



CONCESIÓN RUTA 5 TRAMO PUERTO MONTT – PARGUA

DOCUMENTO REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

5.0	1.0	19/02/2016	Entrega a Inspector Fiscal	JEP	RG	IGB
5.0	0.0	19/02/2016	Corrige Observaciones IF ORD. N° 3262	JEP	RG	IGB
4.0	0.0	04/01/2016	Incorpora Variante Carelmapu	JEP	RG	IGB
3.0	0.0	03/03/2014	Versión Final según ORD. N° 2345	RTC	AVG	RTC
2.0	0.0	11/02/2014	Corrige Observaciones IF, ORD. N° 2313	RTC	AVG	RTC
1.0	0.0	21/01/2014	Corrige Observaciones IF, ORD. N° 2255	RTC	AVG	RTC
0.0	0.0	11/12/2013	Entrega a Inspector Fiscal	RTC	AVG	RTC
Versión	Revisión	Fecha	Descripción	Elaboró	Revisó	Aprobó
Ejecutó				Código Documento		
			SOCIEDAD CONCESIONARIA RUTA DEL CANAL S.A.	7128-2016		



REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

CONCESIÓN RUTA 5 TRAMO PUERTO MONTT - PARGUA

**SOCIEDAD CONCESIONARIA
RUTA DEL CANAL S.A.
ENERO 2016**

ARTÍCULO 28. Obligación de Pagar los Daños Ocasionados a Terceros	18
ARTÍCULO 29. Obligación de Notificar los Daños	18
ARTÍCULO 30. Obligación de Ingresar a Plaza de Pesaje	18
CAPÍTULO 3. DE LA INFORMACIÓN, ASISTENCIA AL USUARIO Y LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS.	19
ARTÍCULO 31. Centro de Atención al Usuario	19
ARTÍCULO 32. Procedimiento para Solicitar Información	20
ARTÍCULO 33. Información que Puede Solicitar el Usuario.....	20
ARTÍCULO 34. Servicio de Asistencia en Ruta y Emergencias.....	20
ARTÍCULO 35. Procedimiento para Solicitar Asistencia.....	21
ARTÍCULO 36. Del Centro de Atención al Usuario	21
ARTÍCULO 37. Libro de Sugerencias y Reclamos	22
ARTÍCULO 38. Responsabilidad de los Usuarios	22
ARTÍCULO 39. Quejas del Usuario ante el MOP	22
ARTÍCULO 40. Respuesta del MOP al Usuario	23
CAPÍTULO 4. DEL USO DE LA VÍA.....	24
SUB-CAPÍTULO 4.02 De la Circulación de Vehículos.....	24
ARTÍCULO 41. Vehículos Autorizados para Circular	24
ARTÍCULO 42. Vehículos que para que Circulen Requieren Previa Autorización.....	24
ARTÍCULO 43. Prohibición de Circular	24
ARTÍCULO 44. Normas Aplicables a la Circulación.....	25
SUB-CAPÍTULO 4.03 Medidas de Seguridad Preventivas	25
ARTÍCULO 45. Prohibición de Detención en la Calzada.....	25
ARTÍCULO 46. Inmovilización Forzosa por Falla Mecánica	26
ARTÍCULO 47. Inmovilización Forzosa por Paralización del Tránsito	26
ARTÍCULO 48. Prohibición de Detención en la Berma.....	26
ARTÍCULO 49. Prohibición de Estacionamiento.....	26
ARTÍCULO 50. Prohibición de Circulación Peatonal.....	27
ARTÍCULO 51. Prohibición de Carga, Descarga y Transferencia de Carga	27
ARTÍCULO 52. Medidas de Seguridad Vial Durante Trabajos de Mantenimiento y Reparación de la Ruta.....	27
SUB-CAPÍTULO 4.04 Del Tránsito.....	27
ARTÍCULO 53. Interrupción Total o Parcial del Tránsito.....	27
ARTÍCULO 54. Mantenimiento del Tránsito Durante Ejecución de Obras	28

SUB-CAPÍTULO 4.05	De La Seguridad Pública y Emergencias.	28
ARTÍCULO 55.	Autoridad Competente	28
ARTÍCULO 56.	Procedimineto ante Accidentes	29
ARTÍCULO 57.	Plan de Medidas de Control de Accidentes o Contingencias.....	30
SUB CAPÍTULO 4.06	De la Seguridad Vial	31
ARTÍCULO 58.	Prohibición de Animales Suelos	31
ARTÍCULO 59.	Prohibición de Actividades Ajenas al Objeto de la Obra	31
ARTÍCULO 60.	Transporte de Sustancias Peligrosas	31
ARTÍCULO 61.	Despeje y Limpieza de Área de Trabajos.....	31
ARTÍCULO 62.	Manual de Seguridad Vial.....	32
ARTÍCULO 63.	Sistema de Patrullaje.....	32
CAPÍTULO 5.	DEL CONCESIONARIO.	33
SUB-CAPÍTULO 5.02	Derechos del Concesionario	33
ARTÍCULO 64.	Derecho a Cobrar Peaje o Tarifa	33
ARTÍCULO 65.	Derecho a Cobrar por Servicios Complementarios	33
ARTÍCULO 66.	Derecho de Explotación y Administración de la Obra.....	33
ARTÍCULO 67.	Derecho a Exigir el Acatamiento de su Normativa por Parte de los Usuarios ..	33
ARTÍCULO 68.	Derecho a Exigir a los Usuarios el Pago de los Daños o Deterioro Causados a la Obra y sus Instalaciones	33
ARTÍCULO 69.	Derecho a Suspender Temporalmente el Servicio	33
ARTÍCULO 70.	Derecho a Cobrar Judicialmente el Pago de la Tarifa o Peaje	34
SUB-CAPÍTULO 5.03	Obligaciones del Concesionario	34
ARTÍCULO 71.	Obligación de Prestar el Servicio Básico y los Servicios Especiales Obligatorios	34
ARTÍCULO 72.	Obligación de Velar por la Seguridad de los Usuarios.....	34
ARTÍCULO 73.	Obligación de Mantener los Niveles de Servicio Ofrecidos.....	34
ARTÍCULO 74.	Obligación de Proporcionar Información a los Usuarios.....	34
ARTÍCULO 75.	Obligación de Dar un Trato Deferente a los Usuarios.....	35
ARTÍCULO 76.	Obligación de Dar Asistencia Caminera al Usuario	35
ARTÍCULO 77.	Obligación de Publicitar sus Tarifas.....	35
ARTÍCULO 78.	Obligación de Dar Respuesta a los Reclamos y Sugerencias de los Usuarios ...	35
ARTÍCULO 79.	Obligación de Restitución de la Circulación Vial	35
ARTÍCULO 80.	Obligación de Mantenimiento y Conservación	36
ARTÍCULO 81.	Obligación de Cumplir con las Normas de Derecho Laboral	36

ARTÍCULO 82. Obligación de Disponer de Recursos y Protocolos de Acción Frente a un Evento Catastrófico.....	36
CAPÍTULO 6. ORGANIZACIÓN DEL CONCESIONARIO	37
SUB-CAPÍTULO 6.02 Organización del Concesionario	37
SUB-CAPÍTULO 6.03 Responsabilidad del Concesionario y Seguros	37
ARTÍCULO 83. Responsabilidad del Concesionario.....	37
ARTÍCULO 84. Seguro de Responsabilidad Civil por Daños a Terceros	37
ARTÍCULO 85. Seguros por Daños a Cusa de Catástrofes.....	37
ARTÍCULO 86. Responsabilidad de Preservación del Medio Ambiente.....	37
SUB-CAPÍTULO 6.04 Estándares de Servicio y su Mantenimiento	38
ARTÍCULO 87. Estándares de Servicio.....	38
ARTÍCULO 88. Mantención de los Estándares de Servicio.....	38
SUB-CAPÍTULO 6.05 De la Información al MOP	39
ARTÍCULO 89. Unidad de Control del MOP	39
ARTÍCULO 90. Informes	39
ARTÍCULO 91. Accesibilidad a Información Disponible	40
ARTÍCULO 92. Programa de Trabajo Anual.....	41
ARTÍCULO 93. Acceso a Material de Ensayos y Calidad.....	41
SUB-CAPÍTULO 6.06 Reglamento Interno de Higiene y Seguridad.....	41
CAPÍTULO 7. DE LOS SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS Y PLAZAS DE PEAJE.....	42
SUB-CAPÍTULO 7.02 De las Plazas de Peaje.....	42
ARTÍCULO 94. Ubicación de Plazas de Peaje	42
La recaudación de las tarifas se realizará en las siguientes Plazas de Peaje:.....	42
ARTÍCULO 95. Información de la Existencia de Plazas de Peaje	42
ARTÍCULO 96. Información de Pistas de Cobro Habilitadas	42
ARTÍCULO 97. Información de la Tarifa Vigente	42
ARTÍCULO 98. Sistemas de Cobro.....	42
ARTÍCULO 99. Horario de Atención de Plazas de Peaje.....	43
ARTÍCULO 100. Calidad del Servicio en Plazas de Peaje	43
ARTÍCULO 101. Moneda de Pago	43
ARTÍCULO 102. Convenio de Pago de Peajes	43
ARTÍCULO 103. Comprobante de Pago	43
ARTÍCULO 104. Vehículos que Pagan Peaje	43

ARTÍCULO 105. Infractores al Pago de la Tarifa	43
ARTÍCULO 106. Sistemas y Tecnología de Cobro	44
ARTÍCULO 107. Actividades Ordinarias	44
ARTÍCULO 108. Situaciones Extraordinarias	44
ARTÍCULO 109. Modalidades de Cobro.....	46
ARTÍCULO 110. Plan de Atención en Plazas de Peaje	46
SUB-CAPÍTULO 7.03 De las Plazas de Pesaje	47
ARTÍCULO 111. Plaza de Pesaje Fija	47
ARTÍCULO 112. Pesaje por Medio de Equipos Portátiles	47
ARTÍCULO 113. Normativa Respecto a los Límites Máximos por Eje.....	47
ARTÍCULO 114. Control de Peso.....	48
ARTÍCULO 115. Pago de Permiso de Circulación por Sobrepeso o Dimensiones Máximas.....	48
ARTÍCULO 116. Custodia del Exceso de Carga	48
ARTÍCULO 117. Infracciones a la Normativa de Peso.....	48
ARTÍCULO 118. Manual de Operación en Plazas de Pesaje	49
SUB-CAPÍTULO 7.04 Área de Servicios Generales y Emergencias.....	49
CAPÍTULO 8. DEL MOP.....	50
SUB-CAPÍTULO 8.02 De la Inspección Fiscal de la Explotación.....	50
ARTÍCULO 119. Fiscalización del Contrato de Concesión.....	50
ARTÍCULO 120. Obligaciones del Inspector Fiscal.....	50
ARTÍCULO 121. Proposición de Aplicación de Multas.....	51
CAPÍTULO 9. DISPOSICIÓN FINAL.....	51
ANEXOS.....	50

CAPÍTULO 1. DEFINICIONES, OBJETIVOS Y ALCANCES

SUB-CAPÍTULO 1.02 Definiciones

Para la correcta aplicación e interpretación del presente Reglamento de Servicio de la Obra, se detalla el siguiente glosario:

Área de Concesión: El área requerida para ejecutar las obras y prestar los servicios definidos en el Contrato de Concesión, que deberán estar ubicados en bienes nacionales de uso público o fiscales. El área corresponde al área indicada en el plano del que trata el artículo 1.9.2.13 de las BALI.

Área de Servicios Complementarios: Se refiere al área conformada por los terrenos susceptibles de ser ocupados por las instalaciones destinadas a prestar los Servicios Complementarios convenidos en el Contrato de Concesión, los que pueden estar ubicados en bienes nacionales de uso público o fiscales o bien en terrenos particulares, 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 Licitación (BALI): Documento contractual que rige, entre otros documentos, el Contrato de Concesión de la obra pública fiscal denominada “Concesión Ruta 5, Tramo Puerto Montt-Pargua”, el cual regula los aspectos administrativos, técnicos y económicos de la citada concesión. Entre los documentos que conforman las Bases de Licitación están los siguientes:

- Bases Administrativas.
- Bases Técnicas.
- Económicas.
- Circulares Aclaratorias emitidas por el Director General de Obras Públicas.
- Manual de Planes de Manejo Ambiental para Obras Concesionadas, elaborado por el Ministerio de Obras Públicas, versión vigente al año 2009.
- Manual de Manejo de Áreas Verdes para Proyectos Concesionados, elaborado por el Ministerio de Obras Públicas, versión vigente al año 2009.
- Declaración de Impacto Ambiental del Proyecto “Concesión Ruta 5, Tramo Puerto Montt – Pargua”, Adenda N°1 y Adenda N°2 emitidas por el Director General de Obras Públicas”.
- Resolución Exenta N° 322, COREMA X Región de Los Lagos, de fecha 8 de julio de 2009 que Califica Ambientalmente favorable el proyecto "Concesión Ruta 5, Tramo Puerto Montt – Pargua”.

Calzada: Vía destinada al tránsito vehicular. Puede comprender una o más pistas, con sentidos de tránsito iguales u opuestos.

Casetas de Cobro: Instalación ubicada en las plazas de peaje en las que el usuario de la ruta debe pagar el respectivo peaje.

Central de Emergencias o Central SOS: Unidad del sistema de comunicación, que recibe llamadas telefónicas de los usuarios, desde los “Postes SOS”, teléfonos fijos o celulares, así como de Carabineros de Chile y otras instituciones, para analizar las diferentes situaciones que se puedan presentar en la carretera y asignar los recursos que se requiera, de acuerdo a la disponibilidad.

Centro de Atención al Usuario: Recepción ubicada en el edificio de la Sociedad Concesionaria ubicado en Ruta 5 Sur km 1.053,4 en donde es posible –entre otros servicios- recibir atención presencial para obtener información acerca de la concesión.

Conservación y/o Mantenición: Corresponde a las actividades que desarrolla la Sociedad Concesionaria para mantener el estándar de funcionamiento de la infraestructura concesionada en los niveles establecidos en el Plan de Conservación de Obras y Programa Anual de Conservación de Obras establecido en el artículo 2.5.2 de las BALI.

Contrato de Concesión: Contrato regido por el Decreto con Fuerza de Ley MOP N° 850 de 1997, que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 15.840 de 1964, Orgánica del Ministerio de Obras Públicas y el D.F.L. N° 206 de 1960, Ley de Caminos; el DS MOP N° 900 de 1996, Ley de Concesiones de Obras Públicas; el Decreto Supremo MOP N° 956 de 1997, Reglamento de la Ley de Concesiones; las correspondientes Bases de Licitación de la obra pública fiscal denominada “Concesión Ruta 5, Tramo Puerto Montt-Pargua” y Circulares Aclaratorias; la Oferta Técnica y Económica presentada por el Adjudicatario de la Concesión, en la forma aprobada por el MOP, y el Decreto Supremo de Adjudicación MOP N° 131, de 10 de Febrero de 2010, publicado en el Diario Oficial con fecha 4 de Mayo de 2010.

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.

Días: Días hábiles.

Explotación: Corresponde a la operación de las obras e instalaciones; seguimiento y ejecución de las medidas ambientales asociadas a las obras; conservación o mantención de las obras o instalaciones; prestación de los servicios y cobro de los peajes que se han convenido en el Contrato de Concesión.

Etapas de Explotación: Corresponde al periodo comprendido entre la autorización de la Puesta en Servicio Provisionaria de la Obra y el término de la concesión.

Fuerza Mayor o Caso Fortuito: El imprevisto al que no es posible resistir, en los términos establecidos en el artículo 45 del Código Civil.

Inspector Fiscal de Explotación: Corresponde al funcionario representante del MOP, designado por el DGOP, encargado de fiscalizar el cumplimiento del Contrato de Concesión durante la Etapa de Explotación, para efectos del presente reglamento se le denominará “Inspector Fiscal”.

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

Libro de Explotación: Formato normalmente consistente en un libro foliado y con hojas en triplicado, destinado al intercambio de comunicaciones entre el Inspector Fiscal de Explotación y la Sociedad Concesionaria, respecto a las actividades de la explotación.

Libro de Reclamos o Formulario de Reclamos: Es un formato destinado a dejar estampados los reclamos, sugerencias o felicitaciones a la Sociedad Concesionaria efectuados por los Usuarios.

MOP: Ministerio de Obras Públicas.

Obra Pública por Concesión: La obra pública fiscal denominada “Concesión Ruta 5: Tramo Puerto Montt-Pargua”, cuya ejecución, reparación conservación, mantención, explotación y operación se ha realizado por el sistema establecido en el 87° del DFL MOP N° 850 de 1997.

Plaza de Pesaje: Conjunto de instalaciones, fijas o móviles destinadas al control de la normativa vigente legal que dice relación con el peso de los vehículos que utilicen las rutas de la concesión.

Plazas de Peaje: Conjunto de instalaciones necesarias para el funcionamiento de los sistemas de cobro de las tarifas vigentes.

Reglamento de Servicio de la Obra (“RSO”): El presente Reglamento.

Servicios Básicos: Son Servicios Básicos los siguientes:

- Conservación de Pavimentos
- Conservación Obras Anexas
- Conservación de Puentes y Estructuras
- Conservación del Sistema de Drenaje y Saneamiento
- Conservación del Sistema de Iluminación
- Conservación de Elementos de Seguridad, Señalización y Demarcación
- Conservación de Obras de Paisajismo
- Conservación de la Faja
- Retiro de Basuras y Desechos
- Conservación de Pasarelas Peatonales
- Otros
- Reparaciones Mayores y Mantenciones Imprevistas, la operación de estos servicios se ejecutará conforme lo establecido en el Plan de Conservación de Obras y Programa Anual de Conservación de Obras indicado en el numeral 2.5.2 de las BALI.

Servicios Especiales Obligatorios: Son aquellos servicios establecidos con carácter obligatorio en las Bases de Licitación. Estos son:

- Operar el Área de Servicios Generales y Atención de Emergencias, establecido en el artículo 2.4.3.1 de las BALI.
- Operar los Teléfonos de Emergencia, en los términos establecidos en el artículo 2.4.3.2 de las BALI.
- Operar la infraestructura para el Control de Pesos en la Ruta, conforme lo indicado en el artículo 2.4.3.3 de las BALI.

Servicios Complementarios: Los servicios adicionales, que la Sociedad Concesionaria proponga y esté autorizada a prestar y por los cuales podrá cobrar a los usuarios, en virtud del Contrato de Concesión y del 7°, letra j) del DS MOP N° 900 de 1996.

Sistema SOS: Sistema de comunicación de teléfonos de emergencia, instalados en los denominados “Postes SOS”, ubicados a lo largo del tramo concesionado.

Sociedad Concesionaria o Concesionario o Ruta del Canal: La sociedad anónima “Sociedad Concesionaria Ruta del Canal S.A.”, constituida por escritura pública con fecha 18 de mayo de 2010, otorgada ante el Notario Público de Santiago don Gonzalo de la Cuadra Fabres,

Tarifa: Es el pago por derecho de paso, que la Sociedad Concesionaria aplicará a cada tipo de vehículo que pase por los Puntos de Cobro definidos en el artículo 1.13.8 de las Bases de Licitación.

Usuario: La o las personas naturales que hagan uso del Área de Concesión.

ARTÍCULO 1. Objeto

El presente Reglamento Servicio de la Obra tiene por objeto establecer los derechos y obligaciones de los Usuarios y de la Sociedad Concesionaria, la operación de la concesión y las actuaciones del Ministerio de Obras Públicas y su relación con el Concesionario, de conformidad con los términos del Contrato de Concesión.

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

ARTÍCULO 2. Alcances

El presente RSO está dirigido en general a todos aquellos que utilicen la obra y sus servicios o participen de la explotación de la misma.

ARTÍCULO 3. Carácter Vinculante

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

ARTÍCULO 4. Ámbito Territorial de la Aplicación

El ámbito territorial de aplicación de este Reglamento de Servicio de la Obra, es el Área de Concesión.

ARTÍCULO 5. Vigencia

Este RSO una vez aprobado por el MOP rige, desde la autorización de la Puesta en Servicio Provisoria de la Obra y hasta el término de la concesión.

ARTÍCULO 6. Modificaciones

El Reglamento de Servicio de la Obra podrá ser modificado a instancias del Concesionario o del Inspector Fiscal de Explotación (IFE), debiendo cada modificación ser concordada entre el concesionario y el IFE y autorizada previamente por el Director General de Obras Públicas por medio de una resolución exenta, de acuerdo al procedimiento establecido en las Bases de Licitación y en la Ley de Concesiones.

Las modificaciones que se introduzca al Reglamento de Servicio deberán tener por objeto:

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

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

ARTÍCULO 7. Localización del Reglamento

El Concesionario tendrá disponible ejemplares de este Reglamento y de su Extracto en las oficinas del Concesionario, plaza de peaje troncal y oficinas de la Inspección Fiscal.

ARTÍCULO 8. Acceso al Reglamento

La Sociedad Concesionaria dará acceso al presente Reglamento a todo Usuario interesado. Además un extracto de este Reglamento se publicará en diarios de circulación nacional y local.

ARTÍCULO 9. Marco Jurídico

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

- Decreto Supremo de Adjudicación MOP N° 131, de 10 de Febrero de 2010, publicado en el Diario Oficial con fecha 4 de Mayo de 2010. que adjudicó la concesión de la obra pública fiscal denominada “Concesión Ruta 5: Tramo Puerto Montt - Pargua”.
- Las Bases de Licitación.
- Oferta Técnica y Económica presentadas por el Licitante Adjudicatario del Contrato de Concesión.
- 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.
- Reglamento de la Ley de Concesiones de Obras Públicas, DS MOP N°956 de 1997.
- 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.
- Convenios complementarios, en caso de existir, y sus respectivos decretos aprobatorios.

Otras normas, reglamentos y planes vinculantes:

- Reglamento Interno de Higiene y Seguridad, de acuerdo al artículo 67 de la Ley 16.744.
- Plan de Autocontrol y Seguimiento.
- Programa de Información a los Usuarios para la etapa de explotación.
- Plan de Prevención de Riesgo para la Etapa de Explotación.
- Plan de Medidas de Control de Accidentes o Contingencias para la Etapa de Explotación.
- Programa de Gestión Sustentable durante la Etapa de Explotación.
- Plan de Conservación y Programa Anual de Conservación.

El Reglamento de Servicio de la Obra no podrá modificar las leyes y demás cuerpos normativos y reglamentarios mencionados en este artículo y que conforman el marco jurídico y regulatorio de la

concesión. Por tanto, en caso de discrepancias prevalecerán aquellos por sobre el presente Reglamento.

CAPÍTULO 2. DE LOS USUARIOS

SUB-CAPÍTULO 2.02 Derechos del Usuario.

ARTÍCULO 10. Derecho a Vía

Todos los Usuarios tienen derecho a usar la vía en igualdad de condiciones, salvo las restricciones que establezca la ley o la autoridad competente.

ARTÍCULO 11. Derecho a Seguridad

El Usuario tiene derecho a transitar por una vía segura y expedita de acuerdo a los parámetros establecidos en las Bases de Licitación.

El Usuario tiene derecho a ser informado en forma clara y oportuna respecto de las variables que puedan afectar las condiciones de seguridad en la ruta y con la cual éste pueda prever posibles riesgos y molestias. Esta información se realizará por alguno de los medios disponibles o una combinación de ellos de acuerdo a lo que la Sociedad Concesionaria estime conveniente:

- Avisos en la prensa escrita.
- Avisos radiales.
- Volantes entregados en las Plazas de Peaje.
- Señalización en la Ruta.

Además, tiene derecho a que las medidas de seguridad y control en la vía concesionada, establecidas por la Sociedad Concesionaria sean adecuadas y sujetas a todas las disposiciones legales vigentes durante la explotación que sean aplicables al Contrato de Concesión.

ARTÍCULO 12. Derecho a Información

El Usuario tiene derecho a:

- Obtener toda la información que sea de carácter público del Contrato de Concesión.
- Recibir información general sobre los servicios que presta la Sociedad Concesionaria Ruta del canal S.A.
- Ser informado en forma clara y oportuna a través de los medios disponibles respecto de las variables que puedan afectar las condiciones de seguridad en la ruta y con la cual éste pueda prever posibles riesgos y molestias.
- Conocer con la debida antelación, de acuerdo a lo mencionado en las Bases de Licitación, el régimen tarifario aprobado y sus eventuales modificaciones.
- Conocer los servicios comerciales que se ofrecen si los hubiere, la ubicación de las áreas de emergencia y de los puntos de cobro.

ARTÍCULO 13. Derecho a Trato Cortés

El Usuario tiene derecho a ser tratado por el personal de la Sociedad Concesionaria con cortesía, corrección y diligencia, en toda el Área de Concesión.

ARTÍCULO 14. *Derecho a Respuesta*

El Usuario tiene derecho a obtener respuesta diligente de parte de la Sociedad Concesionaria a sus consultas, preguntas o requerimientos, a través del mismo medio por el cual éstas fueron realizadas.

El Usuario tiene derecho a recibir de parte de la Sociedad Concesionaria, respuesta a una consulta, reclamo o solicitud dentro de un plazo de 5 días hábiles contados desde que ésta es estampada, a través del mismo medio de contacto establecido por el Usuario.

ARTÍCULO 15. *Derecho a Reclamo y Sugerencias*

El Usuario tiene derecho a interponer ante la Sociedad Concesionaria las quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, con motivo de situaciones que lo afecten en su calidad de tal o que pudieran tender a mejorar la operación de la Sociedad Concesionaria.

Sin perjuicio de lo anterior, el Usuario cuando no sea atendido por la Concesionaria, podrá exponer su problema en los medios disponibles por el Ministerio de Obras Públicas.

ARTÍCULO 16. *Derecho a la Asistencia Caminera*

El Usuario tiene derecho a solicitar los servicios de asistencia vial estipulados en el Contrato de Concesión, tales como:

- Retiro de vehículos detenidos en la ruta por fallas mecánicas.
- Rescate y auxilio de vehículos accidentados.
- Atención de emergencia primaria bajo coordinación y autorización de Carabineros, Bomberos o SAMU.

En el caso del retiro de vehículos, éste será trasladado hasta el Área de Servicios. Podrá existir acuerdo con el Usuario para ser trasladado a un lugar distinto cuando éste se encuentre más cercano que el Área de Servicios de la concesión.

ARTÍCULO 17. *Derecho a la Calidad del Servicio*

El Usuario tiene derecho a recibir los servicios que proporciona la Sociedad Concesionaria de acuerdo a los estándares establecidos en las Bases de Licitación.

ARTÍCULO 18. *Derecho a Recibir los Servicios Básicos*

El Usuario tiene derecho a recibir de parte de la Sociedad Concesionaria los Servicios Básicos en los términos estipulados en el Contrato de Concesión.

ARTÍCULO 19. *Derecho a Recibir los Servicios Especiales Obligatorios*

El Usuario tiene derecho a recibir de parte de la Sociedad Concesionaria los Servicios Especiales Obligatorios en los términos estipulados en el Contrato de Concesión.

ARTÍCULO 20. *Derecho a Indemnización por Daños a Consecuencia de Hechos Imputables a la Concesionaria*

El Usuario tendrá derecho a indemnización por daños a consecuencia de hechos imputables a responsabilidad de la Sociedad Concesionaria cuando aquello se acredite conforme a la Ley.

SUB-CAPÍTULO 2.03 Obligaciones de los Usuarios.

ARTÍCULO 21. *Obligaciones del Pago de Peaje*

El Usuario tiene la obligación de pagar la Tarifa que la Sociedad Concesionaria tiene derecho a cobrar en las Plazas de Peaje, de acuerdo a las Bases de Licitación.

La Sociedad Concesionaria no autorizará el derecho de paso ante el no pago de la Tarifa.

Del pago de la Tarifa no está eximido ningún Usuario, organismo e institución pública o privada o de cualquier otra índole.

ARTÍCULO 22. *Obligación de Pago de Servicios Complementarios*

El Usuario tiene la obligación de pagar por los Servicios Complementarios que la Concesionaria implemente en la ruta de acuerdo al Contrato de Concesión.

ARTÍCULO 23. *Obligación de Respeto a la Normativa Vigente*

Mientras los Usuarios estén utilizando la obra concesionada, deben respetar la legislación vigente y la reglamentación aplicable.

ARTÍCULO 24. *Obligación de Obedecer Instrucciones*

El Usuario, durante la circulación y uso de la obra concesionada, tiene la obligación de obedecer las instrucciones impartidas por Carabineros y, en su ausencia, por el personal de la Sociedad Concesionaria en las circunstancias y condiciones que así lo ameriten.

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.

ARTÍCULO 25. *Obligación de Debido Cuidado*

El Usuario tiene la obligación de actuar con el debido cuidado y previsión, evitando provocar daños a la obra e instalaciones de la Sociedad Concesionaria y a terceros.

Por lo anteriormente dicho, la Sociedad Concesionaria cuenta con la facultad de exigir judicialmente el pago de los perjuicios ocasionados, en caso que los Usuarios no cumplan con esta obligación.

Para una mayor comprensión, el debido cuidado está referido a:

- Botar basura sólo en lugares habilitados dentro de los límites del Área de Concesión.
- Conducir los vehículos respetando los límites de velocidad establecidos.
- Respetar la normativa de tránsito vigente.
- Asegurar el correcto estado de mantenimiento mecánico de su vehículo.
- Contar con el combustible necesario para terminar el viaje.
- Transitar sólo por las vías habilitadas para ello.
- No dañar la infraestructura e instalaciones de la Sociedad Concesionaria.
- Dar un buen uso a la infraestructura dentro del Área de Concesión.
- Detenerse única y exclusivamente sólo en los lugares habilitados para ello.
- Detenerse sin demora cuando su vehículo presente algún desperfecto.
- Estar atento a las condiciones meteorológicas.

ARTÍCULO 26. *Obligación de Conducción Responsable*

El Usuario tiene la obligación de conducir su vehículo sin arriesgar su propia seguridad ni la de los otros Usuarios, respetando las normas de tránsito y la señalización fija, variable o móvil que la Sociedad Concesionaria utilice para una adecuada gestión del tráfico. El Usuario debe, por tanto, conducir adecuadamente, utilizando la infraestructura correctamente y evitando dañarla a propósito o por acciones negligentes, tales como: conducción bajo los efectos del alcohol, drogas, estupefacientes y sedantes; conducción sin estar atento a las condiciones del tránsito del momento; conducción irresponsable, ya sea por maniobra riesgosas, temerarias o conducir a exceso de velocidad en virtud de la máxima permitida por sector, entre otras.

ARTÍCULO 27. *Obligación de Pago de Daños al Concesionario*

El Usuario en conformidad con las normas generales de responsabilidad civil deberá pagar a la Sociedad Concesionaria los daños y perjuicios que ocasione a la obra y sus instalaciones con motivo de sus actuaciones imputables en el uso de la obra y sus servicios, sin perjuicio de las demás responsabilidades legales que correspondan.

ARTÍCULO 28. *Obligación de Pagar los Daños Ocasionados a Terceros*

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

ARTÍCULO 29. *Obligación de Notificar los Daños*

El Usuario tiene la obligación de notificar a Carabineros de Chile, o en su ausencia al personal de la Sociedad Concesionaria, a la mayor brevedad, cualquier daño o deterioro que pudiera haber producido en las instalaciones, señales o elementos dentro del Área de Concesión.

ARTÍCULO 30. *Obligación de Ingresar a Plaza de Pesaje*

El Usuario estará obligado a pasar a la Plaza de Pesaje, sea fija o móvil, cuando sea requerido por el personal de la Sociedad Concesionaria, del MOP o por funcionarios de Carabineros, debiendo colaborar en este procedimiento.

CAPÍTULO 3. DE LA INFORMACIÓN, ASISTENCIA AL USUARIO Y LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

ARTÍCULO 31. *Centro de Atención al Usuario*

El Centro de Atención a los Usuarios es un sistema establecido por la Sociedad Concesionaria para atender y dar respuesta a los usuarios en forma permanente e ininterrumpida las 24 horas del día, todos los días del año. Dependiendo de la información solicitada, la respuesta podrá ser inmediata o diferida.

Para satisfacer los requerimientos de información de los Usuarios, el Sistema para Atención de los Usuarios determinado por la Sociedad Concesionaria dispone de canales de atención: presencial (oficina de informaciones), telefónica (call center), escrita (Libro de Sugerencias y Reclamos), y vía WEB. A continuación se detallan los horarios y lugares donde se pueden dirigir los Usuarios para obtener la atención requerida:

- **Canal de Atención Presencial (Oficina De Informaciones):**

Ubicación: oficinas de Sociedad Concesionaria, Ruta 5 sur, km 1.053,4 tramo Puerto Montt – Parga.

Horario: 9:00 hrs. a 17:00 hrs.

- **Canal de Atención Telefónica (Call Center):**

Número: 65-2-438888

Disponible las 24 horas al día, todos los días del año.

Forma de acceso Postes SOS, teléfonos fijos, teléfonos celulares de todas las compañías.

- **Canal de Atención Escrita (Libro De Sugerencias Y Reclamos):**

Ubicación:

Oficinas de Sociedad Concesionaria, Ruta 5 sur km 1.053,4 tramo Puerto Montt - Parga

Áreas de Servicio Descanso y Atención de Emergencias, Ruta 5 km 1.052,2 tramo Puerto Montt – Parga.

Libro disponible 24 horas del día, todos los días del año.

Plaza de Pesaje, Ruta 5 Km 1.047,500.

Libro disponible cada vez que la Plaza de Pesaje se encuentre operando.

Forma de acceso: dirigirse físicamente a los lugares antes mencionados y solicitar el Libro para estampar la comunicación.

- **Canal de Atención Vía Web:**

Dirección electrónica: www.rutadelcanal.cl

Disponible las 24 horas del día, todos los días del año.

Forma de acceso: ingreso a web con la dirección antes señalada y verificar la información actualizada publicada. Si la información requerida no está disponible el usuario debe ingresar al link denominado CONTACTO y realizar su consulta, reclamo o sugerencia.

Las ubicaciones y número telefónicos de las instalaciones, están señaladas en el **Anexo 3** de este Reglamento de Servicio y también serán dados a conocer a través del sistema de teléfonos SOS, en

el Área de Servicio u otro medio establecido en el Plan de Información a los Usuarios en Etapa de Explotación.

En las Plazas de Peaje no se realizará atención de público.

Con respecto a la atención telefónica, presencial y vía web, cabe mencionar que la Sociedad Concesionaria, cuenta con evaluaciones periódicas de los siguientes estándares:

- Oportunidad de Atención.
- Disponibilidad del Servicio.
- Tiempo en espera para la atención del requerimiento.
- Cumplimiento del Protocolo de Atención.

Si en las evaluaciones se detecta que los valores exceden a los establecidos por el área de Atención de Usuarios, la Sociedad Concesionaria aplica las medidas correctivas necesarias para evitar la recurrencia de la desviación.

ARTÍCULO 32. Procedimiento para Solicitar Información

Para solicitar información, los Usuarios pueden utilizar los Canales de Atención señalados en el artículo 31 precedente.

ARTÍCULO 33. Información que Puede Solicitar el Usuario

El Usuario podrá solicitar la información que a continuación se indica al personal autorizado en cada Canal de Información:

- Condición de tránsito en la ruta.
- Zonas en que se realizan trabajos y efecto sobre la circulación.
- Servicios que presta Sociedad Concesionaria Ruta del Canal S.A.
- Tarifas de peaje y formas de pago.
- Localización de áreas de servicio.
- Forma en que se pueden realizar reclamos o sugerencias.
- Lugar en que se puede ver el Reglamento de Servicio de la Obra, o solicitar un ejemplar del extracto del mismo.
- Otra información que sea de carácter público con respecto al Contrato de Concesión.

ARTÍCULO 34. Servicio de Asistencia en Ruta y Emergencias

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

En caso de accidente, la Sociedad Concesionaria prestará, bajo la coordinación de Carabineros y Bomberos o a requerimiento de éstos, la siguiente asistencia en ruta al Usuario:

- Mantención expedita del tráfico, cuando las condiciones de seguridad lo permitan.
- Rescate, prestación oportuna y eficaz de primeros auxilios a personas accidentadas.
- Rescate y auxilio de vehículos accidentados.
- Instalación de señalización de emergencia y reordenamiento del tránsito.

- Control del tráfico 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.
- Auxilio y/o retiro de los vehículos detenidos en la ruta por fallas mecánicas.

Los servicios de asistencia antes mencionados, se prestarán en forma gratuita, con medios tecnológicos adecuados, de acuerdo al Contrato de Concesión, especialmente en lo que se refiere a primeros auxilios y transporte de lesionados, sin perjuicio de la normativa legal especial vigente en Chile.

La llegada de la Concesionaria al lugar en que se encuentra el usuario no debe superar los 45 minutos, excepto situaciones extraordinarias que no lo hagan posible.

ARTÍCULO 35. Procedimiento para Solicitar Asistencia

Para solicitar asistencia, los Usuarios deberán comunicarse con la Sociedad Concesionaria, pudiendo hacerlo en forma personal o telefónica, para lo cual deben proceder de la siguiente forma:

- **Personalmente:** concurriendo a edificios de la Sociedad Concesionaria o al Área de Emergencia, Descanso y Aparcamiento cuyas ubicaciones se detallan en el **Anexo 3**.
- **Telefónicamente:** marcando el Número que se detalla en el **Anexo 3**.
- **Utilizando los postes S.O.S.** ubicados a lo largo de toda el Área de Concesión.

Con el propósito de optimizar la asistencia al Usuario, se solicitará que éste indique lo siguiente:

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

ARTÍCULO 36. Del Centro de Atención al Usuario

La Sociedad Concesionaria dispondrá y mantendrá permanentemente operativo un sistema de Atención al Usuario, el que cuenta con los medios técnicos adecuados para cumplir con el objeto del mismo, que es dar asistencia e información al Usuario.

Este sistema dispondrá de canales de comunicación permanentes con Carabineros, Bomberos, Servicios Hospitalarios y otros servicios de emergencia que sean relevantes, ya sea, por radio o telefónicamente, a través de una unidad llamada “Centro de Control” (“CDC”).

El sistema de Atención al Usuario contará con un número telefónico permanente para la recepción de las solicitudes de asistencia, debiendo contener la cantidad de líneas telefónicas necesarias para su adecuado desempeño.

Este sistema será también el encargado de coordinar la gestión de control de emergencias, para lo cual contará con el personal y equipamiento necesario para hacer frente a las emergencias que se generen durante la Etapa de Explotación de la obra.

ARTÍCULO 37. Libro de Sugerencias y Reclamos

Los Usuarios podrán estampar sus sugerencias y reclamos a través de los siguientes medios:

- **Libro de Sugerencias y Reclamos**, que estará disponible en los canales de atención presencial y escrita indicados anteriormente, y;
- **Un portal de sugerencias y reclamos vía WEB**, que los Usuarios podrán utilizar accediendo al sitio www.rutadelcanal.cl.

La Sociedad Concesionaria deberá dar respuesta al Usuario, por la misma vía de recepción u otra que el Usuario señale expresamente, dentro del plazo de 5 días hábiles contados desde que es estampada la sugerencia o reclamo, enviando copia al Inspector Fiscal del reclamo y de la respuesta entregada.

Adicionalmente, a partir del inicio de la Etapa de Explotación y por todo el tiempo que dure la concesión, estará a disposición de los Usuarios, un “Sistema de Consultas y Sugerencias” vía WEB, para que los Usuarios puedan:

- realizar consultas;
- solicitar información;
- plantear sugerencias a los aspectos asociados a la concesión.

Este sistema permanecerá en funcionamiento las 24 horas del día, todos los días del año, salvo casos excepcionales.

Cuando sea presentado un requerimiento por parte de un Usuario, la Sociedad Concesionaria tendrá un plazo máximo de 5 días hábiles contados desde su estampe, para emitir la respuesta por la misma vía o por escrito al Usuario. En el caso de tratarse de un reclamo, se debe enviar copia de éste y la respuesta que fue enviada al Usuario al Inspector Fiscal.

La Sociedad Concesionaria informará mensualmente al Inspector Fiscal de todos los reclamos presentados por los usuarios, en conformidad a lo señalado en las Bases de Licitación.

ARTÍCULO 38. Responsabilidad de los Usuarios

De conformidad con las disposiciones de la Ley N° 18.290 (Ley del Tránsito), los Usuarios son responsables de los vehículos que conducen y de las cargas que transportan, por lo que ellos responderán por los daños y perjuicios de todo tipo que pudieren producir a los Usuarios, a la obra vial y/o sus instalaciones anexas ubicadas dentro del Área de Concesión, a los bienes y personal de la Concesionaria, así como por las acciones culposas o dolosas de las que sean responsables.

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

ARTÍCULO 39. Quejas del Usuario ante el MOP

En el evento que la Sociedad Concesionaria no de respuesta oportuna al reclamo o el Usuario estime que la respuesta dada es insatisfactoria, éste último podrá denunciar este hecho ante el MOP, indicando el número de folio de la copia que tiene en su poder, fecha y lugar donde estampó el reclamo.

Las consultas, reclamos o sugerencia al Ministerio de Obras Públicas pueden hacerse vía telefónica o en forma presencial en la Oficina de Información y Atención al Cliente SIAC, ubicada en Merced 753, 5° piso, Comuna de Santiago. De manera escrita se pueden hacer llegar por Correos de Chile a la dirección del SIAC o por correo electrónico al sitio web www.concesiones.cl en el link de Información y Atención Ciudadana ex Oficina de Información Reclamos y Sugerencias OIRS.

ARTÍCULO 40. *Respuesta del MOP al Usuario*

La Oficina de Información y Atención Ciudadana dará respuesta al requerimiento del Usuario dentro de plazos dispuestos para ello en la normativa vigente. La respuesta será en conformidad a lo dispuesto en los documentos contractuales que forman parte del Contrato de Concesión y/o de la normativa aplicable.

CAPÍTULO 4. DEL USO DE LA VÍA.

SUB-CAPÍTULO 4.02 De la Circulación de Vehículos

ARTÍCULO 41. Vehículos Autorizados para Circular

Podrán circular por la obra vial concesionada todos los vehículos que cumplan con las exigencias contempladas en la legislación vigente aplicable a la materia.

ARTÍCULO 42. Vehículos que para que Circulen Requieren Previa Autorización

Excepcionalmente podrán circular por la obra vial concesionada los vehículos que a continuación se indican, siempre que dispongan previamente de una autorización por escrito, otorgada por la Dirección Nacional de Vialidad, la que debe ser presentada en las Oficinas de la Sociedad Concesionaria, con una antelación mínima de 72 horas antes de circular:

- Vehículos con sobre tamaño.
- Maquinarias de cualquier clase.
- Vehículos con sobrepeso, esto es cuando sean superior a 45 toneladas.
- Transportes especiales.

Se entiende por transportes especiales a todos aquellos vehículos sobre dimensionados. En esta categoría entran los transportes que, por su dimensión, sobrepasan los límites máximos establecidos por la Ley N° 18.290, Ley de Tránsito. Entre estos se cuenta la maquinaria agrícola y pesada de marcha lenta y transporte de mercancía cuya altura y/o ancho implica un grado de peligro para tendidos eléctricos, obras a desnivel, pasarelas, paneles de mensajería variable o cualquier otra obra o equipamiento de la concesión.

En el evento que un Usuario conduzca un vehículo por la ruta considerado como transporte especial, será responsable de todos los daños que cause y de las obras y/o adecuaciones necesarias y de los perjuicios de todo tipo que pudieran producirse en la infraestructura de la concesión, a los Usuarios y/o a terceros. Lo anterior sin perjuicio de su responsabilidad según el ordenamiento jurídico aplicable.

ARTÍCULO 43. Prohibición de Circular

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

- Bicicletas y triciclos.
- Animales, ya sea, sueltos, en grupo o cabalgadura.
- Vehículos de tracción animal.
- Vehículos 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.

El Usuario será responsable de todos los daños, cualquiera sea su naturaleza, que se ocasionen a la infraestructura y/o a terceros, derivados del incumplimiento de la prohibición establecida en este artículo.

ARTÍCULO 44. Normas Aplicables a la Circulación

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.
- Normativa 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.
- Peso máximo del vehículo.
- 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.

SUB-CAPÍTULO 4.03 Medidas de Seguridad Preventivas

ARTÍCULO 45. Prohibición de Detención 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 de la Sociedad Concesionaria y/o de 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 únicamente en los paraderos autorizados.

ARTÍCULO 46. *Inmovilización Forzosa por Falla Mecánica*

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

- Señalizar inmediatamente el hecho de la detención, mediante la utilización de las luces de estacionamiento y la colocación de triángulos de emergencia.
- El Usuario deberá dar aviso inmediato a la Sociedad Concesionaria, mediante algunos de los medios mencionados en el “Procedimiento para Solicitar Asistencia” del Capítulo 3 de este Reglamento. Este aviso iniciará automáticamente la activación de las medidas de seguridad previstas para estos casos.

La Sociedad Concesionaria una vez que tenga conocimiento de tal situación activará, en forma inmediata, las acciones de emergencia dispuestas 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.

ARTÍCULO 47. *Inmovilización Forzosa por Paralización del Tránsito*

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

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

ARTÍCULO 48. *Prohibición de Detención en la Berma*

Se prohíbe la detención voluntaria de vehículos en la berma, salvo que esté comprometida la seguridad del Usuario o de terceros, en cuyo caso el vehículo deberá estacionarse con toda su estructura sobre la berma derecha. En este caso, el Usuario deberá encender las luces de estacionamiento y desplegar los triángulos de emergencia mientras dure la detención, la cual deberá ser por el menor tiempo posible y tomando todas las medidas de seguridad personal que sean pertinentes.

ARTÍCULO 49. *Prohibición 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 el área concesionada, salvo los casos de inmovilización forzada o aquellos que lo hicieren en el espacio destinado para tal efecto en el Área de Emergencia, descanso y Aparcamiento.

En las Plazas de Peaje sólo se permitirá la detención momentánea en casos de emergencia y por condiciones operativas para los vehículos con sobredimensión.

En ningún caso podrán detenerse vehículos que entorpezcan la circulación o causen molestias en las vías de cobro de peaje o en sus accesos.

Además, en toda la extensión de la concesión, así como, en sus accesos y vías de circulación, se prohibirá el ascenso y/o descenso de pasajeros, salvo en las zonas especialmente habilitadas para este efecto.

ARTÍCULO 50. *Prohibición de Circulación Peatonal*

Se prohíbe la circulación de peatones por las calzadas y bermas de la obra vial concesionada, salvo en caso de fuerza mayor (casos de emergencia o para solicitar o brindar auxilio a terceros), en cuyo caso el peatón deberá cumplir lo dispuesto por la normativa vigente, en particular, lo establecido en la Ley de Tránsito; evitando transitar por la calzada.

ARTÍCULO 51. *Prohibición de Carga, Descarga y Transferencia de Carga*

Los Usuarios tendrán prohibición de cargar, descargar y transferir carga en el Área de Concesión, incluyendo calzadas y bermas, excepto en los lugares especialmente habilitados para ello en la Plaza de Pesaje. También se exceptúan de lo anterior los casos que no sea posible mover el vehículo, por problemas mecánicos o accidentes, y se justifique para realizar un despeje efectivo de la vía, ante lo cual se deberá contar con la expresa y previa autorización y supervisión del personal competente de la Sociedad Concesionaria, tomando todas las medidas de seguridad vial al respecto.

Toda infracción a lo establecido en los artículos precedentes será informada a Carabineros de Chile en el momento en que estos hechos sean detectados por la Concesionaria, para que éstos, después de constatar lo ocurrido, procedan según corresponda.

ARTÍCULO 52. *Medidas de Seguridad Vial Durante Trabajos de Mantenimiento y Reparación de la Ruta*

Para una mayor seguridad de los Usuarios, la Sociedad Concesionaria tomará las medidas de precaución necesarias al momento de realizar trabajos de mantenimiento y reparación en la ruta, utilizando medios disponibles para efectuar las tareas, procurando realizarlas en el menor tiempo posible y en aquellas horas en que se cause la menor perturbación a los Usuarios.

En el área en que se ejecuten estos trabajos, la Sociedad Concesionaria colocará la señalización transitoria para el desvío o encauzamiento del tránsito de acuerdo a las normas de señalización vigentes, tales como conos reflectantes, balizas luminosas u otros elementos que cumplan similar función.

Estos elementos, serán instalados con suficiente antelación al lugar donde se encuentra la causa de la restricción, de acuerdo a los procedimientos establecidos para ello.

SUB-CAPÍTULO 4.04 Del Tránsito.

ARTÍCULO 53. *Interrupción Total o Parcial del Tránsito*

La Sociedad Concesionaria mantendrá en las vías expresas tarifadas de acuerdo al ámbito de aplicación del presente Reglamento de Servicio la debida fluidez del tránsito ininterrumpidamente, de acuerdo a los estándares fijados en el Contrato de Concesión.

No obstante, el Concesionario 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 o caso fortuito así lo determinen, debiendo informar de inmediato al MOP estas circunstancias, el que podrá ratificar o cancelar la interrupción.

En todos los casos, la Sociedad Concesionaria 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 Plan de Medidas de Control de Accidentes y Contingencias.

La Sociedad Concesionaria hará siempre su mejor esfuerzo con la finalidad de restituir el flujo y minimizar las molestias a los Usuarios, siempre que ello no atente contra la seguridad de los mismos.

La Sociedad Concesionaria procederá al restablecimiento del tránsito en condiciones de normalidad en forma inmediata una vez superadas las causas que originaron la restricción a la circulación.

ARTÍCULO 54. Mantenimiento del Tránsito Durante Ejecución de Obras

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

Con el objeto de mantener el tránsito en condiciones de seguridad, la Sociedad Concesionaria establecerá desvíos provisorios, aprobados por el Inspector Fiscal, en caso de ser necesario de acuerdo al Contrato de Concesión, mientras duren los trabajos.

La Sociedad Concesionaria, deberá contar con planes de señalización, que cumpla la normativa vigente aplicable al Contrato de Concesión durante la explotación, planes que debe ser aprobado por el IFE.

SUB-CAPÍTULO 4.05 De La Seguridad Pública y Emergencias.

ARTÍCULO 55. Autoridad Competente

La seguridad pública en el Área de Concesión, el control del cumplimiento de las normas del tránsito, la protección de los bienes públicos entregados en concesión y la gestión ante emergencias, serán ejercidas por Carabineros de Chile, quienes son la autoridad pública competente para ello.

Ante la ausencia de Carabineros, la Sociedad Concesionaria adoptará las medidas preventivas que considere necesarias para mejorar la seguridad de los Usuarios, 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 el evento que un Usuario produzca daño a la obra, la Sociedad Concesionaria quedará obligada a realizar de inmediato la denuncia a Carabineros, debiendo comunicar el hecho al MOP.

La Sociedad Concesionaria puede solicitar directamente al Usuario el pago de los daños ocasionados o interponer la demanda o denuncia correspondiente ante los tribunales competentes.

ARTÍCULO 56. Procedimiento ante Accidentes

La Sociedad Concesionaria mantendrá la implementación de acuerdo al Contrato de Concesión 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, tiene por objeto poder tomar las providencias necesarias y efectuar las acciones pertinentes al efecto.

La Sociedad Concesionaria cuenta con procedimientos claros y específicos para actuar en cada tipo de accidentes. Estos garantizan una respuesta con tiempo prudente; incluyendo primeros auxilios, rescate vehicular, concurrencia de Carabineros y Bomberos. La Sociedad Concesionaria actuará siempre bajo la coordinación de Carabineros de Chile.

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

- **Comunicación.** Para dar aviso oportuno a Carabineros, Bomberos o ambulancia de la ocurrencia de un accidente, se utilizarán elementos tales como: teléfonos o citófonos de emergencia, equipos de radio, etc.
- **Desplazamiento oportuno al sitio del suceso.** El desplazamiento se realizará a través de medios de movilización que permitan llegar en forma rápida y eficaz al lugar del accidente, para adoptar las medidas que permitan el acceso de los vehículos de emergencia y para el rescate de los accidentados.
- **Primeros auxilios.** La Sociedad Concesionaria se limita a prestar los primeros auxilios y a coordinar el posible traslado, en vehículos habilitados para ello, de las personas accidentadas hasta el centro asistencial más próximo, dando aviso a éste para la recepción de los accidentados.
- **Colaboración.** Una vez que hayan llegado al lugar del accidente Carabineros, Bomberos o ambulancias u otros servicios de emergencia, el equipo de vigilancia de la Sociedad Concesionaria solo se limitará a colaborar con estos servicios en dicho lugar.

La Sociedad Concesionaria actúa, tal como lo establece el Plan de Medidas de Control de Accidentes y Contingencias, coordinado por Carabineros de Chile o a requerimiento de éstos, manteniendo expedito el tránsito, rescatando y prestando primeros auxilios a accidentados, rescatando vehículos accidentados, remolcando vehículos con fallas mecánicas, instalando señalización de emergencia y reordenando el tránsito.

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

La Sociedad Concesionaria, a través de su Centro de Control (CDC), instruirá al operador de la ambulancia para dirigirse al lugar requerido por algún accidente con daños personales. En el lugar

del accidente se pondrá bajo la coordinación de Carabineros de Chile o de Bomberos, según corresponda, procediendo a dar atención de primeros auxilios a las personas accidentadas.

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

Las ambulancias no están autorizadas para transportar accidentados a lugares distintos de los establecimientos hospitalarios o centros de salud del sector. Al momento de llegar al centro asistencial deberán entregar a la persona accidentada dejando constancia plena de ello.

ARTÍCULO 57. *Plan de Medidas de Control de Accidentes o Contingencias*

La Sociedad Concesionaria dispone de un Plan de Medidas de Control de Accidentes o Contingencias, el cual está a disposición de los Usuarios en las dependencias de ésta. Dicho Plan complementa lo estipulado en el presente Reglamento de Servicio, respecto de emergencias, y básicamente contiene los procedimientos para diferentes tipos de emergencias, tales como accidentes de tránsito, catástrofes naturales, cortes en el suministro eléctrico, incendios, explosiones, derrame de sustancias peligrosas, etc.

La Sociedad Concesionaria 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 accidentes de gran envergadura, emergencias con sustancias peligrosas, grandes congestionamientos y/o condiciones meteorológicas extraordinarias, la Sociedad Concesionaria pondrá en funcionamiento, con carácter de inmediato, el Plan de Prevención de Riesgos y el Plan de Medidas de Control de Accidentes y Contingencias.

En caso de fechas especiales o cualquier otro evento que altere el normal flujo vehicular, la Sociedad Concesionaria pondrá en funcionamiento un Plan de Contingencia Especial.

Cabe mencionar que la Sociedad Concesionaria siempre estará dispuesta a prestar toda su colaboración con la autoridad competente (Carabineros de Chile e Inspectores Fiscales del SAG, SIL y Otros funcionarios públicos) para el ingreso al Área de Concesión a ejecutar labores de fiscalización. Para estos efectos todo funcionario que vaya a realizar estas labores de fiscalización, antes de ingresar al Área de Concesión deberá contar con todo el equipamiento de protección personal exigido por la legislación vigente.

La colaboración antes mencionada corresponderá a actividades en los siguientes ámbitos:

- Entregar la autorización necesaria para el ingreso al área concesionada, si estas actividades son informadas con la antelación suficiente para planificar y destinar recursos a actividades de segregación vial.
- Realizar Segregaciones viales que garanticen la seguridad de los entes fiscalizadores presentes en la ruta.
- Asistencia en ruta, en el caso que se presente una emergencia.
- Apoyo en la identificación de lugares que presenten condiciones de seguridad óptima para la realización de las fiscalizaciones.

En caso que en las rutas concesionadas se presenten incidentes que involucren sustancias peligrosas, éstos serán tratados de acuerdo al Plan de Control de Accidentes y Contingencias.

SUB CAPÍTULO 4.06 De la Seguridad Vial

ARTÍCULO 58. Prohibición de Animales Suelos

La Sociedad Concesionaria adoptará las medidas que estén a su razonable alcance y de acuerdo al Contrato de Concesión, para evitar que ingresen o permanezcan animales sueltos en la zona concesionada.

ARTÍCULO 59. Prohibición de Actividades Ajenas al Objeto de la Obra

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

ARTÍCULO 60. Transporte de Sustancias Peligrosas

La Concesionaria deberá ser informada por los Usuarios del transporte de cargas o sustancias peligrosas, combustibles, explosivos, ácidos, y todas aquellas que estén definidas como tal en la legislación vigente, y que dichos transportes se realizan con los permisos respectivos otorgados por las autoridades o servicios competentes, así como del cumplimiento de las medidas de seguridad implementadas.

Los organismos que fiscalizan el cumplimiento de las normas que regulan estos transportes especiales y que otorgan los permisos correspondientes, son:

1. Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), en el caso de combustibles. Estas cargas deben llevar los rotulados correspondientes.
2. Guarniciones Militares correspondientes, en el caso de explosivos. Estas cargas deben llevar los rotulados correspondientes.
3. 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. Estas cargas deben llevar los rotulados correspondientes.
4. Cargas radiactivas, Comisión Chilena de Energía Nuclear. Estas cargas deben llevar los rotulados correspondientes.

El Usuario será responsable de todos los daños, cualquiera sea su naturaleza, que se ocasionen a la infraestructura y/o a terceros, derivados del incumplimiento de lo señalado en este artículo.

ARTÍCULO 61. Despeje y Limpieza de Área de Trabajos

Al término de los servicios de mantenimiento, conservación o reparación, la Sociedad Concesionaria 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.

ARTÍCULO 62. Manual de Seguridad Vial

La Sociedad Concesionaria dispone de un Manual de Seguridad Vial del Camino, que estará a disposición de los Usuarios en el sitio web de la Sociedad Concesionaria. Dicho manual complementa lo estipulado en el presente Reglamento, respecto de la seguridad del camino, y contiene básicamente lo siguiente:

- Detalle de los procedimientos y actividades que aseguran que el camino se encuentre en las condiciones de seguridad proyectadas.
- Recursos materiales, tales como, vehículos de vigilancia, equipos, iluminación, señalizaciones, etc.
- Recursos humanos, tales como, personal técnico, personal de señalización, personal de vigilancia, etc.

ARTÍCULO 63. Sistema de Patrullaje

La Sociedad Concesionaria ha establecido un sistema de patrullaje, con el fin de detectar y prevenir situaciones que representen peligros reales o potenciales para los Usuarios o para el nivel de servicio de la concesión. Además, mediante este sistema se podrá prestar asistencia a los Usuarios que así lo requieran, ya sea por algún desperfecto en su vehículo o por un accidente.

Las unidades de patrullaje estarán destinadas a realizar labores de vigilancia y alerta en terreno, además de prestar auxilio a los Usuarios que así lo requieren. Para sistematizar y apoyar a su personal de patrullaje, la Sociedad Concesionaria cuenta con un documento denominado “Directrices e Instrucciones para Labores de Patrullaje”, el cual permanecerá al interior de todos los vehículos de Seguridad Vial y Atención de Emergencias.

Cada vehículo de patrullaje llevará una bitácora diaria detallada de horarios y sus desplazamientos a lo largo de la Ruta.

CAPÍTULO 5. DEL CONCESIONARIO.

En **Anexo 1** se entrega información de la Sociedad Concesionaria.

SUB-CAPÍTULO 5.02 Derechos del Concesionario

ARTÍCULO 64. Derecho a Cobrar Peaje o Tarifa

La Sociedad Concesionaria tiene derecho a cobrar las tarifas establecidas en el Contrato de Concesión. Dicho cobro no puede ser discriminatorio entre vehículos de similares características que hagan uso de la obra en el mismo momento. La Sociedad Concesionaria tiene derecho a exigir el cobro de la tarifa con la ayuda de Carabineros de Chile si el Usuario se negare a pagar, en virtud de las atribuciones que le confiere la Ley de Concesiones y, en su defecto, tiene derecho a deducir denuncia o interponer una demanda ante el Juez de Policía Local competente.

ARTÍCULO 65. Derecho a Cobrar por Servicios Complementarios

La Sociedad Concesionaria tiene derecho a cobrar por los Servicios Complementarios que está autorizado a prestar a los Usuarios de acuerdo a las Bases de Licitación, según lo señalado en el artículo 1.10.9.3.

ARTÍCULO 66. Derecho de Explotación y Administración de la Obra

La Sociedad Concesionaria tiene derecho al uso y goce de la obra pública fiscal entregada en concesión, como también a administrarla, en los términos y plazo señalado en el Contrato de Concesión.

ARTÍCULO 67. Derecho a Exigir el Acatamiento de su Normativa por Parte de los Usuarios

La Sociedad Concesionaria tiene derecho a exigir a los Usuarios, el acatamiento de sus normas, de las medidas de seguridad y de todas las instrucciones que imparta sobre el uso general de la obra, sus instalaciones y demás servicios que brinda.

ARTÍCULO 68. Derecho a Exigir a los Usuarios el Pago de los Daños o Deterioro Causados a la Obra y sus Instalaciones

La Sociedad Concesionaria tiene derecho en conformidad con las normas generales de responsabilidad civil a que los Usuarios que causen daños o deterioro a la obra, a sus instalaciones, indemnicen los daños y perjuicios que procedan.

ARTÍCULO 69. Derecho a Suspender Temporalmente el Servicio

La Sociedad Concesionaria tiene derecho a suspender temporalmente el servicio, en los términos señalados en el Contrato de Concesión o en la normativa vigente.

ARTÍCULO 70. *Derecho a Cobrar Judicialmente el Pago de la Tarifa o Peaje*

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 42 de la Ley de Concesiones, la Sociedad Concesionaria tiene derecho a exigir judicialmente el pago de su tarifa o peaje y las indemnizaciones y reajustes que procedan de acuerdo a la legislación vigente, cuando el Usuario no haya cumplido su obligación de pago.

SUB-CAPÍTULO 5.03 Obligaciones del Concesionario

ARTÍCULO 71. *Obligación de Prestar el Servicio Básico y los Servicios Especiales Obligatorios*

La Sociedad Concesionaria está obligada a prestar los Servicios Básicos y los Servicios Especiales Obligatorios estipulados en el Contrato de Concesión, los cuales deben otorgarse en condiciones de absoluta normalidad y en forma ininterrumpida y no discriminatoria respecto de todo Usuario, en conformidad con lo establecido en el Contrato de Concesión.

ARTÍCULO 72. *Obligación de Velar por la Seguridad de los Usuarios*

La Sociedad Concesionaria está obligada a procurar la seguridad 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 a las personas, en conformidad con lo establecido en el Contrato de Concesión.

ARTÍCULO 73. *Obligación de Mantener los Niveles de Servicio Ofrecidos*

La Sociedad Concesionaria tiene la obligación de mantener los niveles de servicio estipulados en el Contrato de Concesión, debiendo mantener en todo momento una circulación expedita en toda la vía y en los puntos de cobro de tarifa, según lo prescribe el artículo 2.5.4.1 de las Bases en Licitación.

Situaciones temporales, por motivos de emergencia o fuerza mayor que dificulten o impidan el libre tránsito, deberán ser informadas oportunamente a los Usuarios y debidamente señalizadas para una adecuada decisión de éstos respecto de esperar su rehabilitación.

Las alteraciones en el nivel de servicio por la realización de trabajos de conservación serán informadas al Usuario por algún medio de comunicación o la combinación de éstos; como por ejemplo, prensa escrita o radial y señales estáticas.

ARTÍCULO 74. *Obligación de Proporcionar Información a los Usuarios*

La Sociedad Concesionaria está obligada a entregar la información que requieran los Usuarios, pudiendo hacerlo en forma escrita, personal o telefónica, información que deberá ser provista en forma rápida, cortés y eficiente, a través del sistema Centro de Atención al Usuario, página web u otros medios de comunicación dispuestos al efecto.

ARTÍCULO 75. *Obligación de Dar un Trato Deferente a los Usuarios*

La Sociedad Concesionaria está obligada a dar un trato digno y cortés al Usuario. Para ello, contará en todas sus dependencias con personal debidamente instruido al respecto.

ARTÍCULO 76. *Obligación de Dar Asistencia Caminera al Usuario*

La Sociedad Concesionaria está obligada 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.

ARTÍCULO 77. *Obligación de Publicitar sus Tarifas*

La Sociedad Concesionaria está obligada a informar al público su estructura tarifaria, tanto general como especial que pudiere tener, a través de letreros ubicados en las Plazas de Peaje, además de las consultas telefónicas.

Los cambios de la estructura tarifaria serán publicitados por la Sociedad Concesionaria a través de un diario de circulación nacional y otro de circulación regional, a lo menos, 15 días antes de su aplicación.

ARTÍCULO 78. *Obligación de Dar Respuesta a los Reclamos y Sugerencias de los Usuarios*

La Sociedad Concesionaria está obligada a recibir, registrar, tramitar y contestar, según corresponda, los reclamos y sugerencias realizados por los Usuarios, en un plazo no superior a 5 días hábiles contados desde la fecha en que este es efectuado por el Usuario.

La Sociedad Concesionaria dará curso inmediato a las solicitudes del Usuario cuando la naturaleza de las mismas no acepte demoras, realizando las gestiones necesarias para su resolución.

ARTÍCULO 79. *Obligación de Restitución de la Circulación Vial*

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

La Sociedad Concesionaria está obligada a mantener el tránsito donde se efectúen obras de conservación, 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, la Sociedad Concesionaria tomará las precauciones y medidas tendientes a rehabilitarlo en el menor tiempo posible. Además, dará aviso a los Usuarios ocupando todos los medios 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.

ARTÍCULO 80. *Obligación de Mantenimiento y Conservación*

La Sociedad Concesionaria mantendrá en buen estado todas las obras de la concesión, sean viales, estructuras, instalaciones, obras anexas y sistemas, según los parámetros establecidos en el artículo 2.5.2 de las Bases de Licitación.

El mantenimiento y conservación de las obras en concesión se ejecutará de acuerdo al Programa Anual de Conservación de la Sociedad Concesionaria, definido en el artículo 2.5.2.1 de las Bases de Licitación y todas aquellas necesidades detectadas por el I:F:E: que se enmarquen en el cumplimiento de las mismas.

ARTÍCULO 81. *Obligación de Cumplir con las Normas de Derecho Laboral*

La Sociedad Concesionaria está obligada a acatar las normas laborales y previsionales que protegen a sus trabajadores, y en especial el Reglamento de Higiene y Seguridad vigente, todo ello en conformidad con la legislación vigente.

ARTÍCULO 82. *Obligación de Disponer de Recursos y Protocolos de Acción Frente a un Evento Catastrófico*

Cuando en el Área de Concesión se produzca un evento natural que degrade el estándar del servicio y de inicio a una alerta roja de acuerdo a la clasificación determinada por la ONEMI, la Sociedad Concesionaria estará obligada a disponer de todos sus recursos de personal y equipamiento suficiente que permitan restablecer el estándar de servicio requerido en el menor tiempo que sea posible, de acuerdo a las circunstancias del evento producido.

Inmediatamente después de ocurrido el evento, la Sociedad Concesionaria pondrá en funcionamiento un Plan Especial de Emergencia frente a Eventos Naturales de Gran Magnitud que se encuentra definido en el capítulo 6 del Plan de Control de Accidentes y Contingencias y tiene relación con mantenerse en contacto, coordinado y a disposición de las autoridades regionales o nacionales, según sea el caso, para el restablecimiento de la conectividad con el resto del territorio nacional o el debido resguardo de la vida y bienes de los Usuarios.

Además, en estos casos se realizará una revisión completa del Área de Concesión para identificar los daños ocasionados y poder desarrollar planes de acción de emergencia, para resguardar la seguridad de los Usuarios al circular por la obra concesionada.

CAPÍTULO 6. ORGANIZACIÓN DEL CONCESIONARIO

SUB-CAPÍTULO 6.02 Organización del Concesionario

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

La organización de la sociedad concesionaria se detalla en el **Anexo 1**.

SUB-CAPÍTULO 6.03 Responsabilidad del Concesionario y Seguros

ARTÍCULO 83. Responsabilidad del Concesionario

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

La Sociedad Concesionaria 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, cuando ellos deriven directamente de su incumplimiento a las condiciones del Contrato de Concesión u otros hechos de su responsabilidad.

ARTÍCULO 84. Seguro de Responsabilidad Civil por Daños a Terceros

La Sociedad Concesionaria deberá mantener vigente durante toda la concesión una Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil por Daños a Terceros en la forma, cobertura y términos establecidos en el artículo 1.8.15 de las Bases de Licitación.

ARTÍCULO 85. Seguros por Daños a Cusa de Catástrofes

La Sociedad Concesionaria deberá mantener vigente durante toda la concesión una Póliza de Seguro por Catástrofe en la forma, cobertura y términos establecidos en el artículo 1.8.16 de las Bases de Licitación.

ARTÍCULO 86. Responsabilidad de Preservación del Medio Ambiente

La Sociedad Concesionaria 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.

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

La Sociedad Concesionaria, los Usuarios y terceros no podrán arrojar ni depositar residuos o basura en el Área de Concesión, salvo en los lugares autorizados. Para ello, la Sociedad Concesionaria instalará recipientes para residuos o basura en el Área de Servicio y otros sectores que por su naturaleza y recurrencia aconsejen objetivamente su instalación debiendo informar adecuadamente al Usuario de su existencia.

SUB-CAPÍTULO 6.04 Estándares de Servicio y su Mantenimiento

ARTÍCULO 87. Estándares de Servicio

La Sociedad Concesionaria, deberá mantener los niveles de servicio exigidos en el Contrato de Concesión, de acuerdo a lo previsto en el Plan de Autocontrol para la Etapa de Explotación.

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

SERVICIOS	ASPECTOS
Áreas de Servicios Generales	Duchas
Áreas de Servicios Generales	Baños
Áreas de Servicios Generales	Estacionamientos
Atención de Emergencias	Patrulleras
Atención de Emergencias	Ambulancia
Atención de Emergencias	Grúa
Teléfonos de Emergencia	Teléfonos SOS
Teléfonos de Emergencia	Call Center
Control de Pesos en la Ruta	Pesaje
Servicio de Cobro de Peaje	Cobro de peaje
Servicio de Conservación	Pavimentos
Servicio de Conservación	Estructuras
Servicio de Conservación	Elementos de iluminación
Servicio de Conservación	Elementos de seguridad
Servicio de Conservación	Elementos de señalización
Servicio de Conservación	Elementos de demarcación
Servicio de Conservación	Elementos de saneamiento
Servicio de Conservación	Paisajismo
Servicio de Conservación	Limpieza de faja

ARTÍCULO 88. Mantención de los Estándares de Servicio

La Sociedad Concesionaria, de acuerdo al contrato de concesión, debe mantener los estándares de servicio exigidos. Para lo cual realiza las siguientes labores:

- Conservación Rutinaria.
- Conservación Periódica

- Conservación de Obras Anexas.
- Operaciones de Conservación Diferida.
- Control de Estado de cumplimiento de estándares por Aspecto.
- Otras Reparaciones.

Todo lo anterior debe respetar el Plan de Conservación de la obra Concesionada y los requisitos mínimos exigidos en el Contrato de Concesión.

SUB-CAPÍTULO 6.05 De la Información al MOP

ARTÍCULO 89. Unidad de Control del MOP

La Sociedad Concesionaria debe poner a disposición permanente del Inspector Fiscal una oficina en la obra concesionada, habilitada con todos los elementos estipulados dentro del Contrato de Concesión.

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

El MOP puede realizar todos los controles y auditorías que estime conveniente a los equipos, software y a la propia operación, sin aviso previo. La Sociedad Concesionaria deberá dar facilidades al Inspector Fiscal para realizar dicha función y proporcionar todos los antecedentes que solicite, de la forma más ágil y eficiente que se pueda.

ARTÍCULO 90. Informes

La Sociedad Concesionaria proporcionará información estadística durante la explotación en los términos establecidos en el Contrato de Concesión. Esto incluye lo informes mensuales, trimestrales, semestrales y anuales indicados en dicho contrato.

Los informes serán debidamente entregados a la Inspección Fiscal del MOP, respaldados en medios ópticos o digitales, según lo estipulado en el Contrato de Concesión.

Además, la Sociedad Concesionaria entregará los informes que le sean solicitados por el Inspector Fiscal en uso de sus atribuciones y aquellos otros que exijan expresamente las Bases de Licitación, como son los siguientes:

- **Informe Mensual:**

Sobre flujo vehicular, horario, diario y mensual, clasificado por sentido, pista y por tipo de vehículos. Este informe debe contener los datos medidos hasta el último mes anterior al de la fecha de su entrega.

Sobre atención a los Usuarios y el curso que se le ha dado a los reclamos, sugerencias y denuncias realizadas.

Sobre accidentes ocurridos en el mes anterior, indicando kilometraje, sentido, causa, día y hora.

Sobre llamados realizados desde los postes SOS.

Remisión de bitácora de vehículos de patrullaje.

- **Informe Trimestral:**

Información estadística sobre atención y auxilios prestados a los Usuarios.

Plan de Gestión Sustentable en la Etapa de Explotación durante los dos primeros años.

- **Informe Semestral:**

Información estadística sobre:

- Evaluación y cumplimiento del Plan de Conservación, incluyendo cantidades de obras ejecutadas y costos en UF por ítem involucrados.
- Accidentes diarios, indicando sentido, causas y hora.

- **Informe Anual:**

- Información sobre seguimiento de pavimentos, la cual debe contener: el estado de la carpeta de rodado, indicando irregularidad superficial, ahuellamiento, agrietamiento, baches, resistencia al resbalamiento, micro y macro textura, etc. según nomenclatura y estándares de la Dirección de Vialidad y de las Bases de Licitación.
- Informe sobre el estado de las obras de arte, obras anexas y complementarias a la ruta y de control de ruidos.
- En relación a las estructuras en desnivel y puentes, el Concesionario deberá entregar el informe de seguimiento del estado de puentes y estructuras de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 2.5.2.4 de las Bases de Licitación.
- Los informes correspondientes a los estudios señalados en el artículo 2.5.2.12 de las Bases de Licitación.
- Estratigrafías de pesos de vehículos obtenida de las Plazas de Pesaje.
- Corrimiento del modelo de deterioro.
- Plan de Gestión Sustentable en la Etapa de Explotación

ARTÍCULO 91. Accesibilidad a Información Disponible

La Sociedad Concesionaria mantendrá permanentemente actualizada y a disposición de la Inspección Fiscal toda la información solicitada en los informes al MOP.

ARTÍCULO 92. Programa de Trabajo Anual

La Sociedad Concesionaria, entregará al Inspector Fiscal un Plan de Trabajo Anual con desglose de las 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.

ARTÍCULO 93. Acceso a Material de Ensayos y Calidad

La Sociedad Concesionaria 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.

SUB-CAPÍTULO 6.06 Reglamento Interno de Higiene y Seguridad

La Sociedad Concesionaria dispone de un Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad del Trabajo. Dicho Reglamento complementa lo estipulado en el presente documento, respecto de orden, higiene y seguridad en el trabajo y básicamente:

- Establece las actividades del personal de operación y mantención de la Sociedad Concesionaria en lo relativo a higiene y seguridad.
- Señala la correcta utilización de los instrumentos de protección laborales.
- Contempla también, según corresponda, la exigencia que el personal que labore en la Concesión, haya efectuado cursos de primeros auxilios, riesgos eléctricos, accidentes químicos, control de incendios, manejo a la defensiva, etc.

La Sociedad Concesionaria está obligada a tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores, manteniendo las condiciones adecuadas de higiene y seguridad en las faenas, como también los implementos necesarios para prevenir accidentes y enfermedades profesionales; todo ello, de conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 16.744 y al documento denominado “Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad”.

Además, la Concesionaria cuenta con un “Reglamento de Subcontratistas” que regula y establece el régimen de trabajo bajo la modalidad de la subcontratación y las condiciones requeridas por la Sociedad Concesionaria a cada una de las empresas subcontratistas que participen en la obra concesionada, de acuerdo a la Ley N° 20.123 vigente .

La Concesionaria también cuenta con un “Plan de Prevención de Riesgos”, aprobado por la Inspección Fiscal, donde establece procedimientos, obligaciones y responsabilidades para el control de la seguridad de sus trabajadores. Este documento se mantendrá a la vista en todo momento para que este control sea efectivo.

Un ejemplar de cada uno de los reglamentos individualizados precedentemente será entregado al Inspector Fiscal, así como cualquier modificación que se introduzca en ellos.

CAPÍTULO 7. DE LOS SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS Y PLAZAS DE PEAJE

SUB-CAPÍTULO 7.02 De las Plazas de Peaje

ARTÍCULO 94. *Ubicación de Plazas de Peaje*

La recaudación de las tarifas se realizará en las siguientes Plazas de Peaje:

- Plaza de Peaje Troncal, Ruta 5, ubicada en el Km. 1.053,380.
- Plaza de Peaje Lateral Trapén, Ruta 5 ubicada en el Km. 1.033,320.
- Plaza de Peaje Lateral Calbuco, Ruta 5 ubicada en el Km. 1.048,740.
- Plaza de Peaje Lateral Maullín, Ruta 5 ubicada en el Km. 1.067,800.

ARTÍCULO 95. *Información de la Existencia de Plazas de Peaje*

La Sociedad Concesionaria informará a los Usuarios, con la debida antelación, la existencia y ubicación de las Plazas de Peaje, indicando la distancia a la que se encuentran. Además, la Concesionaria deberá instalar un aviso indicando que: “TODO VEHÍCULO PAGA PEAJE”.

Las Plazas de Peaje cuentan con iluminación y señalización adecuada para advertir al Usuario de su presencia, conforme a las exigencias de las Bases de Licitación.

ARTÍCULO 96. *Información de Pistas de Cobro Habilitadas*

Todas las pistas de cobro tienen un semáforo para indicar si la pista está en servicio o no. El color rojo indica “pista fuera de servicio”, y el color verde: “pista en servicio”.

ARTÍCULO 97. *Información de la Tarifa Vigente*

La tarifa o peaje que debe pagar cada vehículo se informará a los Usuarios a la entrada de cada Plaza de Peaje, mediante avisos ubicados adecuadamente para estos fines.

Las tarifas son las que la Sociedad Concesionaria está autorizada a cobrar, de acuerdo al Contrato de Concesión y previa autorización del MOP.

ARTÍCULO 98. *Sistemas de Cobro*

La Sociedad Concesionaria dispondrá de un sistema de cobro manual en efectivo en las Plazas de Peaje.

Con la debida aprobación del MOP podrán instalarse otros medios de cobro.

ARTÍCULO 99. Horario de Atención de Plazas de Peaje

Las Plazas de Peaje funcionarán en forma ininterrumpida las 24 horas del día, todos los días del año.

ARTÍCULO 100. Calidad del Servicio en Plazas de Peaje

Con el fin de asegurar una calidad de servicio adecuada en las Plazas de Peaje, la Sociedad Concesionaria contará con el personal necesario para efectuar el cobro de las tarifas de peaje a objeto de asegurar la fluidez del tránsito y evitar demoras innecesarias a los Usuarios.

ARTÍCULO 101. Moneda de Pago

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

ARTÍCULO 102. Convenio de Pago de Peajes

La Sociedad Concesionaria puede establecer estructuras tarifarias especiales, en los términos señalados en el artículo 1.13.7 de las Bases de Licitación.

ARTÍCULO 103. Comprobante de Pago

La Sociedad Concesionaria entregará al Usuario un comprobante de pago de la tarifa, el que deberá indicar la hora y fecha, tipo de vehículo, número de pista de cobro y tarifa pagada.

ARTÍCULO 104. Vehículos que Pagan Peaje

Todos los vehículos que crucen las Plazas de Peaje deberán pagar la tarifa correspondiente, incluyendo ambulancias, vehículos policiales, vehículos militares, vehículos de bomberos, vehículos de la Sociedad Concesionaria, vehículos de contratistas o subcontratistas de la Sociedad Concesionaria, vehículos fiscales, comitivas, etc.

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

ARTÍCULO 105. Infractores al Pago de la Tarifa

Con la finalidad de capturar información de los vehículos que infrinjan la obligación de pago de la tarifa, la Sociedad Concesionaria podrá utilizar equipos de video y cualquier otro medio técnico.

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 106. *Sistemas y Tecnología de Cobro*

La Sociedad Concesionaria posee un sistema de cobro por derecho de paso, cuyas condiciones operacionales y tecnológicas cumplen con los requerimientos indicados en el 1.13.8 y 1.13.9 de las Bases de Licitación.

ARTÍCULO 107. *Actividades Ordinarias*

Para cumplir con el objetivo principal, cobrar las tarifas a los Usuarios en las Plazas de Peaje, se realizarán actividades ordinarias que serán efectuadas por el personal asignado con los alcances que se describen a continuación.

Estas actividades, entre otras, son:

- a) Cobrar las tarifas vigentes por categoría de vehículos, recaudando los dineros que se obtengan por esos pagos de los Usuarios, que ingresan a través del funcionamiento de los equipos de vía, sean manuales o automáticos.
- b) Velar para que los sistemas de la Plaza de Peaje estén permanentemente operativos y con la capacidad de atención a Usuarios que se requiera según la demanda que tenga la plaza en todo momento.
- c) Mantener en uso la cantidad de vías necesarias para atender a los Usuarios en tiempo normal y en horarios de punta con el objeto de obtener el nivel de expedición vehicular señalado en las Bases de Licitación.
- d) Mantener actualizada la información a los Usuarios en cuanto a: monto de tarifas, vías en uso, velocidad de llegada y restricciones de zona de plaza, para asegurar un buen servicio.
- e) Asegurar un mantenimiento eficiente de los equipos de cobro, de la infraestructura de la plaza, de la demarcación de pavimentos, de la iluminación de los accesos y de la señalización vial, coordinando esta actividad con las otras unidades operativas de la Sociedad Concesionaria, especialmente la de Mantenimiento.
- f) Generar los informes de tránsito clasificado, de recaudación, de anomalías o discrepancias, de emergencias ocurridas, de reclamos y sugerencias.

ARTÍCULO 108. *Situaciones Extraordinarias*

Para las situaciones que, por su naturaleza, escapan de los rangos de operación normal que se realizan en las Plazas de Peaje, se aplicarán las definiciones y los procedimientos a seguir en cada caso particular, y que a continuación se regulan:

Estas situaciones especiales, son:

- a) Tránsito con permiso de circulación especial.

Los vehículos de carga que cuenten con permiso de la Dirección de Vialidad del Ministerio de Obras Públicas para transitar con dimensiones que excedan los límites legales establecidos, serán conducidos previamente al carril de extrema derecha utilizando la caseta de cobro ubicada en esa

pista y habilitada para la atención de este tipo de vehículos. La Sociedad Concesionaria contará con un Sistema de medición de vehículos de carga y detección de sobredimensiones cuyos registros prevalecerán sobre los declarados por el transportista para la obtención del permiso de circulación especial.

b) Vehículos remolcados por otro.

En este caso los vehículos, el remolcado y su ayuda, deberán pasar por una vía en la cual el funcionario del peaje clasificará cada vehículo, y cobrará la tarifa que corresponda a cada uno; de producirse una anomalía, registrará cada vehículo individualmente como se realiza en forma normal; esta anomalía podrá producirse si el vehículo remolcado lleva algún eje elevado sin contacto con el pavimento.

En las Plazas de Peaje que exista una modalidad de cobro distinta del manual, este tipo de vehículos deben pasar obligatoriamente por una vía de cobro manual.

c) Comitivas Oficiales.

En caso de comitivas oficiales que vayan a circular por la vía concesionada, deberá darse aviso previo a la Sociedad Concesionaria, a través de Carabineros o de algún Ministerio involucrado en este tipo de actividades.

Las Comitivas Oficiales deberán coordinar con la Sociedad Concesionaria su paso por las correspondientes Plazas de Peaje, debiendo administrar las medidas correspondientes para facilitar el paso libre al o los vehículos que componen la Comitiva.

Un registro de las placas patentes y de los tipos de vehículos se establecerá durante el tiempo de paso de la Comitiva. Estos datos se usarán para establecer una cuenta, la que deberá ser pagada inmediatamente en efectivo.

d) Incumplimiento de pago de tarifa.

Cuando, a pesar de las medidas de seguridad de la Plaza de Peaje un Usuario no pague la tarifa, la Sociedad Concesionaria tendrá derecho a exigir el cobro judicial de la tarifa no pagada y la correspondiente indemnización compensatoria, indicada en la Ley de Concesiones.

Para que el juez competente tenga los antecedentes de la situación, la Sociedad Concesionaria aportará las pruebas indicadas en la norma legal correspondiente. Para ello, se podrán implementar los sistemas tecnológicos necesarios, además de cualquier otro medio de prueba legal.

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

e) Pago con Moneda Extranjera.

La Sociedad Concesionaria no aceptará pagos con moneda extranjera.

f) Libro de Reclamos y Sugerencias.

En cada Plaza de Peaje se mantendrá un Libro de Reclamos y Sugerencias.

Mensualmente la Sociedad Concesionaria informará al Inspector Fiscal sobre el estado de los reclamos y las sugerencias recibidas.

g) Fallas en los equipos de vía.

En caso de falla de los equipos de vía, de cobro manual u otro que se hubiere implementado, la Sociedad Concesionaria podrá optar por la paralización de la vía, debiendo tomar las acciones necesarias para que esto no produzca congestión en las vías de cobro, pudiendo optar hasta por el cobro manual sin clasificación automática.

h) Interrupción parcial o total de la energía eléctrica.

La Sociedad Concesionaria deberá mantener el funcionamiento normal de los equipos de iluminación de emergencia, equipos de cobro, sistemas de comunicación, computadores de las casetas de cobro y del Centro de Control.

La Sociedad Concesionaria deberá mantener generadores de emergencia, para garantizar el funcionamiento normal de estos.

En caso de interrupción total o parcial de la energía eléctrica, el jefe de la respectiva Plaza de Peaje, deberá habilitar los elementos para el cobro manual de las tarifas, comprobantes de pago manuales, clasificación y conteo manual de los vehículos.

El cobro manual sin clasificación automática debe ser autorizado por el IFE.

i) Modificación de Tarifas de Peaje.

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

ARTÍCULO 109. *Modalidades de Cobro*

La Sociedad Concesionaria recibirá el pago por las tarifas de los peajes correspondientes en efectivo, moneda nacional y por medio de los mecanismos que se encontraren vigentes. Los vueltos serán entregados a los Usuarios en efectivo en moneda nacional.

ARTÍCULO 110. *Plan de Atención en Plazas de Peaje*

La Sociedad Concesionaria dispone de un Plan de Atención en Plazas de Peaje, el cual complementa lo estipulado en el presente Reglamento. Sin perjuicio de lo señalado y regulado por este documento, el Plan de Atención en Plazas de Peaje contiene lo siguiente:

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

- Control estadístico.

SUB-CAPÍTULO 7.03 De las Plazas de Pesaje

La Sociedad Concesionaria con el fin de asegurar la conservación y resguardar la integridad del patrimonio vial, operará una Plaza de Pesaje en la Ruta 5 Km 1.047,500. Lo anterior, sin perjuicio del sistema de balanzas móviles que el MOP y la Sociedad Concesionaria puedan operar.

La operación general del sistema se ajustará a las normas descritas en los siguientes artículos.

ARTÍCULO 111. Plaza de Pesaje Fija

La Sociedad Concesionaria operará una Plaza de Pesaje fija con dos estaciones, la que permitirá determinar los pesos y dimensiones de los vehículos de carga y buses de pasajeros considerando la normativa vigente. Lo anterior, sin perjuicio de los sistemas de pesaje adicionales que el MOP o la Sociedad Concesionaria puedan instalar en el futuro.

ARTÍCULO 112. Pesaje por Medio de Equipos Portátiles

En caso que la Sociedad Concesionaria, en forma adicional a la Plaza de Pesaje fija, opte por verificar el peso de los vehículos en otros de los lugares de las rutas de la concesión, está facultada para instalar equipos de pesaje móvil, cuando estime necesario en los puntos que considere pertinentes.

Estos equipos se emplazarán en sectores especialmente habilitados, independientes de las calzadas, de manera de no afectar el normal funcionamiento del tránsito de la vía ni la seguridad vial, y que tengan pavimentos que permitan la correcta operación de ellos.

Los equipos deberán ser calibrados bajo supervisión del MOP, bajo la coordinación del IFE

ARTÍCULO 113. Normativa Respecto a los Límites Máximos por Eje

- 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 establecidos en el Decreto MOP N° 158 de 1980 y sus modificaciones.
- Por efectos operativos, las precisiones de los equipos de pesaje se estableció, por Resolución DV N° 519 de 30 de Julio de 1996, tolerancias para cada una de las categorías anteriores que fluctúan entre 350 y 1.400 kilos, dependiendo del tipo de ejes o conjunto de estos.
- 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.
- 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.

ARTÍCULO 114. Control de Peso

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

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

La Sociedad Concesionaria debe dar libre paso, sin perjuicio del pago correspondiente, a todo aquel transporte con sobrepeso, transporte especial y transporte con carga peligrosa que haya sido expresamente autorizado en virtud de lo dispuesto en el Decreto MOP N° 19, de 13 de enero de 1984.

Todo transporte que requiera un permiso especial para su circulación deberá informar a la Sociedad Concesionaria con al menos 72 horas de anticipación su paso por la vía, pudiendo la Concesionaria imponer el horario en el cual se realizará el traslado, para que cause la menor interrupción posible del servicio.

La Sociedad Concesionaria podrá impedir el paso a aquellos Usuarios que transgredan el aviso anteriormente dicho o que su circulación por la vía signifique un riesgo para la seguridad del resto de los Usuarios. Además, la Sociedad Concesionaria debe recurrir a Carabineros de Chile para que éstos cursen la notificación legal por la infracción que correspondiese.

Los excesos de carga serán transferidos a otros vehículos no pudiendo ser almacenados en ningún lugar del área de concesión. El vehículo infractor que quede detenido en la Plaza de Pesaje a la espera de vehículo alternativo para el trasvase de su sobrecarga será única y exclusiva responsabilidad del Usuario sin que medie responsabilidad alguna por parte de la Sociedad Concesionaria. El vehículo debe ser retirado antes de 7 días de haber sido cursada la infracción, si al cabo de este periodo no es retirado, la Sociedad Concesionaria procederá a dar aviso a Carabineros de Chile de la existencia de un vehículo abandonado en el Área de Concesión.

ARTÍCULO 115. Pago de Permiso de Circulación por Sobrepeso o Dimensiones Máximas

La Dirección de Vialidad es quien autoriza la circulación de vehículos con sobrepeso o dimensiones mayores a las normales y los correspondientes pagos se realizarán de acuerdo a normativa vigente.

ARTÍCULO 116. Custodia del Exceso de Carga

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

ARTÍCULO 117. Infracciones a la Normativa de Peso

Todo vehículo que supere lo establecido en el Decreto de Obras Públicas N° 158 y sus modificaciones más la tolerancia, será denunciado a Carabineros o a los Inspectores del MOP, cursándosele la infracción al Juzgado de Policía Local que corresponda.

La información sobre vehículos infraccionados deberá ser traspasada al MOP, a través de la Inspección Fiscal de Explotación, la Sociedad Concesionaria deberá definir un Procedimiento para realizar el seguimiento del pago efectivo de la Multa.

ARTÍCULO 118. *Manual de Operación en Plazas de Pesaje*

La Sociedad Concesionaria dispondrá de un Manual de Operación en las Plazas de Pesaje, aprobado por el IFE, que estará a disposición de los Usuarios, el cual complementará lo estipulado en el presente Reglamento de Servicio de la Obra.

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

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

SUB-CAPÍTULO 7.04 Área de Servicios Generales y Emergencias

En el kilómetro 1.053,200, al costado derecho de la Ruta 5, funcionará el Área de atención de Emergencias, Descanso y Aparcamientos. Dicha área permanecerá en funcionamiento las 24 horas del día durante todos los días del año, en perfectas condiciones de limpieza e higiene y contará con espacios para detención y descanso, servicios higiénicos y área de recreación y un módulo de atención de primeros auxilios.

La Sociedad Concesionaria se reserva el derecho de admisión o permanencia en las áreas de Atención de Emergencias, Descanso y Aparcamientos de aquellos Usuarios que intenten utilizar sus instalaciones y servicios con un fin distinto al establecido en el Contrato de Concesión, pudiendo pedir en este caso la intervención de Carabineros de Chile.

En caso que los Usuarios produzcan daños a sus instalaciones, la Sociedad Concesionaria hará la denuncia a la autoridad competente y seguirá las acciones legales pertinentes, para reclamar por los daños y perjuicios ocasionados. La Sociedad Concesionaria informará al MOP de las circunstancias en que sucedieron los hechos y de las acciones tomadas por ésta.

CAPÍTULO 8. DEL MOP

SUB-CAPÍTULO 8.02 De la Inspección Fiscal de la Explotación

Esta obra por concesión es fiscalizada por un Inspector Fiscal de Explotación, representante del MOP, designado por el DGOP, quien estará encargado de vigilar el cumplimiento por parte de la Sociedad Concesionaria de sus obligaciones y demás condiciones estipuladas en el Contrato de Concesión. Las atribuciones y deberes del 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 la Puesta en Servicio Provisoria de la Obra y durará hasta el término del Contrato de Concesión.

El Inspector Fiscal de Explotación es el que se indica en el **Anexo N°2** del presente Reglamento de Servicio y cualquier modificación de éste deberá ser notificada a la Sociedad Concesionaria por escrito con la antelación necesaria.

ARTÍCULO 119. Fiscalización del Contrato de Concesión

El Inspector Fiscal velará por el cumplimiento del Contrato de Concesión en todos sus aspectos.

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

En la oficina del Inspector Fiscal, que se ubicará en las instalaciones de la Sociedad 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 la autorización de la Puesta en Servicio Provisoria de la Obra. En él se indicarán los hechos más importantes que vayan ocurriendo durante el curso de la explotación de la obra, especialmente, las observaciones que merezca la conservación, las sanciones y multas que se apliquen, el cobro de tarifas y en general todos los hechos relevantes.

ARTÍCULO 120. 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, debe 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 de Concesiones de Obras Públicas, dependiente de la Dirección General de Obras Públicas del MOP, los informes o reportes que esa División solicite, respecto de la gestión de la explotación de la obra.
- Exigir y analizar los antecedentes que deba entregar la Sociedad Concesionaria.

- Controlar el cumplimiento de los Planes y Programas previstos en las BALI para la etapa de explotación.
- 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 la Sociedad Concesionaria.
- Controlar el cumplimiento de las condiciones económicas de la concesión acorde con 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.

La Sociedad Concesionaria deberá permitir el acceso al Inspector Fiscal ya a quien este designe formalmente a todas las dependencias de la Concesión, a fin de que éste pueda desarrollar las inspecciones que estime pertinentes para el cumplimiento de su labor.

ARTÍCULO 121. *Proposición de Aplicación de Multas*

En caso de incumplimiento de las obligaciones contraídas por la Sociedad Concesionaria de conformidad con los términos del Contrato de Concesión, el Inspector Fiscal propondrá al DGOP la aplicación de las multas establecidas en el Contrato de Concesión.

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

CAPÍTULO 9. DISPOSICIÓN FINAL.

Ninguna de las cláusulas, declaraciones y estipulaciones que se contienen en este instrumento podrá ser interpretada de manera tal que 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.

ANEXO 1

ANTECEDENTES DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA RUTA DEL CANAL

Razón social : SOCIEDAD CONCESIONARIA RUTA DEL CANAL S.A.

Giro : Construcción, Reparación, Conservación, Mantenimiento, Explotación y Operación de Obra Pública Fiscal

ANTECEDENTES

Rut :76.100.845-5

Domicilio : Ruta 5 Sur Kilómetro 1053,4 Comuna de Maullín, X Región de Los Lagos, Chile

Teléfono : 65-2263664

e mail : info@rutadelcanal.cl

Objeto : Construcción, reparación, conservación, mantenimiento, explotación y operación de la Obra Pública Fiscal denominada “Concesión Ruta Cinco, Tramo Puerto Montt – Parga”

Duración : La duración de la Sociedad será el plazo máximo de la concesión más dos años, esto es, cuatrocientos ochenta meses más dos años.

Capital : El capital social es de \$22.000.000.000.-

REPRESENTANTE LEGAL

Nombre : Dagoberto Ignacio Godoy Barrios

Profesión : Ingeniero Comercial

Rut : 11.640.807-4

Dirección : Ruta 5 Sur Kilómetro 1053,4 Comuna de Maullín, X Región de Los Lagos, Chile

Teléfono : 65-2263664

ANEXO N° 2
INSPECCIÓN FISCAL DE EXPLOTACIÓN
Francisco Espinosa Carmona

ANEXO N° 3

INFORMACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO

Teléfonos:

Call Center: 65-2-438888

Oficinas: 65-2-438800

Localización de Oficinas en la Ruta

Oficina	Kilometraje	Sentido	Ruta
Edificio de la Sociedad Concesionaria	1.053,4	Norte - Sur	5
Área de Emergencia, Descanso y Aparcamiento	1.053,20	Norte - Sur	5