

1.- DESCRIPCIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN

| | |
|---|---|
| Nombre del Contrato | Autopista Santiago – San Antonio, Ruta 78 |
| Tipología del Contrato | Infraestructura Vial Interurbana |
| Mandante del Contrato | Ministerio de Obras Públicas (MOP) |
| Emplazamiento del Proyecto | Regiones: Metropolitana y Valparaíso. Provincias de Santiago, Talagante, Melipilla y San Antonio. Comunas de Pedro Aguirre Cerda, Santiago, Estación Central, Cerrillos, Maipú, Padre Hurtado, Peñaflor, Talagante, isla de Maipo, El Monte, Melipilla, Cartagena, Santo Domingo y San Antonio. |
| Presupuesto Oficial del Proyecto | UF 21.287.000 + IVA |
| Superficie del Proyecto | 132,8 kilómetros |
| Superficie Concesionada | 9.384.437 m ² |
| Nombre del Concesionario | Sociedad Concesionaria Autopista San Antonio – Santiago S.A. (SCASAS) |
| Accionistas del Concesionario | Sacyr Concesiones Chile SpA (99,0 %) – Sacyr Chile S.A. (1,0 %) |
| Decreto de Adjudicación | Decreto supremo MOP N°10 de 19 enero 2022, publicado en el Diario Oficial el 11 marzo de 2022 |
| Inicio de la Concesión | 11 de marzo de 2022 |
| Plazo de la Concesión | 30 años (360 meses) o VPI _m ≥ ITC (UF 25.157.777) |
| Fecha Llamado a licitación | 06 de marzo de 2021 |
| Apertura Ofertas Técnicas | 29 de octubre de 2021 |
| Apertura Ofertas Económicas | 26 de noviembre de 2021 |
| Valor ITC (Ingresos Totales Concesión) | UF 25.157.777 |
| Inicio de Ejecución de las Obras | 2026 (estimado) |
| Puesta en Servicio Definitiva de las Obras | Plazo máximo para la obtención de la PSP de la totalidad de las obras, primer semestre 2029 |
| Término de la Concesión | marzo de 2052 (plazo máximo) |
| Inspector Fiscal Titular | Nicole Valeria Albornoz González Res. EX N°1205 de 19.04.2023 |
| Inspector Fiscal Suplente | Antonia Pía Abdo Sepúlveda Res. EX N°3618 de 30.10.2024 |
| Asesoría a la Inspección Fiscal de Construcción | Jorge Piddo y Compañía Limitada |
| Estado de Calificación Ambiental del Proyecto | El EIA del Sector 1 fue presentado para su revisión por la Sociedad Concesionaria al Inspector Fiscal el mes 16 desde la publicación del DS de Adjudicación de la Concesión (11.07.2023). En el caso del EIA del Sector 2, el MOP ingresó al SEIA el Estudio de Impacto Ambiental y debe tramitarlo hasta la obtención de su RCA. Actualmente el MOP ha obtenido la suspensión del plazo de respuesta al ICSARA hasta el 19.08.2024. |

2.- UBICACIÓN DEL PROYECTO

El proyecto se desarrolla entre las ciudades de Santiago y San Antonio, recorriendo la Región Metropolitana y la Región de Valparaíso. Inicia en el enlace con la Ruta 5 y termina en el ingreso al Puerto de San Antonio.

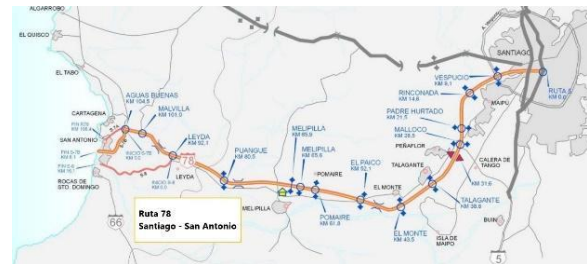


Fig.1.: Emplazamiento del proyecto

3.- DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

La concesión de la Ruta 78 fue re licitada y en la actualidad está vigente la segunda concesión, adjudicada a la Sociedad Concesionaria Autopista San Antonio - Santiago S.A. (SACYR), con fecha 11.03.2022. Este segundo contrato de concesión considera el mejoramiento, construcción, mantención y explotación, tanto de las obras preexistentes, como de las nuevas obras que se construyan, según los estándares fijados para el período de concesión.

Para efectos de organizar el desarrollo de los distintos proyectos y su construcción, la Autopista Santiago - San Antonio (Ruta 78) se separó en dos sectores, los que a su vez están divididos en los subsectores que se detallan a continuación:

| Sector | Subsector | Descripción | Dm inicio – Dm fin(4) aprox. | Longitud (km) |
|--------|-----------|---|--------------------------------|---------------|
| 1 | A | Desde Santiago eje Autopista Central de la Ruta 5 hasta Enlace Rinconada | 0 – 14.500 ⁽¹⁾ | 14,5 |
| | B | Desde Enlace Rinconada hasta Talagante | 14.500-39.100 ⁽¹⁾ | 24,6 |
| | C | Desde Talagante hasta Melipilla | 39.100-66.500 ⁽¹⁾ | 27,4 |
| | D | Desde Melipilla hasta Enlace Reuss | 66.500-109.000 ⁽¹⁾ | 42,5 |
| | E | Ramal (G-82) | 0-3.600 ⁽²⁾ | 3,6 |
| | F | Ramal Leyda-Santo Domingo (G-904) | 0-16.000 ⁽³⁾ | 16,0 |
| 2 | G | Acceso vial a Puertos desde el Enlace Reuss, cruzando la Av. La Playa y finalizando por el sur al llegar al límite del área perteneciente al nuevo Puerto Exterior de San Antonio, y una extensión con ramales hacia la Rotonda Páido Neruda por el norte | 109.000-113.200 ⁽⁴⁾ | 4,2 |

Notas:
(1) Dm referido a la ruta 78.
(2) Dm referido a la ruta G-82.
(3) Dm referido a la ruta G-904.
(4) Dm inicio y fin de los subsectores definidos en la tabla anterior es aproximada. La longitud final quedará definida en el Proyecto de Ingeniería de Detalle que desarrolle el Concesionario.

Tabla 1: Sectores y Subsectores

4.- PRINCIPALES OBRAS DEL PROYECTO

- a) Principales Obras del Sector 1: Mejoramiento de la Estructura Existente
- Actualización de la geometría
 - Modernización de elementos de seguridad
 - Ampliación del tramo Talagante - Melipilla a terceras pistas
 - Mejoramiento de los principales enlaces mediante conexiones expresa – expresa
 - Implementación de Sistema Multi Lane Free Flow
 - Mejoramiento o reparación de puentes, pasarelas y paraderos
 - Intervención de cruces de ferrocarril existentes
- b) Principales Obras del Sector 1: Obras Nuevas
- Par vial a desnivel en ambas direcciones en el tramo urbano de Santiago
 - Nuevo puente Manuel Rodríguez y dos puentes sobre Zanjón de La Aguada
 - 10 nuevos enlaces con conexión expresan–expresa
 - Retornos y atravesos con rutas existentes
 - Pasarelas peatonales, paraderos, veredas y sendas peatonales
 - Elementos de seguridad, vallas de segregación en mediana, defensas de hormigón, reductores de velocidad, etc.
 - Calles de servicio Nuevas Áreas de Servicios Generales y Área de Control
 - Mejoramiento de Rutas G-904 y G-82
 - Relocalización de las Plazas de Pesaje
 - Implementación de Sistema Multi Lane Free Flow
 - Ciclovías, Pantallas Acústicas, Iluminación y Paisajismo
- c) Principales Obras del Sector 2
- Ampliación a terceras pistas del tramo Enlace Reuss hasta Ramales de Accesos Viales a Puerto
 - Rectificación del trazado
 - Normalización de la señalización, demarcación, etc.
 - Mejoramiento del Enlace Barrancas y ampliación del Paso Inferior La Playa
 - Nuevo Acceso a Puerto
 - Mejoramiento de la ventilación e iluminación de actual Trinchera Barros Luco
 - Nuevo Paso Superior Aníbal Pinto
 - Instalación de Pantallas Acústicas en distintos tramos.
 - Implementación de Cámaras de Vigilancia (CCTV), iluminación y paisajismo.

5.- BENEFICIOS DEL PROYECTO

Esta obra tiene por objetivo mejorar los niveles de servicio de la infraestructura, en concordancia con el crecimiento que se han generado en el territorio y en el sistema de actividades que lo componen. Se busca el mejoramiento de las condiciones actuales de confort y seguridad de los usuarios que transitan por la vía, elevando el estándar técnico de las mismas y los niveles de servicio de la vía existente. Al aumentar la capacidad vial, se obtiene como resultado una reducción de accidentes, congestión y contaminación

En de detalle, los beneficios e importancia estratégica de la Ruta, son los siguientes:

- Genera una red más robusta en casos de emergencias. Es decir, aumenta la infraestructura crítica y la capacidad de la vía para responder, rehabilitar y afrontar condiciones desfavorables, como catástrofes naturales que impliquen suspender temporalmente la operación
- Mejora la conectividad transversal con la Ruta 5, eje estructurante del Territorio Nacional
- Genera una red de transporte segura mediante un trazado optimizado
- Mejora el ingreso al Puerto de San Antonio
- Aporta nuevas Áreas de Servicio
- Suma más estacionamientos para vehículos livianos y camiones
- Opera desde un Centro de Control que permite optimizar la Gestión de Tráfico
- Cuenta con un sistema inalámbrico de postes SOS alimentados con celdas fotovoltaicas
- Mejora y ordena las zonas de comercio (Zona Típica Palomitas de Melipilla y Mercado Agrícola de Malloco)
- Aporta una nueva Tenencia de Carabineros
- Dota de un sistema de pago Free Flow a todos los puntos de cobro, con las ventajas de tiempo y seguridad que ello implica
- Permite ahorrar combustible por menores detenciones y a través de la mantención de una velocidad regular
- Responde a las mayores solicitudes de tránsito previstas para la ruta en los próximos años.

6. TARIFAS

Con relación a las tarifas de la Autopista San Antonio – Santiago, Ruta 78, se debe mencionar que, a partir de 01 de julio de 2023, éstas sufrieron el reajuste del 6,65% restante de lo ajustado en enero 2023, acordado entre el MOP y la Sociedad Concesionaria. Lo anterior, con el objeto de hacer frente al contexto social y económico del país, toda vez que la variación anual del IPC, a noviembre 2022, alcanzó un 13,3%, lo que generaría el incremento más alto registrado en los últimos 20 años, por lo que se estableció ajustar la mitad de este porcentaje en enero 2023 y la otra mitad restante en junio 2023.

Es preciso indicar, que a contar de las 0:00 horas del 01.01.2024, las tarifas vehiculares de las actuales plazas de peaje se reajustarán un 4,8%, de acuerdo con el aumento de IPC entre noviembre 2022 y noviembre 2023.

A contar de las 0:00 horas del 06.05.2024, como consecuencia del inicio de las operaciones del nuevo Sistema de Cobro Electrónico Multi Lane Free Flow, entraron en vigencia nuevas tarifas de peajes asociadas a este sistema, las que registrarán hasta el 31.12.2024.

7. SUBSIDIOS

No se consideran subsidios.

8. AVANCE DE LOS PROYECTOS DE INGENIERÍA DEFINITIVA

En forma paralela a la actual etapa de Explotación del contrato, se inició la etapa de construcción, que incluye el desarrollo de los proyectos, específicamente de la Ingeniería de Detalle (PID). Ésta se aborda por subsectores, de acuerdo con lo determinado por las Bases de Licitación (BALI). La Sociedad Concesionaria ha ido presentando los distintos proyectos y éstos están siendo revisados por la Inspección Fiscal y por los diferentes especialistas de la Dirección General de Concesiones. El avance de la ejecución de los Proyectos de Ingeniería de Detalle al 31 de noviembre fue de un 32,9%.

La medición de avance de ejecución del PID se determina mediante el procedimiento detallado en el Memorándum N°0205 del jefe de División de Construcción, de fecha 30 de septiembre de 2021

| | |
|-----------------------------------|-------|
| Avance de Ejecución del PID (%): | 32,9% |
| Avance de Aprobación del PID (%): | 0% |

9.- INICIO DE OBRA

Contrato en fase de explotación.

| BALI | Estimado | Autorizado | Documento de autorización Fecha y N° (Libro de obra, oficio) | Tramos |
|---------|----------|------------|---|---------|
| 1.9.2.6 | nov-26 | | | A |
| 1.9.2.6 | nov-26 | | | B |
| 1.9.2.6 | sept-26 | | | C |
| 1.9.2.6 | sept-26 | | | D |
| 1.9.2.6 | jul-25 | | | F |
| 1.9.2.6 | abr-24 | | | G |
| 1.9.2.6 | | 16.08.2024 | LOD FoI N°392 LPR | COAVECS |
| 1.9.2.6 | | 16.08.2024 | LOD FoI N°393 LPR | ETC |

10.- AVANCE DE LA OBRA

Contrato en fase de explotación.

Cabe mencionar que, a la fecha, se han finalizado las obras de pódicos y de las nuevas conexiones vía expresa – vías locales (COAVECS), las que forman parte de la implementación del Sistema de Cobro Free Flow.

Durante el mes de noviembre 2024 se han realizado la demolición de la totalidad de plazas de peajes manuales, con un avance de 100%, actualmente se realizan labores de mejoramiento de Seguridad Vial.

11. HITOS DE AVANCE

| Sector (1) | Subsectores(1) | Porcentajes Mínimos de Avance | | | |
|------------|----------------|-------------------------------|--------|--------|--------|
| | | Plazo máximo en meses | | | |
| | | 4% | 30% | 50% | 80% |
| 1 | A | nov-26 | jun-27 | dic-27 | oct-28 |
| | B | nov-26 | jun-27 | dic-27 | oct-28 |
| | C | sept-26 | abr-27 | oct-27 | ago-28 |
| | D | sept-26 | abr-27 | oct-27 | ago-28 |
| | F | jul-25 | nov-25 | may-26 | oct-26 |
| 2 | G | abr-24 | ago-24 | feb-25 | jun-25 |

Subsector F, Modificado de acuerdo con RES EXENTA DGC N°118 de 10.11.2023

Subsector G, Acto Administrativo en proceso de formalización.

12.- PUESTA EN SERVICIO PROVISORIA DE LAS OBRAS

RES EXENTA DGC N°0760 de 18.03.2022

| Fecha máx de solicitud PSP | | Autorización PSP | | Tipo de PSP: Parcial es, fases, total | Tramos / si corresponde |
|----------------------------|-----------|------------------|------------------------------|---------------------------------------|-------------------------|
| BALI | Estimada | Fecha | Resolución y fecha | | |
| 1.9.2.7 | 10-jun-23 | 11 mar 22 | Res. EX N°0760 de 18.03.2022 | PSP1 | A y B |
| 1.9.2.7 | 10-abr-23 | 11 mar 22 | Res. EX N°0760 de 18.03.2022 | PSP1 | C y D |
| 1.9.2.7 | 10-mar-23 | 11 mar 22 | Res. EX N°0760 de 18.03.2022 | PSP1 | G |

13.- MANO DE OBRA

| Total | Mes nov 2024 |
|---------------------------|--------------|
| Mano de Obra Ingeniería | 76 |
| Mano de Obra Construcción | 33 |
| Mano de Obra Operación | 243 |
| Empleos Indirectos | 60 |

OBS:

Mano de obra: Personal exclusivamente relacionado con la ejecución de obra. Definiendo Contratistas y Subcontratistas.

Empleo indirecto: Todo el personal que no fue considerado en lo exclusivo a la ejecución de obra. Por ejemplo, AIF, servicios de aseo, transporte, entre otros.

14.- HECHOS RELEVANTES

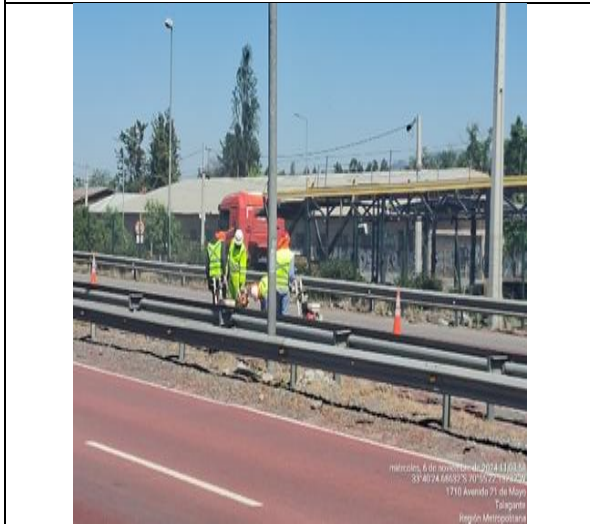
CAMBIOS DE SERVICIO:

Se han gestionado en conformidad a los requerimientos de la Dirección de Vialidad (DV) los oficios de notificaciones a las Empresas de Servicios, solicitando el traslado de sus instalaciones que interfieren con las obras ubicadas en la Ruta 78, específicamente en Conexiones Adicionales Vía Expresa "Calle de Servicio (Sector Enlace Chiñigüe)" y Ruta G-904-San Juan-Lo Gallardo-a Coresa.

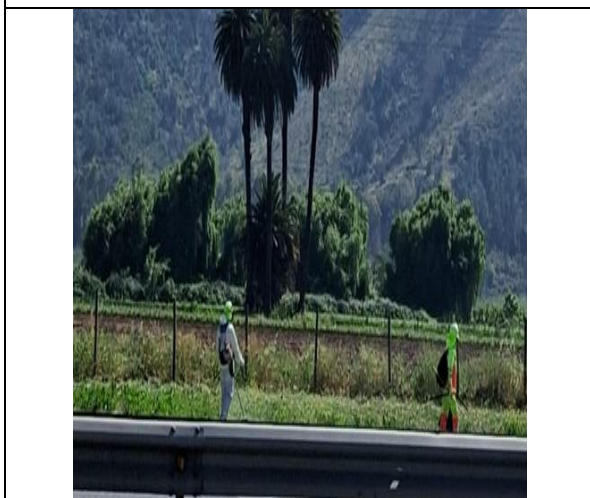
15.- DESCRIPCIÓN FOTOGRÁFICA



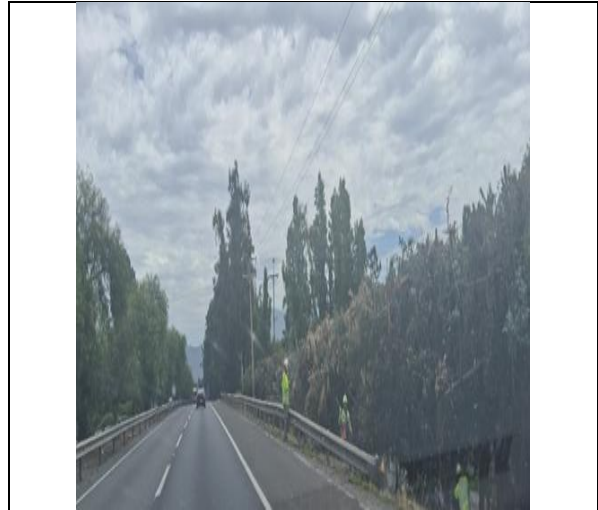
Reparación barrera de contención km.47+450-Asc.



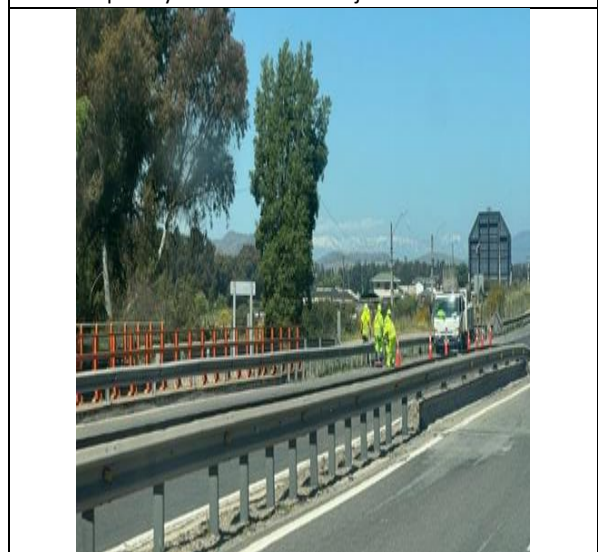
Sello de alta fricción P1 km. 38+450



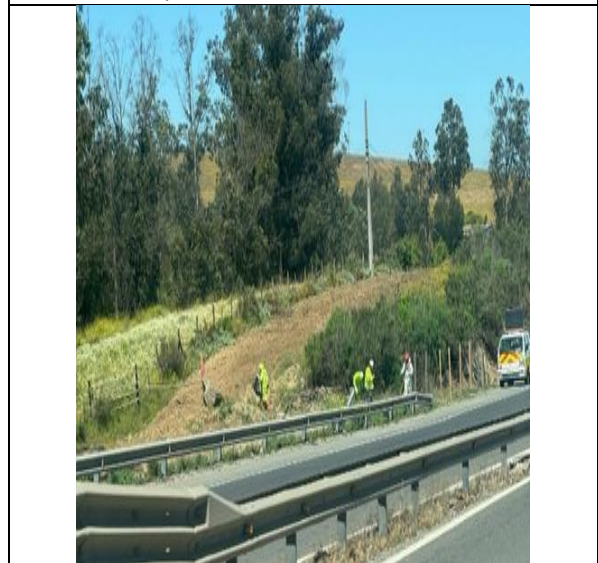
Limpieza y Mantenimiento de Faja Vial km.54+500



Limpieza y Mantenimiento de Faja Vial km. 42+350



Reposición Defensas -km. 94+600



Limpieza y Mantenimiento de Faja Vial - km. 96+600



6 nov 2024 11:27:04
 33°40'20.561" S 71°13'59.274" W
 Ruta 78 Santiago - San Antonio
 Melipilla
 Región Metropolitana

Roce con Tractor Desbrozador -km. 69+000



8 nov 2024 11:36:10
 33°36'59.578" S 71°26'3.048" W

Reposición de captafaros - km. 89+900 Mediana



6 nov 2024 11:48:74
 33°38'44.11" S 71°21'45.356" W
 Ruta 78 Santiago - San Antonio
 Puangue
 Melipilla
 Región Metropolitana

Limpieza de soleras - km. 82+400



8 nov 2024 11:49:42
 33°36'11.402" S 71°28'39.332" W

Mantenimiento de bermas km. 94+360



6 nov 2024 11:58:50
 33°37'9.426" S 71°25'42.34" W

Roce mecanizado - km. 89+300



8 nov 2024 11:42:33
 33°36'49.28" S 71°26'22.062" W

Reposición de captafaros km. 90+4980



Roce Mecanizado km. 74+700



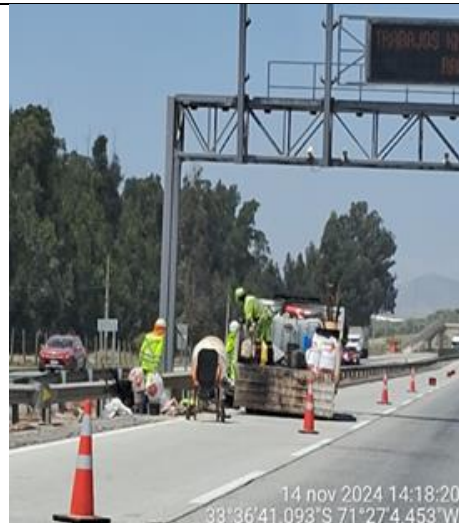
Reposición Defensas Triple onda km. 87+750 Mediana



Roce mecanizado -km. 74+000



Demolición peajes Melipilla 2-3 km.65+700 -Mediana



Mantenimiento de Bermas- km. 91+500



Poda km. 30+510



Sello de Alta Fricción P3 - km. 34+020



Sello de grietas Km. 6+600- NAPSA



Limpieza y Mantenimiento de Faja Vial km. 64+000



Reparación de cercos km. 73+500



Limpieza y Mantenimiento de Faja Vial km. 64+000



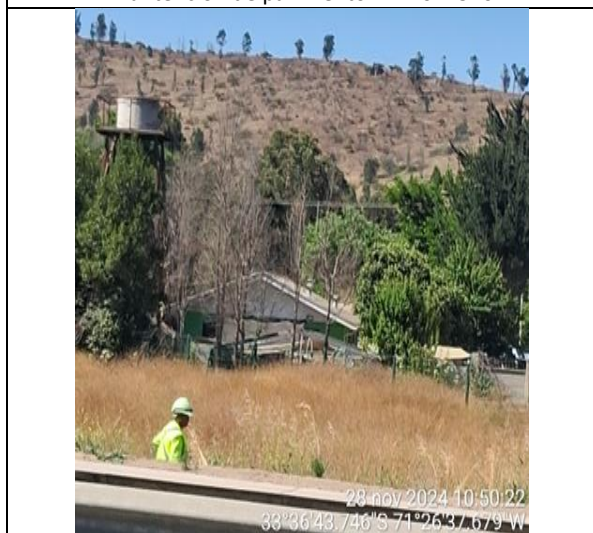
Roce de faja km. 86+900



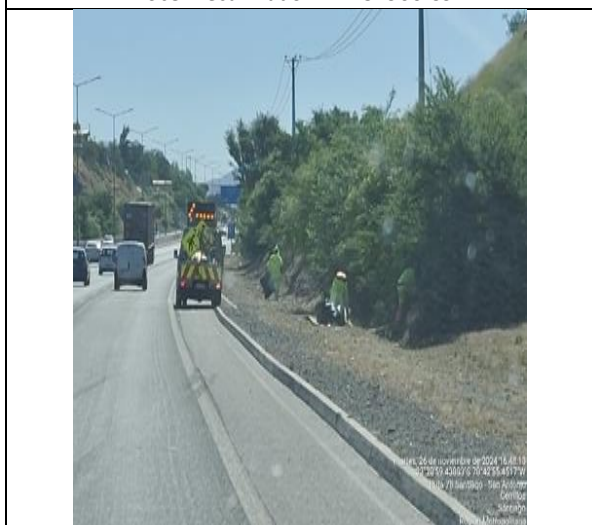
Mantenimiento de pavimento km.102+520



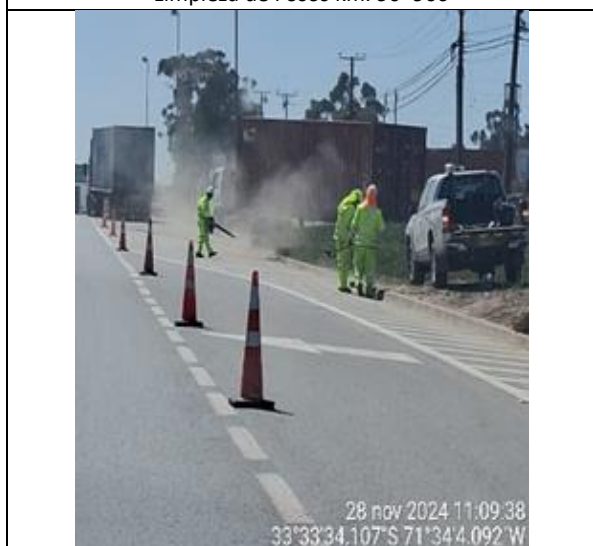
Roce mecanizado km. 75+900 CSD



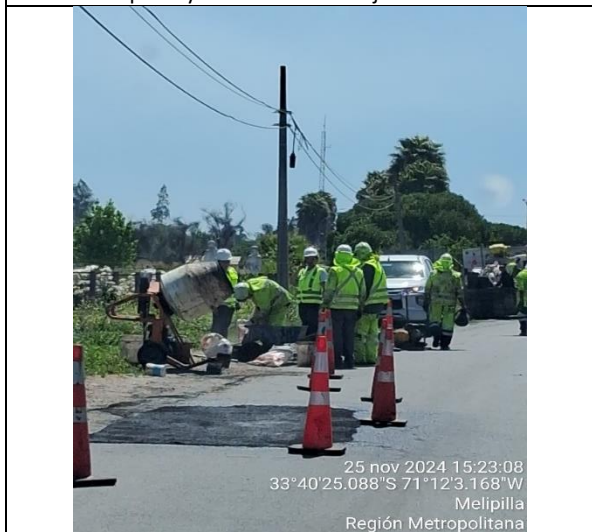
Limpieza de Fosos km. 90+900



Limpieza y mantenimiento de faja km. 5+720-



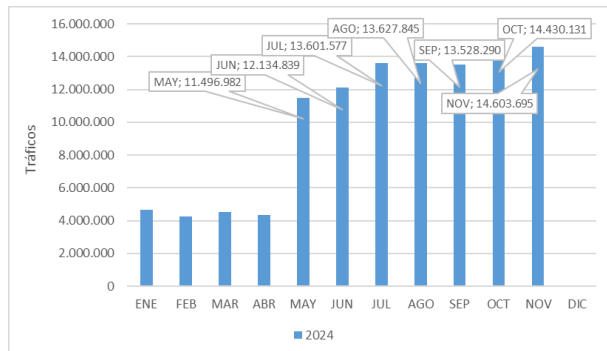
Mantenimiento de soleras Km. 104+300



Sello de grietas CSD km. 66+010 Descendente

16.- ETAPA DE EXPLOTACIÓN

16.1.- INFORMACIÓN DE FLUJO VEHICULAR (Transacciones)



Nota: Flujos noviembre 2024 Considera Flujos del 06.05.2024
Gráfico 1: Flujos Mensuales Comparativos 2024
Fuente: Reporte 28 SICE

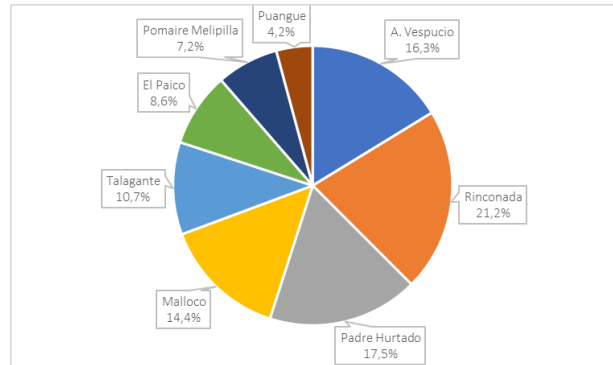


Gráfico 2: Distribución de Flujos de noviembre 2024, por categoría de vehículo
Fuente: Reporte 29 SICE

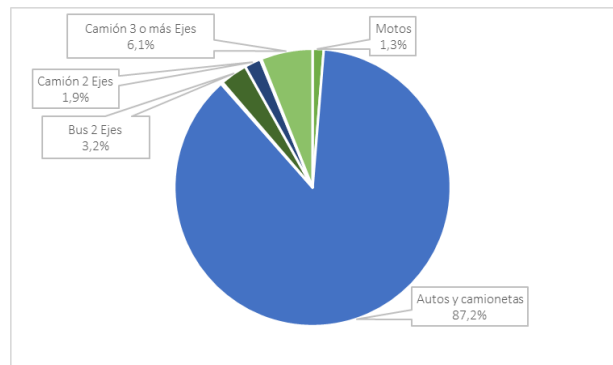
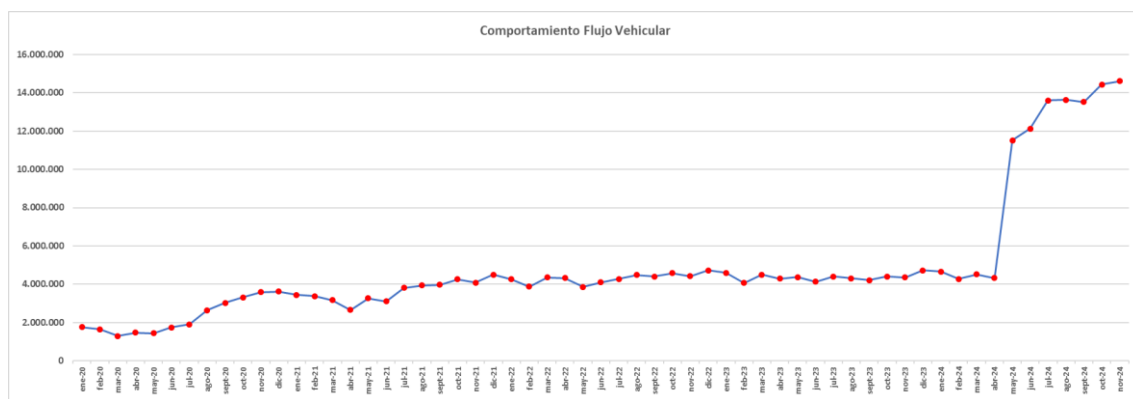


Gráfico 3: Distribución de Flujos de noviembre 2024, por Plaza de Peaje
Fuente: Reporte 29 SICE

El flujo vehicular durante el mes de noviembre fue de 14.603.695 vehículos, distribuidos en las 7 categorías existentes. De este flujo, el 88,5% corresponde a vehículos livianos y el 11,5% restante a vehículos pesados.

| Año/Mes | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC |
|---------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------|
| 2020 | 1.753.441 | 1.646.075 | 1.290.780 | 1.471.886 | 1.444.880 | 1.738.961 | 1.911.460 | 2.642.569 | 3.018.611 | 3.308.350 | 3.594.914 | 3.618.094 |
| 2021 | 3.435.337 | 3.378.550 | 3.172.964 | 2.650.023 | 3.259.651 | 3.101.998 | 3.808.062 | 3.945.158 | 3.966.333 | 4.255.929 | 4.078.841 | 4.506.536 |
| 2022 | 4.264.318 | 3.883.454 | 4.360.208 | 4.317.952 | 4.384.721 | 4.106.843 | 4.275.752 | 4.485.191 | 4.408.094 | 4.583.978 | 4.413.783 | 4.730.679 |
| 2023 | 4.590.319 | 4.068.277 | 4.503.652 | 4.293.930 | 4.380.230 | 4.133.606 | 4.404.194 | 4.313.336 | 4.204.659 | 4.399.860 | 4.353.360 | 4.723.372 |
| 2024 | 4.654.782 | 4.279.358 | 4.516.940 | 4.328.953 | 11.515.207 | 12.134.839 | 13.601.577 | 13.627.845 | 13.528.290 | 14.430.131 | 14.603.695 | |



Flujos (transacciones) históricos últimos 7 años
Fuente: Reporte 30 SICE

16.2.- INFORMACIÓN DE INGRESOS

Comparativa años 2022 - 2024

El ingreso mensual aumentó 0,95% respecto del mes anterior, además, disminuyó 10,7% respecto del mismo mes del año anterior.

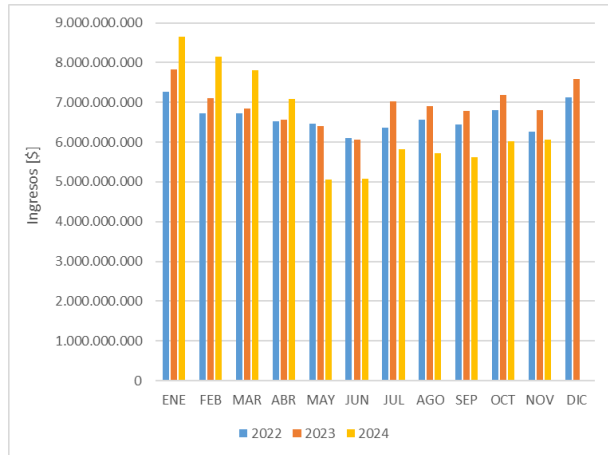


Gráfico 4: Comparativo de Ingresos Mensuales

El ingreso total mensual alcanzó un monto de \$6.068.548.101, equivalentes a UF 132.154,74 al 30/11/2024. En noviembre el aporte a dichos ingresos se realizó en Plaza Américo Vespucio con MM\$ 1,529 (25,2%).

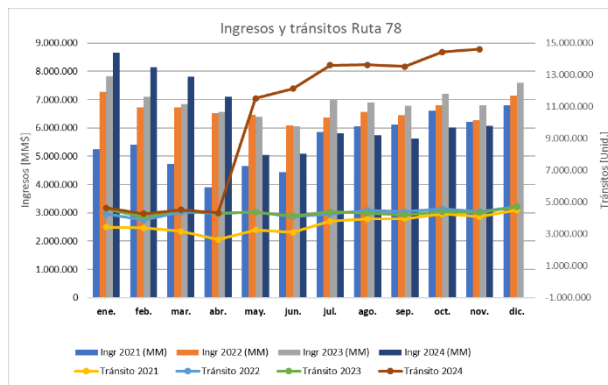


Gráfico 5: Distribución histórica de Ingresos y tránsitos Ruta 78

16.3.- ACCIDENTABILIDAD

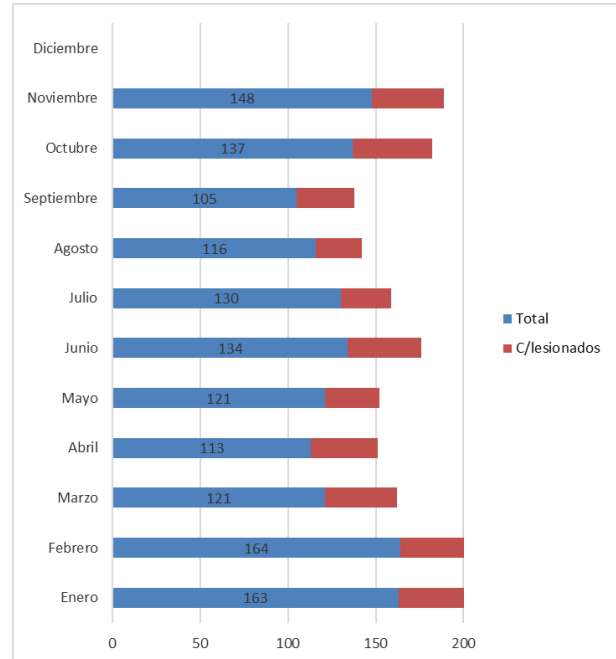


Gráfico 6: Comparativo Accidentes 2024.

Fuente : Reporte 33 SICE



Gráfico 7: Distribución de tipos de Lesionados

Fuente: Reporte 34 SICE

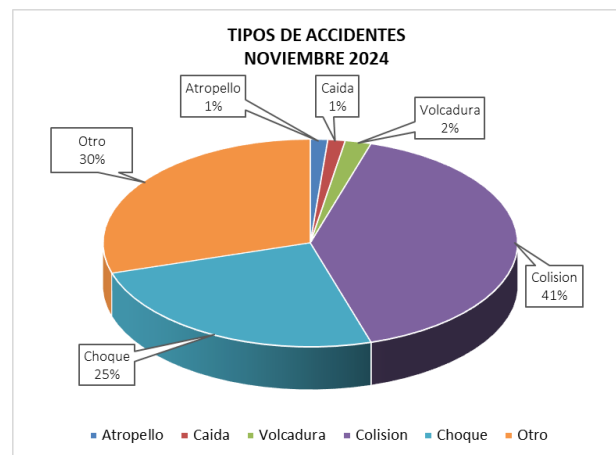


Gráfico 8: Distribución de tipos de Accidentes

Fuente : Reporte 34 SICE

Respecto a las causas de los accidentes ocurridos durante el mes de noviembre, el 54,1% fue debido a una Falla humana, en tanto que un 23,0% fue originado a Otras causas no identificadas. Se destaca la ocurrencia de 28 accidentes originado por Animal u obstáculo en la vía con un 18,9% de incidencia.

De las personas que se vieron involucradas en los 280 accidentes registrados durante el mes de noviembre, un 71,1% resultó ileso, un 20,7% tuvo lesiones leves, mientras que un 6,8% resultó con lesiones de carácter menos grave, en tanto un 0,0% fue grave. Se registran 4 víctimas fatales como consecuencia de estos accidentes.

| Mes | Accidentes | |
|------------------|-------------|--------------|
| | Total | C/lesionados |
| Enero | 163 | 43 |
| Febrero | 164 | 40 |
| Marzo | 121 | 41 |
| Abril | 113 | 38 |
| Mayo | 121 | 31 |
| Junio | 134 | 42 |
| Julio | 130 | 29 |
| Agosto | 116 | 26 |
| Septiembre | 105 | 33 |
| Octubre | 137 | 45 |
| Noviembre | 148 | 41 |
| Diciembre | | |
| Total | 1452 | 409 |

Fuente: Reporte 33 SICE

16.4.- RECLAMOS DE USUARIOS

| | ene-24 | feb-24 | mar-24 | abr-24 | may-24 | jun-24 | jul-24 | ago-24 | sept-24 | oct-24 | nov-24 |
|-----------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| 1= Personal | 349 | 360 | 351 | 292 | 1.270 | 1.059 | 2.714 | 2.016 | 2.673 | 2.654 | 1.972 |
| 2= Tarifas | | | | 2 | 1 | 1 | | | | 1 | 11 |
| 3= Señalización | | | | | | | | | | | |
| 4= Condiciones de vía | 27 | 23 | 23 | 18 | 18 | 9 | 6 | 6 | | 17 | 46 |
| 5 = Obstáculos en la vía | | | | | | | | | | | |
| 6 = Asistencias | 10 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | | 1 | | 2 |
| 7 = Congestión | | | | | | | | | | | |
| 8 = Iluminación | | | | | | | | | | | |
| 9 = Daños por terceros | 59 | 45 | 27 | 17 | 30 | 27 | 30 | 18 | 24 | 29 | 23 |
| 10 = No clasificables | 45 | 43 | 52 | 55 | 42 | 62 | 115 | 147 | 134 | 165 | 113 |
| 11 = Televisión | 2.890 | 2.881 | 3.182 | 2.942 | 9.206 | 3.929 | 3.743 | 1.059 | 849 | 988 | 1.209 |
| 12 = Free Flow-TAG | 4 | 6 | 3 | 4 | | 2 | 7 | 3 | 5 | 3 | 6 |
| 13 = Cobranza/ deuda/ Pago | 4.626 | 4.464 | 5.293 | 5.910 | 6.182 | 5.784 | 7.312 | 6.671 | 6.080 | 6.908 | 6.596 |
| 14 = Infracciones | 161 | 148 | 167 | 108 | 498 | 565 | 791 | 550 | 539 | 615 | 239 |
| 15 = Posible Clonación | 14 | 25 | 19 | 17 | 7 | 18 | 19 | 20 | 13 | 22 | 13 |
| 16 = Agradecimientos | | | | | | | | | | | |
| 17 = Denuncias/ Sugerencias | 13 | 2 | 8 | 8 | 4 | 7 | 7 | 2 | 3 | 8 | 12 |
| 18 = Nulos | | | | | | | | | | | |
| Total | 8.198 | 8.001 | 9.128 | 9.377 | 17.261 | 11.466 | 14.747 | 10.492 | 10.321 | 11.410 | 10.242 |

Los reclamos de usuarios se clasifican en 4 grandes grupos en este mes la mayoría se concentra en temas de cobranzas, Televisión, Personales e Infracciones

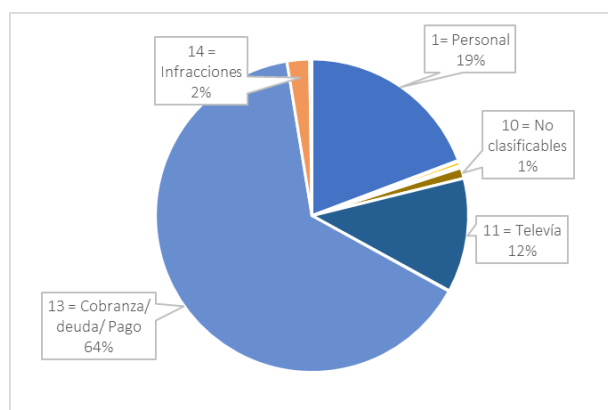


Gráfico 10: Distribución de reclamos por Área Temática

16.5.- ASISTENCIA A USUARIO

| Mes | Tipo y Nº de atenciones | | | | | | | | | Total Asistencias |
|--------------|-------------------------|--------------|--------------|----------|-----------|-----------|----------|-----------|------------|-------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | |
| 2022 | 3.605 | 3.388 | 740 | 4 | 36 | 27 | 0 | 8 | 124 | 7.932 |
| 2023 | 5.595 | 4.914 | 1.124 | 2 | 74 | 41 | 0 | 24 | 193 | 11.967 |
| Enero | 660 | 586 | 87 | 0 | 10 | 7 | 0 | 2 | 22 | 1.374 |
| Febrero | 716 | 467 | 91 | 0 | 6 | 5 | 0 | 0 | 17 | 1.302 |
| Marzo | 593 | 526 | 109 | 0 | 8 | 16 | 0 | 0 | 25 | 1.277 |
| Abril | 504 | 368 | 127 | 0 | 10 | 6 | 0 | 1 | 14 | 1.030 |
| Mayo | 469 | 352 | 110 | 0 | 5 | 4 | 0 | 0 | 25 | 965 |
| Junio | 496 | 357 | 92 | 0 | 5 | 3 | 0 | 0 | 8 | 961 |
| Julio | 466 | 364 | 87 | 0 | 5 | 3 | 0 | 3 | 10 | 938 |
| Agosto | 503 | 376 | 97 | 0 | 3 | 4 | 0 | 1 | 19 | 1.003 |
| Septiembre | 486 | 428 | 79 | 0 | 6 | 6 | 0 | 0 | 7 | 1.012 |
| Octubre | 511 | 383 | 93 | 0 | 3 | 10 | 0 | 1 | 19 | 1.020 |
| Noviembre | 559 | 403 | 77 | 0 | 7 | 4 | 0 | 2 | 18 | 1.070 |
| Diciembre | | | | | | | | | | 0 |
| Total | 5.963 | 4.610 | 1.049 | 0 | 68 | 68 | 0 | 10 | 184 | 11.952 |

- 1: Reparación del vehículo in situ
- 2: Remolque del vehículo en panne
- 3: Panne por falta combustible del vehículo
- 4: Detecta falla de vehículo y solicita otro servicio
- 5: Primeros auxilios
- 6: Auxilio
- 7: Traslado de usuario a centro asistencial
- 8: Instalación de señalización preventiva
- 9: Otros

Gráfico 11: Tabla con las atenciones mensuales y acumuladas

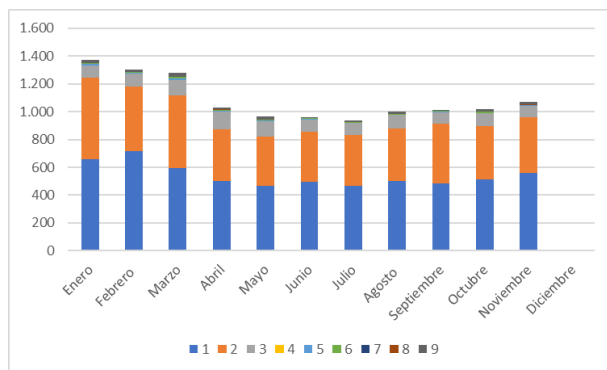


Gráfico 12: Distribución porcentual de las Asistencias

Durante el mes de noviembre se efectuaron 1.070 solicitudes de atención en la ruta, realizadas a través de diferentes medios: citofonía, teléfono directo/celular, vigilancia u otros; (para una solicitud puede ser necesario proporcionar más de un servicio o atención a la vez). El principal requerimiento fue el Reparación de vehículo in situ con un 52,2% de las atenciones. Le siguen, Remolque de vehículo en panne y Panne por falta de combustible del vehículo con un 37,7% y un 7,2% respectivamente.