



REPÚBLICA DE CHILE
MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS
DIRECCIÓN GENERAL DE OBRAS PÚBLICAS
COORDINACIÓN GENERAL DE CONCESIONES



**CONCESIÓN SISTEMA AMÉRICO VESPUCIO SUR
RUTA 78 – AV.GRECIA**

REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA



AGOSTO 2005
Revisión 0
Santiago
Chile

INDICE
Página

1	PRELIMINAR	7
1.1	GLOSARIO	7
1.2	NORMAS GENERALES.....	11
1.2.1	OBJETO DEL REGLAMENTO DE SERVICIO.....	11
1.2.2	DESTINATARIO	11
1.2.3	AMBITO TERRITORIAL DE APLICACION.....	11
1.2.4	MODIFICACIONES AL REGLAMENTO	11
1.2.5	VIGENCIA	12
1.2.6	LOCALIZACION DEL REGLAMENTO.....	12
1.2.7	DEL MARCO JURIDICO	12
1.3	DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA	14
1.4	DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESION	14
2	DEL USUARIO	16
2.1	DERECHOS DEL USUARIO.....	16
2.1.1	DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS BASICOS	16
2.1.2	DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS.....	16
2.1.3	DERECHO A SEGURIDAD	16
2.1.4	DERECHO A CALIDAD DEL SERVICIO	17
2.1.5	DERECHO A INFORMACION	17
2.1.6	DERECHO A TRATO CORTES.....	17
2.1.7	DERECHO A RECLAMO.....	17
2.1.8	DERECHO A RESPUESTA.....	17
2.1.9	DERECHO A SUGERENCIAS.....	18
2.1.10	DERECHO A LA MANTENCIÓN DEL NIVEL DE SERVICIO	18
2.1.11	DERECHO A LA ASISTENCIA CAMINERA	18
2.1.12	DERECHO A SOLICITAR INDEMNIZACIÓN.....	19
2.2	OBLIGACIONES DEL USUARIO	20
2.2.1	OBLIGACION DE PAGO DE PEAJE.....	20
2.2.2	OBLIGACION DE PAGO DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS.....	20
2.2.3	OBLIGACION DE RESPETO A LA NORMATIVA VIGENTE	20
2.2.4	OBLIGACION DE OBEDECER INSTRUCCIONES	20
2.2.5	OBLIGACION DE DEBIDO CUIDADO	21
2.2.6	OBLIGACION DE CONDUCCION RESPONSABLE	21
2.2.7	OBLIGACION DE PAGO DE DAÑOS AL CONCESIONARIO.....	21

2.2.8	OBLIGACION DE PAGAR LOS DAÑOS OCASIONADOS A TERCEROS ..	21
2.2.9	OBLIGACION DE USAR EL TAG O PASE DIARIO	21
2.2.10	OBLIGACION DE NOTIFICAR LOS DAÑOS	21
2.3	DE LA ATENCION E INFORMACION AL USUARIO	22
2.3.1	CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO	22
2.3.2	PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA	22
2.3.3	SERVICIO BASICO DE ASISTENCIA	23
2.3.4	PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR INFORMACIÓN.....	24
2.3.5	INFORMACION QUE PUEDE SOLICITAR EL USUARIO.....	25
2.4	DE LA CIRCULACION DE VEHICULOS.....	26
2.4.1	VEHICULOS AUTORIZADOS PARA CIRCULAR.	26
2.4.2	VEHICULOS QUE REQUIEREN PREVIA AUTORIZACION.....	26
2.4.3	PROHIBICION DE CIRCULAR.....	27
2.4.4	NORMAS APLICABLES A LA CIRCULACION	27
2.4.5	CIRCULACION DE VEHÍCULOS ESPECIALES	28
2.4.5.1	Vehículos con sobre peso.....	28
2.4.5.2	Vehículos con sobre tamaño.....	28
2.4.5.3	Vehículos de Transporte de sustancias peligrosas	28
2.4.6	RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS	29
2.5	ÁREAS DE SERVICIO	30
2.6	MEDIDAS DE SEGURIDAD PREVENTIVAS	31
2.6.1	PROHIBICION DE DETENCION EN LA CALZADA	31
2.6.2	INMOVILIZACIÓN FORZOSA POR FALLA MECÁNICA	31
2.6.3	INMOVILIZACION FORZOSA POR PARALIZACION DEL TRANSITO	31
2.6.4	PROHIBICION DE DETENCION EN LA BERMA.....	32
2.6.5	PROHIBICION DE ESTACIONAMIENTO	32
2.6.6	CIRCULACIÓN PEATONAL	32
2.6.7	PROHIBICION DE CARGA, DESCARGA Y TRANSFERENCIA DE CARGA	32
2.6.8	MEDIDAS DE SEGURIDAD VIAL DURANTE LOS TRABAJOS DE MANTENCION Y REPARACIÓN DE LA RUTA	33
2.6.10	PUBLICIDAD VIAL.....	33
2.7	DE LOS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DE SU PROCEDIMIENTO.	33
2.7.1	FORMULARIO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS.....	33
2.7.2	PLAZO PARA RESPONDER RECLAMOS Y SUGERENCIAS.....	34
2.7.3	QUEJAS DEL USUARIO ANTE EL MOP	34

3	DEL CONCESIONARIO	36
3.1	DERECHOS DEL CONCESIONARIO	36
3.1.1	DERECHO A COBRAR PEAJE O TARIFA	36
3.1.3	DERECHO DE EXPLOTACION Y DE ADMINISTRACION DE LA OBRA	36
3.1.4	DERECHO A EXIGIR EL ACATAMIENTO DE SU NORMATIVA POR PARTE DE LOS USUARIOS.....	36
3.1.5	DERECHO A EXIGIR A LOS USUARIOS EL PAGO DE LOS DAÑOS O DETERIORO CAUSADOS A LA OBRA Y SUS INSTALACIONES	37
3.1.6	DERECHO A COBRAR JUDICIALMENTE EL PAGO DE LA TARIFA O PEAJE	37
3.1.7	DERECHO A SUSPENDER TEMPORALMENTE EL SERVICIO	37
3.2	OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO	38
3.2.1	OBLIGACION DE PRESTAR EL SERVICIO BASICO Y SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS.....	38
3.2.2	OBLIGACIÓN DE PRESTAR LOS SERVICIOS OBLIGATORIOS	38
3.2.3	OBLIGACION DE VELAR POR LA SEGURIDAD VIAL DE LOS USUARIOS	38
3.2.4	OBLIGACION DE MANTENER LOS NIVELES DE SERVICIO OFRECIDOS	39
3.2.5	OBLIGACION DE PROPORCIONAR INFORMACION A LOS USUARIOS	39
3.2.6	OBLIGACION DE DAR UN TRATO DEFERENTE AL USUARIO	39
3.2.7	OBLIGACION DE DAR ASISTENCIA CAMINERA AL USUARIO	40
3.2.8	OBLIGACION DE PUBLICITAR SUS TARIFAS	40
3.2.9	OBLIGACION DE DAR RESPUESTA A LOS RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS.....	40
3.2.10	OBLIGACION DE RESTITUCION DE LA CIRCULACION VIAL	41
3.2.11	OBLIGACION DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACION	41
3.2.12	OBLIGACION DE CUMPLIR CON LAS NORMAS DE DERECHO LABORAL	42
3.2.13	OBLIGACION DE MANTENIMIENTO Y PROTECCION DE AREAS VERDES.....	42
3.3	ORGANIZACION DE EL CONCESIONARIO	42
3.4	DEL SISTEMA ELECTRONICO DE PEAJE	42
3.4.1	INFORMACIÓN DE LA EXISTENCIA AUTOPISTA CONCESIONADA	42
3.4.2	INFORMACIÓN DE RESTRICCIÓN DE CIRCULAR	43
3.4.3	INFORMACIÓN DE LA TARIFA VIGENTE.....	43
3.4.4	SISTEMAS DE ELETRÓNICO DE COBRO	44
3.4.5	HORARIO DE ATENCIÓN DE PUNTOS DE COBRO	45
3.4.6	CALIDAD DE SERVICIO EN PUNTOS DE COBROS	46
3.4.7	MEDIO DE REGISTRO DE TRANSACCION.....	46

3.4.8 DOCUMENTO DE COBRO	47
3.4.9 VEHÍCULOS QUE PAGAN PEAJE	47
3.4.10 PAGO DIFERIDO DE LA TARIFA.....	48
3.4.11 INFRACTORES AL PAGO DE LA TARIFA.....	48
3.4.12 SISTEMAS DE CONTROL Y VERIFICACIÓN DE ESTACIÓN DE PEAJE	48
3.5 DE LAS PLAZAS DE PESAJE	49
3.5.1 INFORMACION DE EXISTENCIA DE PLAZA DE PESAJE	49
3.5.2 PESAJE POR MEDIO DE EQUIPOS PORTÁTILES.....	49
3.5.3 NORMATIVA RESPECTO A LOS LIMITES MAXIMOS POR EJE	49
3.5.4 PAGO DE PERMISO DE CIRCULACION POR SOBREPESO O DIMENSIONES MÁXIMAS.....	50
3.5.5 CUSTODIA DEL EXCESO DE CARGA.....	50
3.5.6 INFRACCIONES A LA NORMATIVA DE PESO	50
3.6 DEL TRANSITO.....	51
3.6.1 INTERRUPCION TOTAL O PARCIAL DEL TRANSITO	51
3.6.2 MANTENIMIENTO DEL TRANSITO DURANTE EJECUCION DE OBRAS.	52
3.7 DE LA SEGURIDAD PÚBLICA Y EMERGENCIAS	52
3.7.1 AUTORIDAD COMPETENTE	52
3.7.2 COMUNICACIÓN PERMANENTE CON SERVICIOS PUBLICOS.....	52
3.7.3 PROCEDIMIENTO ANTE ACCIDENTES.....	53
3.7.4 MANUALES Y PLANES.....	55
3.8 DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD VIAL.....	57
3.8.1 PROHIBICION DE ANIMALES SUELTOS.....	57
3.8.2 PROHIBICION DE ACTIVIDADES AJENAS AL OBJETO DE LA OBRA	57
3.8.3 TRANSPORTE DE SUSTANCIAS PELIGROSAS	57
3.8.4 SEÑALES.....	58
3.8.5 DESPEJE Y LIMPIEZA DE AREA DE TRABAJOS.....	59
3.9 DEL CENTRO DE ATENCION AL USUARIO	59
3.9.1 CENTRO DE CONTROL.....	59
3.10 DE LA INFORMACION AL MOP.....	61
3.10.1 UNIDAD DE CONTROL DEL MOP.....	61
3.10.2 INFORMES	61
3.10.2.1 Informes Mensuales de INGRESO Y RECAUDACION	61
3.10.2.2 Información relativa al flujo vehicular velocidad y accidentes.....	61
3.10.3 ACCESIBILIDAD A INFORMACION DISPONIBLE	63
3.10.4 PROGRAMA DE TRABAJO ANUAL.....	63
3.10.5 ACCESO A MATERIAL DE ENSAYOS Y CALIDAD	64
3.11 RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO Y SEGUROS	64
3.11.1 RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO	64

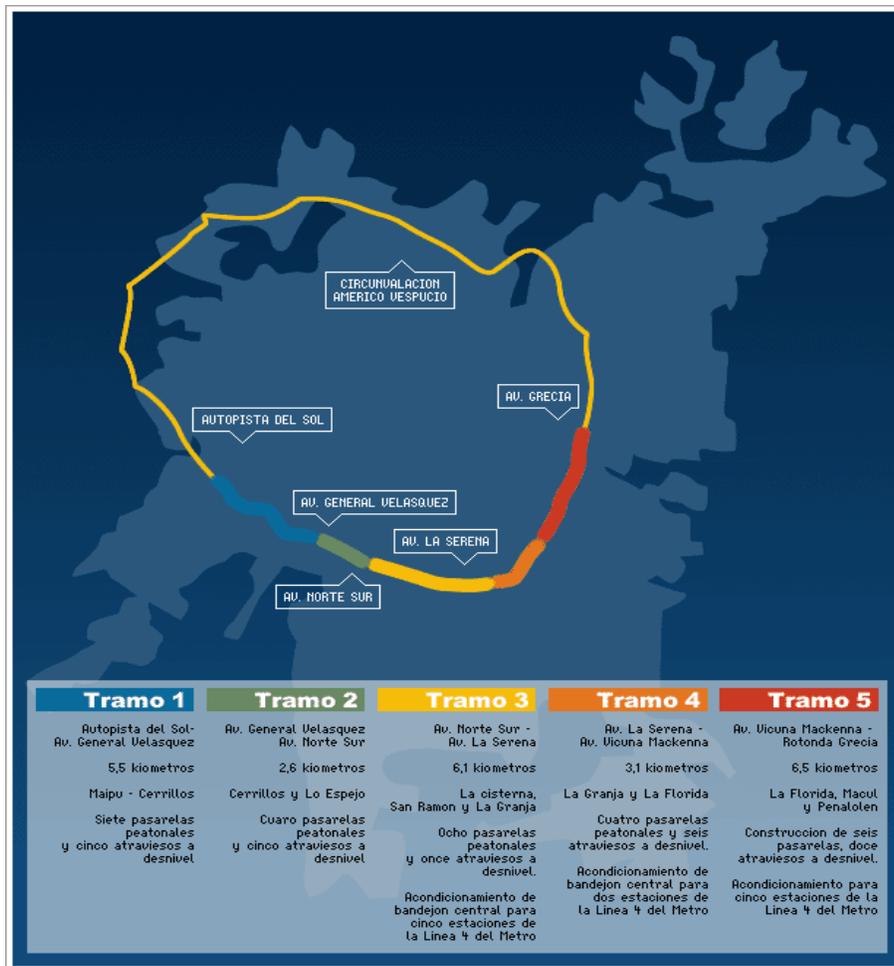
3.11.2	SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS A TERCEROS ..64	
3.11.3	SEGUROS POR DAÑOS POR CAUSA DE CATASTROFES64	
3.11.4	RESPONSABILIDAD DE PRESERVACION DEL MEDIO AMBIENTE65	
3.12	ESTANDARES DE SERVICIO Y SU MANTENIMIENTO65	
3.12.1	ESTÁNDARES DE SERVICIO65	
3.12.2	MANTENCIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE SERVICIO.....66	
3.13	REGLAMENTO INTERNO DE HIGENE Y SEGURIDAD66	
4	DEL ESTADO 68	
4.1	DE LA INSPECCION FISCAL DE LA EXPLOTACION68	
4.1.1	INSPECTOR FISCAL68	
4.1.2	FISCALIZACION DEL CONTRATO DE CONCESION68	
4.2	CONTROL DEL CONTRATO.....69	
4.2.1	OBLIGACIONES DEL INSPECTOR FISCAL69	
4.2.2	CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE CONSERVACION DE LA OBRA...70	
4.2.3	CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO.....70	
4.2.4	CUMPLIMIENTO DE LA APLICACION DE LAS TARIFAS70	
4.2.5	CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS LEGALES Y REGLAMENTARIAS APLICABLES AL CONTRATO.....71	
4.2.6	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE INFORMACION.....71	
4.2.7	PROPOSICION DE APLICACION DE MULTAS72	
4.2.8	DISPOSICIÓN FINAL.....72	
5	GUIA DEL USUARIO	

1 PRELIMINAR

1.1 GLOSARIO

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

ÁREA DE CONCESIÓN: El área definida en el documento de Junio del 2001 denominado "Definición área de concesión sistema Américo Vespucio Sur ruta 78-Av. Grecia del Ministerio de Obras Públicas



ÁREA DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS: El área conformada por los terrenos susceptibles de ser ocupados por las instalaciones destinadas a prestar

los Servicios Complementarios convenidos en el Contrato de Concesión. Dichos servicios deberán ser instalados en terrenos adquiridos especialmente al efecto por la Sociedad Concesionaria. La adquisición de estos bienes para estos efectos así como las instalaciones que se hagan sobre los mismos quedarán afectas a la concesión.

BASES DE LA LICITACIÓN: Conjunto de normas y especificaciones administrativas, técnicas y económicas, elaboradas por el Ministerio de Obras Públicas con que se hace el llamado a licitación y que forman parte del Contrato de Concesión.

CONSERVACIÓN Y/O MANTENCIÓN: Corresponde a las reparaciones necesarias de las obras o instalaciones, construidas por el concesionario o preexistentes en el área de la concesión, con el propósito de que estas mantengan o recuperen el nivel de servicio para el que fueron proyectada, tanto en su cantidad como en su calidad. También se entienden incluidas dentro de este concepto las medidas preventivas necesarias para que no se deterioren las obras o instalaciones.

CLIENTE: La o las personas naturales o jurídicas que hagan uso del área de concesión.

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

DGOP: Dirección General de Obras Públicas o Director General de Obras Públicas según corresponda.

EXPLOTACIÓN: Se entenderá por explotación de la obra a un periodo de tiempo comprendido entre la puesta en servicio parcial de un determinado tramo o la totalidad de estos hasta el fin de la concesión, en el cuál la sociedad concesionaria debe operar, conservar o mantener las obras e instalaciones para prestar los servicios contemplados en el contrato a cambio de cobro a los usuarios por la prestación de los servicios.

FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO: El imprevisto a que no es posible resistir, conforme a lo establecido en el artículo 45 del Código Civil.

INSPECTOR FISCAL DE EXPLOTACION: Es el profesional funcionario del MOP a quien el DGOP le ha encargado velar directamente por la correcta explotación de la Concesión, y en general por el cumplimiento del Contrato en etapa de explotación, pudiendo usarse también, e indistintamente, la expresión Inspección Fiscal, Inspector Fiscal o IF.

LEY DE CONCESIONES: Decreto con Fuerza de Ley N° 164 de 1991, modificado por la Ley 19.252 de 1993 y 19.460 de 1996, cuyo Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado está contenido en el DS MOP N° 900 de 1996.

MOP: Ministerio de Obras Públicas.

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

OFERTA: El conjunto de documentos que forman la oferta técnica y económica del licitante, incluida la documentación complementaria y los antecedentes generales.

PLAZA DE PESAJE: Conjunto de Instalaciones, fijas o móviles destinadas al control de la normativa vigente legal de peso de los vehículos que utilicen la concesión, tanto la autopista como sus obras anexas.

PRECIO: Contraprestación, que pagará el usuario de los servicios complementarios o de otros servicios de similar naturaleza que preste el concesionario en virtud del contrato de concesión.

PUNTO DE COBRO: Es el lugar físico sobre las calzadas o en un acceso en el cual se instalan los equipos para efectuar el cobro de tarifas.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA: Conjunto de Normas que regulan la Operación, Explotación y Conservación de la Concesión, que es elaborado por el Concesionario y aprobado por el MOP.

SERVICIOS BÁSICOS: Todos aquellos que comprenden el objeto específico de la Concesión y que sean imprescindibles y por los cuales el concesionario está autorizado a cobrar tarifa.

SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS: Cualesquiera otros servicios establecidos con carácter obligatorio en las bases de licitación. Estos podrán ser onerosos o gratuitos, según se determine en las bases de licitación

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS: Los servicios adicionales, útiles y necesarios, que el concesionario esté autorizado a prestar, en virtud del Contrato de Concesión y del artículo 70, letra j) del DS MOP N° 900 de 1996.

SOCIEDAD CONCESIONARIA: La Sociedad constituida por el adjudicatario, con la que se entenderá celebrado el Contrato de Concesión, y cuyo objeto será la ejecución, reparación, conservación y explotación de obras públicas fiscales, en la forma y condiciones determinadas en las bases de licitación. También denominada Concesionario.

TARIFA: Contraprestación del servicio básico prestado por el Concesionario, regulado en el Contrato de Concesión.

TELEVIA: Es el Tag, Transponder o dispositivo electrónico que cumpliendo con los requisitos técnicos y operativos establecidos por el MOP, al estar adosados a un vehículo permite su registro al pasar por el punto de cobro de una pista a una vía concesionada. Dicho Televía será entregado al usuario, previa suscripción de un convenio que regule la relación entre las partes, de conformidad con las Bases de Licitación

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

1.2 NORMAS GENERALES

1.2.1 OBJETO DEL REGLAMENTO DE SERVICIO

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

En él se establecen y precisan los derechos y obligaciones de los Usuarios, los derechos y obligaciones del Concesionario y las actuaciones del MOP, de conformidad a los términos del Contrato de Concesión.

1.2.2 DESTINATARIO

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

1.2.3 AMBITO TERRITORIAL DE APLICACION

El ámbito territorial de aplicación de este Reglamento de Servicio, es toda el área de concesión, incluidos los terrenos utilizados para prestar los Servicios Básicos y Complementarios convenidos en el Contrato de Concesión.

1.2.4 MODIFICACIONES AL REGLAMENTO

El Reglamento Interno de Servicio de las Obras de la Concesión podrá ser modificado por el Concesionario, debiendo ser autorizada por el DGOP por medio de una resolución exenta, de conformidad con lo establecido en las Bases de Licitación y en la Ley de Concesiones o por la Inspección Fiscal de acuerdo a razones justificadas.

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

- (i) Conciliar su contenido con las disposiciones legales o reglamentarias que le fueren aplicables;
- (ii) Precisar o definir artículos o materias del Reglamento de Servicio de modo de facilitar su acertada inteligencia;

- (iii) Incorporar nuevas regulaciones atinentes con los servicios y deberes de la Concesionaria o con el ejercicio de los derechos que se reconocen a los usuarios de la obra en concesión;
- (iv) Cualquier otro objeto o materia, que la Concesionaria considere necesario sea regulado por este instrumento, y el MOP consienta en ello.

La Inspección Fiscal puede hacer modificaciones al Reglamento de Servicio en materias que sean de interés y que así como las modificaciones que quisiera hacer la Sociedad Concesionaria deben ser autorizados por el DGOP, de igual forma los cambios planteados por Inspección Fiscal de Explotación visto por la Sociedad Concesionaria y finalmente decididos por la DGOP.

1.2.5 VIGENCIA

Este Reglamento de Servicio rige, previa aprobación por el MOP, desde la puesta en servicio de la obra provisoria y hasta el término de la etapa de explotación de la misma, lo que ocurrirá cuando se extinga la Concesión por cualquiera de las causales que se estipulan en las Bases de Licitación.

1.2.6 LOCALIZACION DEL REGLAMENTO

El Concesionario dispone de ejemplares del Reglamento de Servicio de la Obra , los que están accesibles para consultas en todos los lugares de atención al público que existen en sus instalaciones como, Centro de Atención al Usuario, oficinas del concesionario y será exhibido a toda persona que los solicite.

Lo anterior, sin perjuicio que la Concesionaria deberá confeccionar un extracto del reglamento, una vez aprobado definitivamente por el MOP, el cuál estará a disposición gratuita de los usuarios en las oficinas de la Sociedad Concesionaria, en conformidad con lo establecido en el artículo 57, N°5 del Reglamento de Concesiones.

El Extracto del Reglamento se publicará en un diario de circulación nacional y en un diario de circulación local de la comuna o comunas en las que se desarrolle la Concesión.

1.2.7 DEL MARCO JURIDICO

El marco jurídico que regula el Contrato de Concesión de esta Obra Pública Fiscal es el que a continuación se señala:

- DFL MOP N° 850 de 12 de Septiembre 1997, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 15.840 de 1964, la Ley

Orgánica del Ministerio de Obras Públicas y el Decreto con Fuerza de Ley N°206 de 1960, Ley de Caminos.

- DS MOP N° 900 de 1996, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado del DFL MOP N°164 de 1991, Ley de Concesiones de Obras Públicas
- DS MOP. N° 956 de 1997, que estableció el Reglamento de la Ley de Concesiones de Obras Públicas.
- Bases de Licitación y Circulares Aclaratorias correspondientes a la Concesión Internacional Sistema Américo Vespucio Sur Ruta 78 – Av. Grecia.
- Ofertas Técnica y Económica del Licitante Adjudicatario.
- Decreto Supremo N° 1209 del 20 de agosto de 2001, publicado en el Diario Oficial N° 37.079 del 6 de octubre de 2001, que adjudicó la concesión
- Los Convenios Complementarios de Modificaciones de Obras y Decretos correspondientes.

Para todos los efectos legales, el sistema Américo Vespucio Sur, Ruta 78 – Av. Grecia, es un camino público nacional sujeto a régimen de Concesión, por lo que su administración, uso y explotación, se ciñe a las disposiciones establecidas en la normativa precedente, así también a la normativa vigente.

El reglamento de Servicio de Obra, Plan de Gestión Ambiental, Plan de Gestión de Tráfico, no podrán modificar las leyes y demás cuerpos normativos y reglamentarios mencionados en este artículo y que conforman el marco jurídico de la concesión. En caso de discrepancias prevalecerán aquellos sobre el reglamento.

1.3 DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

La Sociedad Concesionaria Autopista Vespucio Sur S.A., tiene como objetivo la ejecución, reparación, conservación, mantención, explotación y operación de la Obra Pública Fiscal denominada Concesión Sistema Américo Vespucio Sur Ruta 78 – Av. Grecia, mediante el Sistema de concesiones, así como la presentación y explotación de los servicios que se convengan en el Contrato de Concesión destinados a desarrollar dicha obra y las demás actividades necesarias para la correcta ejecución del Proyecto.

La sociedad se constituyó por Escritura Pública otorgada en Santiago de Chile en la 42ª notaría de Santiago de Doña María Acharán Toledo con fecha 03 de Diciembre de 2001.

El extracto de constitución de la misma fue inscrito en el Registro de Comercio de Conservador de Bienes Raíces de Santiago a Fs. 31 107 N° 25391 correspondiente al año 2001 y publicado en el diario oficial N° 37127 de fecha 04 Diciembre de 2001

La Sociedad ha sido inscrita en el Registro de Valores de la Superintendencia de Valores y Seguros bajo el N° 772 de fecha 29 de Mayo del 2002.

En el Anexo N° 1 se entrega la información comercial sobre la Sociedad Concesionaria Autopista Américo Vespucio Sur S.A., vigente al momento de aprobación del presente reglamento.

1.4 DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN

La Autopista Vespucio Sur ha materializado el mejoramiento de la circunvalación Américo Vespucio, en el tramo que queda comprendido entre la Rotonda Grecia y la Ruta 78. De esta forma, la obra concesionada une los sectores sur poniente y sur oriente de Santiago a través de una autopista de 24 kilómetros de longitud, atravesando las comunas de Peñalolén, Macul, La Florida, La Granja, San Ramón, La Cisterna, Lo Espejo, Cerrillos y Maipú, cambiando el rostro de todo el sector e incorporando mejores condiciones de desplazamiento, integración urbana, seguridad vial y calidad de vida.

Las obras de la Autopista concesionada, consideran calzadas expresas de tres pistas de 3.5m, unidireccionales.

Las calzadas expresas están físicamente separadas por una faja central que está entregada al Tren Metropolitano de Santiago, que opera en ellas los trazados de sus líneas 4 y 4A.

Un bandejón mínimo con cierre de valla metálica separa los bordes exteriores de las calzadas expresas de las calzadas que forman las vías locales. Estas calles de servicio, en general, corren paralelas a las vías expresas y consideran una calzada unidireccional de dos pistas de 3.25m. A continuación, una acera que permite el tránsito peatonal y da lugar a la presencia de cobertura vegetal en los sectores donde el proyecto de paisajismo así lo definió.

El cruce de los ejes transversales con la autopista se hace siempre a desnivel y las conexiones se realizan entre los ejes transversales y las calles locales. Desde el inicio hasta el final, las vías expresas nunca ven entorpecida su operación por cruces de ningún tipo. En vista de esto, las conexiones de entrada y salida entre las vías expresas y las calles locales, de modo de permitir la salida a las vías de servicio, desde donde se puede conectar con los enlaces para movimientos de retorno o para tomar ejes perpendiculares.

Enlaces principales en el desarrollo de la autopista se encuentra en los cruces con las siguientes avenidas Av. Vicuña Mackenna, Av. Santa Rosa, Av. Gran Avenida J. M. Carrera, Ruta 5 Sur, Av. Central, Av. General Velásquez, Camino a Lonquén, Av. Pedro Aguirre Cerda y Av. Presidente Riesco, entre otros. Atravesos de importancia (sin conexiones) son los de Alonso de Ercilla, Santa Julia, Coronel, Las Industrias, entre otros.

La continuidad del tránsito peatonal entre ambos costados de la autopista se logra con el uso de modernas y esbeltas pasarelas peatonales de hormigón, con protecciones metálicas en baranda y cúpula, y una iluminación adecuada. Además, en las principales estructuras para el cruce a desnivel de Vespucio, se han implementado pasillos peatonales, de modo que hay un atraveso peatonal en Vespucio -en promedio- cada 400 o 450 metros.

Gran importancia se ha dado a la seguridad en la autopista. Por ello se cuenta con servicios de vigilancia por circuito cerrado de TV, en los 24 kilómetros del trazado. Las condiciones imperantes en la ruta se avisan al usuario mediante el uso de modernas señales de mensajería variable. Estas características, sumadas a la moderna y adecuada señalización vial, protecciones anti-impacto y servicios de atención de emergencias para el tramo concesionado, garantizan una operación expedita, cómoda y segura, otorgando una notable mejoría en la calidad de vida a los habitantes de las nueve comunas por donde se emplaza la autopista.

2 DEL USUARIO

2.1 DERECHO DEL USUARIO

2.1.1 DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS BÁSICOS

El Usuario tiene derecho a recibir de parte del Concesionario los Servicios Básicos, estipulados en el Contrato de Concesión. Estos servicios consisten en circular por la obra vial, o recibir los servicios de asistencia al Usuario en las vías tarifadas, tales como servicios de información, asistencia en la ruta, asistencia en caso de accidentes, entre otros, sin restricción ni discriminación alguna, en forma ininterrumpida, y de acuerdo a los estándares exigidos por el Ministerio de Obras Públicas.

2.1.2 DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

El Usuario tiene derecho a recibir los Servicios Complementarios que ofrece el Concesionario y que está autorizado a prestar, de acuerdo al Contrato de Concesión, pagando el precio respectivo.

2.1.3 DERECHO A SEGURIDAD

El Usuario tiene derecho a exigir los elementos de seguridad, control, supervisión, además de la infraestructura necesaria para que la obra mantenga su nivel de servicio.

El derecho a la seguridad se refiere a:

- Las obras ejecutadas, en especial, a la seguridad vial de ellas.
- Las instalaciones de los Servicios Básicos, las instalaciones del Concesionario, las instalaciones de la Inspección Fiscal.
- Los Servicios Especiales Obligatorios a que se refieren las Bases de Licitación.
- Al cumplimiento del Manual de Seguridad Vial y el Manual de Procedimientos de Emergencias, en el tramo en concesión.

El usuario tiene derecho a que la autopista se mantenga en condiciones que garanticen un tránsito expedito y seguro e ininterrumpido, salvo por causa de fuerza mayor o caso fortuito.

Por esta razón, el usuario tiene derecho a los servicios indispensables para evitar la congestión vehicular y cuando ella no se logre por causas de fuerza

mayor o caso fortuito, a que se le proporcione información oportuna a través de los medios y en los lugares que se dispongan.

2.1.4 DERECHO A CALIDAD DEL SERVICIO

El Usuario tiene derecho a recibir del Concesionario los servicios que ésta presta, con el nivel de calidad previsto en el Contrato de Concesión y de acuerdo a la Normativa Vigente. Pudiendo reclamar ante la Sociedad Concesionaria y ante el MOP (en 2da Instancia), si esto no sucediera.

2.1.5 DERECHO A INFORMACION

El Usuario tiene derecho a recibir información general sobre los servicios comerciales que se ofrecen; la ubicación de las áreas de emergencia; y la ubicación de los puntos de cobro, que el Concesionario otorga, de manera de utilizarlos integralmente.

De igual forma, tiene derecho a:

- Recibir de parte del Concesionario información anticipada sobre cualquier circunstancia que altere el tránsito y los servicios, en la medida de que ello sea posible según las circunstancias del caso.
- Conocer con la debida antelación el régimen tarifario aprobado y sus eventuales modificaciones.
- Conocer los servicios comerciales que se ofrecen, la ubicación del área de emergencia y la ubicación de los puntos de cobro.

2.1.6 DERECHO A TRATO CORTES

El Usuario tiene derecho a ser tratado por el Concesionario con cortesía, corrección y diligencia, en todas sus dependencias e instalaciones.

2.1.7 DERECHO A RECLAMO

El Usuario tiene derecho a interponer ante el Concesionario las quejas, reclamos y denuncias, con motivo de situaciones que lo afecten en su calidad de tal

2.1.8 DERECHO A RESPUESTA

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

En caso de reclamos, el Concesionario tendrá un plazo de 5 días para emitir la respuesta por escrito del usuario.

En caso de respuesta insatisfactoria o silencio de la Sociedad Concesionaria, el Usuario tendrá derecho a queja, reclamo y denuncia ante el MOP, conforme a lo estipulado en el presente Reglamento de Servicio y a las Bases de Licitación del contrato.

2.1.9 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 el Concesionario.

2.1.10 DERECHO A LA MANTENCIÓN DEL NIVEL DE SERVICIO

El usuario tiene derecho a obtener el nivel de servicio estipulado en el Contrato de Concesión debiendo mantener en todo momento una circulación expedita en la ruta, según lo prescriben las Bases de Licitación.

Situaciones temporales por emergencias que dificulten o impidan el libre tránsito, que puedan ser previstas por el Concesionario tales como mantenimientos de las vías y otros similares, deberán ser informadas oportunamente a los usuarios y debidamente señalizadas para una adecuada decisión respecto de continuar, suspender el viaje o escoger alternativas. Las medidas que adopte el Concesionario deberán estar dentro de las atribuciones que le concede el Contrato de Concesión.

2.1.11 DERECHO A LA ASISTENCIA CAMINERA

El Usuario tiene derecho a obtener el nivel de servicio estipulado en el Contrato de Concesión debiendo mantener en todo momento una circulación expedita en la ruta, según lo prescriben las Bases de Licitación. Estos servicios se prestarán de forma gratuita y considera la atención de Ambulancia, Grúa y Unidad de Rescate.

Alteraciones en el nivel de servicio por la realización de trabajos de conservación serán debidamente informadas al usuario, en los términos establecidos en las Bases de Licitación.

2.1.12 DERECHO A SOLICITAR INDEMNIZACIÓN

Tanto el mal estado de la obra como el incumplimiento de las obligaciones por parte de la Sociedad Concesionaria deben ser calificados por el Inspector Fiscal.

El Usuario tiene derecho a solicitar al Concesionario el pago de aquellos daños directos debidamente comprobados, que haya sufrido durante el uso de la obra y sus servicios, que sean consecuencia directa del mal estado de la obra o del incumplimiento de alguna de las obligaciones del Concesionario, para ello deberá requerir la presencia de Carabineros o del personal designado por el Concesionario para tal efecto, debiendo dejar por escrito en el libro correspondiente, en el que deberá señalar, el tipo de anomalías y los daños producidos, siendo obligación del usuario acreditado y ratificarlo cuando sea oportuno.

Sin perjuicio de lo anterior, el Usuario podrá recurrir a las instancias jurídicas de conformidad con la legislación vigente.

2.2 OBLIGACIONES DEL USUARIO

2.2.1 OBLIGACION DE PAGO DE PEAJE

El Usuario tiene la obligación de pagar la tarifa que el Concesionario tiene derecho a cobrar, la cual le da derecho al uso de los Servicios Básicos

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

La infracción de no pagar la tarifa, será sancionada conforme a lo dispuesto en la legislación vigente (Artículo 42 de la Ley de Concesiones).

2.2.2 OBLIGACION DE PAGO DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

El Usuario tiene la obligación de pagar por los servicios complementarios que presta el Concesionario a título oneroso, de acuerdo al Contrato de Concesión (Servicios de Multiductos, Estacionamientos subterráneos para vehículos, Áreas de Estaciones para Combustibles, Otros)

2.2.3 OBLIGACION DE RESPETO A LA NORMATIVA VIGENTE

Los Usuarios deben utilizar la obra entregada en concesión y los servicios que presta el Concesionario, respetando la legislación general vigente, especialmente la Ley General del Tránsito, la normativa de la Dirección de Vialidad del MOP, la normativa del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, 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, en especial la provisional dispuesta para situaciones de emergencia y todas aquellas atingentes y deberá ingresar a la plaza de pesaje cuando se lo exija.

2.2.4 OBLIGACION DE OBEDECER INSTRUCCIONES

El Usuario, durante la circulación por la obra concesionada, tiene la obligación de obedecer las instrucciones impartidas por Carabineros y por personal de la concesionaria en las materias que le competen.

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

2.2.5 OBLIGACION DE DEBIDO CUIDADO

El Usuario tiene la obligación de actuar con debido cuidado y previsión, evitando causar daños a la obra e instalaciones del Concesionario.

2.2.6 OBLIGACION DE CONDUCCION RESPONSABLE

El Usuario tiene la obligación de conducir su vehículo atento a las condiciones del tránsito, sin arriesgar su propia seguridad, la de sus pasajeros y la de los otros Usuarios, respetando las normas del tránsito y la señalización especial que se coloque en la vía concesionada.

2.2.7 OBLIGACION DE PAGO DE DAÑOS AL CONCESIONARIO

Sin perjuicio de las actuaciones de los Tribunales de Justicia, el Usuario deberá pagar al Concesionario los daños que ocasione a la obra y sus instalaciones, con motivo de sus actuaciones en el uso de la obra y sus servicios.

2.2.8 OBLIGACION DE PAGAR LOS DAÑOS OCASIONADOS A TERCEROS

El Usuario deberá pagar los daños que cause a terceros, durante el uso de la obra, de sus instalaciones o servicios.

2.2.9 OBLIGACION DE USAR EL TELEVIA O PASE DIARIO

El Usuario estará obligado al uso del Televía o el pase diario, conforme el artículo 118 bis de la Ley N° 18.290 de Tránsito y a cualquier otra normativa vigente al respecto. Además tiene la obligación de notificar el cambio de domicilio y/o propiedad del vehículo, siendo su deber cuidar del televía y su obligación el pago de la tarifa en caso de televía defectuoso o mal instalado.

2.2.10 OBLIGACION DE NOTIFICAR LOS DAÑOS

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

2.3 DE LA ATENCION E INFORMACION AL USUARIO

2.3.1 CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO

Los requerimientos de los Usuarios, tanto de servicios básicos de asistencia (entrega de Televía, pago de facturas) como de información, serán atendidos por este Concesionario a través del Departamento de Atención a Clientes, Área Atención, servicio que se presta en forma presencial en la oficina comercial.

El Centro de Atención al usuario se ubica en Av. Américo Vespucio Sur 4665 comuna de Macul. Los horarios de atención serán de Lunes a Viernes de 8:30-17:30, Sábado 9:00-13:00. Siendo el teléfono de emergencia el 6943400.

El pago de las facturas se podrán realizar con cargo automático en la tarjeta Presto, CMR (Falabella) o Bancarias, pago por caja en el Centro de Atención de Cliente o en los supermercados Lider o cualesquiera otras que en el presente o en futuro señale el Concesionario, como así mismo a través de la pagina WEB.

El pase diario se podrá obtener en los locales Servipag hasta nueva información. Información y consultas serán también atendidos a través de Call Center y página web. Las 24 horas todos los días del año. De igual forma, se indicará esta información en los Teléfonos de Emergencia ubicados dentro del área de concesión, debidamente identificados.

La Sociedad Concesionaria, evaluara el funcionamiento óptimo del centro de atención en un plazo no superior a los 2 meses, para tomar las acciones correctivas pertinentes.

2.3.2 PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA

Para solicitar asistencia los usuarios deberán comunicarse con la Sociedad Concesionaria a través de los siguientes medio:

- Los postes de S.O.S emplazados en la ruta máximo cada 1.500 m y en zona donde la autopista pasa en trincheras cada 300 m.
- Comunicación al teléfono de emergencia de la concesión
- Otros posibles

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

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

2.3.3 SERVICIO BASICO DE ASISTENCIA

Se entiende por servicio básico de asistencia a los Usuarios, todos aquellos que están comprendidos en el objeto específico de la concesión y que son imprescindibles, para su funcionamiento conforme a lo establecido en las bases de licitación, los que por su esencia no implican una retribución complementaria.

El Concesionario prestará los servicios necesarios para satisfacer las necesidades de tránsito, seguridad y comodidad mínima del Usuario, de conformidad a lo establecido en el Contrato de Concesión.

La existencia de dichos servicios básicos será informada a través de la pagina Web, Call Center y Centro de Atención a Clientes.

El concesionario prestará los siguientes servicios básicos de asistencia al Usuario:

- Mantenimiento expedito del tránsito, salvo en caso fortuito o fuerza mayor.
- Primeros Auxilios y transporte simple de lesionados en accidentes de tránsito a los recintos hospitalarios más próximos al lugar del accidente.
- Auxilio de vehículos accidentados
- Control de tránsito e instalación de señalización en obras de mantenimiento, sujeto a las disposiciones legales vigentes.
- Aseo periódico y retiro oportuno de objetos que puedan interferir con la seguridad del tráfico
- Servicios de remolque para despeje de las calzadas y bermas, ya sean, por vehículos con desperfectos mecánicos o accidentados.
- Sistema de telefonía o de comunicación para que los usuarios soliciten auxilio en caso de percance o accidente de conformidad a las bases de licitación.
- Asistencia por derrame de productos químicos peligrosos
- Asistencia en conjunto con el SAMU

Los servicios de asistencia, antes mencionados, se prestarán en forma gratuita, rápida y eficiente, con medios tecnológicos adecuados, de acuerdo al Contrato de Concesión, especialmente en lo que se refiere a primeros auxilios y transporte de lesionados. Para esto se podrán incorporar servicios externos a la concesión toda vez que mediante ellos se obtenga un mejor servicio a los Usuarios. La incorporación de estos servicios externos deberá ser bajo conocimiento de la Inspección Fiscal de la Explotación.

En el caso de vehículos con desperfectos mecánicos en el área de concesión, estos serán retirados de la calzada a estaciones de servicio cercanas, zona de aparcamiento de las áreas de atención de emergencia u otro lugar dentro del área de concesión de común acuerdo con el usuario y en donde no se afecta la operación de las calles de servicio ni las vías transversales de esta. No será obligación del concesionario realizar traslados a domicilio, talleres de servicio o cualquier otro destino que el usuario solicite distinto a los anteriormente indicados.

En caso de accidente la prestación de los servicios indicados, actuarán bajo la coordinación de Carabineros y Bomberos o a requerimientos de estos, apoyando con sus equipos el desempeño de estas entidades, sin pretender sustituir sus actividades, ni emular o superar sus capacidades profesionales o tecnológicas. Las personas involucradas serán trasladadas al centro asistencial más cercano según lo dispongan los paramédicos de la Ambulancia que llegue al lugar del accidente dependiendo la gravedad de la persona. Del mismo modo la concesionaria realizará el traslado de los vehículos siniestrados al lugar que indique Carabineros según corresponda por procedimiento.

2.3.4 PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR INFORMACIÓN

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

- Personalmente: concurriendo a alguna de las oficinas del Centro de Atención al Usuario de que dispone el Concesionario.
- Telefónicamente: comunicándose al Call Center.

- Por escrito: despachando una carta certificada dirigida al Centro de Atención al Usuario, al domicilio de la Sociedad Concesionaria, con la debida información que permita individualizar y contactar al reclamante.
- Por la Web: www.vespuciosur.cl

2.3.5 INFORMACION QUE PUEDE SOLICITAR EL USUARIO

El Usuario podrá solicitar la información que a continuación se indica, al personal del Concesionario:

- Condición de tránsito en la ruta.
- Zonas en que se realizan trabajos y efecto sobre la circulación.
- Servicios que presta el Concesionario a los Usuarios
- Tarifas de peaje y formas de pago.
- Localización de Oficinas Comerciales.
- Forma en que se pueden realizar reclamos o sugerencias.
- Lugar en que se puede ver el Reglamento de Servicio, o solicitar un ejemplar del extracto del mismo.
- Otra información según lo establezca el contrato de Concesión
- Interoperabilidad del Sistema
- Garantía y Devolución del Televía

2.4 DE LA CIRCULACION DE VEHICULOS

2.4.1 VEHICULOS AUTORIZADOS PARA CIRCULAR.

Podrán circular por la obra vial concesionada todos los vehículos que cumplan con las exigencias contempladas en la Ley del Tránsito y que dispongan de un medio de cobro habilitado.

2.4.2 VEHICULOS QUE REQUIEREN PREVIA AUTORIZACION

Podrán circular excepcionalmente por la obra vial concesionada los vehículos que a continuación se indican, siempre que dispongan previamente de una autorización por escrito, otorgada tanto por la Dirección Nacional de Vialidad como por la Sociedad Concesionaria. Esta comunicación deberá ser presentada con anterioridad en las oficinas de la Concesionaria.

- Vehículos con sobre peso.
- Vehículos con sobre tamaño.
- Vehículos de transporte de sustancias peligrosas
- Maquinarias de cualquier clase, ya sean, autopropulsada o de remolque.

Se entiende a todos aquellos vehículos sobre dimensionados. En esta categoría entran los transportes, que por su dimensión sobrepasan los límites máximos establecidos por la ley 18.290, Ley de Tránsito. Entre estos se cuenta la maquinaria agrícola de marcha lenta y transporte de mercancía cuya altura implica un grado de peligro para sistemas de equipamientos de la autovía, obras a desnivel, etc.

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

2.4.3 PROHIBICION DE CIRCULAR

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

- Bicicletas y triciclos.
- Animales, ya sea, sueltos, en grupo o cabalgadura.
- Vehículos de tracción animal.
- Vehículo de tracción humana (carretones de mano entre otros).
- Vehículos con sistema de rodadura sobre la base de orugas u otros que produzcan daños a los pavimentos.
- Vehículos con carga mal estibada.
- Vehículos que constituyan un riesgo potencial a la seguridad de los Usuarios.
- Vehículos que son remolcados con medios defectuosos como cadenas, cordeles o barras de arrastre antirreglamentarios.
- Vehículos que no estén provistos de un Televía u otro sistema complementario de pago de tarifas, debidamente habilitado.

2.4.4 NORMAS APLICABLES A LA CIRCULACION

La circulación en la obra vial concesionada se regirá por las siguientes Normas:

- Ley N° 18.290 de 1984, Ley del Tránsito y sus modificaciones posteriores.
- Normas de la Dirección de Vialidad emitidas en conformidad al DFL MOP N° 850 de 1997, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 15.840 de 1964, Orgánica del Ministerio de Obras Públicas y del DFL MOP N° 206 de 1960.
- DS MOP N° 900 de 1996, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado del DFL MOP N° 104 de 1991, Ley de Concesiones de Obras Públicas.

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

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

2.4.5 CIRCULACION DE VEHÍCULOS ESPECIALES

2.4.5.1 Vehículos con sobre peso

Los vehículos con sobre peso no podrán transitar por la obra, salvo en casos de excepción debidamente calificados y tratándose de cargas indivisibles, siempre y cuando cuenten con una autorización previa otorgada por la Dirección de Vialidad del MOP y comunicación anticipada por escrito al Concesionario, que le debe hacer llegar a éste, el Usuario. No obstante estos vehículos transiten con la autorización correspondiente y habiendo enviado la comunicación antes referida, el concesionario tendrá el derecho de exigir el pago o compensaciones por el daño que estos vehículos eventualmente pudieran causar. Para realizar este procedimiento se establecerá acuerdos con la Dirección de Vialidad (contrato).

2.4.5.2 Vehículos con sobre tamaño

Los vehículos con sobre tamaño no podrán transitar por la obra, salvo en casos de excepción debidamente calificados y tratándose de cargas indivisibles, siempre y cuando cuenten con una autorización previa otorgada por la Dirección de Vialidad del MOP y comunicación anticipada por escrito al Concesionario, que le debe hacer llegar a éste, el Usuario. Teniendo el concesionario el derecho de exigir el pago o compensaciones por el daño que estos vehículos eventualmente pudieran causar.

2.4.5.3 Vehículos de Transporte de sustancias peligrosas

Para los vehículos que transporten sustancias peligrosas deben contar con las autorizaciones o permisos establecidos en la normativa vigente. Teniendo el concesionario el derecho de exigir el pago o compensaciones por el daño que estos vehículos eventualmente pudieran causar.

2.4.6 RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS

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

Asimismo, responderán ante el Concesionario por los daños y perjuicios de todo tipo que pudieren producir a la obra y sus instalaciones anexas, ubicadas dentro del área de concesión, toda vez que se haya constatado que ha sido por responsabilidad del usuario a través de las disposiciones legales correspondiente.

En ningún caso el Estado asumirá responsabilidad alguna por los daños y perjuicios ocasionados por los Usuarios.

2.5 ÁREAS DE SERVICIO

El concesionario otorgará los servicios especiales obligatorios establecidos en las Bases de Licitación. Estos servicios y sus características básicas son:

- 1 Áreas de Atención de Emergencias
- Citófonos de Emergencia
- Señalización Variable
- Cámaras de CCTV
- 1 Centro de Control de Tráfico

El área de atención de Emergencia tendrá la siguiente ubicación:

Tramo 3, aproximadamente Km. 700 de la Autopista. Calzada interior

Esta área estará ubicada al borde de la vía y su superficie mínima será de 1000 m². La atención será las 24 horas. Estará provista de zona de estacionamientos pavimentados con un pavimento de iguales características que el de las calles de servicio definidas en el proyecto, con una capacidad para estacionar los vehículos del personal que labore en las oficinas de las unidades de emergencia.

Para el cumplimiento de estos objetivos, el concesionario dispondrá en cada área, durante todo el período de explotación, del personal calificado y entrenado y, del siguiente equipamiento mínimo :

- Unidad de rescate montada con capacidad de cargar de 3.5 toneladas y con equipamiento para rescate vehicular, según indicaciones y características indicadas en las Bases de Licitación.
- Un Camión Grúa con un hinché de 3.000 Kg. en la primera vuelta, pluma con una capacidad máxima de 7.200 Kg. (retraída) y Mínima de 1.500 Kg. (extendida), Wheel Lift para 4.000 Kg.
- Una ambulancia sobre un vehículo (furgón) con capacidad de carga mínima de 1.300 Kg. Con equipamiento según indicaciones y características indicadas en las Bases de Licitación.

2.6 MEDIDAS DE SEGURIDAD PREVENTIVAS

2.6.1 PROHIBICION DE DETENCION EN LA CALZADA

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

Se consideran inmovilizaciones forzosas las siguientes:

- Detención por falla mecánica.
- Detención por paralización del tránsito, accidente, hechos de la naturaleza, tales como: rodados, nieve, inundación, neblina, etc. o por instrucciones del Concesionario y/o Carabineros de Chile.

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

2.6.2 INMOVILIZACIÓN FORZOSA POR FALLA MECÁNICA

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

- Señalizar el hecho de la detención con las luces de estacionamiento y la colocación de triángulos de emergencia.

En caso de que el vehículo no pueda salir de su problema mecánico, el Usuario deberá dar aviso inmediato al Concesionario, mediante el Sistema de teléfonos de emergencia, Call Center o del personal en terreno, solicitando su asistencia y la activación de las medidas de seguridad previstas para estos casos.

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

2.6.3 INMOVILIZACION FORZOSA POR PARALIZACION DEL TRANSITO

En caso de inmovilización forzosa por paralización del tránsito, el Usuario deberá permanecer en la calzada en su pista correspondiente y encenderá las luces de estacionamiento evitando descender del vehículo.

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

2.6.4 PROHIBICION DE DETENCION EN LA BERMA

Se prohíbe la detención voluntaria de vehículos en la berma, salvo que esté comprometida la seguridad del Usuario o terceros. En este caso, la detención deberá ser del menor tiempo posible tomando todas las medidas de seguridad tanto personal como de seguridad vial posible.

2.6.5 PROHIBICION DE ESTACIONAMIENTO

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

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

En ningún caso podrán detenerse vehículos que entorpezcan la circulación o causen molestias en las vías de cobro de peaje o en sus accesos. Además en toda la extensión de la concesión, así como, en sus accesos y vía de circulación, se prohibirá el ascenso y/o descenso de pasajeros.

2.6.6 CIRCULACIÓN PEATONAL

Se prohíbe la circulación de peatones por las calzadas de la Obra Vial Concesionada, salvo en caso de fuerza mayor (casos de emergencia o para solicitar o brindar auxilio a terceros) deberá atenerse a lo dispuesto por la Normativa y Legislación vigentes, en particular, la Ley de Tránsito.

Toda infracción a las normas será informada a Carabineros en el momento de los hechos para que estos, después de constatar lo ocurrido, procedan según corresponda.

2.6.7 PROHIBICION DE CARGA, DESCARGA Y TRANSFERENCIA DE CARGA

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

realizar un despeje eficiente de la vía, ante lo cual se deberá contar con la expresa autorización y supervisión del personal competente de la Sociedad Concesionaria, tomando todas las medidas de seguridad vial al respecto.

2.6.8 MEDIDAS DE SEGURIDAD VIAL DURANTE LOS TRABAJOS DE MANTENCIÓN Y REPARACIÓN DE LA RUTA

Para mejor seguridad de los Usuarios, el Concesionario tomará las medidas de precaución necesarias al realizar trabajos de mantención y de reparación en la ruta, utilizando medios eficaces para efectuarlas en el menor plazo posible y en aquellas horas en que se cause la menor perturbación a los Usuarios, de acuerdo al artículo 2.4.3.11 de la Base de Licitación.

En el área en que se ejecutaren los trabajos, el Concesionario colocará la señalización transitoria para el desvío o encauzamiento del tránsito de acuerdo a lo establecido en el Manual de Seguridad Vial de Autopista Vespucio Sur, el cuál esta basado en el Capítulo N°5 del Manual de Señalización de Tránsito, del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones.

Estos elementos, serán instalados con suficiente antelación al lugar donde se encuentra la causa de la restricción, avanzando desde el borde del camino hasta cubrir el elemento que origina la restricción, también se contara con señalización luminosa diurna y nocturna, si la situación así lo amerita.

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

2.6.9 PUBLICIDAD VIAL

La publicidad de carreteras se registrará 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, Ley Orgánica del Ministerio de Obras Públicas y del D.F.L N° 206 de 1960 Ley de Caminos o cualquier otra normativa vigente al respecto.

2.7 DE LAS SUGERENCIAS, RECLAMOS Y DE SU PROCEDIMIENTO

2.7.1 FORMULARIO DE SUGERENCIAS Y RECLAMOS

De acuerdo a la Base de Licitación, la Concesionaria mantendrá un sistema para que el usuario o cliente estampe las sugerencias y reclamaciones . Este consistirá en la habilitación de un servicio de Call Center, de la habilitación vía pagina Web y de el Libro de Sugerencias y reclamos. Este libro estará, también, a disposición del Inspector Fiscal de Explotación en el Centro de Atención de

Cliente que se encuentra en el Edificio Corporativo de la Concesionaria en un lugar visible para el usuario, existiendo un letrero informativo que de cuenta del mismo.

Los reclamos deberán formularse por escrito, en libros foliados con cuádruplicado, del cual una copia será para el usuario, una para la Inspección Fiscal, una para el concesionario quedando la última en el talón del libro. El formato del libro debe contener los datos básicos para poder contactarse con el usuario tales como: nombre apellido teléfonos, dirección, e-mail, placa patente.

El concesionario es quien deberá dar respuesta por escrito al usuario. Además, enviará copia de la respuesta en un informe trimestral sobre las medidas adoptadas, al Inspector Fiscal de Explotación.

El concesionario responderá por escrito los reclamos de los usuarios que hayan sido estampados en el Libro de Reclamo. Dicha respuesta será dirigida por escrito al usuario que deje estampada su dirección postal, a través de correo certificado, y dentro del plazo de 5 días hábiles.

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

El Concesionario deberá tener en operación una ficha para el seguimiento de la Inspección Fiscal en estas materias. La copia entregada al Usuario será constancia para probar el inicio del trámite por parte del Usuario y permitirá, en orden a la identificación por su número de ingreso, el seguimiento de las actuaciones a la que diera origen hasta su resolución.

2.7.2 PLAZO PARA RESPONDER RECLAMOS Y SUGERENCIAS

La respuesta a cada reclamo y sugerencia la deberá hacer el Concesionario al Usuario por escrito, en el plazo máximo de 5 días hábiles a contar de la fecha de presentación del reclamo o sugerencia respectiva, debiendo ser dirigida al Usuario con copia al Inspector Fiscal de explotación.

2.7.3 QUEJAS DEL USUARIO ANTE EL MOP

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

La queja deberá dirigirse, por correo certificado, al Inspector Fiscal de Explotación del Contrato.

La Inspección Fiscal evaluará los antecedentes, verificará que se haya solucionado de la mejor forma el reclamo. La sociedad concesionaria deberá anexar el número de teléfono o dirección que permita agilizar el sistema de reclamos.

3 DEL CONCESIONARIO

3.1 DERECHOS DEL CONCESIONARIO

3.1.1 DERECHO A COBRAR PEAJE O TARIFA

La facultad de cobrar tarifa (N°30 del artículo 3 del Reglamento de la Ley de Concesiones) por circular en la obra vial, es retribución a que tiene derecho el Concesionario. El tipo de tarifa se cobrará según lo establecido en el contrato de concesión. Tanto la información de la ubicación de los pódicos de cobro como sus valores serán publicados en el sitio web de la Concesionaria y estarán a disposición del usuario en la oficina comercial de la misma.

3.1.2 DERECHO A COBRAR POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

El Concesionario tiene derecho a cobrar por los Servicios Complementarios que está autorizado, por el MOP, a prestar a los Usuarios de acuerdo a las Bases de Licitación según artículo 1.10.9.2. A excepción de los expresamente definidos como gratuitos en las Bases de Licitación.

3.1.3 DERECHO DE EXPLOTACION Y DE ADMINISTRACION DE LA OBRA

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

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

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

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

El Concesionario tiene derecho a que los Usuarios que causen daños o deterioro a la obra o a sus instalaciones, le paguen las indemnizaciones a que tiene derecho.

3.1.6 DERECHO A COBRAR JUDICIALMENTE EL PAGO DE LA TARIFA O PEAJE

El Concesionario tiene derecho a cobrar judicialmente el pago de su tarifa o peaje y las indemnizaciones y reajustes que procedan de acuerdo a la Ley, cuando el Usuario no haya cumplido su obligación de pago.

3.1.7 DERECHO A SUSPENDER TEMPORALMENTE EL SERVICIO

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

1. Caso de guerra externa, conmoción interior.
2. Destrucción parcial de las obras o de sus elementos
3. Según Bases de Licitación

3.2 OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO

3.2.1 OBLIGACION DE PRESTAR EL SERVICIO BÁSICO Y SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS

El Concesionario está obligado a prestar el servicio básico y los servicios especiales obligatorios estipulados en el Contrato de Concesión, el cual deberá otorgarlo en condiciones de absoluta normalidad y en forma ininterrumpida e indiscriminada respecto de todo usuario, en conformidad con lo establecido en el contrato de concesión.

3.2.2 OBLIGACIÓN DE PRESTAR LOS SERVICIOS OBLIGATORIOS

El Concesionario está obligado a prestar los servicios complementarios ofrecidos, útiles y necesarios, autorizados por el MOP, según el artículo 1.10.9.1 de las Bases de Licitación.

3.2.3 OBLIGACION DE VELAR POR LA SEGURIDAD VIAL DE LOS USUARIOS

El concesionario está obligado a procurar la seguridad vial para los usuarios durante su permanencia en la obra concesionada, tanto en lo que dice relación con la implementación de medidas relativas a los bienes como las personas, en conformidad con lo establecido en el contrato de concesiones.

Ante denuncias relativas a situaciones que podrían afectar a la seguridad vial de los usuarios y de las obras, dentro del área de concesión, se deberá tomar a la brevedad posible las medidas pertinentes a los efectos de restablecer la seguridad amenazada, solicitando la intervención inmediata de Carabineros o las autoridades públicas competentes.

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

- Procedimiento para diferentes tipos de emergencias, tales como, accidentes de tránsito, catástrofes naturales, corte de suministro eléctrico, incendios y explosiones.

- Recursos materiales, tales como vehículos de transporte de accidentados y vehículos especiales.
- Recursos humanos, tales como, personal técnico, personal de primeros auxilios y personal de señalización.
- Medios eléctricos, tales como, equipos de comunicación, balizas, sirenas, altavoces e iluminación.

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

3.2.4 OBLIGACION DE MANTENER LOS NIVELES DE SERVICIO OFRECIDOS

El Concesionario tiene la obligación de mantener el nivel de servicio estipulado en el Contrato de Concesión, tanto en lo que dice relación con el servicio básico de la concesión como también aquellos servicios complementarios que estén autorizados a otorgar. Además se informara a todos los usuarios sobre la situación, de tal forma que ellos puedan decidir entre circular por la Concesión, esperar su rehabilitación u optar por rutas alternativas.

3.2.5 OBLIGACION DE PROPORCIONAR INFORMACION A LOS USUARIOS

El Concesionario está obligado 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, call center, pagina web, además de otros medios de comunicación que disponga el Concesionario. El Concesionario dispone de ejemplares del Reglamento de Servicio de la Obra, los que están accesibles para consulta de los Usuarios en el Centro de Atención a Usuarios y áreas de atención de emergencia.

3.2.6 OBLIGACION DE DAR UN TRATO DEFERENTE AL USUARIO

El Concesionario está obligado a dar un trato digno y cortés e igualitario al Usuario y, para ello, cuenta con personal en todas sus dependencias debidamente instruido al respecto.

3.2.7 OBLIGACION DE DAR ASISTENCIA CAMINERA AL USUARIO

El Concesionario está obligado a dar Asistencia Caminera al Usuario en los términos estipulados en el ámbito del presente Reglamento de Servicio, conforme al contrato de concesión, especialmente en caso de accidentes en la vía, a vehículos con problemas mecánicos y a requerimientos de asistencia formulados en los Centros de Atención al Usuario o llamadas de los postes S.O.S.

3.2.8 OBLIGACION DE PUBLICITAR SUS TARIFAS

El Concesionario está obligado a informar al público su estructura tarifaria, tanto general como especial que pudiera tener, a través de la pagina web y en la Oficina Comercial, además de las consultas telefónicas al Call Center. Los cambios de la estructura tarifaria deberán ser publicitados por el Concesionario a través de un diario de circulación nacional, a lo menos 15 días antes de su aplicación.

El Concesionario deberá informar en todos el Centro de Atención, los precios relacionados con la reposición de partes o del total del televía.

3.2.9 OBLIGACION DE DAR RESPUESTA A LOS RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS

El Concesionario está obligado a recibir, registrar, tramitar y contestar, según corresponda, los reclamos y sugerencias realizados por los Usuarios, en un plazo no superior a 5 días.

Dará curso inmediato a las solicitudes del Usuario, realizando las gestiones necesarias para su resolución.

El concesionario está obligado a formar un protocolo con todos los reclamos y sugerencias, que incluya copia de los formularios y las acciones seguidas. Este protocolo deberá ser enviado mensualmente al MOP, además de indicar el procedimiento interno del reclamo independiente de su origen. Este protocolo deberá ser entregado a la Inspección Fiscal de Explotación para su revisión y aprobación en un plazo no superior a 15 días corridos luego de la puesta en servicio provisoria, durante los 15 días corridos siguientes la Inspección Fiscal podrá realizar observaciones, de no hacerlas, finalizado los 15 días corridos el protocolo propuesto por la Sociedad Concesionaria se dará por aprobado. Una vez aprobado este protocolo deberá ser enviado mensualmente al MOP, anexando además estadísticas que den cuenta de las casuísticas de reclamo.

3.2.10 OBLIGACION DE RESTITUCION DE LA CIRCULACION VIAL

El Concesionario está obligado a mantener el tránsito seguro donde se efectúen obras de conservación, según 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, deberá tomar las precauciones y medidas tendientes a rehabilitarlo en el menor tiempo posible. Además, deberá dar aviso al usuario ocupando paneles de señalización variable, semaforización y todos los medios de que disponga.

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

Para estos efectos, antes de iniciar los trabajos, el Concesionario deberá someter a la aprobación del Inspector Fiscal los elementos de señalización diurna y nocturna necesarios.

3.2.11 OBLIGACION DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACION

El Concesionario deberá mantener en buen estado todas las obras de la concesión, sean viales, estructuras, instalaciones, obras anexas y sistemas, según los parámetros establecidos en las Bases de Licitación.

El mantenimiento y conservación de las obras en concesión se ejecutará de acuerdo al Programa de Conservación, los cuales consideran los requerimientos asociados al cumplimiento de los estándares y condiciones establecidas en el contrato de concesión.

Reparaciones mayores y de emergencia, establecidas en las Bases de Licitación también estarán incluidas en el Programa de Conservación del inciso anterior.

3.2.12 OBLIGACION DE CUMPLIR CON LAS NORMAS DE DERECHO LABORAL

El Concesionario está obligado a acatar las normas laborales y previsionales que protegen a sus trabajadores, y en especial los reglamentos de higiene y seguridad, todo ello en conformidad con la legislación vigente.

3.2.13 OBLIGACION DE MANTENIMIENTO Y PROTECCION DE LAS AREAS VERDES

El Concesionario deberá mantener en buen estado todas las áreas de parque y jardines definidos en el proyecto de paisajismo, dentro del área de la concesión, según lo establecido en el numeral 2.4.3.6 de las Bases de Licitación.

El mantenimiento y protección de las áreas verdes se ejecutará de acuerdo al Programa de Conservación, el cual considera los requerimientos asociados al cumplimiento de los estándares y condiciones establecidas en el contrato de concesión.

Se considerará como pauta técnica para las actividades de mantenimiento de las áreas verdes, a la Especificación General Proyecto de Paisajismo aprobada por la Inspección Fiscal.

Entre las principales actividades a realizar se destacan: limpieza general, fertilización y tratamiento fitosanitario, poda y corte, reposición de especies vegetales, reposición y mejoramiento de áridos ornamental, riego y mantenimiento de sistema de riego.

3.3 ORGANIZACION DE EL CONCESIONARIO

El Concesionario, dispondrá de una estructura organizacional que permita dar respuesta eficiente y oportuna a todos los requerimientos de los Usuarios y de la Explotación, permitiendo cumplir con las Bases de Licitación.

3.4 DEL SISTEMA ELECTRONICO DE PEAJE

3.4.1 INFORMACIÓN DE LA EXISTENCIA AUTOPISTA CONCESIONADA

El área de concesión del contrato de las obras públicas fiscales denominadas Sistema Américo Vespucio Sur, estará debidamente señalado, en sus accesos, a objeto de informar al público que se trata de una vía concesionada sujeta al sistema electrónico de cobro de peaje.

3.4.2 INFORMACIÓN DE RESTRICCIÓN DE CIRCULAR

Según lo dispone el artículo 118 bis de la Ley NC 18.290, de Tránsito, en los caminos públicos donde opere un sistema electrónico de cobro de peaje, sólo pueden circular los vehículos que estén provisto de un Televía u otro sistema habilitado que permita el cobro de la tarifa o peaje. Para cumplir lo anterior en todos los accesos habrá una señal de tránsito reglamentaria (RR10), que indicará restricción de ingreso a la autopista a los vehículos que no porten un medio de cobro habilitado, según se describe en el Guía del Manual de Usuario de Autopista Vespucio Sur, que se entrega con el Televía o lo puede encontrar en nuestra oficina comercial.

3.4.3 INFORMACIÓN DE LA TARIFA VIGENTE

Las tarifas o peajes vigentes serán aquellos informados públicamente por la concesionaria de acuerdo al numeral 1.14.4.2 letra d), encontrándose a disposición del cliente en las oficinas de atención a público que se dispongan al efecto y/o call center o sitio web u otro que ella establezca.

La información respecto de las tarifas será publicado a través de algún medio de prensa escrito.

Todo cambio en las tarifas o peajes, en el marco de la legislación vigente, será informado en la forma y plazos señalados en el numeral 1.14.4.3 de las BALI.

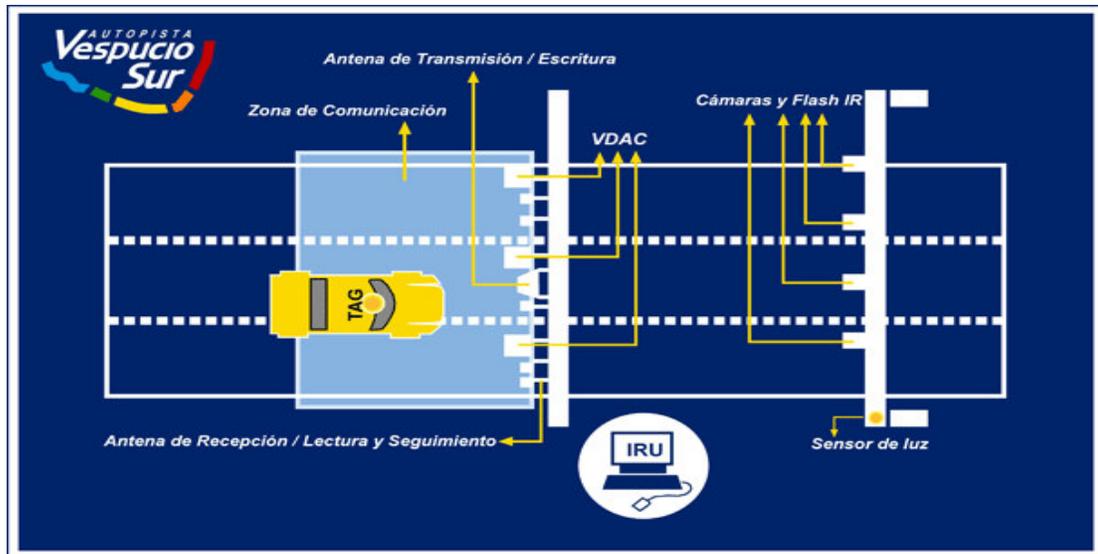
En forma adicional, Autopista Vespucio Sur informará periódicamente a los conductores, a través de paneles de mensajería variable, la estructura vigente, de acuerdo a lo indicado en las Bases de Licitación

- Tarifa Base Fuera de Punta (TBFP). Esta tarifa será la que rige durante aquellos periodos en que las vías afectas a tarifa operan a velocidades cercanas a las de diseño de la vía.
- Tarifa Base Punta (TBP). Esta tarifa será la que rige durante aquellos períodos en que las vías afectas a tarifa operan, producto del flujo vehicular, a velocidades inferiores a las de diseño de la vía.
- Tarifa de Saturación (TS). Esta tarifa será la que rige durante aquellos períodos en que las vías afectas a tarifa operan, producto del flujo vehicular, a velocidades muy inferiores a las de diseño de la vía.

Las tarifas serán las que el concesionario está autorizado a cobrar, de acuerdo al contrato de concesión y previa aprobación del MOP

3.4.4 SISTEMAS ELETRÓNICO DE COBRO

En su sistema de cobro de Autopista Américo Vespucio Sur, utiliza un Sistema de Peaje (SEP), de tipo abierto, multipista, en flujo libre (free flow), en el cual el cobro no interfiere con el tráfico normal en las pistas de circulación, no hay barreras ni tampoco pagos durante el viaje, lo que permite al conductor no detenerse nunca y mantener así su velocidad y forma habitual de conducción. Una manera conocida y probada para los peajes en flujo libre es la utilización de pórticos sobre la vía, que sostienen una serie de equipos electrónicos de alta sofisticación que son capaces de identificar e individualizar a cada vehículo, ya que éstos llevan un dispositivo especial para ello que se llama Televía.



El sistema electrónico implementado por Autopista Vespucio Sur permite identificar también a los usuarios poco frecuentes y a los infractores, ya que captura la imagen de la patente del vehículo mediante un sistema de cámaras y flash que operan en el espectro infrarrojo.

Además, posibilita definir varias características del vehículo de manera automática e inmediata, por ejemplo, determinar si es liviano, pesado o pesado con carga, lo cual permite un cargo justo del peaje en relación con la clase de vehículo.

La identificación del usuario de la vía concesionada se logra mediante el uso de un dispositivo electrónico denominado Televía, que se instala en el parabrisa del vehículo.

Cuando un vehículo atraviesa un pórtico de peaje, se establece una comunicación entre el Televía y los dispositivos electrónicos de ese pórtico. De ese modo, se obtiene información electrónica identificatoria del usuario, lo que permite el cobro del peaje en forma automática mediante facturación directa al domicilio, sin que el conductor deba detenerse o disminuir su velocidad de circulación.

Todos los datos necesarios para realizar el cargo se transfieren en el momento de pasar por el Punto de Cobro de Peaje. Este funcionamiento se mantiene sin degradación con tráfico con velocidad de hasta 160 Km/ h.

El sistema también permite identificar el paso de vehículos no equipados con Televía, pero que tienen sus placas patentes registradas en la lista de pase diario. Las condiciones de uso del Sistema de pase diario único deberán ser aprobadas por el MOP y deberán ser informadas públicamente a los usuarios.

El sistema central de procesamiento de datos, además del Sistema de Operación de Peaje mencionado, se compone de un Sistema de Servicio al Cliente, que permite abrir cuentas de peaje a los usuarios, las cuales el cobro del peaje con vehículo y su propietario, para realizar el proceso de facturación y recaudación de peaje.

La Sociedad Concesionaria deberá cumplir con los requerimientos funcionales y de rendimiento de todos sus sistemas y subsistemas que la componen de acuerdo a lo establecido en el numeral 2.2.3.2.7 de las BALI.

3.4.5 HORARIO DE ATENCIÓN DE PUNTOS DE COBRO

Los puntos de cobro de peaje funcionarán en forma ininterrumpida las 24 horas del día, todos los días del año, salvo mandato expreso del Inspector Fiscal del MOP.

3.4.6 CALIDAD DE SERVICIO EN PUNTOS DE COBROS

El sistema de Cobro electrónico de Peaje en movimiento multipista de flujo libre, de tipo abierto, esta basado en un sistema tecnológico creado por Raytheon y en equipos de Televía desarrollados y suministrados por Q-Free que cumplen con los servicios requeridos en las Bases de Licitación.

La velocidad de circulación vehicular por los distintos puntos de cobro estará determinada por las condiciones de operación de la vía y no por limitantes del sistema de cobro sobre el desplazamiento de los vehículos. Para ello se mantendrán todos los puntos de cobro en funcionamiento a un nivel que no afecte a la velocidad normal de operación de flujo vehicular.

En caso de una baja del servicio en cualquier punto de cobro, la Sociedad Concesionaria restaurara el servicio dentro de un plazo medio de 30 minutos. Durante el periodo comprendido entre la puesta en servicio provisoria y la puesta en servicio definitiva de toda la concesión, el concesionario podrá rebajar los niveles de servicio en los puntos de cobro, de modo de implementar mecanismo que permitan facilitar el cobro a los usuarios, con la autorización del Inspector Fiscal por razones justificadas. Transcurrido este período, se deberá cumplir el nivel de servicio exigido anteriormente para todos los puntos de cobro. Si se comprobara que alguno de ellos no cumple lo anterior la concesionaria dispondrá las acciones que procedan a fin de alcanzar el nivel exigido, debiendo estar implementadas y el punto de cobro completamente operativo en un máximo de 90 días a partir de la notificación del Inspector Fiscal. No obstante la Sociedad Concesionaria deberá considerar lo establecido en el numeral 1.10.6 de las BALI, la cual establece las alteraciones en la presentación del servicio.

3.4.7 MEDIO DE REGISTRO DE TRANSACCION

El usuario de la autopista utilizará como medio de registro para el pago de las transacciones de peaje el televía que cumpliendo los requisitos técnicos y operativos establecidos por el Ministerio de Obras Públicas, al estar adosado a un vehículo, permite su registro al pasar por un Punto de Cobro de una pista o vía concesionada con peaje electrónico.

Para vehículos no equipados con televía, el Sistema de Servicio a Cliente brinda la posibilidad de acceder a un medio alternativo de cobro o pase único diario que permitirá al conductor circular por todo un día en las vías de flujo libre como vehículo habilitado, y el BHTU como medio alternativo a la circulación sin Televía o PDU considerando que este medio tendrá un periodo definido como ventanilla educativa.

3.4.8 DOCUMENTO DE COBRO

La concesionaria, enviará mensualmente al Cliente un Documento de Cobro que dé cuenta de las transacciones efectuadas en el período correspondiente. Sin embargo, si el monto a pagar por concepto de tarifas o peajes, en un mes cualquiera, es inferior a UTM 0.15, en su equivalente en pesos a la fecha de emisión del mismo, la concesionaria no estará obligada enviarlo, pudiendo acumular la suma adeudada al mes siguiente, sin aplicación de reajuste o interés de ninguna especie. Sin perjuicio a lo anterior, el cliente podrá pagar dichas tarifas o peajes directamente en las oficinas de la concesionaria o los lugares habilitados para tal efecto.

El documento de cobro se remitirá al domicilio del cliente que indicara para envió, cuando se suscribió al sistema. Se deja expresa constancia que la falta de recepción de un documento de cobro por parte del cliente, no lo exime en caso alguno de la obligación de pagar las tarifas o peajes y demás sumas adeudadas a la concesionaria respectiva, a más tardar en la fecha de su vencimiento. La entrega o envió del documento de cobro no podrá significar un costo para el cliente. El Concesionario se obliga a permitir a los usuarios que tengan acceso por medio automáticos a sus cuentas todas las veces que deseen. El usuario podrá solicitar sin costo en las oficinas del Concesionario el detalle de cada factura recibida. En caso de solicitarlo nuevamente o solicitar el envió por correspondencia, el Concesionario podrá cargar una comisión de procesamiento y/o envió. Esta comisión deberá ser definida con el MOP y solo servirá para cubrir las actividades de procesamiento y todos los costos relacionados. En todo caso solo se podrá considerar un cargo de hasta 0.05 UTM.

El Concesionario deberá emitir a lo menos cada tres meses un informe automático de cada cuenta. En dicho informe se detallará la historia cronológica completa de todas las transacciones relacionadas con esa cuenta para el periodo de información precedente. El informe mostrará el saldo inicial y final de la cuenta. También mostrará las transacciones los pagos en el orden que ocurrieron.

3.4.9 VEHÍCULOS QUE PAGAN PEAJE

Todos los vehículos que crucen un punto de cobro de peaje deberán pagar la tarifa correspondiente, incluyendo ambulancias, vehículos policiales, vehículos militares, vehículos de bomberos, vehículos del Concesionario, vehículos de contratistas del Concesionario, vehículos del MOP, comitivas, etc.

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

La ley y las bases de licitación establecen el pago de peaje a todo tipo de vehículo, y de no mediar algún acuerdo al respecto, esta medida se aplicará para todos los vehículos, que ocupen la ruta concesionada. De igual forma a la fecha para los vehículos de utilidad pública se estudian las distintas alternativas directamente con las entidades involucradas, las distintas Autopistas Urbanas y los organismos públicos involucrados, no existiendo aún acuerdo respecto, de existir acuerdo este será sometido a la evaluación del Inspector Fiscal de Explotación antes de su implementación e incorporación al Reglamento de Servicio de la Obra.

3.4.10 PAGO DIFERIDO DE LA TARIFA

En el sistema de peaje de flujo libre implementado en la Concesión de Vespucio Sur, el pago de los servicios de peaje por el usuario se realizará en forma diferida y periódica, para lo cual la concesionaria emitirá un documento de cobro por el total de los servicios acumulados en el período para cada cuenta de cliente.

El usuario deberá pagar las tarifas que se adeuden por concepto de uso del vehículo en la vía concesionada en la forma y dentro de los plazos convenidos en el respectivo convenio de cobro de tarifas o peajes según lo establecido en las Bases de Licitación.

3.4.11 INFRACTORES AL PAGO DE LA TARIFA

Con la finalidad de capturar información de los vehículos que infrinjan la obligación de pago de la tarifa, el Concesionario, podrá utilizar equipos, de videos y 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 (artículo 42 de la Ley de Concesiones)

3.4.12 SISTEMAS DE CONTROL Y VERIFICACIÓN DE ESTACIÓN DE PEAJE

El control y verificación de las estaciones de peaje se realiza principalmente al nivel de Sistema de Operación de Peaje, por medio del submódulo "Centro de Control de Estación de Peaje" el cual permite tener una visión actualizada en todo momento del estado de los elementos de peaje de la autopista y controlar de forma remota los parámetros de peaje y las estaciones de peaje.

El Centro de Control de Estaciones de peaje deberá contar con una unidad de respaldo para el suministro de energía (UPS) para alimentar los circuitos de los computadores y un generador de energía eléctrica para alimentar los otros servicios, el que se activará automáticamente cuando se produzcan cortes de suministro.

3.5 DE LAS PLAZAS DE PESAJE

3.5.1 INFORMACION DE EXISTENCIA DE PLAZA DE PESAJE

Los controles de peso de vehículos en la concesión tiene carácter estadísticos salvo en los sectores debidamente habilitados con infraestructura (pista de aceleración y frenado, pistas especiales y proyecto debidamente aprobado por IF)

El Concesionario, con la debida anticipación, deberá informar al Usuario de la existencia de una Plaza de Pesaje, indicando la distancia a la que se encuentra, mediante anuncios.

3.5.2 PESAJE POR MEDIO DE EQUIPOS PORTÁTILES

La política general de pesaje, será la implementación de equipos portátiles que permitan controlar el peso, cuando sea necesario, en los puntos que se definan como críticos en la ruta sin fines punitivos, salvo que se cuente con los requerimientos necesarios para una operación segura fuera de las calzadas y sin provocar interferencias en el tránsito y la seguridad.

Dicha definición, será determinada por el Concesionario con el visto bueno del MOP.

3.5.3 NORMATIVA RESPECTO A LOS LIMITES MAXIMOS POR EJE.

- Los Limites de dimensiones se rigen por la Resolución N°1 de 3 de Enero de 1995 del Ministerio de Transporte y Telecomunicación y sus posteriores modificaciones.
- Los límites de peso máximo para ejes individuales, conjuntos de ejes y peso bruto total que deben cumplir los vehículos de carga de pasajeros

se encuentran establecido en el Decreto de Obras Públicas N° 158 de 1980 y sus modificaciones posteriores.

- Para efectos de controles de peso se aplicarán las tolerancias que se establecen en la Resolución DV N° 519 de 30 de Julio de 1996, y posteriores
- Los vehículos que transportan maquinarias u objetos indivisibles, excediendo las normas de peso máximo, se regularán de acuerdo a lo establecido en el Decreto MOP N° 19 de 1984 y sus modificaciones posteriores.
- La contravención de las normas de peso máximo será sancionada conforme al Decreto 294 que modifica la Ley 15.840 orgánica del MOP y la Ley de Tránsito.

3.5.4 PAGO DE PERMISO DE CIRCULACION POR SOBREPESO O DIMENSIONES MÁXIMAS

La Dirección de Vialidad es quien autoriza la circulación de vehículos con sobrepeso o dimensiones mayores a las normales. En dicho caso los montos recaudados por Vialidad serán pagados a la Sociedad Concesionaria en función de los kilómetros recorridos por los vehículos en el tramo concesionado, en la forma y plazo establecido en las Bases de Licitación y normas que lo regulan.

3.5.5 ESTIBA O TRASPASO DEL EXCESO DE CARGA

Las tareas de estiba o traspaso del exceso de la carga, así como las tareas de recarga serán de exclusiva responsabilidad del dueño de la carga.

3.5.6 INFRACCIONES A LA NORMATIVA DE PESO

Solo en los sectores aprobados por la I.F. que cumple con la existencia de las condiciones señaladas en los párrafos anteriores en términos a la existencia de infraestructura, medida de seguridad y operación se podrán efectuar controles punitivos los que considerarán lo siguiente:

- Todo vehículo que supere lo establecido en el Decreto MOP N° 158/80 y sus modificaciones posteriores más la tolerancia, será denunciado por Carabineros o los Inspectores designados por la DV al Juzgado de Policía Local que corresponda.

- En las plazas de pesaje móviles se contará con Carabineros para denunciar las infracciones pertinentes
- La información sobre vehículos infraccionados, debe ser traspasada al MOP, a través de la Inspección Fiscal de Explotación.

3.6 DEL TRANSITO

3.6.1 INTERRUPCION TOTAL O PARCIAL DEL TRANSITO

El Concesionario deberá mantener la debida fluidez del tránsito ininterrumpidamente, de acuerdo a los estándares fijados en el Contrato de Concesión.

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

En todos los casos, el Concesionario pondrá en conocimiento de los Usuarios la interrupción de la circulación, aún cuando fuere parcial, mediante la colocación de señales que adviertan tal circunstancia y activará los sistemas de seguridad y de emergencia, previstos para estos casos, en el Manual de Seguridad Vial y a lo estipulado en el Capítulo 5 del Manual de Señalización de Tránsito.

El Concesionario recurrirá a todos los medios que estén a su alcance con la finalidad de restituir el flujo y minimizar las molestias a los Usuarios, siempre que ello no atente contra la seguridad de los mismos.

El Concesionario procederá al restablecimiento del tránsito en condiciones de normalidad en forma inmediata a la superación de las causas que originaron la restricción a la circulación.

La interrupción total o parcial, no implica la interrupción del cobro de las tarifas.

3.6.2 MANTENIMIENTO DEL TRANSITO DURANTE EJECUCION DE OBRAS

El Concesionario mantendrá el tránsito en aquellos tramos de la ruta donde se efectúen obras de construcción o conservación, tomando las precauciones para proteger los trabajos así como la seguridad en el tránsito, según el artículo 1.10.6 de las Bases de Licitación.

A objeto de mantener el tránsito en condiciones de seguridad, el Concesionario podrá establecer desvíos camineros o las necesarias restricciones a la circulación, previa aprobación del Inspector Fiscal, mientras duren los trabajos.

3.7 DE LA SEGURIDAD PÚBLICA Y EMERGENCIAS

3.7.1 AUTORIDAD COMPETENTE

La seguridad pública en el área de concesión, el control del cumplimiento de las normas del tránsito y la protección de los bienes públicos entregados en concesión y la gestión ante emergencias, serán ejercidas por Carabineros y en las demás materias propias de su competencia, quienes son la autoridad pública competente para ello.

Ante la ausencia de Carabineros, el Concesionario adoptará las medidas preventivas necesarias para la seguridad pública, el ordenamiento del tránsito, la continuidad de la circulación, la protección de las personas y de los bienes públicos, debiendo formular de inmediato, según el caso, las denuncias pertinentes ante Carabineros.

En la situación en que un Usuario produzca daño a la obra, el Concesionario quedará obligado a realizar de inmediato la denuncia a Carabineros, debiendo comunicar el hecho al MOP. El Concesionario podrá solicitar directamente al Usuario el pago de los daños ocasionados o interponer la reclamación ante los tribunales competentes.

3.7.2 COMUNICACIÓN PERMANENTE CON SERVICIOS PUBLICOS

El Concesionario mantendrá un canal de comunicación permanente con Carabineros, Bomberos, Servicios Hospitalarios, Servicios de Emergencia y otros, en el marco del Decreto N°50 de fecha 06/03/2002 del Minratel que aprueba el Manual de Operaciones Multi-institucional ante emergencias, informando ante cualquier eventualidad al Inspector Fiscal de explotación.

3.7.3 PROCEDIMIENTO ANTE ACCIDENTES

El Concesionario mantendrá la implementación necesaria para poder detectar, en forma rápida y oportuna, los diferentes accidentes que se produzcan en la obra y localizar el sitio de su ocurrencia. Lo anterior tendrá por objeto poder tomar las providencias necesarias y efectuar las acciones pertinentes al efecto. El Concesionario cuenta con procedimientos claros y específicos para actuar en cada tipo de accidentes, que se pueden encontrar en el Plan de Gestión de Incidentes y Contingencia en la Ruta de la Concesionaria. Estos garantizarán una respuesta en el tiempo mínimo; asegurando primeros auxilios, asistencia mecánica y la coordinación y concurrencia de Carabineros, SAMU y de Bomberos, así como también la información y coordinación con la Inspección Fiscal. Se deberá asegurar que las Compañías de Seguros involucradas, prensa en forma oficial, han sido avisadas en forma oportuna. La Inspección Fiscal será informada de los accidentes mediante informes definidos en la Bases de Licitación (Punto 1.8.6.2, letra l)

En el caso de cortes de puentes o viaductos, se describe las medidas a considerar el **Plan de Incidente y Contingencia en la Ruta**.

El procedimiento para asistencia a víctimas de accidentes en la obra concesionada, considera las siguientes etapas:

1. **Alarma.** Estas deben dar aviso oportuno de que se ha producido un accidente, para ello, se podrán utilizar elementos tales como teléfonos o citófonos de emergencia, equipos de radio, etc. Esta comunicación será con la Área de Emergencia y Sala de Control de Trafico de la Concesión donde el Coordinador del Centro de Control se comunicará de forma inmediata con los Servicios Públicos que sean necesarios; todo lo anterior de conformidad a lo estipulado en las Bases de Licitación y a la legislación vigente al respecto.
2. **Desplazamiento oportuno al sitio del suceso.** Este se realizará a través de medios de movilización que permiten llegar en forma rápida y eficaz para la atención de las víctimas.

En lo referente a tránsito, se adoptarán las medidas de seguridad en forma inmediata, a los efectos de permitir el acceso de los vehículos de emergencia.

3. **Atención de Primeros Auxilio Inmediata.** La concesionaria prestará los primeros auxilios y efectuará 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. Todo lo manifestado se realizará bajo la coordinación del Centro Regulador del Samu quién dará las instrucciones a seguir.

Las ambulancias no están autorizadas para transportar accidentados a lugares distintos a los establecidos hospitalarios o centros de salud del sector. Al momento de llegar al centro de asistencia deberá entregar a la persona accidentada dejando constancia plena de hacerlo. En caso que el afectado no sea recibido deberá dirigirse sin tardanza a la alternativa hospitalaria más cercana. Una vez que lleguen al lugar de los hechos Carabineros, Bomberos o ambulancias u otros servicios de emergencia, el equipo de emergencia de la concesionaria solo se limitará a colaborar con estos servicios en dicho lugar. La responsabilidad de la concesionaria queda restringida al cumplimiento de las obligaciones señaladas.

- 4. Coordinación General.** El Concesionario actuará bajo la coordinación de Carabineros y/o Bomberos a requerimiento de estos, apoyando con sus equipos el desempeño de estas entidades, pero sin pretender sustituir sus actividades, ni simular o superar sus capacidades profesionales o tecnológicas.

El concesionario colaborará prestando primeros auxilios a accidentados, rescatando vehículos accidentados o con fallas mecánicas, instalando señalización de emergencia y reordenando el tránsito. Las personas involucradas serán trasladadas al centro asistencial más cercano según disponga el Centro Regulador del SAMU, asimismo la concesionaria realizara el traslado de los vehículos siniestrados al lugar que indique Carabineros.

Se hace presente a los usuarios que la coordinación con Carabineros de Chile implica que, en todo momento, el concesionario actúa en la ruta de acuerdo a las instrucciones de la policía uniformada en las materias que son propias y a la infraestructura caminera.

- 5. Recursos.** El Concesionario dispondrá de vehículos y equipos para cada área de atención de emergencia, según lo señalado en las bases de Licitación.

La prestación del servicio de primeros auxilios a los accidentados en la ruta corresponde a lo establecido en la legislación pertinente. La ambulancia, vehículos de rescate y grúas permanecerán en todo momentos operativos y en condiciones de ser ocupados. El personal de estos servicios del Concesionario deberá tener en todo momento una conducta cortés, buena presentación personal, y demostrar eficiencia en

el ejercicio de sus labores. El Concesionario, a través de la orden impartida por el Centro de Control de Tráfico instruirá al operador que corresponda dirigirse al lugar requerido por incidente y/o emergencia.

3.7.4 MANUALES Y PLANES

El Concesionario dispone de un Manual de Gestión de Tráfico y Seguridad Vial, Plan de Contingencia, Manuales de Operación de Servicio de Rescate a Persona y Vehículos, y Plan de Prevención de Riesgos Ambientales. Dichos documentos complementan lo estipulado en el presente Reglamento de Servicio.

El concesionario actuará con la menor demora posible ante emergencias, ya sea, producto de caso fortuito o fuerza mayor, incidentes y/o emergencias o cualquiera otra situación que no admita espera.

Ante situaciones de carácter excepcional, tales como accidente de gran envergadura, emergencias con sustancias peligrosas o los recursos solicitados en las Bases de Licitación se vean superados en cantidad y capacidad se actuará en coordinación con las entidades públicas y la propia Inspección Fiscal de Explotación.

En condiciones especiales tales como periodo invernal y estival, fechas especiales tales como Semana Santa, Fiestas Patrias, Pascua y Año Nuevo o cualquier otro evento similar, la Concesionaria pondrá en funcionamiento, con carácter inmediato, un Plan de Contingencia Especial que deberá ser previamente aprobado por el Inspector Fiscal.

3.8 DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD VIAL

3.8.1 PROHIBICION DE ANIMALES SUELTOS

El Concesionario adoptará las medidas a su alcance y de acuerdo al Contrato de Concesión, para evitar que ingresen animales sueltos a la zona del camino. Procederá a llevar requisado a los corrales municipales, a los animales sueltos que se encuentran dentro de la faja fiscal, pudiendo realizar las demandas que procedan a los dueños de dichos animales.

3.8.2 PROHIBICION DE ACTIVIDADES AJENAS AL OBJETO DE LA OBRA

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

3.8.3 TRANSPORTE DE SUSTANCIAS PELIGROSAS

Para el transporte de cargas peligrosas, explosivos, combustibles, gases y ácidos y todas aquellas que estén definidas como tal debe contar con los permisos extendidos por las autoridades competentes dando cabal cumplimiento de la normativa vigente.

La autoridad competente es el Mintratel considerando además toda normativa existente sobre la materia como por ejemplo de la Superintendencia de Electricidad y Combustible y la Ley de Tránsito entre otros.

En el caso de que un usuario, por desconocimiento o no, conduzca un vehículo conteniendo mercancías peligrosas, será responsable de los daños que cause y de los perjuicios de todo tipo que pudieran producirse en la infraestructura o superestructura de las obras, a los usuarios o a terceros.

Los permisos son extendidos y autorizados por:

- Superintendencia de Electricidad y Combustibles, en el caso de combustibles.
- Guarniciones Militares correspondientes, en el caso de explosivos.
- Para otro tipo de carga de esta índole, por la normativa del DS 298 de fecha 11 de Febrero de 1995 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones.
- Cargas radiactivas, Comisión Chilena de Energía Nuclear.

3.8.4 SEÑALES

El Concesionario instalará y mantendrá en perfectas condiciones las señales necesarias para el adecuado tránsito de los vehículos por la obra en concesión y la seguridad de los Usuarios, de acuerdo a las normas vigentes de la Ley del Tránsito, para señalizaciones camineras, señales reglamentarias, señales preventivas y señales informativas.

En los casos en que se deba ejecutar labores de mantención, conservación o reparación que interfieran en alguna forma a las calzadas y bermas de la ruta el Concesionario, colocará y mantendrá 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, como se indica en el "Manual de Señalización".

El Concesionario deberá ajustarse en estas materias a la reglamentación vigente del Ministerio de Obras Públicas y del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, debiendo someter a la aprobación del Inspector Fiscal los elementos de señalización diurna y nocturna.

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

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

Los parámetros que definen el mantenimiento de la señalización de la obra son:

- Se debe mantener las condiciones de refracción de luz, color y diseño según lo proyecto original aprobado.
- Las señales se deben mantener en su posición original, limpia y legible en todo momento.

- No se aceptarán vegetación que moleste a los usuarios en la visibilidad de las señales.
- No se permitirá señales con proceso de oxidación que afecten las características estructurales de las mismas.
- No se aceptarán señales que hayan sufrido maltrato intencional, desgaste por fricción o impacto producto de choques.

3.8.5 DESPEJE Y LIMPIEZA DE AREA DE TRABAJOS

Al término de los servicios de mantenimiento, conservación o reparación el Concesionario retirará y despejará del sitio de los trabajos todos los equipos, maquinarias, materiales excedentes, obras provisionarias, escombros o basuras de cualquier especie, dejando las obras, equipos e instalaciones en condiciones de limpieza y seguridad que aseguren el normal flujo vehicular, a enteran satisfacción del Inspector Fiscal.

3.9 DEL CENTRO DE ATENCION AL USUARIO

3.9.1 CENTRO DE ATENCION

Los requerimientos de los Usuarios, tanto de servicios básicos de asistencia como de información, son atendidos por este Concesionario a través del Centro de Atención al Usuario, el que funcionará en forma permanente e ininterrumpida, las 24 horas del día, durante todos los días del año.

El Centro de Atención al usuario se ubica en Av. Américo Vespucio Sur N° 4665, Macul. Los horarios de atención son de Lunes a Viernes de 8:30-17:30, Sábado 9:00-13:00.

El Centro de Atención al Usuario estará conformado por una infraestructura especialmente habilitada al efecto, con personal idóneo y medios técnicos adecuados para cumplir con el objeto del mismo. Este tendrá las siguientes funciones:

- Call Center : Con atención las 24 horas todos los días del año.
- Pagina Web : Con atención las 24 horas todos los días del año.
- Oficina comercial.

Además se contara con un back office en las dependencias del concesionario, de tal forma de resolver aquellos casos de mayor complejidad que no puedan dar resultado en primera línea.

Así mismo, este Centro dispondrá de canales de comunicación permanentes con las oficinas secundarias, Carabineros, Bomberos, Asistencia Pública y otros servicios que sean relevantes. El Centro de Atención al Usuario contará con un número telefónico permanente para la recepción de las solicitudes de asistencia, con 17 puestos en call center, además de contar con 3 cajas para el pago de las cuentas por parte del cliente.

El Concesionario mantendrá permanentemente operativo un Centro de Atención al Usuario, que cuente con el personal y equipamiento necesario para hacer frente a las emergencias que se generen durante la etapa de explotación de la obra.

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

Adoptará las medidas necesarias para cuidar la seguridad de los usuarios y sus bienes, como también los del Estado, conforme a lo estipulado en el Contrato de Concesión.

3.10 DE LA INFORMACION AL MOP

3.10.1 UNIDAD DE CONTROL DEL MOP

El Concesionario deberá poner a disposición permanente del Inspector Fiscal una oficina en la obra concesionada, habilitada con todos los elementos estipulados dentro de las Bases de Licitación.

Sólo tendrán derecho a acceso a dicha oficina las personas que cuenten con la autorización del Inspector Fiscal.

El MOP podrá realizar todos los controles y auditorias que estime convenientes, en cualquier momento y sin límite de horario, a los equipos, software y a la propia operación, sin aviso previo. El Concesionario deberá dar facilidades al Inspector Fiscal para realizar dicha función y proporcionará todos los antecedentes que solicite, de la forma más ágil y eficiente que se pueda.

3.10.2 INFORMES

El Concesionario proporcionará información estadística durante la explotación en los términos establecidos en las Bases de Licitación. Esto incluye los informes mensuales, trimestrales, semestrales y anuales de las Bases de Licitación.

Los informes serán debidamente entregados a la Inspección Fiscal del MOP, respaldados en medios óptico o digital, según lo estipulado en el contrato de concesión.

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

3.10.2.1 INFORMES MENSUALES de INGRESO Y RECAUDACION

Todos los informes mensuales deberán ser entregados al MOP en los primeros diez días del mes siguiente informado.

El concesionario deberá entregar mensualmente al Inspector Fiscal toda la información necesaria para los efectos de auditoria de ingresos que provea el sistema de atención a clientes señalados en las Bases de Licitación, en términos generales de acuerdo a lo señalado en los párrafos siguientes:

Información de los ingresos devengados de la Sociedad Concesionarios por concepto de tarifa desglosada por punto de cobro, sentido y tipo de vehículo. Dichos ingresos se obtendrán de multiplicar los flujos vehiculares que hayan circulado a través de todos los puntos de cobro instalados en la vía, por los peajes vigentes que se están cobrando en cada uno de ellos. A los ingresos así calculados se les sumarán aquellos provenientes del uso de un sistema complementario de cobro para usuarios no frecuentes, denominado pase diario. Esta información será entregada por el concesionario, en un todo de acuerdo a los estándares y condiciones establecidas en el contrato de concesión.

Información de la recaudación percibida por la Sociedad Concesionaria por concepto de tarifa desglosada por punto de cobro, sentido y tipo de vehículo. Los ingresos, debidamente desglosados, deberán convertirse al valor de la UF del día en que efectivamente fueron percibidos por la Sociedad Concesionaria.

Información de los ingresos potenciales de la Sociedad Concesionaria por concepto de tarifa desglosados por punto de cobro, sentido y tipos de vehículo. Dichos ingresos se obtendrán al multiplicar los flujos vehiculares que hayan circulado a través de todos los puntos de cobro instalados en la vía, por los peajes máximos autorizados que se estén cobrando en cada uno de ellos.

Información mensual de los ingresos no recaudados por concepto de cobro de tarifas respecto de usuarios, conductores o dueños de vehículos que circularon por la vía como infractores. La información indicará los ingresos no recaudados correspondientes a los infractores respecto de los cuales la Sociedad Concesionaria haya interpuesto, en el mes que se informa, acciones judiciales en virtud a lo indicado en el artículo 42 ° del DS MOP N° 900 de 1996 expresado en UF, utilizando el valor de dicha unidad correspondiente o dueños de vehículos que fueron sometidos a juicio, expresado en UF del día en que efectivamente se percibió.

El Concesionario deberá preparar y entregar para cada cierre de mes, un estado conciliación de ingresos y egresos relacionados con las actividad de recaudación e infracciones de peaje.

3.10.2.2 INFORMACION RELATIVA AL FLUJO VEHICULAR, VELOCIDAD, Y ACCIDENTES.

Dicha información corresponde a lo establecido en las Bases de Licitación. La información deberá ser entregada de acuerdo a los formatos oficiales, o en aquellos aprobados por el MOP.

3.10.2.3 OTROS INFORMES

- Estados financieros trimestrales y anuales de la Sociedad Concesionaria, presentado en el formato (FECU) exigido por la Superintendencia de Valores y Seguros.
- Organización y personal superior de la sociedad cada vez que se produzca un cambio. Este informe deberá ser entregado dentro de los quince días de producido el cambio.
- Gestión Ambiental. Los dos primeros años de operación y durante los primeros 15 días de cada trimestre, el Concesionario deberá elaborar un Informe Ambiental considerando la normativa ambiental vigente, las medidas de mitigación, restauración, compensación, plan de prevención de riesgos, control de accidentes, plan de seguimiento ambiental y demás exigencias definidas en el EIA, en la o las Resoluciones de Calificación Ambiental del proyecto y/o sus actividades según corresponda. A partir del tercer año y hasta el término de la concesión, los Informes Ambientales se entregarán al Inspector Fiscal una vez por año.
- Reclamos mensuales presentados por los usuarios. Este debe ser entregado dentro de los primeros quince días de cada mes.
- Vehículos mensuales que circulan por la vía concesionada sin tag o transponder operativo. Este debe ser entregado dentro de los primeros diez días de cada mes.

3.10.3 ACCESIBILIDAD A INFORMACION DISPONIBLE

El Concesionario mantendrá, permanentemente actualizada y a disposición de la Inspección Fiscal toda la información solicitada en los informes al MOP.

3.10.4 PROGRAMA DE TRABAJO ANUAL

El Concesionario, entregará al Inspector Fiscal un Plan de Trabajo Anual con desglose de actividades mensuales, el cual deberá contemplar todas las actividades que corresponda realizar de acuerdo a lo estipulado en el Contrato de Concesión y en el programa anual de conservación. Cualquier modificación a este plan se comunicará por escrito al Inspector Fiscal con la debida anticipación.

3.10.5 ACCESO A MATERIAL DE ENSAYOS Y CALIDAD

El Concesionario deberá entregar a requerimiento de la Inspección Fiscal los ensayos y certificados de calidad, de los materiales, repuestos y elementos de recambio, que sean necesarios incorporar a los equipos e instalaciones con motivo de la mantención, conservación y operación de la obra.

3.11 RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO Y SEGUROS

3.11.1 RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO

El Concesionario asumirá plena responsabilidad por el cuidado de la obra durante todo el período de la concesión, a fin de mantener las condiciones de la obra y el nivel de servicio exigido en el contrato, reparando con diligencia y a la brevedad los daños que pudieran producirse por cualquier causa.

El Concesionario, de acuerdo a la legislación vigente, es 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.

3.11.2 SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS A TERCEROS

El Concesionario cuenta Seguros por daños a terceros, los que se harán efectivos una vez verificado el siniestro, de conformidad a lo estipulado en el Contrato de Concesión y en la póliza de seguro respectiva.

El Concesionario deberá mantener vigentes los seguros de responsabilidad civil por daños a terceros que estipula el Contrato de Concesión.

Después de sufrir un accidente, el usuario deberá concurrir a las Centro de Atención de Clientes, para definir los pasos a seguir.

3.11.3 SEGUROS POR DAÑOS POR CAUSA DE CATASTROFES

El Concesionario mantendrá durante todo el período de concesión una Póliza de Seguro por Catástrofe en la forma, cobertura y términos que estipula el Contrato de Concesión.

3.11.4 RESPONSABILIDAD DE PRESERVACION DEL MEDIO AMBIENTE

El Concesionario, adoptará todas las medidas necesarias para preservar el medio ambiente en el área de concesión y en las áreas de servicio, de acuerdo al Contrato de Concesión.

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

El Concesionario, conforme con el contrato de concesión, mantendrá el área de concesión libre de escombros, basuras y desperdicios de cualquier naturaleza, comprometiéndose a no depositar residuos en el área de concesión, salvo en forma provisoria en los lugares autorizados por el Inspector Fiscal.

El Concesionario dará cumplimiento a cabalidad a lo establecido en el Plan de Gestión Ambiental para la etapa de Explotación del proyecto, implementando todas las medidas de mitigación, compensación, reparación establecidas en dicho documento y a la normativa ambiental vigente.

3.12 ESTANDARES DE SERVICIO Y SU MANTENIMIENTO

3.12.1 ESTÁNDARES DE SERVICIO

El Concesionario, deberá mantener en todo momento los niveles de servicio exigido en el contrato de concesión, mediante un seguimiento periódico a los indicadores asociados, y que se relacionan con algunos de los siguientes aspectos u otros contemplados en el contrato de concesión:

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

- Velocidad de diseño.
- Velocidad permitida.
- Carpeta de rodado.
- Bermas.
- Señalización,
- Iluminación.
- Cercos
- Paisajismo.
- Limpieza.
- Obras de aguas lluvias y saneamiento.

- Estabilidad de Taludes de Terraplén y Corte.
- Demarcación
- Defensas camineras.
- Mantenimiento de estructuras Viales,
- Obras de saneamiento.
- Mantenimiento de instalaciones, equipos y elementos.
- Mantenimiento de barreras acústicas.
- Control de emanaciones contaminantes.

3.12.2 MANTENCIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE SERVICIO

El Concesionario, de acuerdo al contrato de concesión deberá mantener los estándares de servicio exigidos. Para lo cual realizará las siguientes labores:

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

Todo lo anterior deberá respetar el Plan de Conservación de la obra Concesionada y los requisitos mínimos exigidos en el contrato de concesión y las Bases de Licitación, artículo 2.4.3.

3.13 REGLAMENTO INTERNO DE ORDEN HIGIENE Y SEGURIDAD

El Concesionario deberá disponer de un Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad del Trabajo, el cual se encontrará ubicado en el lugar que indique el Centro de Atención al usuario. Dicho Reglamento complementará lo estipulado en el presente documento, respecto de orden, higiene y seguridad en el trabajo y básicamente deberá.

- Establecer las actividades del personal de operación y mantenimiento del Concesionario en lo relativo a higiene y seguridad.
- Señalar la correcta utilización de los instrumentos de protección laborales.
- Establecer los procedimientos para investigar las causas de los accidentes y enfermedades del trabajo.

- De igual forma, dicho Reglamento deberá contemplar sanciones a los trabajadores que no lo respeten en cualquiera de sus partes (Artículo 101° del Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad.
- Deberá contemplar también según corresponda, la existencia de que el personal que labore en la Concesión, haya efectuado cursos de primeros auxilios, riegos eléctricos, accidentes químicos, control de incendios, manejo a la defensiva, etc.

El Concesionario estará obligado a tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores, manteniendo las condiciones adecuadas de higiene y seguridad en las faenas, como también los implementos necesarios para prevenir accidentes y enfermedades profesionales; todo ello, de conformidad al documento denominado "Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad".

Todo el personal del Concesionario estará obligado a ceñirse estrictamente a lo estipulado en el Reglamento Interno de Higiene y Seguridad que tiene vigente el Concesionario. Además, el personal seguirá los cursos de Primeros Auxilios, Riegos Eléctricos, Manejo a la defensiva y prevención y Control de Incendios y otros que se establezcan oportunamente.

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

4 DEL ESTADO

4.1 DE LA INSPECCION FISCAL DE LA EXPLOTACION

4.1.1 INSPECTOR FISCAL

Esta obra por concesión es fiscalizada por un Inspector Fiscal de Explotación, nominado por el MOP, quien estará encargado de vigilar el cumplimiento por parte de Concesionario de sus obligaciones y demás condiciones estipuladas en el contrato de concesión. Las atribuciones y deberes del Sr. Inspector Fiscal en esta etapa, están indicadas en los documentos del Contrato de Concesión.

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

En este caso concreto, el Inspector Fiscal de Explotación es el que se indicará en Anexo N° 3. del presente Reglamento de Servicio y cualquier modificación de este será notificada a la Sociedad Concesionaria por escrito con la antelación necesaria.

4.1.2 FISCALIZACION DEL CONTRATO DE CONCESION

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

En todo caso, el Inspector Fiscal podrá hacerse asesorar por profesionales o especialistas, sean personas naturales o jurídicas, siendo esto avisado a la Sociedad Concesionaria por escrito con la antelación necesaria.

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

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

4.2 CONTROL DEL CONTRATO

4.2.1 OBLIGACIONES DEL INSPECTOR FISCAL

La Inspección Fiscal de la obra en su calidad de inspección técnica y actuando en la fiscalización del cumplimiento del contrato en todos sus aspectos, deberá, entre otras, ejecutar las siguientes acciones:

- Administrar el contrato de concesión por parte del MOP, además de ser el Representante del MOP ante la Sociedad Concesionaria.
- Entregar a la División de Explotación de la Coordinación General de Construcción de Obras Concesionadas, dependiente de la Dirección General de Obras Públicas del MOP, los informes o reportes que esa División solicite, respecto de la gestión de la explotación de la obra:
- Exigir y analizar los antecedentes que deba entregar el Concesionario.
- Controlar el cumplimiento de las normas sobre la conservación de las obras y el Programa de Conservación.
- Controlar el cumplimiento del Plan de Trabajo, aprobado por el Inspector Fiscal.
- Controlar el cumplimiento de las normas sobre la operación de las obras.
- Controlar la correcta aplicación de este Reglamento de Servicio.
- Controlar el cumplimiento de las tarifas y su correcta aplicación.
- Revisar la información estadística entregada por el Concesionario.
- Controlar el cumplimiento de las condiciones económicas de la licitación.
- Proponer la aplicación de multas, cuando proceda.
- Controlar el cumplimiento de las normas legales y reglamentarias aplicables al contrato.
- Controlar el cumplimiento en la entrega de información de los estados financieros de la Sociedad Concesionaria.

4.2.2 CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE CONSERVACION DE LA OBRA

El programa de Conservación debe incluir la conservación de las instalaciones y servicios básicos especiales de la Concesión, como también los puntos de cobro, trinchera y otros.

La Inspección Fiscal solicitará 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 del camino como de las instalaciones anexas.

El programa de Conservación debe incluir la conservación de las instalaciones y servicios básicos especiales de la Concesión, como también los puntos de cobro, trinchera y otros.

La Inspección Fiscal aprobará el Programa de Conservación de la Obra, 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.
- El Cronograma con las operaciones de mantenimiento y con estimaciones de cantidades de obras a ejecutar.

4.2.3 CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO

El Inspector Fiscal deberá controlar el cumplimiento del Plan de Trabajo anual y mensual que haya entregado el Concesionario, verificando la ejecución, de todas las actividades que corresponda realizar, en concordancia con el Programa de Conservación según el artículo 1.10.5 de las Bases de Licitación.

El Concesionario deberá comunicar por escrito al Inspector Fiscal, con la debida anticipación, cualquier modificación que se realice al Plan de Trabajo.

4.2.4 CUMPLIMIENTO DE LA APLICACION DE LAS TARIFAS

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

De igual forma controlará que la tarifa que se aplique corresponda a la clasificación de tipos de vehículos indicados en las bases de licitación y que en ningún caso se esté cobrando tarifas distintas a las que se puedan aplicar, de acuerdo al Contrato de Concesión.

El Concesionario, de acuerdo a lo estipulado en el contrato de concesión, deberá publicitar con la debida anticipación y por los medios que corresponda, todo cambio o modificación de tarifas.

4.2.5 CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS LEGALES Y REGLAMENTARIAS APLICABLES AL CONTRATO

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

4.2.6 CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE INFORMACION

La Inspección Fiscal deberá controlar la veracidad y oportunidad en la entrega de las informaciones que dé el Concesionario, de acuerdo a lo estipulado en el contrato de concesión.

En este orden de ideas, se deberá verificar el contenido de los informes mensuales, trimestrales, semestrales o anuales que deba entregar el Concesionario, la calidad de la información y la accesibilidad con que se cuenta para ello.

Si la información recepcionada contuviese errores de cierta 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 las Bases de Licitación.

El Concesionario deberá permitir el acceso al Inspector Fiscal a todas las dependencias de la Concesión, a fin de que éste pueda imponerse de cómo se procesa y entrega la información que está obligado a entregar al MOP.

El MOP podrá usar las instalaciones del Concesionario donde éste realice mediciones y controles de la operación de la concesión, 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 podrá disponer la instalación de equipos propios de control y medición independientes.

La transmisión de la información se podrá 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 serán establecidos por el MOP y el Concesionario.

4.2.7 PROPOSICION DE APLICACION DE MULTAS

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

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

4.2.8 DISPOSICIÓN FINAL

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

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