas deben tener accesos en los extremos, que permitan la circulación de minusválidos, como así también incluir elementos de seguridad que impidan

que caigan objetos que afecten la seguridad de los usuarios que circulan por las calzadas de la vía. Además, todas las pasarelas deben contar con iluminación propia, pavimentos de circulación peatonal antideslizante y permitir visibilidad desde y hacia el exterior. Todo lo anterior es en acuerdo al artículo 2.2.2.5 de las Bases de Licitación.

## **ANEXO 7**

### **DEL MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS Y LA INSPECCIÓN FISCAL**

#### **DIVISIÓN DE EXPLOTACIÓN DEL MOP**

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

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

- Dirección: Merced, 753 Santiago
- Teléfono: 258 36 02
- E-mail: [www.mop.cl](http://www.mop.cl)

#### **INSPECTOR FISCAL EN ETAPA DE CONSTRUCCIÓN**

- Nombre: Mirko Ivanovic Wensioe
- Dirección: Américo Vespucio, 1565 Quilicura
- Teléfono: 460 00 85

#### **INSPECTOR FISCAL EN ETAPA DE EXPLOTACIÓN**

No designado a la fecha.

## ANEXO 8

### CONVENIO DE TELEVÍA

#### CONVENIO DE TELEVIA

En Santiago de Chile, a \_\_\_\_\_ comparecen SOCIEDAD CONCESIONARIA Vespucio Norte Express S.A., R.U.T. N° 96.992.030-1, representada por don Antonino Casellucci, cédula de identidad para extranjeros N° 14.746.924-1, ambos domiciliados en Alcántara 200, Of.501, Las Condes, Región Metropolitana, en adelante también "la Concesionaria", por una parte y, por la otra, la persona individualizada en el anverso del presente documento, en adelante también "el Cliente", quienes acuerdan el siguiente Convenio de Televía, en adelante también "el Convenio":

#### PRIMERO: ENTREGA DEL TELEVIA

Por el presente acto, la Concesionaria entrega, en forma gratuita, a título de comodato, un Televía al Cliente declarando éste recibirlo a su entera conformidad, el cual deberá ser instalado y usado en forma exclusiva en el Vehículo individualizado en el anverso del presente documento. El Cliente declara que el Televía que se hace entrega en este acto es el único dispositivo electrónico que ha recibido, a cualquier título, para utilizarlo en dicho vehículo dentro del Sistema Interoperable. En caso de comprobarse lo contrario, se entenderá caducado el presente Convenio de pleno derecho y el Cliente deberá restituir los Televías o pagar a cada una de las Sociedades Concesionarias de las cuales ha recibido un Televía, el valor de reposición equivalente a la no devolución conforme a lo indicado en la cláusula octava, perdiendo la garantía de recibirlo sin costo. En consecuencia, el nuevo Televía que solicite el Cliente deberá ser adquirido a título oneroso.

El Cliente declara ser propietario del vehículo individualizado en el anverso del presente Convenio o, en su defecto, que comparece en representación de éste mediante poder simple autorizado ante notario público para celebrar el presente Convenio.

#### SEGUNDO: CONDICIONES GENERALES DE USO DEL TELEVIA Y COBRO DE TARIFAS O PEAJES

Para todos los efectos legales, forman parte del presente Convenio, las "Condiciones Generales de Uso de Televía y Cobro de Tarifas o Peajes", en adelante las "Condiciones Generales", protocolizadas ante el notario público don José Musalem Saffie, con fecha 23 marzo 2004, bajo el repertorio N° 2.776-2004, cuya copia se entrega en este acto al Cliente, declarando éste conocerlas y aceptarlas a su entera conformidad.

Las palabras con mayúscula del presente Convenio tendrán los significados indicados en las Condiciones Generales, a menos que el presente Convenio les asigne otra definición.

#### TERCERO: USO DEL TELEVIA

El Televía recibido por el Cliente sólo puede ser utilizado en el respectivo Vehículo que se individualiza en el anverso del presente Convenio. El Televía deberá quedar instalado en forma fija y permanente al Vehículo y no debe ser manipulado, removido ni desmontado, a objeto de evitar un mal funcionamiento del mismo. En caso de fallas o defectos en el Televía, la Concesionaria comunicará por carta certificada del hecho al Cliente para que tome contacto con ella, indicándole el horario, los mecanismos y/o lugares de atención dispuestos para tal efecto. En todo caso, el Cliente no se entenderá eximido de la obligación de pago de las respectivas Tarifas o Peajes.

La Concesionaria procederá a inhabilitar el Televía en el evento que el Cliente no regularice su situación dentro del plazo de 30 días contados desde la notificación de la comunicación referida. En este caso, el presente Convenio caducará de pleno derecho en la fecha en que se efectúe dicha inhabilitación, debiendo el Cliente restituir el Televía, conforme a lo dispuesto en la cláusula octava.

#### CUARTO: DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CLIENTE

##### A) Derechos

- 1) Utilizar el Televía dentro del Sistema Interoperable.
- 2) Utilizar el Televía en acceso a otros servicios que utilicen la misma tecnología electrónica de cobro. 3) A que se le reemplace o repare, en forma gratuita, el Televía o su batería, por agotamiento o falla antes del vencimiento de la garantía.
- 4) Que se resguarde su privacidad respecto de la información e imágenes que se hayan generado a partir del sistema de cobro de Tarifas o Peajes, de acuerdo al ordenamiento jurídico vigente. B) Obligaciones

- 1) Usar el Televía según su destino natural y conforme al instructivo de uso y cuidados del Televía que se entrega en este acto al Cliente.
- 2) No manipular, remover ni desmontar el Televía del lugar en que fue instalado. 3) Informar a la Concesionaria sea personalmente en sus oficinas, vía telefónica, correo electrónico contacto@vespucioexpress.cl o sitio web www.vespucioexpress.cl, de cualquier defecto de funcionamiento y/o instalación del Televía, a objeto de regularizar su situación. 4) Informar a la Concesionaria, sea personalmente en sus oficinas, vía telefónica, correo electrónico o sitio web, la pérdida, hurto o robo del Televía, remitiéndole copia de la constancia policial respectiva dentro de los dos días hábiles siguientes de ocurrido el hecho, a objeto que se inhabilite el Televía. Lo anterior es sin perjuicio de lo indicado en la cláusula octava.
- 5) Restituir el Televía a la Concesionaria al término del Convenio o en otros casos que proceda conforme al mismo.
- 6) Informar a la Concesionaria sea personalmente en sus oficinas, vía telefónica, correo electrónico o sitio web cualquier cambio de domicilio y/o de propiedad del vehículo debiendo, en este último caso, remitir copia de la transferencia y efectuar la devolución del Televía, todo ello dentro de los dos días hábiles siguientes a la ocurrencia del hecho, sin perjuicio de lo indicado en la cláusula novena. 7) Pagar las tarifas que se adeuden por el uso del Vehículo en la vía concesionada en la forma y dentro del plazo convenido en las Condiciones Generales.

#### QUINTO: DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA CONCESIONARIA

##### A) Derechos

- 1) Inhabilitar el Televía en los casos indicados en el presente Convenio y en las Condiciones Generales, de acuerdo a lo establecido en las mismas.
- B) Obligaciones
- 1) Reemplazar o reparar el Televía, o su batería, en forma gratuita, por agotamiento o falla antes del vencimiento de la garantía.
- 2) Velar que no se produzca mal funcionamiento del Televía derivado de una instalación inadecuada, una falla propia del mismo o un agotamiento de sus baterías, comunicando dichas circunstancias al Cliente, conforme a lo indicado en la cláusula tercera.
- 3) Obligación de no efectuar cargos al Cliente por concepto de cobros de tarifas en caso de deficiencias de los equipos, a menos que cuente con un sistema de respaldo capaz de demostrar que el Cliente efectivamente circuló por los puntos de cobro.
- 4) Entregar el instructivo de uso y cuidados del Televía.

#### SEXTO: INSPECCIONES Y CARGOS

El Cliente permitirá, en cada oportunidad que sea requerido, formalmente y por escrito, por personal autorizado de la Concesionaria, la realización de las inspecciones necesarias para verificar el correcto uso y funcionamiento del Televía.

#### SEPTIMO: GARANTIA DEL TELEVIA

El Televía entregado por la Concesionaria al Cliente cuenta con una garantía de cinco años en condiciones normales de operación, contados desde la fecha del presente Convenio. En caso de falla del Televía producida durante el plazo de vigencia de la referida garantía, se procederá a su reemplazo o reparación a entero costo de la Concesionaria, salvo que se compruebe que la falla se deba a un uso inadecuado o actividad negligente o maliciosa del Cliente, en cuyo caso el costo de la reposición o de la reparación será de su exclusiva responsabilidad, según lo indicado en la cláusula octava.

#### OCTAVO: RESTITUCIÓN DEL TELEVIA

Cuando se proceda a la devolución del Televía por término del Convenio vigente con el Cliente o por otras causas que fueren procedentes, éste deberá restituirlo a la Concesionaria, en cualquiera de sus oficinas, en buenas condiciones, sin perjuicio del natural desgaste por el uso convenido. Al momento de la restitución del Televía o al vencimiento del plazo para hacerlo, la Concesionaria levantará un acta en la que se dejará constancia del estado de conservación del Televía o de su falta de devolución. En caso que el Televía no fuera devuelto o éste se recibiere en mal estado, la Concesionaria estará facultada para cobrar al Cliente y éste deberá pagarle, a título de indemnización, el valor de reposición del Televía, el que no podrá exceder al equivalente a 1,28 UTM. En caso que el Cliente restituya el Televía en regular estado, la Concesionaria podrá cobrar al Cliente un valor de reposición igual al costo de reparación, el que no podrá exceder al equivalente a 0,64 UTM. Para los efectos de lo indicado en el párrafo anterior, se entiende que:

a) No devolución del Televía: si el Cliente no restituye el Televía dentro del plazo otorgado para ello.

b) El Televía se devuelve en mal estado: si el Cliente devuelve el Televía, pero éste no se encuentra en condiciones de cumplir la función para la que ha sido destinado debido a daños, uso inadecuado, actos u omisiones negligentes o maliciosas del Cliente.

c) El Televía se devuelve en regular estado: si el Cliente devuelve el Televía con daños físicos (por ejemplo: abolladuras, trizaduras, quebraduras, etc.) a pesar de estar en condiciones de cumplir la función para la que ha sido destinado, no incluyéndose el desgaste natural por el uso convenido. Cada dos años, contados desde el 1 de enero de 2004, la Concesionaria podrá solicitar al Inspector Fiscal respectivo la revisión de los valores de reposición antes indicados. Los nuevos valores de reposición se informarán por la Concesionaria al Cliente en el Documento de Cobro correspondiente y al público, en general, mediante avisos en su página web y oficinas comerciales. Salvo fallas o defectos del Televía en que opere la garantía a que se refiere la cláusula séptima precedente, el presente artículo será aplicable toda vez que deba efectuarse su reemplazo, en cuyo caso el Cliente deberá pagar el valor de reposición equivalente a la devolución en mal regular estado, según corresponda. Igualmente, en caso de robo, hurto o pérdida del Televía, el Cliente deberá pagar a la Concesionaria el valor de reposición equivalente a la no devolución.

#### NOVENO: CESIÓN DE DERECHOS

El Cliente no podrá ceder o transferir los derechos que emanan del presente Convenio. No obstante lo anterior, en caso de transferencia del Vehículo, el presente Convenio y el Televía podrán cederse mediante un anexo del mismo suscrito por la Concesionaria, el cedente y el cesionario, en cuyo caso continuará vigente la garantía a que se refiere la cláusula séptima por el tiempo que reste para completar los 5 años. El Cliente seguirá siendo responsable del pago de las Tarifas o Peajes correspondientes hasta la suscripción de la cesión del Convenio y del Televía. La Concesionaria podrá ceder o transferir los derechos que emanan del presente Convenio, sea total o parcialmente, como, asimismo, subcontratar o celebrar mandatos de cobro de cualquier naturaleza sin necesidad de autorización del Cliente, debiendo sólo informarle de tal hecho por escrito.

#### DÉCIMO: AUTORIZACIÓN

De conformidad a lo establecido en la Ley N° 19.628, el Cliente autoriza a la Concesionaria a publicar la deuda morosa que mantenga con ella, pudiendo la Concesionaria hacer las publicaciones e insertos correspondientes.

#### UNDECIMO: VIGENCIA

El presente Convenio comenzará a regir desde la fecha indicada en el anverso del mismo y tendrá una duración indefinida, pudiendo ponerse término por las siguientes causales:

- 1) Por mutuo acuerdo;
- 2) Unilateralmente y en cualquier momento por el Cliente; y
- 3) Unilateralmente por la Concesionaria por incumplimiento por parte del Cliente de las obligaciones del presente Convenio o, por otras causas debidamente justificadas. La Concesionaria deberá notificar su intención de poner término al Convenio mediante carta certificada despachada al Domicilio del Cliente con, al menos, 30 días de anticipación a la fecha prevista para su terminación, debiendo el Cliente restituir el Televía en la forma indicada en la cláusula octava precedente y dentro del plazo de 15 días corridos siguientes a la fecha de terminación del Convenio. Por su parte, el Cliente podrá poner término al Convenio pagando el saldo correspondiente a la Concesionaria y devolviendo el Televía en sus oficinas comerciales.

#### DUODECIMO: DOMICILIO

Para todos los efectos legales, la Concesionaria y el Cliente fijan su domicilio en la ciudad y comuna de Santiago.

#### DÉCIMO TERCERO: ARBITRAJE

Las controversias que se deriven de la aplicación, interpretación, validez, cumplimiento o resolución del Convenio, serán resueltas, en forma breve y sumaria por un árbitro, arbitrador en cuanto al procedimiento y de derecho en cuanto al fallo, designado por la Justicia Ordinaria. Sin perjuicio de lo indicado en el párrafo anterior, la cobranza judicial de la Tarifa o Peaje impago, incluidos sus intereses, recargos y gastos de cobranza, se efectuará con arreglo a lo prescrito en el artículo 42° de la Ley de Concesiones, ante los juzgados de policía local competentes.

#### DÉCIMO CUARTO: EJEMPLARES

el presente Convenio se firma en dos ejemplares del mismo tenor y fecha, quedando uno en poder del Cliente y otro en poder de la Concesionaria.

## **ANEXO 9**

### **DOCUMENTOS DE REFERENCIA PARA CONSULTA**

- “Plan de Gestión de Incidentes” de Sociedad Concesionaria Vespucio Norte Express, S.A.
- Capítulo “5 Señalización Transitoria y Medidas de Seguridad para Trabajos en la Vía” del MOPTT
- “Plan de Gestión Ambiental, Tramo 4” de Sociedad Concesionaria Vespucio Norte Express, S.A.
- “Programa de Conservación, Tramo 4” de Sociedad Concesionaria Vespucio Norte Express, S.A.
- “Plan de Trabajo Anual Tramo 4, Diciembre 2004 y 2005” de Sociedad Concesionaria Vespucio Norte Express, S.A.

## ANEXO 10

### EQUIPAMIENTO DEL CENTRO DE CONTROL

EQUIPOS DE SALA	CANTIDAD
Cubos de Video Wall de 50 pulgadas	9
Monitores de CCTV de 20 pulgadas	12
Estaciones de Trabajo	4
Servidores de alta disponibilidad redundantes	2
Líneas telefónicas redundantes	6
Conexión con UOCT (consola remota)	1
Conexión con Página WEB	1
Servicio Trunking para supervisores	1
Servicio de Radiocomunicaciones con móviles	1

EQUIPAMIENTO DE PISTA	CANTIDAD PREVISTA TOTAL CONCESIÓN
Equipos de control y toma de datos	91
Postes SOS	42
Paneles de Mensaje Variable	22
Cámaras CCTV	31
Estaciones Meteorológicas	3
Sensores bajo piso	842
Puntos de Control de Tráfico (por pista)	421
Fibra óptica (Tráfico y Peaje)	119 Km
Luminarias	1250
Pórticos de Peaje	15
Casetas técnicas	11