



CONCESIÓN RUTA 5 NORTE. TRAMO LA SERENA - VALLENAR

REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

Marzo de 2015
Revisión 0 (cero)
Santiago
Chile



Contenido

1.1.	GLOSARIO	6	
1.2.	NORMAS GENERALES	8	
1.2.1.	OBJETO DEL REGLAMENTO DE SERVICIO		8
1.2.2.	DESTINATARIO		8
1.2.3.	ÁMBITO TERRITORIAL DE APLICACIÓN		8
1.2.4.	MODIFICACIONES AL REGLAMENTO		8
1.2.5.	VIGENCIA		9
1.2.6.	LOCALIZACIÓN DEL REGLAMENTO		9
1.2.7.	DEL MARCO JURÍDICO		9
1.3.	DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA	10	
1.4.	DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN	10	
2.	DEL USUARIO		11
2.1.	DERECHO DEL USUARIO	11	
2.1.1.	DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS BÁSICOS		11
2.1.2.	DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS		11
2.1.3.	DERECHO A SEGURIDAD		11
2.1.4.	DERECHO A CALIDAD DEL SERVICIO		13
2.1.5.	DERECHO A INFORMACIÓN		13
2.1.6.	DERECHO A TRATO CORTÉS		13
2.1.7.	DERECHO A RECLAMO Y SUGERENCIA		13
2.1.8.	DERECHO A RESPUESTA		13
2.1.9.	DERECHO A LA MANTENCIÓN DEL NIVEL DE SERVICIO		13
2.1.10.	DERECHO A LA ASISTENCIA CAMINERA		14
2.1.11.	DERECHO A SOLICITAR INDEMNIZACIÓN		14
2.2.	OBLIGACIONES DEL USUARIO	14	
2.2.1.	OBLIGACIÓN DE PAGO DE PEAJE		14
2.2.2.	OBLIGACIÓN DE PAGO DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS		15
2.2.3.	OBLIGACIÓN DE RESPETO A LA NORMATIVA VIGENTE		15
2.2.4.	OBLIGACIÓN DE OBEDECER INSTRUCCIONES		15
2.2.5.	OBLIGACIÓN DE DEBIDO CUIDADO		15
2.2.6.	OBLIGACIÓN DE CONDUCCION RESPONSABLE		16
2.2.7.	OBLIGACIÓN DE PAGO DE DAÑOS AL CONCESIONARIO		16
2.2.8.	OBLIGACIÓN DE PAGAR LOS DAÑOS OCASIONADOS A TERCEROS		16
2.2.9.	OBLIGACIÓN DE NOTIFICAR LOS DAÑOS		16
2.3.	DE LA ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO	16	
2.3.1.	CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO		16
2.3.2.	PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA		18
2.3.3.	SERVICIO BÁSICO DE ASISTENCIA		18
2.3.4.	PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR INFORMACIÓN		19
2.3.5.	INFORMACIÓN QUE PUEDE SOLICITAR EL USUARIO		19
2.4.	DE LA CIRCULACIÓN DE VEHÍCULOS	20	
2.4.1.	VEHÍCULOS AUTORIZADOS PARA CIRCULAR.		20
2.4.2.	VEHÍCULOS QUE REQUIEREN PREVIA AUTORIZACIÓN		20

2.4.3.	PROHIBICIÓN DE CIRCULAR	21
2.4.4.	NORMAS APLICABLES A LA CIRCULACIÓN	21
2.4.5.	CIRCULACIÓN DE VEHÍCULOS ESPECIALES	22
2.4.5.1.	Vehículos con sobre peso	22
2.4.5.2.	Vehículos con sobre tamaño	22
2.4.5.3.	Vehículos de transporte de sustancias peligrosas	22
2.4.6.	RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS	22
2.5.	ÁREAS DE SERVICIO	22
2.6.	MEDIDAS DE SEGURIDAD PREVENTIVAS	23
2.6.1.	PROHIBICIÓN DE DETENCIÓN EN LA CALZADA	23
2.6.2.	INMOVILIZACIÓN FORZOSA POR FALLA MECÁNICA	23
2.6.3.	INMOVILIZACIÓN FORZOSA POR PARALIZACIÓN DEL TRÁNSITO	24
2.6.4.	PROHIBICIÓN DE DETENCIÓN EN LA BERMA	24
2.6.5.	PROHIBICIÓN DE ESTACIONAMIENTO	24
2.6.6.	CIRCULACIÓN PEATONAL	24
2.6.7.	PROHIBICIÓN DE CARGA, DESCARGA Y TRANSFERENCIA DE CARGA	24
2.6.8.	MEDIDAS DE SEGURIDAD VIAL DURANTE LOS TRABAJOS DE MANTENCIÓN Y REPARACIÓN DE LA RUTA	24
2.6.9.	PUBLICIDAD VIAL	25
2.7.	DE LAS SUGERENCIAS, RECLAMOS Y DE SU PROCEDIMIENTO	25
2.7.1.	FORMULARIO DE SUGERENCIAS Y RECLAMOS	25
2.7.2.	PLAZO PARA RESPONDER RECLAMOS Y SUGERENCIAS	25
2.7.3.	QUEJAS DEL USUARIO ANTE EL MOP	26
3.	DEL CONCESIONARIO	26
3.1.	DERECHOS DEL CONCESIONARIO	26
3.1.1.	DERECHO A COBRAR PEAJE O TARIFA	26
3.1.2.	DERECHO A COBRAR POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	26
3.1.3.	DERECHO DE EXPLOTACIÓN Y DE ADMINISTRACIÓN DE LA OBRA	26
3.1.4.	DERECHO A EXIGIR EL ACATAMIENTO DE SU NORMATIVA POR PARTE DE LOS USUARIOS	26
3.1.5.	DERECHO A EXIGIR A LOS USUARIOS EL PAGO DE LOS DAÑOS O DETERIORO CAUSADOS A LA OBRA Y SUS INSTALACIONES	26
3.1.6.	DERECHO A COBRAR JUDICIALMENTE EL PAGO DE LA TARIFA O PEAJE	27
3.1.7.	DERECHO A SUSPENDER TEMPORALMENTE EL SERVICIO	27
3.2.	OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO	27
3.2.1.	OBLIGACIÓN DE PRESTAR EL SERVICIO BASICO Y SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS	27
3.2.2.	OBLIGACIÓN DE PRESTAR LOS SERVICIOS OBLIGATORIOS	27
3.2.3.	OBLIGACIÓN DE VELAR POR LA SEGURIDAD VIAL DE LOS USUARIOS	27
3.2.4.	OBLIGACIÓN DE MANTENER LOS NIVELES DE SERVICIO OFRECIDOS	28
3.2.5.	OBLIGACIÓN DE PROPORCIONAR INFORMACIÓN A LOS USUARIOS	28
3.2.6.	OBLIGACIÓN DE DAR UN TRATO DEFERENTE AL USUARIO	28
3.2.7.	OBLIGACIÓN DE DAR ASISTENCIA CAMINERA AL USUARIO	28
3.2.8.	OBLIGACIÓN DE PUBLICITAR SUS TARIFAS	28
3.2.9.	OBLIGACIÓN DE DAR RESPUESTA A LOS RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS	29
3.2.10.	OBLIGACIÓN DE RESTITUCIÓN DE LA CIRCULACIÓN VIAL	29
3.2.11.	OBLIGACIÓN DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN	29

3.2.12.	OBLIGACIÓN DE CUMPLIR CON LAS NORMAS DE DERECHO LABORAL	29
3.2.13.	OBLIGACIÓN DE MANTENIMIENTO Y PROTECCIÓN DE LAS ÁREAS VERDES	30
3.2.14.	ORGANIZACIÓN DEL CONCESIONARIO	30
3.3.	DE LAS PLAZAS DE PEAJE	31
3.3.1.	INFORMACIÓN DE EXISTENCIA DE PLAZA DE PEAJE	31
3.3.2.	INFORMACIÓN DE PISTAS DE COBRO HABILITADAS	31
3.3.3.	INFORMACIÓN DE LAS TARIFAS	31
3.3.4.	SISTEMAS DE COBRO	31
3.3.5.	HORARIO DE ATENCIÓN PLAZA DE PEAJE	31
3.3.6.	CALIDAD DE SERVICIO EN PLAZA DE PEAJE	31
3.3.7.	CALIDAD DE SERVICIO EN PLAZA DE PEAJE	32
3.3.8.	COMPROBANTE DE PAGO	32
3.3.9.	VEHÍCULOS QUE PAGAN PEAJE	32
3.3.10.	PAGO DIFERIDO DE LA TARIFA	32
3.3.11.	INFRACTORES AL PAGO DE LA TARTIFA	32
3.3.12.	SISTEMA DE CONTROL Y VERIFICACIÓN	33
3.3.13.	MANUAL DE OPERACIÓN DE PLAZAS PEAJE	33
3.4.	DE LAS PLAZAS DE PESAJE	33
3.4.1.	INFORMACIÓN DE EXISTENCIA DE PLAZA DE PESAJE	34
3.4.2.	CONTROL DE PESOS	34
3.4.3.	INFRACCIONES A LA NORMATIVA DE PESO	34
3.4.4.	INDEMINIZACIÓN POR SOBREPESO	34
3.4.5.	NORMATIVA RESPECTO A LOS LÍMITES MÁXIMOS POR EJE	34
3.4.6.	PESAJE POR MEDIO DE EQUIPOS PORTÁTILES	35
3.4.7.	PAGO DE PERMISO DE CIRCULACIÓN POR SOBREPESO O DIMENSIONES MÁXIMAS	35
3.4.8.	ESTIBA O TRASPASO DEL EXCESO DE CARGA	35
3.4.9.	CUSTODIA DEL EXCESO DE CARGA	35
3.4.10.	MANUAL DE OPERACIÓN PLAZAS DE PEAJE	36
3.5.	DEL TRANSITO	36
3.5.1.	INTERRUPCIÓN TOTAL O PARCIAL DEL TRÁNSITO	36
3.5.2.	MANTENIMIENTO DEL TRÁNSITO DURANTE LA EJECUCIÓN DE OBRAS	36
3.6.	DE LA SEGURIDAD PÚBLICA Y EMERGENCIAS	36
3.6.1.	AUTORIDAD COMPETENTE	36
3.6.2.	COMUNICACIÓN PERMANENTE CON SERVICIOS PÚBLICOS	37
3.6.3.	PROCEDIMIENTO ANTE ACCIDENTES	37
3.6.4.	DOCUMENTOS QUE COMPLEMENTAN EL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	38
3.6.5.	PLAN DE CONTINGENCIA DURANTE LA ETAPA DE EXPLOTACIÓN	39
3.7.	DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD VIAL	39
3.7.1.	ANIMALES SUELTOS	39
3.7.2.	PROHIBICIÓN DE ACTIVIDADES AJENAS AL OBJETO DE LA OBRA	39
3.7.3.	TRANSPORTE DE SUSTANCIAS PELIGROSAS	39
3.7.4.	SEÑALES	40
3.7.5.	DESPEJE Y LIMPIEZA DEL ÁREA DE TRABAJO	40
3.8.	DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO	40
3.8.1.	CENTRO DE ATENCIÓN	40
3.9.	DE LA INFORMACIÓN AL MOP	41

3.9.1.	UNIDAD DE CONTROL DEL MOP	41
3.9.2.	INFORMES	41
3.9.3.	INFORMES MENSUALES DE INGRESO Y RECAUDACIÓN	42
3.9.4.	INFORMACIÓN RELATIVA AL FLUJO VEHICULAR, VELOCIDAD, Y ACCIDENTES.	42
3.9.5.	OTROS INFORMES	42
3.9.6.	ACCESIBILIDAD A INFORMACION DISPONIBLE	43
3.9.7.	PROGRAMA DE TRABAJO ANUAL	43
3.9.8.	ACCESO A MATERIAL DE ENSAYOS Y CALIDAD	44
3.10.	RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO Y SEGUROS	44
3.10.1.	RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO	44
3.10.2.	SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS A TERCEROS	44
3.10.3.	SEGUROS POR DAÑOS POR CAUSA DE CATASTROFES	44
3.10.4.	RESPONSABILIDAD DE PRESERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	44
3.11.	ESTANDARES DE SERVICIO Y SU MANTENIMIENTO	44
3.11.1.	ESTÁNDARES DE SERVICIO	44
3.11.2.	MANTENCIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE SERVICIO	45
3.12.	REGLAMENTO INTERNO DE ORDEN HIGENE Y SEGURIDAD	45
4.	DEL ESTADO	46
4.1.	DE LA INSPECCIÓN FISCAL DE LA EXPLOTACIÓN	46
4.1.1.	INSPECTOR FISCAL	46
4.1.2.	FISCALIZACIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN	46
4.2.	CONTROL DEL CONTRATO	46
4.2.1.	OBLIGACIONES DEL INSPECTOR FISCAL	46
4.2.2.	CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE CONSERVACIÓN DE LA OBRA	48
4.2.3.	CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO	48
4.2.4.	CUMPLIMIENTO DE LA APLICACIÓN DE LAS TARIFAS	48
4.2.5.	CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS LEGALES Y REGLAMENTARIAS APLICABLES AL CONTRATO	48
4.2.6.	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE INFORMACIÓN	48
4.2.7.	PROPOSICIÓN DE APLICACIÓN DE MULTAS	49
4.2.8.	DISPOSICIÓN FINAL	49

1. PRELIMINAR

1.1. GLOSARIO

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

ÁREA DE CONCESIÓN: Área definida en el Art. 1.1 de las Bases de Licitación comprendida entre el Km 473,500 y el Km 660,000 de la Ruta 5 Norte, y que es necesaria 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, exceptuando aquellos sectores que contienen faja ferroviaria.



ÁREA DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS: El área conformada por los terrenos susceptibles de ser ocupados por las instalaciones destinadas a prestar los Servicios Complementarios convenidos en el Contrato de Concesión. Dichos servicios deberán ser instalados y explotados en bienes nacionales de uso público, bienes fiscales o en terrenos adquiridos para el fisco especialmente para tal efecto por la Sociedad Concesionaria.

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

CONSERVACIÓN Y/O MANTENIMIENTO: Corresponde a las reparaciones necesarias de las obras o instalaciones construidas por el concesionario o preexistentes en el área de la concesión, con el propósito de que éstas mantengan o recuperen el nivel de servicio para el que fueron proyectadas, tanto en su cantidad como en su calidad. También se entienden incluidas dentro de este concepto las medidas preventivas necesarias para que no se deterioren las obras o instalaciones, así como las medidas de seguimiento ambiental y mejora de las componentes ambientales en el área de concesión.

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

DGOP: Director General de Obras Públicas.

EXPLOTACIÓN: Se entenderá por explotación de la obra el periodo de tiempo comprendido entre la puesta en servicio provisoria de un determinado tramo o la totalidad de estos hasta el fin de la concesión, en el cual la sociedad concesionaria debe operar, conservar o mantener las obras e

instalaciones para prestar los servicios contemplados en el contrato a cambio de cobro a los usuarios por la prestación de los servicios.

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

INSPECTOR FISCAL DE EXPLOTACIÓN: Se entenderá por Inspector Fiscal de la etapa de explotación a quien el DGOP le haya encargado fiscalizar el cumplimiento del Contrato de Concesión en esta etapa y en general, velar directamente por la correcta explotación de la concesión.

LEY DE CONCESIONES: Decreto con Fuerza de Ley N° 164 de 1991, modificado por la Ley 19.252 de 1993 y 19.460 de 1996, cuyo Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado está contenido en el DS MOP N° 900 de 1996. Las modificaciones presentadas a esta Ley, a través de la Ley N° 20.410, publicada el 20 de enero de 2010, que modifica la ley de concesiones de obras públicas, no implican cambios a las condiciones establecidas en el contrato de concesión suscrito.

MOP: MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS.

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

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

PLAZA DE PESAJE: Conjunto de instalaciones, fijas o móviles, destinadas al control y cumplimiento de la normativa legal vigente sobre el peso de los vehículos que utilicen la concesión, tanto la carretera como sus obras anexas.

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

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

REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA: Reglamento interno emitido por el Concesionario y aprobado por el MOP, que rige el uso de la obra y los servicios básicos y complementarios que da el Concesionaria en la etapa de Explotación de la misma. En él se establecen y precisan derechos y obligaciones de los usuarios, los derechos y obligaciones del Concesionario y las actuaciones del MOP, de conformidad a los términos del contrato de concesión.

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

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

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS: Los servicios adicionales, útiles y necesarios, que el concesionario esté autorizado a prestar, en virtud del Contrato de Concesión y del artículo 7º, letra j) del DS MOP N° 900 de 1996.

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

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

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

1.2. NORMAS GENERALES

1.2.1. OBJETO DEL REGLAMENTO DE SERVICIO

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

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

1.2.2. DESTINATARIO

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

1.2.3. ÁMBITO TERRITORIAL DE APLICACIÓN

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

1.2.4. MODIFICACIONES AL REGLAMENTO

El Reglamento Interno de Servicio de las Obras de la Concesión podrá ser modificado por el Concesionario, debiendo solicitar aprobación de ésta a la Inspección Fiscal, como también a petición del Inspector Fiscal.

1.2.5. VIGENCIA

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

1.2.6. LOCALIZACIÓN DEL REGLAMENTO

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

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

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

El reglamento de Servicio de la Obra se encontrará disponible en los siguientes lugares:

- Estación de Peaje Tramo 1, Km. 554.700 Ruta 5 Norte.
- Estación de Peaje Tramo 2, Km. 598.400 Ruta 5 Norte.
- Centro de Atención Usuario, ubicado en el edificio de control de peaje Km.598.400 Ruta 5 Norte

1.2.7. DEL MARCO JURÍDICO

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

- DFL MOP N° 850 de 12 de Septiembre 1997, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 15.840 de 1964,
- DFL N°206 de 1960 de 26 de Marzo 1960, Ley de Caminos.
- DS MOP N° 900 de 1996, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado del DFL MOP N°164 de 1991, Ley de Concesiones de Obras Públicas y sus modificaciones.
- DS MOP. N° 956 de 1997, que estableció el Reglamento de la Ley de Concesiones de Obras Públicas.
- Bases de Licitación y Circulares Aclaratorias correspondientes a la Concesión Ruta 5 Norte. Tramo: Vallenar - Caldera
- Ofertas Técnica y Económica del Licitante Adjudicatario.
- Decreto Supremo MOP N° 98 de fecha 26 de enero de 2012, publicado en el Diario Oficial de fecha 3 de abril de 2012, que adjudicó la concesión.

Para todos los efectos legales, la Ruta 5 Norte entre La Serena y Vallenar es un camino público nacional sujeto a régimen de Concesión, por lo que su administración, uso y explotación se ciñe a las disposiciones establecidas en la normativa precedente, así también a la normativa vigente.

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

1.3. DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

La Sociedad Concesionaria Ruta del Algarrobo S.A., tiene por objeto la ejecución, reparación, conservación, mantención, explotación y operación de la Obra Pública Fiscal denominada Concesión Ruta 5 Norte. Tramo: La Serena - Vallenar, mediante el Sistema de Concesiones, así como la presentación y explotación de los servicios que se convengan en el Contrato de Concesión destinados a desarrollar dicha obra y las demás actividades necesarias para la correcta ejecución del Proyecto.

La sociedad se constituyó por Escritura Pública otorgada en Santiago de Chile en la 42ª Notaría de Santiago de Don Humberto Santelices Narducci con fecha 22 de mayo de 2012.

El extracto de constitución de la misma fue inscrito en el Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces de Santiago a Fs. 33522 N° 23547 correspondiente al año 2012 y publicado en el Diario Oficial de fecha 24 mayo de 2012. La Sociedad está inscrita en el Registro Especial de Entidades Informantes que lleva la Superintendencia de Valores y Seguros bajo el N° 262.

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

1.4. DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN

El Proyecto se sitúa en la zona norte de Chile, entre las ciudades de La Serena y Vallenar. Administrativamente, el proyecto se emplaza en la IV y III Región de Coquimbo y Atacama respectivamente, abarcando las comunas de La Serena, La Higuera y Vallenar.

El proyecto plantea realizar un mejoramiento a la Ruta 5 en el tramo comprendido entre la salida norte de la ciudad de La Serena (Km 473,500 apróx.) hasta el acceso sur de Vallenar (Km 660,000 apróx.), en una longitud aproximada de 187 km.

Se incluye la implementación de un sistema de doble calzada de dos pistas por sentido a lo largo de todo su trazado, implementando un perfil con mediana restringida en los sectores topográficamente complejos (zona de cuevas). En su inicio considera la implementación de un nuevo puente que atraviese el ferrocarril y el río Elqui (sector del puente fiscal) y una solución desnivelada para el sector de Las Compañías junto con otras soluciones similares en los poblados que atraviesa Ruta 5.

El proyecto considera fundamentalmente, obras de mejoramiento y de reposición de la calzada existente, ampliación a segunda calzada, construcción de doble calzada, ampliación de las bermas, construcción de calles de servicio y de puntos de retornos a nivel, mejoramiento de los sistemas de saneamiento y drenaje, incorporación de elementos de seguridad vial, paraderos de buses y teléfonos de emergencia al costado de la ruta, iluminación y paisajismo en sectores puntuales, área de servicio y estacionamiento de camiones, servicios en la ruta como camión grúa y asistencia técnica, entre otras obras.

Para los efectos administrativos del Contrato de Concesión, las obras a ejecutar del proyecto en su recorrido por la Ruta 5, se han tramificado de acuerdo a lo siguiente:

Tramos del Proyecto		
Tramos	Dm. - Dm.	Longitud (Km.)
La Serena – Límite Regional	473.500 – 559.600	86
Límite Regional - Vallenar	559.600 – 660.000	101

Los ingresos para el concesionario se obtendrán por el cobro de tarifas a los usuarios.

El proyecto no sólo permite estandarizar el nivel de servicio de la principal ruta del país, sino que reduce de manera significativa los accidentes que en esta ruta suelen ser habituales y de gran importancia, ya que por ella circula una proporción importante de camiones de más de dos ejes que transportan carga pesada.

2. DEL USUARIO

2.1. DERECHO DEL USUARIO

2.1.1. DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS BÁSICOS

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

2.1.2. DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

En el caso que la Sociedad Concesionaria decidiese incorporar Servicios Complementarios a los estipulados en las Bases de Licitación, el Usuario tiene derecho a recibir dichos Servicios los cuales deberán estar autorizados a prestar, de acuerdo al Contrato de Concesión, pagando el precio respectivo según corresponda. Tanto el tipo de servicio como los costos de dicha prestación serán oportunamente informados a los usuarios por los canales de comunicación establecidos en el presente Reglamento de Servicio.

2.1.3. DERECHO A SEGURIDAD

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

El derecho a la seguridad se refiere a:

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

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

Por esta razón, el usuario tiene derecho a los servicios indispensables para evitar la congestión vehicular y cuando ella no se logre por causas de fuerza mayor o caso fortuito, a que se le proporcione información oportuna a través de los medios y en los lugares que se dispongan.

Ante cualquier evento fortuito como accidente, vehículo defectuoso, etc., la Sociedad Concesionaria acudirá en forma inmediata desde el área de emergencia con el equipo necesario dependiendo del hecho ocurrido y restablecerá lo antes posible la circulación normal del tránsito. La Sociedad Concesionaria deberá dar aviso a Carabineros, centro asistencial u otro si corresponde.

El servicio de seguridad actuará, a lo menos, mediante medidas como las siguientes:

- Mantención expedita del tránsito.
- Rescate, prestación oportuna y eficaz de primeros auxilios a personas accidentadas.
- Rescate y auxilio de vehículos accidentados o con fallas mecánicas. Si es necesario estos vehículos deberán ser llevados a la Estación de Atención de Emergencias.
- Instalación de señalización de emergencia (conos, barreras, balizas, etc.) y reordenamiento del tránsito en casos de accidentes.

En los casos en que deban ejecutarse labores de mantenimiento, conservación o reparación programada, que interfieran en alguna forma con la circulación de las vías, se deberá proveer, colocar y mantener señalización completa y adecuada, tanto diurna como nocturna, según proceda, que advierta a los usuarios, en forma oportuna, clara y precisa de la situación producida y de las precauciones a tomar. Debe tener presente el nivel, calidad, ubicación y mantenimiento de la señalización, especialmente con lo establecido en el Manual de Carreteras Volumen 6 “Seguridad Vial” y en lo que corresponda con el Manual de Señalización de Tránsito del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones (MTT) y las últimas normas y disposiciones vigentes sobre Señalización y Medidas de Seguridad cuando se efectúan trabajos en la vía pública.

Será obligación de la Sociedad Concesionaria retirar dicha señalización en forma oportuna, una vez que hayan cesado las situaciones que dieron origen a ésta.

Para las labores de mantención programadas, la Sociedad Concesionaria deberá considerar lo establecido en la normativa vigente. Dichas labores deben programarse en días y horarios que provoquen el menor conflicto en la vía.

Además, la Sociedad Concesionaria deberá cumplir en el tiempo, con los nuevos instructivos, complementos y normas que se establezcan oficialmente, así como las posibles modificaciones que sufran los documentos antes señalados.

La Sociedad Concesionaria será la responsable de operar y mantener el camino en condiciones normales de servicio, de modo de intentar evitar accidentes, se deberá identificar los sectores vulnerables dentro de la concesión de modo de mantener especial cuidado y seguimiento en dichos sectores para evitar, en lo posible, situaciones que afecten la operación de la concesión desde un planteamiento preventivo.

Para estos efectos debe disponer de sistemas de vigilancia permanente y sistemas de patrullaje que permitan detectar y tomar las medidas de seguridad necesarias en forma oportuna, cuya dotación se ha definido en las Bases de Licitación.

2.1.4. DERECHO A CALIDAD DEL SERVICIO

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

2.1.5. DERECHO A INFORMACIÓN

El Usuario tiene derecho a recibir y obtener la información de carácter público respecto del contrato concesionado y de los servicios comerciales que se ofrecen; la ubicación de las áreas de emergencia, de estacionamiento de camiones; y la ubicación de los puntos de cobro, que el Concesionario otorga, de manera de utilizarlos integralmente. De igual forma, tiene derecho a:

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

2.1.6. DERECHO A TRATO CORTÉS

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

2.1.7. DERECHO A RECLAMO Y SUGERENCIA

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

El Usuario tiene derecho a formular las sugerencias que estime pertinentes, en términos respetuosos y fundados, que tiendan a mejorar la prestación del servicio que brinda el Concesionario.

De lo anteriormente indicado el usuario se debe regir por lo estipulado en el Artículo 2.3 del presente Reglamento de Servicio.

2.1.8. DERECHO A RESPUESTA

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

En caso de reclamos, el Concesionario tendrá un plazo de 8 días hábiles para emitir la respuesta mediante correo electrónico o carta certificada, para el caso de reclamos ingresados vía Libro de Reclamos y Sugerencias, y en caso de reclamos ingresados por medio de la página Web.

2.1.9. DERECHO A LA MANTENCIÓN DEL NIVEL DE SERVICIO

El usuario tiene derecho a obtener el nivel de servicio estipulado en el Contrato de Concesión debiendo mantener en todo momento una circulación expedita en la ruta en condiciones de normalidad, según lo prescriben las Bases de Licitación. Situaciones temporales por emergencias que dificulten o impidan el libre tránsito, que puedan ser previstas por el Concesionario tales como mantenimientos de las vías y otros similares, deberán ser informadas oportunamente a los usuarios y debidamente señalizadas para

una adecuada decisión respecto de continuar, suspender el viaje o escoger alternativas. Las medidas que adopte el Concesionario deberán estar dentro de las atribuciones que le concede el Contrato de Concesión.

2.1.10. DERECHO A LA ASISTENCIA CAMINERA

El Usuario tiene derecho a obtener el nivel de servicio estipulado en el Contrato de Concesión debiendo mantener en todo momento una circulación expedita en la ruta, según lo prescriben las Bases de Licitación. Estos servicios se prestarán de forma gratuita y considera la atención de Ambulancia, Grúa. Obligaciones y derechos de las partes que se regirán de acuerdo a las exigencias del contrato de Concesión vigente y de las modificaciones que le sean aplicables.

Entre otros, 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, los cuales serán remolcados a la Estación de Atención de Emergencia, para que posteriormente sean retirados por sus propietarios.
- En caso de ocurrir un accidente en el área de Concesión, la Sociedad Concesionaria puede entregar atención de emergencia primaria bajo coordinación de Carabineros, Bomberos y SAMU, de acuerdo a lo estipulado en el Manual de Contingencia de esta Concesión.
- Rescate y auxilio de vehículos accidentados

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

2.1.11. DERECHO A SOLICITAR INDEMNIZACIÓN

El usuario tiene derecho a solicitar al Concesionario el pago de aquellos daños directos comprobados que haya sufrido durante el uso de la obra y sus servicios, que sean consecuencia del mal estado de la obra o del incumplimiento de alguna de las obligaciones del Concesionario. Tanto el mal estado de la obra como el incumplimiento de las obligaciones por parte de la Sociedad Concesionaria deben ser calificados por el Inspector Fiscal.

En relación a los daños directos comprobados, es necesario que el usuario requiera de la presencia de Carabineros o del personal designado por el Concesionario para tal efecto, debiendo dejar por escrito en el libro de reclamo correspondiente, en el que deberá señalar, el tipo de anomalías y los daños producidos, siendo obligación del usuario acreditarlo y ratificarlo cuando sea oportuno. Esto para cumplir con el procedimiento solicitado para los seguros involucrados.

Sin perjuicio de lo anterior, el Usuario podrá recurrir a las instancias judiciales de conformidad con la legislación vigente, y a realizar un reclamo de acuerdo a lo indicado en el punto 2.2.8 de este Reglamento.

2.2. OBLIGACIONES DEL USUARIO

2.2.1. OBLIGACIÓN DE PAGO DE PEAJE

El Usuario tiene la obligación de pagar la tarifa que el Concesionario tiene derecho a cobrar, la cual le da derecho al uso de los Servicios Básicos. Ningún Usuario, organismo e institución pública o privada o de cualquier otra índole podrá solicitar exenciones en el pago del peaje establecido.

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

2.2.2. OBLIGACIÓN DE PAGO DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

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

2.2.3. OBLIGACIÓN DE RESPETO A LA NORMATIVA VIGENTE

Los Usuarios deben utilizar la obra entregada en concesión y los servicios que presta el Concesionario, respetando la legislación general vigente, especialmente la Ley General del Tránsito, la normativa de la Dirección de Vialidad del MOP, la normativa del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, las normas sobre pesos máximos por eje, las normas sobre transportes especiales, las normas sobre transporte de cargas peligrosas, las normas sobre dimensiones máximas de vehículos y la señalización caminera, en especial la provisional dispuesta para situaciones de emergencia y todas aquellas atingentes y deberá ingresar a la plaza de pesaje cuando se lo exija.

2.2.4. OBLIGACIÓN DE OBEDECER INSTRUCCIONES

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

- Obedecer Señalizaciones.
- Obedecer Instrucciones emitidas por Personal de la Concesionaria en caso de situaciones de emergencias, alta congestión, entre otros.

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

2.2.5. OBLIGACIÓN DE DEBIDO CUIDADO

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

Por lo anteriormente dicho, la Sociedad Concesionaria cuenta con la facultad de exigir judicialmente el pago los perjuicios ocasionados, en caso de que los Usuarios no cumplan con esta obligación. Para una mayor comprensión, el debido cuidado está referido a las normas establecidas en la ley de Tránsito y la Normativa Aplicable, dando como ejemplo las siguientes:

- Botar basura en lugares habilitados dentro de los límites del área de la concesión.
- Conducir 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 vías habilitadas.
- No dañar la infraestructura e instalaciones de la Sociedad Concesionaria.
- Dar un buen uso a la infraestructura dentro del área concesionada.
- Detenerse sólo en lugares habilitados.

- Detenerse sin demora cuando su vehículo presente algún desperfecto.
- Circular por la vía con las cargas bien estibadas y debidamente protegidas.

2.2.6. OBLIGACIÓN DE CONDUCCIÓN RESPONSABLE

El Usuario tiene la obligación de conducir su vehículo atento a las condiciones del tránsito, sin arriesgar su propia seguridad ni la de los otros usuarios, respetando las normas de tránsito y 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 efectos del alcohol, drogas, estupefacientes y sedantes; conducción sin estar atento a las condiciones de 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”.

2.2.7. OBLIGACIÓN DE PAGO DE DAÑOS AL CONCESIONARIO

El Usuario deberá responder de los daños que ocasione a la obra y sus instalaciones, ubicadas dentro del área de concesión. Lo anterior conforme a las disposiciones o sentencias que deriven de las acciones que la sociedad concesionaria estime pertinente llevar a cabo, sean estas administrativas o judiciales.

El mecanismo para la valoración de los daños producidos se ajustarán principalmente a los costos establecidos a las partidas de conservación definidas en el Plan de conservación y Anexo N°3 Precios unitarios oficiales de las Bases de Licitación del contrato o que sean previamente convenidas con el MOP, respecto de partidas no individualizadas. Será responsabilidad del Concesionario hacer todas las gestiones ante las entidades que correspondan para que se efectúe el pago por esos daños (Bases Lic. 1.8.15 Seguro Responsabilidad Civil por daños a Terceros, requisitos comunes a la etapa de construcción y explotación).

2.2.8. OBLIGACIÓN DE PAGAR LOS DAÑOS OCASIONADOS A TERCEROS

El Usuario deberá pagar los daños que cause a terceros, durante el uso de la obra, de sus instalaciones o servicios. En caso de concurrir al pago por algún daño a terceros durante la Etapa de Explotación, el Concesionario deberá dar a conocer al afectado su derecho a reclamación, mediante carta certificada con copia al Inspector Fiscal, enviada en el plazo máximo de 20 días contados desde ocurrido tal daño, indicándole el procedimiento para su tramitación.

2.2.9. OBLIGACIÓN DE NOTIFICAR LOS DAÑOS

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

2.3. DE LA ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO

2.3.1. CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO

Los requerimientos de los Usuarios, tanto de servicios básicos de asistencia como de información, serán atendidos por este Concesionario a través del Centro de Atención al Usuario, servicio que se presta en forma presencial en la oficina de la Sociedad Concesionaria determine para estos efectos e informe por los canales establecidos por las Bases de Licitación.

Entre los requerimientos del contrato de concesión, se indica que uno de los canales de comunicación corresponderá a la página Web de la Sociedad Concesionaria, que por su estructura operará las 24 horas del día, todos los días del año. Así, los datos e información generados por las consultas, sugerencias o reclamos de los usuarios, serán procesados diariamente, y los plazos de respuestas respectivos deberán ajustarse a los plazos señalados en el artículo 2.1.8 del presente Reglamento de Servicio.

La información generada a través de los Teléfonos de Emergencia, debidamente señalizados y ubicados en el área de concesión, será gestionada y atendida las 24 horas del día, todos los días del año.

Finalmente, ahondando en los alcances de los requerimientos de los usuarios y de cómo serán resueltos por este Concesionario a través del Centro de Atención al Usuario, se detallan los siguientes canales de comunicación:

- Telefonía gratuita de emergencia SOS
- Libro de Sugerencias y Reclamos
- Mediante página web www.rutadelalgarrobo.cl
- Atención presencial en la oficina de la Sociedad Concesionaria ubicada en Edificio de Peaje en Km 598, 4 en la Ruta 5

Para estos efectos los canales y resultados de información se ajustan a lo establecido por las Bases de Licitación, Art. 1.10.11, que regulan el sistema de sugerencias y reclamos de los Usuarios.

De la atención al usuario:

La Concesionaria debe desarrollar las estrategias y acciones de carácter comunicacional, habilitar la plataforma tecnológica, las aplicaciones de software, el sistema de comunicaciones y todos los componentes que sean necesarios para atender las funcionalidades requeridas por los usuarios.

La información recibirá el siguiente tratamiento:

Citófonos de emergencia SOS: La información la recibirá el recepcionista del centro de llamados de postes SOS, las 24 horas del día, los 365 días del año. La Concesionaria dispondrá de personal capacitado para atender y resolver consultas de tipo informativa y llamados respecto a eventuales accidentes y/o incidentes, y requerimientos de otro tipo, los que serán canalizados de acuerdo a su condición, ya sea hacia los organismos de atención pública y/o propia de la Concesionaria.

Libro de Sugerencias y Reclamos: Este documento estará dispuesto las 24 horas del día, los 365 días del año. De acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación, se dispondrá en cada uno de los tramos un libro reclamo, en las siguientes instalaciones:

- Estación de Peaje Tramo 1, Km. 554.600 Ruta 5 Norte.
- Estación de Peaje Tramo 2, Km. 598.400 Ruta 5 Norte.

Las anotaciones descritas serán analizadas al día hábil siguiente, para dar respuesta de acuerdo a lo indicado en las Bases de Licitación del Contrato y el presente Reglamento de Servicio de la Obra, e informar al usuario la confirmación de recepción del escrito y responder al requerimiento.

Mediante página web www.rutadelalgarrobo.cl: Habilitada las 24 horas del día, los 365 días del año, este medio tendrá disponible una opción para que el usuario se informe respecto a las respuestas que se darán a consultas frecuentes. Si esta opción no satisface lo que se quisiera consultar, sugerir o reclamar, se dispondrá de un formulario que clasificará preguntas del usuario respecto a su tipo, para ser

analizadas al día hábil siguiente, para dar respuesta, de acuerdo a lo indicado en las Bases de Licitación del Contrato, e informar al usuario la confirmación de recepción del escrito y responder al requerimiento.

Atención presencial en la oficina de la Sociedad Concesionaria ubicada en el Edificio de Peaje, km 598, 4 en la Ruta 5.

Esta atención se realizará de lunes a viernes desde las 09:00 a 13:00 horas, y de 14:00 a 17:00 horas. La Concesionaria dispondrá de personal capacitado para entregar de manera amable, clara y sencilla, toda la información que el usuario requiera y que esté dentro del ámbito de sus derechos. Se contará con un formulario tipo para respaldar la información requerida.

Se efectuará análisis de base de datos de respaldo a los informes estadísticos derivados del proceso de atención e información al usuario, exigidos en el art. 1.8.6.2 letra e) de las Bases de Licitación del Contrato, el cual indica que tal informe deberá ser entregado dentro de los 15 primeros días de cada mes y, en base a éste, se harán las evaluaciones al funcionamiento del C.A.U (Centro de Atención a Usuarios), para luego disponer del mismo método para evaluar semestralmente la eficiencia del Centro Atención Usuarios durante el período Concesionado.

2.3.2. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA

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

- Los postes de S.O.S emplazados en la ruta máximo cada 3.000 m
- Comunicación al teléfono de emergencia de la concesión 800 364 990.

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

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

2.3.3. SERVICIO BÁSICO DE ASISTENCIA

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

El Concesionario prestará los servicios necesarios para satisfacer las necesidades de tránsito, seguridad y comodidad mínima del Usuario, de conformidad a lo establecido en el Contrato de Concesión. La existencia de dichos servicios básicos será informada a través de la página Web.

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

- Mantenimiento expedito del tránsito en condiciones de normalidad, salvo en caso fortuito o fuerza mayor.
- Primeros Auxilios y transporte simple de lesionados en accidentes de tránsito a los recintos hospitalarios más próximos al lugar del accidente.
- Auxilio de vehículos accidentados.

- Control de tránsito e instalación de señalización en obras de mantenimiento, sujeto a las disposiciones legales vigentes.
- Aseo periódico y retiro de objetos que puedan interferir con la seguridad del tráfico y dentro de los tiempos establecidos en el numeral 2.6.2. de las Bases de Licitación, tan pronto tome conocimiento de dicha situación
- Servicios de remolque para despeje de las calzadas y bermas, ya sean por vehículos con desperfectos mecánicos o accidentados, hasta las Áreas de Emergencias o lugar seguro más cercano.
- Sistema de telefonía o de comunicación para que los usuarios soliciten auxilio en caso de percance o accidente de conformidad a las bases de licitación.
- Asistencia en conjunto con el SAMU.
- En caso de emergencia, se actuará de acuerdo a lo indicado en el Plan de Control de Accidentes durante la Etapa de Explotación, indicado en el numeral 2.6.2 de las Bases de Licitación.

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

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

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

2.3.4. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR INFORMACIÓN

Para solicitar información los Usuarios deberán ingresar al sitio web de la Sociedad Concesionaria, pudiendo hacerlo en forma escrita, personal o telefónica, para lo cual deben proceder de la siguiente forma:

- Personalmente: concurriendo a las oficinas de la Sociedad Concesionaria.
- Telefónicamente: comunicándose al teléfono de las oficinas de la Sociedad Concesionaria.
- Por escrito: despachando una carta certificada dirigida a la Sociedad Concesionaria, con la debida información que permita individualizar y contactar al reclamante.
- Por la Web: www.rutadelalgarrobo.cl
-

2.3.5. INFORMACIÓN QUE PUEDE SOLICITAR EL USUARIO

El Usuario podrá solicitar la información que a continuación se indica, al personal del Concesionario:
Condición de tránsito en la ruta.

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

2.4. DE LA CIRCULACIÓN DE VEHÍCULOS

2.4.1. VEHÍCULOS AUTORIZADOS PARA CIRCULAR.

Podrán circular por la obra vial concesionada todos los vehículos que cumplan con las exigencias contempladas en la Ley del Tránsito.

2.4.2. VEHÍCULOS QUE REQUIEREN PREVIA AUTORIZACIÓN

En la vía concesionada regirán las normas de pesos máximos y dimensiones máximas de los vehículos establecidas para los caminos públicos y contenidas, respectivamente, en el Decreto MOP N° 158 del 29 de Enero de 1980 y en la Resolución N° 1 del 3 de Enero de 1995 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. En el caso de las dimensiones máximas los límites son:

Ancho Máximo Exterior (Con o sin carga). No se consideran los espejos retrovisores ni sus soportes 2,6 m.

Alto Máximo (Con o sin Carga) Sobre el nivel del suelo 4,2 m.

Largos Máximo (Considerado entre los extremos anteriores y posteriores del vehículo)

Camión	11,00 m.	
Bus	13,20 m.	
Bus Articulado	18,00 m.	
Semirremolque	14,40 m.	
Remolque (No se considera Barra de acoplamiento)	11,00 m.	
Tracto- camión con semirremolque	18,60 m.	
Tractor- camión semirremolque especial para transporte de automóviles	22,40 m.	
Camión remolque u otra combinación (se considera la barra de acoplamiento)	20,50 m.	

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

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

En caso que el MOP enviara la autorización a la Sociedad Concesionaria, no obstante el usuario es el responsable de comunicarse con la Sociedad Concesionaria como lo indica el permiso correspondiente.

Respecto de los pagos o compensaciones por daño deben gestionarse a través de los tribunales correspondientes y serán estos los que determinen su permiso correspondiente.

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

En el caso que un usuario, por desconocimiento o no, conduzca un vehículo considerado como transporte especial por las obras, será responsable de los daños que cause y de los perjuicios de todo tipo que pudieran producirse en la infraestructura de las obras de concesión y a los usuarios o a terceros.

Asimismo, en caso de no disponer de la autorización mencionada anteriormente, será responsable por haber infringido una norma de circulación de caminos.

2.4.3. 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, los cuales están bajo la responsabilidad de sus dueños.
- Vehículos de tracción animal.
- Vehículo de tracción humana (carretones de mano entre otros).
- Vehículos con sistema de rodadura sobre la base de orugas u otros que produzcan daños a los pavimentos.
- Vehículos con carga mal estibada.
- Vehículos que constituyan un riesgo potencial a la seguridad de los Usuarios.
- Vehículos que son remolcados con medios defectuosos como cadenas, cordeles o barras de arrastre antirreglamentarios.

2.4.4. 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 posteriores.
- Normas de la Dirección de Vialidad emitidas en conformidad al DFL MOP N° 850 de 1997, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 15.840 de 1964, Orgánica del y del DFL MOP N° 206 de 1960.
- DS MOP N° 900 de 1996, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado del DFL MOP N° 164 de 1991, Ley de Concesiones de Obras Públicas.
- Resolución N° 1 del 3 de Enero de 1995 del MTT.

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

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

- Otros aspectos relacionados con la circulación en la obra vial concesionada.

2.4.5. CIRCULACIÓN DE VEHÍCULOS ESPECIALES

2.4.5.1. Vehículos con sobre peso

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

2.4.5.2. Vehículos con sobre tamaño

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

2.4.5.3. Vehículos de Transporte de sustancias peligrosas

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

2.4.6. RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS

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

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

2.5. ÁREAS DE SERVICIO

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

- 2 Áreas de Atención de Emergencias y Descanso y Aparcamiento de Camiones.
- Citófonos de Emergencia
- 1 Centro de Control de Operación

El área de atención de Emergencia y Descanso y Aparcamiento de Camiones tendrá la siguiente ubicación:

Aproximadamente en el KM 559.600 de la Ruta en ambos sentidos del tránsito., estas áreas estarán ubicadas al borde de la vía y su superficie mínima será de 10.000 m². La atención será las 24 horas. Estará provista de zona de estacionamientos pavimentados con un tratamiento mínimo en base a Doble Tratamiento Superficial (DTS), con una capacidad para estacionar los vehículos del personal que labore en las oficinas de las unidades de emergencia.

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

- Un Camión Grúa con una capacidad de 40 toneladas de arrastre y grúa pluma con una capacidad de levante de 3,5 toneladas, doble tracción, con equipamiento según indicaciones y características indicadas en las Bases de Licitación.
- Una ambulancia sobre un vehículo (furgón) con capacidad de carga mínima de 1.300 Kg. con equipamiento según indicaciones y características indicadas en las Bases de Licitación.
- Un vehículo de vigilancia.

2.6. MEDIDAS DE SEGURIDAD PREVENTIVAS

2.6.1. 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, en cuyo caso se adoptarán las medidas especificadas en el Plan de Contingencia. Se consideran inmovilizaciones forzosas las siguientes:

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

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

2.6.2. INMOVILIZACIÓN FORZOSA POR FALLA MECÁNICA

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

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

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

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

2.6.3. 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 encenderá las luces de estacionamiento evitando descender del vehículo.

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

2.6.4. PROHIBICIÓN DE DETENCIÓN EN LA BERMA

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

2.6.5. 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 la Ruta, salvo los casos de inmovilización y aquellos que lo hicieren en las áreas permitidas.

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

2.6.6. CIRCULACIÓN PEATONAL

Se prohíbe la circulación de peatones por las calzadas de la Obra Vial Concesionada, salvo en caso de fuerza mayor (casos de emergencia o para solicitar o brindar auxilio a terceros) deberá atenerse a lo dispuesto por la Normativa y Legislación vigentes, en particular, la Ley de Tránsito. Toda infracción a las normas será informada a Carabineros en el momento de los hechos para que estos, después de constatar lo ocurrido, procedan según corresponda.

2.6.7. PROHIBICIÓN DE CARGA, DESCARGA Y TRANSFERENCIA DE CARGA

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

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

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

En el área en que se ejecutaren los trabajos, el Concesionario primero que todo confinará la zona de trabajo, y señalizará para horas diurna y nocturna si procede. Posteriormente, colocará la señalización

transitoria para el desvío o encauzamiento del tránsito de acuerdo a lo establecido en el “Manual de Señalización de Tránsito Transitoria y Medidas de Seguridad para Trabajos en la Vía”

Estos elementos, serán instalados con suficiente antelación al lugar donde se encuentra la causa de la restricción, avanzando desde el borde del camino hasta cubrir el elemento que origina la restricción, también se contará con señalización luminosa diurna y nocturna, si la situación así lo amerita. Al terminar la ejecución de los trabajos y cuando la señalización transitoria de obras no se requiera, ésta deberá ser retirada inmediatamente.

2.6.9. PUBLICIDAD VIAL

La publicidad de carreteras se registrará según lo establecido en el Artículo N°38 del D.F.L N°850 del 12 de Septiembre de 1997 que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 15.840, Ley Orgánica del Ministerio de Obras Públicas y del D.F.L N° 206 de 1960 Ley de Caminos o cualquier otra normativa vigente al respecto.

2.7. DE LAS SUGERENCIAS, RECLAMOS Y DE SU PROCEDIMIENTO

2.7.1. FORMULARIO DE SUGERENCIAS Y RECLAMOS

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

En el procedimiento a través del Libro, estos quedarán registrados con folio cuadruplicado, del cual una copia será para el usuario, una para la Inspección Fiscal, una para el concesionario quedando la última en el talón del libro. El formato del libro debe contener los datos básicos para poder contactarse con el usuario tales como: nombre, apellido, teléfonos, dirección, e-mail, placa patente.

2.7.2. PLAZO PARA RESPONDER RECLAMOS Y SUGERENCIAS

El concesionario es quien deberá dar respuesta por escrito al usuario. La respuesta a cada reclamo y sugerencia la deberá hacer el Concesionario al Usuario por escrito, en el plazo máximo de 8 días hábiles a contar de la fecha de presentación del reclamo o sugerencia respectiva, debiendo ser dirigida al Usuario con copia al Inspector Fiscal de explotación. Además, enviará copia de la respuesta en un informe trimestral sobre las medidas adoptadas, al Inspector Fiscal de Explotación.

El concesionario responderá por vía correo electrónico al reclamo o sugerencia que se haya escrito por la página web, dirigida por escrito al usuario que deje estampada su dirección de correo electrónico, en un plazo de 5 días hábiles. Además, enviará copia de la respuesta en un informe trimestral sobre las medidas adoptadas, al Inspector Fiscal de Explotación.

El concesionario responderá por escrito al reclamo o sugerencia que se haya recibido a través del Fono de Atención al Usuario, dirigida por escrito al usuario que indique nombre, apellido, teléfonos, dirección, e-mail, placa patente, dentro del plazo de 8 días hábiles . Además, enviará copia de la respuesta en un informe trimestral sobre las medidas adoptadas, al Inspector Fiscal de Explotación.

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

El Concesionario deberá tener en operación una ficha para el seguimiento de la Inspección Fiscal en estas materias. La copia entregada al Usuario será constancia para probar el inicio del trámite por parte

del Usuario y permitirá, en orden a la identificación por su número de ingreso, el seguimiento de las actuaciones a la que diera origen hasta su resolución.

2.7.3. QUEJAS DEL USUARIO ANTE EL MOP

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

La queja deberá dirigirse, por correo certificado, al Inspector Fiscal de Explotación del Contrato. La Inspección Fiscal evaluará los antecedentes, verificará que se haya solucionado de la mejor forma el reclamo. La sociedad concesionaria deberá anexar el número de teléfono o dirección que permita agilizar el sistema de reclamos.

3. DEL CONCESIONARIO

3.1. DERECHOS DEL CONCESIONARIO

3.1.1. DERECHO A COBRAR PEAJE O TARIFA

El concesionario tiene la facultad de cobrar las tarifas que han sido previamente publicadas (N°30 del artículo 3 del Reglamento de la Ley de Concesiones) por circular en la obra vial, es retribución a que tiene derecho el Concesionario. El tipo de tarifa se cobrará según lo establecido en el contrato de concesión 1.13.6 Tarifas a cobrar a los usuarios. Tanto la información de la ubicación de los puntos de cobro como sus valores serán publicados en el sitio web de la Concesionaria, estarán a disposición del usuario en la oficina comercial de la misma y serán publicadas en la prensa nacional.

3.1.2. DERECHO A COBRAR POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

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

3.1.3. DERECHO DE EXPLOTACIÓN Y DE ADMINISTRACIÓN DE LA OBRA

La Sociedad Concesionaria tendrá derecho a explotar y administrar la obra pública fiscal, en conformidad con lo dispuesto en la Ley de Concesiones, Bases de Licitación, Contrato de Concesión y otros.

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

El Concesionario tiene derecho a exigir a los Usuarios de la obra vial, el acatamiento de sus normas, en lo que dice relación con la circulación por ella, a las medidas de seguridad y a todas las instrucciones que imparta sobre el uso general de la obra, sus instalaciones y demás servicios que brinda, sin perjuicio de las potestades públicas o las que dan a la autoridad competente contraria a la normativa vigente.

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

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

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

El Concesionario tiene derecho a cobrar judicialmente el pago de su tarifa o peaje y las indemnizaciones y reajustes que procedan de acuerdo al Art. N°42 de la Ley y Reglamento de Concesión de Obras Públicas, cuando el Usuario no haya cumplido su obligación de pago.

3.1.7. DERECHO A SUSPENDER TEMPORALMENTE EL SERVICIO

La concesión se suspenderá en los casos previstos en el artículo 26º del DS MOP N° 900 de 1996, quedando suspendidos todos los derechos y obligaciones del Concesionario y del Estado derivados del Contrato de Concesión. En los casos previstos en la legislación vigente para los siguientes eventos:

- i. Caso de guerra externa, conmoción interior o fuerza mayor que impidan la prestación del servicio;
- ii. Cuando se produzca una destrucción parcial de las obras o de sus elementos, de modo que se haga inviable su utilización por un periodo de tiempo, y
- iii. Por cualquier otra causa que las bases de Licitación establezcan.

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

En caso que el hacer uso del derecho de suspensión temporal del servicio implique detención del tránsito, por Ley sólo Carabineros de Chile está autorizado para ello, por lo tanto, de generarse esta condición, será bajo un trabajo coordinado entre Carabineros de Chile y el Concesionario.

3.2. OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO

3.2.1. OBLIGACIÓN DE PRESTAR EL SERVICIO BASICO Y SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS

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

3.2.2. OBLIGACIÓN DE PRESTAR LOS SERVICIOS OBLIGATORIOS

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

3.2.3. OBLIGACIÓN DE VELAR POR LA SEGURIDAD VIAL DE LOS USUARIOS

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

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

El Concesionario responderá en conformidad al Plan de Control de accidentes o Plan de Contingencias durante la etapa de explotación, el cual estará a disposición de los usuarios, en el lugar que indique el Concesionario. Dicho Plan complementa lo estipulado en el presente Reglamento de Servicio, respecto de emergencias y contendrá lo siguiente:

- Procedimiento para diferentes tipos de emergencias, tales como, accidentes de tránsito, catástrofes naturales, corte de suministro eléctrico, incendios y explosiones.
- Recursos materiales, tales como vehículos de transporte de accidentados y vehículos especiales.
- Recursos humanos, tales como, personal técnico, personal de primeros auxilios y personal de señalización.
- Medios eléctricos, tales como, equipos de comunicación, balizas, sirenas, altavoces e iluminación.

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

3.2.4. OBLIGACIÓN DE MANTENER LOS NIVELES DE SERVICIO OFRECIDOS

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

3.2.5. OBLIGACIÓN DE PROPORCIONAR INFORMACION A LOS USUARIOS

El Concesionario está obligado a entregar la información que requieran los Usuarios, pudiendo hacerlo en forma escrita, personal o telefónica, información que deberá ser provista en forma rápida, cortés y eficiente, a través de las Oficinas del Concesionario, fono de emergencias, página web, además de otros medios de comunicación que disponga el Concesionario. El Concesionario dispone de ejemplares del Reglamento de Servicio de la Obra, los que están accesibles para consulta de los Usuarios en las oficinas del Concesionario y áreas de atención de emergencia.

3.2.6. OBLIGACIÓN DE DAR UN TRATO DEFERENTE AL USUARIO

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

3.2.7. OBLIGACIÓN DE DAR ASISTENCIA CAMINERA AL USUARIO

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

3.2.8. OBLIGACION DE PUBLICITAR SUS TARIFAS

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

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

El Concesionario está obligado a recibir, registrar, tramitar y contestar, según corresponda, los reclamos y sugerencias realizados por los Usuarios, en un plazo no superior a 8 días.

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

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

3.2.10. OBLIGACIÓN DE RESTITUCIÓN DE LA CIRCULACIÓN VIAL

El Concesionario está obligado a mantener el tránsito seguro donde se efectúen obras de conservación, según las Bases de Licitación, tomando las precauciones para proteger los trabajos así como la seguridad en el tránsito.

En caso que se deba suspender el tránsito por emergencias en el camino, deberá tomar las precauciones y medidas tendientes a rehabilitarlo en el menor tiempo posible. Además, deberá dar aviso al usuario ocupando paneles de señalización variable, semaforización y todos los medios de que disponga.

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

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

3.2.11. OBLIGACIÓN DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN

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

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

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

3.2.12. OBLIGACIÓN DE CUMPLIR CON LAS NORMAS DE DERECHO LABORAL

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

3.2.13. OBLIGACIÓN DE MANTENIMIENTO Y PROTECCIÓN DE LAS ÁREAS VERDES

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

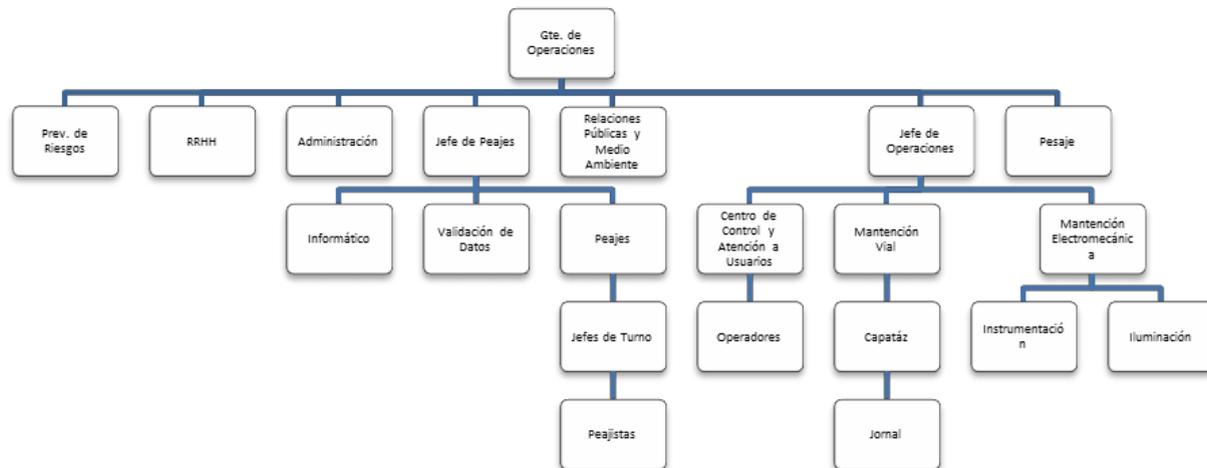
El mantenimiento y protección de las áreas verdes se ejecutará de acuerdo al Programa de Conservación, el cual considera los requerimientos asociados al cumplimiento de los estándares y condiciones establecidas en el contrato de concesión.

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

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

3.2.14. ORGANIZACION DEL CONCESIONARIO

El Concesionario, dispondrá de una estructura organizacional que permita dar respuesta eficiente y oportuna a todos los requerimientos de los Usuarios y de la Explotación, permitiendo cumplir con las Bases de licitación. La Organización del Concesionario, estará conformada de la siguiente forma:



- Supervisores de Cuadrilla: Serán los responsables de la verificación de la correcta ejecución del programa diario de conservación y de informar de cualquier hallazgo de situaciones sub estándar de conservación al Centro de Control.
- Vigilante Vial: Es el responsable de alimentar de información al Centro de Control Operacional de todos aquellos incidencias que afecten los niveles de serviciabilidad de la Carretera. Además de entregar servicios de Asistencia en ruta a los usuarios.
- Centro de Control Operacional: Es el responsable de registrar y distribuir conforme los parámetros establecidos toda la información relevante sobre la Operación de la carretera a fin de mantener los niveles de servicios adecuados a nuestros usuarios.
- Jefe Mantenión: Es el responsable de generar el programa de semanal de conservación y de velar por el fiel cumplimiento de las actividades del Programa Anual de conservación

- Jefe de Operaciones y Conservación: Es el responsable del desarrollo y de velar por el fiel cumplimiento del programa anual de conservación. Además de ser parte del Comité de Aseguramiento de la Calidad.
- Gerente de Operaciones: Es el responsable de velar por el cumplimiento de los estándares de calidad comprometidos en la Política de Calidad y además es miembro activo de Comité de Aseguramiento de Calidad.

3.3. DE LAS PLAZAS DE PEAJE

3.3.1. INFORMACIÓN DE EXISTENCIA DE PLAZA DE PEAJE

El Concesionario, con la debida antelación, deberá informar al usuario de la existencia de cada plaza de peaje, indicando la distancia a la que se encuentra, mediante anuncios.

Además se debe estar previamente señalizadas las tarifas de acuerdo a lo establecido en el Manual de Carreteras, Volumen 6, y deberá tener un aviso que indique que “todo vehículo paga peaje”.

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

3.3.2. INFORMACIÓN DE PISTAS DE COBRO HABILITADAS

Cada pista de cobro indicará el tipo de sistema de cobro de que dispone y los tipos de vehículos que puede atender.

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

3.3.3. INFORMACIÓN DE LAS TARIFAS

La tarifa o peaje que debe pagar cada vehículo será informada a los usuarios a la entrada de la concesión y de cada plaza de peaje, mediante avisos, ubicados adecuadamente para estos fines.

Igualmente, se informará la tarifa específica que debe pagar el vehículo en la propia pista de cobro, mediante avisos dinámicos

3.3.4. SISTEMAS DE COBRO

El sistema de cobro de que dispondrá esta Concesión, previa aprobación del MOP, tanto en equipos como en procedimiento, corresponde al cobro tipo manual en efectivo.

3.3.5. HORARIO DE ATENCIÓN PLAZA DE PEAJE

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

3.3.6. CALIDAD DE SERVICIO EN PLAZA DE PEAJE

Con el fin de asegurar una calidad de servicio adecuada en la plaza de peaje, esta Concesión contará con el personal necesario para el cobro de peaje en las pistas de atención manual, con el fin de asegurar la fluidez del tránsito y evitar demoras a los usuarios.

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

3.3.7. CALIDAD DE SERVICIO EN PLAZA DE PEAJE

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

En caso de que el usuario no cuente con moneda nacional para pagar la tarifa correspondiente, el Concesionario podrá aceptar solo el pago diferido, considerado como medio de pago de excepción. Por ello, dicha operación no se podrá realizar en las pistas de cobro, sino en la oficina que el Centro de Atención al Usuario dispondrá en la plaza de peaje.

En el punto 3.3.10, se detalla en qué consiste el pago diferido

3.3.8. COMPROBANTE DE PAGO

El Concesionario entregará al usuario un comprobante de pago de la tarifa, el que indicará hora y fecha, tipo de vehículo, número de pista de cobro y tarifa pagada.

3.3.9. VEHÍCULOS QUE PAGAN PEAJE

Todos los vehículos que crucen la plaza de peaje deberán pagar la tarifa correspondiente, incluyendo ambulancias, vehículos policiales y militares, vehículos de bomberos, vehículos del concesionario, vehículos de contratista del concesionario, vehículos del MOP, comitivas, etc.

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

3.3.10. PAGO DIFERIDO DE LA TARIFA

Todo vehículo que no disponga de dinero para cruzar la plaza de peaje, podrá solicitar el pago diferido del mismo, el que será un medio de pago de excepción, para lo cual deberá realizar el siguiente procedimiento:

- Solicitar en la oficina del Centro de Atención al Usuario ubicada en la plaza de peaje el formulario de pago diferido, el cual deberá ser firmado por el usuario.
- El usuario deberá identificar ante el personal del Concesionario, mediante su documento de identidad o licencia de conductor.
- El usuario recibirá su comprobante de pago, pudiendo de esta manera cruzar la plaza de peaje.
- El formulario tipo de reconocimiento de deuda deberá indicar la plaza de peaje de que se trata, la fecha y hora, el tipo de vehículo, el valor del peaje a pagar, el nombre y documento de identidad del usuario y la placa patente del vehículo.
- Los vehículos que han pagado el peaje en forma diferida deberán cancelar la deuda en un período no superior a los 20 días, para lo cual se deberán dirigir al Centro de Atención al Usuario o utilizar alguna otra modalidad de pago implementada por el Concesionario y aprobada por el MOP. Esta modalidad de pago, de existir, debe ser informada al usuario por parte del personal del Concesionario.

El usuario que no cancele su deuda en el plazo antes señalado será considerado infractor del pago de peaje y el concesionario podrá requerir judicialmente el pago del valor adeudado más las multas e indemnizaciones que establece la legislación vigente.

3.3.11. INFRACTORES AL PAGO DE LA TARIFA

Con la finalidad de capturar información de los vehículos que infrinjan la obligación de pago de la tarifa, el Concesionario podrá utilizar equipos fotográficos y videos, que cumplan con la legislación vigente y que hayan sido previamente aprobados por el MOP.

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

3.3.12. SISTEMA DE CONTROL Y VERIFICACIÓN

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

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

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

Dichas anomalías no deberán afectar la normal operación de la plaza de peaje y el adecuado servicio al usuario.

El software instalado permitirá emitir para cada pista de cobro una planilla horaria con el número de vehículo pasantes por categoría, según la clasificación realizada por el cobrador, indicando las discrepancias detectadas con el sistema de clasificación automática de vehículos.

Cada plaza de peaje contará con una unidad de suministro de energía (UPS) para alimentar los circuitos de los computadores y un generador de energía eléctrica para alimentar los otros servicios, el que se activará automáticamente cuando se produzcan cortes de suministro.

3.3.13. MANUAL DE OPERACIÓN DE PLAZAS PEAJE

La Concesión dispondrá de un Manual de Operación de Plaza de Peaje denominado "Plan de Atención en Plazas de Peaje", incorporado en el Plan de Gestión de Tráfico Anexo N°3, que se ajusta a lo indicado en el numeral 1.13.10 de las Bases de Licitación de esta Concesión. Que estará a disposición de los usuarios en el lugar que indique el Centro de Atención al Usuario, el cual complementa lo estipulado en el presente Reglamento de Servicio de la Obra.

Dicho manual contendrá 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
- Instructivo de Seguridad y Emergencias

3.4. DEL LAS PLAZAS DE PESAJE

3.4.1. INFORMACIÓN DE EXISTENCIA DE PLAZA DE PESAJE

El Concesionario, con la debida antelación deberá informar al usuario de la existencia de cada plaza de pesaje, indicando la distancia a la que se encuentra, mediante anuncios.

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

3.4.2. CONTROL DE PESOS

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

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

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

3.4.3. INFRACCIONES A LA NORMATIVA DE PESO

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

- Todo vehículo que supere lo establecido en el Decreto MOP N° 158/80 y sus modificaciones posteriores más la tolerancia, será denunciado por Carabineros o los Inspectores designados por la DV al Juzgado de Policía Local que corresponda.
- En las plazas de pesaje móviles se contará con Carabineros para denunciar las infracciones pertinentes
- La información sobre vehículos infraccionados, debe ser traspasada al MOP, a través de la Inspección Fiscal de Explotación.

3.4.4. INDEMINIZACION POR SOBREPESO

El Concesionario no tendrá derecho a percibir pagos o indemnizaciones de ningún tipo por parte del usuario infractor o del Estado, con motivo de la detección de sobrepeso no autorizado en los vehículos de carga.

3.4.5. NORMATIVA RESPECTO A LOS LIMITES MAXIMOS POR EJE

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

- Los Limites de dimensiones se rigen por la Resolución N°1 de 3 de Enero de 1995 del
- Ministerio de Transporte y Telecomunicación y sus posteriores modificaciones.
- Los límites de peso máximo para ejes individuales, conjuntos de ejes y peso bruto total que deben cumplir los vehículos de carga de pasajeros se encuentran establecido en el Decreto de Obras Públicas N° 158 de 1980 y sus modificaciones posteriores.
- Para efectos de controles de peso se aplicarán las tolerancias que se establecen en la Resolución DV N° 519 de 30 de julio de 1996, y posteriores.

- Los vehículos que transportan maquinarias u objetos indivisibles, excediendo las normas de peso máximo, se regularán de acuerdo a lo establecido en el Decreto MOP N° 19 de 1984 y sus modificaciones posteriores.
- La contravención de las normas de peso máximo será sancionada conforme a la normativa del MOP.

3.4.6. PESAJE POR MEDIO DE EQUIPOS PORTATILES

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

3.4.7. 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. En dicho caso los montos recaudados por Vialidad serán pagados a la Sociedad Concesionaria en función de los kilómetros recorridos por los vehículos en el tramo concesionado, en la forma y plazo establecido en las Bases de Licitación numeral 1.8.12 Pesos máximos y dimensiones de los vehículos, y normas que lo regulan.

3.4.8. ESTIBA O TRASPASO DEL EXCESO DE CARGA

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

3.4.9. CUSTODIA DEL EXCESO DE CARGA

El apilamiento y la vigilancia del exceso de la carga aligerada, serán de exclusiva responsabilidad del dueño de la carga.

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

El Concesionario no podrá recibir pagos por la permanencia de la carga en el Patio de Estiba antes mencionado.

3.4.10. MANUAL DE OPERACIÓN PLAZAS DE PESAJE

El Concesionario contará de un Manual de Operación de Plazas de Pesaje, que estará a disposición de los usuarios en el lugar que indique el Centro de Atención al Usuario, el cual complementa lo estipulado en el presente Reglamento de Servicio de la Obra.

Dicho Manual contiene lo siguiente:

- 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
- Instructivo de Seguridad y Emergencias.

3.5. DEL TRÁNSITO

3.5.1. INTERRUPCIÓN TOTAL O PARCIAL DEL TRÁNSITO

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

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

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

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

El Concesionario procederá al restablecimiento del tránsito en condiciones de normalidad en forma inmediata a la superación de las causas que originaron la restricción a la circulación. La interrupción total o parcial, no implica la interrupción del cobro de las tarifas.

3.5.2. MANTENIMIENTO DEL TRÁNSITO DURANTE EJECUCIÓN DE OBRAS

El Concesionario mantendrá el tránsito en aquellos tramos de la ruta donde se efectúen obras de construcción o conservación, tomando las precauciones para proteger los trabajos así como la seguridad en el tránsito, según lo indicado en las Bases de Licitación. A objeto de mantener el tránsito en condiciones de seguridad, el Concesionario podrá establecer desvíos camineros o las necesarias restricciones a la circulación, previa aprobación del Inspector Fiscal, mientras duren los trabajos.

3.6. DE LA SEGURIDAD PÚBLICA Y EMERGENCIAS

3.6.1. AUTORIDAD COMPETENTE

La seguridad pública en el área de concesión, el control del cumplimiento de las normas del tránsito y la protección de los bienes públicos entregados en concesión y la gestión ante emergencias, serán ejercidas

por Carabineros y en las demás materias propias de su competencia, quienes son la autoridad pública competente para ello.

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

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

3.6.2. COMUNICACIÓN PERMANENTE CON SERVICIOS PÚBLICOS

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

3.6.3. PROCEDIMIENTO ANTE ACCIDENTES

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

El Concesionario cuenta con procedimientos claros y específicos para actuar en cada tipo de accidentes, que se pueden encontrar en el Plan de Contingencia en la Ruta de la Concesionaria. Estos garantizarán una respuesta en el tiempo mínimo; asegurando primeros auxilios, asistencia mecánica y la coordinación y concurrencia de Carabineros, SAMU y de Bomberos, así como también la información y coordinación con la Inspección Fiscal. Se deberá asegurar que las Compañías de Seguros involucradas, prensa en forma oficial, han sido avisadas en forma oportuna. La Inspección Fiscal será informada de los accidentes mediante informes definidos en las Bases de Licitación. En el caso de cortes de puentes o viaductos, se describe las medidas a considerar el Plan de Contingencia en la Ruta.

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

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

3. **Atención de Primeros Auxilio Inmediata.** La concesionaria prestará los primeros auxilios y efectuará el posible traslado, en vehículos habilitados para ello, de las personas accidentadas hasta el centro Sistema asistencial más próximo, dando aviso a éste para la recepción de los accidentados. Todo lo manifestado se realizará bajo la coordinación del Centro Regulador del Samu quién dará las instrucciones a seguir.

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

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

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

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

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

La prestación del servicio de primeros auxilios a los accidentados en la ruta corresponde a lo establecido en la legislación pertinente. La ambulancia, vehículos de rescate y grúas permanecerán en todo momentos operativos y en condiciones de ser ocupados. El personal de estos servicios del Concesionario deberá tener en todo momento una conducta cortés, buena presentación personal, y demostrar eficiencia en Sistema el ejercicio de sus labores. El Concesionario, a través de la orden impartida por el Centro de Control de Trafico instruirá al operador que corresponda dirigirse al lugar requerido por incidente y/o emergencia.

3.6.4. DOCUMENTOS QUE COMPLEMENTAN EL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

El Concesionario dispone de los planes establecidos en el contrato de Concesión y que forman parte de este Reglamento que son: Plan de prevención de Riesgos Etapa de explotación, Plan de Conservación de las Obras, Plan de Control de Accidentes o Plan de Contingencias etapa de explotación, Plan de Prevención de Riesgos Ambientales, Plan de Atención en Plazas de Peaje, Programa de Información de Usuarios en la Etapa de Explotación y Plan de Gestión de Tráfico. Dichos documentos complementan lo estipulado en el presente Reglamento de Servicio.

El concesionario actuará con la menor demora posible ante emergencias, no más allá de 60 minutos, ya sea, producto de caso fortuito o fuerza mayor, incidentes y/o emergencias o cualquiera otra situación que no admita espera.

Ante situaciones de carácter excepcional, tales como accidente de gran envergadura, incidentes con sustancias y cargas peligrosas, operará el Plan de Control de Accidentes o Contingencias, el que incorpora un plan específico para abordar dichas emergencias. En caso de que los recursos solicitados en las Bases de Licitación sean superados en cantidad y capacidad, se actuará en coordinación con las entidades públicas y la propia Inspección Fiscal de Explotación.

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

3.6.5. PLAN DE CONTINGENCIA DURANTE LA ETAPA DE EXPLOTACIÓN

El Concesionario contará de un Manual de Procedimiento de Emergencia denominado “Plan de Contingencia durante la Etapa de Explotación”, el cual se ajustará a lo indicado en el numeral 2.6.1 de las Bases de Licitación de esta Concesión, que estará a disposición de los usuarios en el lugar que indique el Centro de Atención al Usuario, el cual complementa lo estipulado en el presente Reglamento de Servicio de la Obra.

3.7. DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD VIAL

3.7.1. ANIMALES SUELTOS

En caso que se encuentren animales sueltos el Concesionario procederá a trasladar a los corrales municipales, a los animales sueltos que se encuentran dentro de la faja fiscal, pudiendo realizar las demandas que procedan a los dueños de dichos animales. Según establece el artículo 165 de la Ley de Tránsito, en el que se prohíbe dejar animales sueltos o amarrados en forma que pudieren obstaculizar el tránsito. El cruce de animales de uno a otro lado de la vía, sólo podrá hacerse en lugares autorizados y previamente señalizados.

3.7.2. PROHIBICIÓN DE ACTIVIDADES AJENAS AL OBJETO DE LA OBRA

No se podrán realizar actividades ajenas a la obra, que no cuenten con la expresa autorización de las entidades respectivas conforme a la legislación vigente, y la coordinación de Carabineros de Chile, MOP y Sociedad Concesionaria.

3.7.3. TRANSPORTE DE SUSTANCIAS PELIGROSAS

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

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

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

A la fecha los permisos son extendidos y autorizados por:

- Superintendencia de Electricidad y Combustibles, en el caso de combustibles.

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

En caso de accidentes que involucren vehículos con cargas peligrosas, se actuará conforme a lo detallado en el Plan de Contingencia Etapa de Explotación.

3.7.4. SEÑALES

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

En los casos en que se deba ejecutar labores de mantención, conservación o reparación que interfieran en alguna forma a las calzadas y bermas de la ruta el Concesionario, colocará y mantendrá señalización completa y adecuada, tanto diurna como nocturna, que advierta a los Usuarios en forma oportuna, clara y precisa de la situación producida y de las precauciones a tomar, como se indica en el “Manual de Señalización”.

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

El Concesionario deberá tomar las medidas destinadas a controlar y a orientar el tránsito, así como proteger los usuarios de la vía, mediante el mantenimiento de la señalización de la obra. La metodología de trabajo, la frecuencia y los rendimientos son los indicados en el Plan de Conservación de las Obras.

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

- Se debe mantener las condiciones de refracción de luz, color y diseño según proyecto de ingeniería de señalización, demarcación y seguridad vial, aprobado.
- Las señales se deben mantener en su posición original, limpia y legible en todo momento.
- No se aceptarán vegetación que moleste a los usuarios en la visibilidad de las señales.
- No se permitirá señales con proceso de oxidación que afecten las características estructurales de las mismas.
- No se aceptarán señales que cuyo nivel de servicio haya sido modificado producto de maltrato intencional, desgaste por fricción o impacto producto de choques.

3.7.5. DESPEJE Y LIMPIEZA DEL ÁREA DE TRABAJO

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

3.8. ATENCIÓN AL USUARIO

3.8.1. CENTRO DE ATENCIÓN

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

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

- Call Center : Con atención las 24 horas todos los días del año.
- Página Web : Con atención las 24 horas todos los días del año.
- Oficina comercial, horario de oficina.

Además se contará con un back office en las dependencias del concesionario, de tal forma de resolver aquellos casos de mayor complejidad que no puedan dar resultado en primera línea. Así mismo, este Centro dispondrá de canales de comunicación permanentes con las oficinas secundarias, Carabineros, Bomberos, Asistencia Pública y otros servicios que sean relevantes. El Centro de Atención al Usuario contará con un número telefónico permanente para la recepción de las solicitudes de asistencia.

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

El Concesionario actuará sin demora ante las emergencias, ya sea, producto de caso fortuito o fuerza mayor, accidentes, incendios o cualquier otra situación que no admita espera. Adoptará las medidas necesarias para cuidar la seguridad de los usuarios y sus bienes, conforme a lo estipulado en el Contrato de Concesión.

3.9. DE LA INFORMACION AL MOP

3.9.1. UNIDAD DE CONTROL DEL MOP

El Concesionario deberá poner a disposición permanente del Inspector Fiscal una oficina en la obra concesionada, habilitada con todos los elementos estipulados dentro de las Bases de Licitación. Sólo tendrán derecho a acceso a dicha oficina las personas que cuenten con la autorización del Inspector Fiscal.

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

3.9.2. INFORMES

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

Los informes serán debidamente entregados a la Inspección Fiscal del MOP, respaldados en medios óptico o digital, según lo estipulado en el contrato de concesión. Además, el Concesionario entregará los informes que le sean solicitados por el Inspector Fiscal en uso de sus atribuciones y todos aquellos que exijan expresamente las Bases de Licitación.

3.9.3. INFORMES MENSUALES DE INGRESO Y RECAUDACIÓN

Todos los informes mensuales deberán ser entregados al MOP en los primeros diez días del mes siguiente informado. El concesionario deberá entregar mensualmente al Inspector Fiscal toda la información necesaria para los efectos de auditoría de ingresos que provea el sistema de atención a clientes señalados en las Bases de Licitación, en términos generales de acuerdo a lo señalado en los párrafos siguientes:

Información de los ingresos devengados de la Sociedad Concesionarios por concepto de tarifa desglosada por punto de cobro, sentido y tipo de vehículo. Dichos ingresos se obtendrán de multiplicar los flujos vehiculares que hayan circulado a través de todos los puntos de cobro instalados en la vía, por los peajes vigentes que se están cobrando en cada uno de ellos.

Los ingresos, debidamente desglosados, deberán convertirse al valor de la UF del día en que efectivamente fueron percibidos por la Sociedad Concesionaria.

Información de los ingresos potenciales de la Sociedad Concesionaria por concepto de tarifa desglosados por punto de cobro, sentido y tipos de vehículo.

Dichos ingresos se obtendrán al multiplicar los flujos vehiculares que hayan circulado a través de todos los puntos de cobro instalados en la vía, por los peajes máximos autorizados que se estén cobrando en cada uno de ellos.

3.9.4. INFORMACIÓN RELATIVA AL FLUJO VEHICULAR, VELOCIDAD, Y ACCIDENTES.

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

3.9.5. OTROS INFORMES

- a) Estados financieros trimestrales, semestrales y anuales de la Sociedad Concesionaria, presentados en el formato exigido por la Superintendencia de Valores y Seguros. En las notas de dichos estados se deberán individualizar los ingresos de explotación desglosados en ingresos por cobro de tarifas, Servicios Complementarios, u otros cobros autorizados por el MOP, como asimismo el desglose de los costos de operación y mantención de la obra señalando los costos asociados a la conservación rutinaria, costos de conservación de obras anexas, costos de reparación de obras mayores, costos de conservación diferidas, otros costos y explicitarse el tipo de deudas (moneda, plazo, interés, tasa de amortización, etc.). Los estados financieros anuales se presentarán debidamente auditados. Este informe deberá ser entregado dentro del plazo de 5 días contados desde la fecha de entrega de los mismos a la Superintendencia respectiva.
- b) Informar la Organización y personal superior de la sociedad y cada vez que se produzca un cambio. Este informe deberá ser entregado dentro de los quince días de producido el cambio.
- c) Informes trimestrales durante el primer, segundo y tercer año de operación, a ser entregados dentro de los primeros 15 días de cada trimestre, según se indica en las Bases de Licitación; y anuales desde el cuarto año hasta el término de la concesión del Seguimiento de Desarrollo Sustentable durante la etapa de explotación, considerando la normativa ambiental vigente y normativa de regulación territorial, las medidas de mitigación, restauración, compensación, plan de prevención de riesgos, control de accidentes, plan de seguimiento ambiental y demás exigencias definidas en las Declaraciones de Impacto Ambiental, sus Adendas que forman parte de las Bases de Licitación y en las Resoluciones de Calificación Ambiental del proyecto y/o sus actividades, según corresponda, y en el artículo de las Bases de Licitación.

- d) Información mensual de sugerencias y reclamos presentados por los usuarios durante la etapa de explotación en los mecanismos de atención que componen el Sistema de Sugerencias y Reclamos indicados en el artículo de las Bases de Licitación, identificando al usuario, el reclamo y/o sugerencia que haya formulado, la fecha de formulación, la respuesta dada por el Concesionario, fecha de ésta y las medidas adoptadas si fuera el caso. Este informe deberá ser entregado dentro de los 15 primeros días de cada mes.
- e) La información sobre estadísticas, mediciones y controles a que se refieren los artículos de las Bases de Licitación. Esta información deberá ser entregada mensualmente por el Concesionario, dentro de los 8 primeros días del mes siguiente al período informado.
- f) Información de los flujos diarios en todas las plazas de peaje y de las tarifas horarias vigentes en cada una de ellas, así como de todos los ingresos devengados por la Sociedad Concesionaria desglosados, sean estos ingresos por tarifa, por servicios especiales, complementarios, por concepto de ingresos mínimos garantizados, por eventuales autorizaciones y por cobros por sobre los costos de construcción de accesos y conexiones a la obra en concesión solicitados por terceros. Además deberá entregar información de los ingresos potenciales por concepto de tarifas desglosados. Estos ingresos se obtendrán al multiplicar los flujos vehiculares que hayan circulado a través de todos los puntos de cobro instalados en la vía por los peajes máximos autorizados que se estén cobrando en cada uno de ellos. Esta información deberá ser entregada mensualmente por el Concesionario, dentro de los 8 primeros días de cada mes. Cada ingreso debidamente desglosado, deberá convertirse al valor de la UF del día en que efectivamente se percibió.
- g) Información acerca de los accidentes de tránsito ocurridos en la vía concesionada. Esta información deberá ser entregada por el Concesionario dentro de los 8 primeros días del mes siguiente al informado, de acuerdo a lo indicado en el artículo de las Bases de Licitación.
- h) Información acerca del registro de todos los bienes y derechos afectos a la concesión, de acuerdo a lo señalado en el artículo 46º, número 2º, del Reglamento de la Ley de Concesión. Dicho registro debe ser georreferenciado y deberá actualizarse cada 1 año, pudiendo el Inspector Fiscal solicitar su actualización en un plazo menor, en caso que lo estime conveniente.
- i) Valor del “VPI_m”, actualizado según se describe en el artículo de las Bases de Licitación. Esta información deberá ser entregada por la Sociedad Concesionaria dentro de los 8 primeros días de cada mes.
- j) Informe de Seguimiento del estado de los estándares explícitos mínimos de conservación de las obras y operación de la concesión, de acuerdo a lo señalado en el artículo de las Bases de Licitación. Esta información deberá ser entregada por la Sociedad Concesionaria dentro de los primeros 15 días de cada semestre.
- k) Información mensual de consultas presentadas por los usuarios en los distintos mecanismos de atención indicados en el artículo de las Bases de Licitación, identificando al usuario y la consulta que haya formulado, el mecanismo utilizado, fecha de la consulta, la respuesta dada por el Concesionario, fecha de ésta y las medidas adoptadas si fuera el caso. Este informe deberá ser entregado dentro de los 15 primeros días de cada mes.
- l) Cualquier otra información, que el Inspector Fiscal requiera por escrito al Concesionario, para fiscalizar el adecuado cumplimiento del Contrato durante el período de explotación.

3.9.6. ACCESIBILIDAD A INFORMACIÓN DISPONIBLE

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

3.9.7. PROGRAMA DE TRABAJO ANUAL

El Concesionario, entregará al Inspector Fiscal un Plan de Trabajo Anual con desglose de actividades mensuales, el cual deberá contemplar todas las actividades que corresponda realizar de acuerdo a lo

estipulado en el Contrato de Concesión y en el programa anual de conservación. Cualquier modificación a este plan se comunicará por escrito al Inspector Fiscal con la debida anticipación.

3.9.8. ACCESO A MATERIAL DE ENSAYOS Y CALIDAD

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

3.10. RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO Y SEGUROS

3.10.1. RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO

El Concesionario asumirá plena responsabilidad por el cuidado de la obra durante todo el período de la concesión, a fin de mantener las condiciones de la obra y el nivel de servicio exigido en el contrato, reparando con diligencia y a la brevedad los daños que pudieran producirse por cualquier causa. El Concesionario, de acuerdo a la legislación vigente, es civilmente responsable frente al Estado, a los usuarios y a terceros, por los daños o perjuicios ocasionados a éstos, por incumplimiento de las condiciones del contrato de concesión.

3.10.2. SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS A TERCEROS

El Concesionario cuenta seguros por daños a terceros, los que se harán efectivos una vez verificado el siniestro, de conformidad a lo estipulado en el Contrato de Concesión y en la póliza de seguro respectiva. El Concesionario deberá mantener vigentes los seguros de responsabilidad civil por daños a terceros que estipula el Contrato de Concesión. Después de sufrir un accidente, el usuario deberá concurrir a las Centro de Atención al Usuario, para definir los pasos a seguir.

3.10.3. SEGUROS POR DAÑOS POR CAUSA DE CATÁSTROFES

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

3.10.4. RESPONSABILIDAD DE PRESERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

El Concesionario, adoptará todas las medidas necesarias para preservar el medio ambiente en el área de concesión y en las áreas de servicio, de acuerdo al Contrato de Concesión. El Concesionario pondrá en conocimiento inmediato de la autoridad pública competente, de toda acción que dañe significativamente el medio ambiente y que sea contraria a las normas ambientales vigentes. El Concesionario, conforme con el contrato de concesión, mantendrá el área de concesión libre de escombros, basuras y desperdicios de cualquier naturaleza, comprometiéndose a no depositar residuos en el área de concesión, salvo en forma provisoria en los lugares autorizados por el Inspector Fiscal.

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

3.11. ESTÁNDARES DE SERVICIO Y SU MANTENIMIENTO

3.11.1. ESTÁNDARES DE SERVICIO

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

- Velocidad de diseño.
- Velocidad permitida.
- Carpeta de rodado.
- Bermas.
- Señalización,
- Iluminación.
- Cercos
- Paisajismo.
- Limpieza.
- Obras de aguas lluvias y saneamiento.
- Estabilidad de Taludes de Terraplén y Corte.
- Demarcación
- Defensas camineras.
- Mantenimiento de estructuras Viales,
- Obras de saneamiento.
- Mantenimiento de instalaciones, equipos y elementos.
- Mantenimiento de barreras acústicas.
- Control de emanaciones contaminantes.

3.11.2. MANTENCIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE SERVICIO

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

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

Todo lo anterior deberá respetar el Plan de Conservación de la obra Concesionada y los requisitos mínimos exigidos en el contrato de concesión y las Bases de Licitación, artículo 2.4.2

3.12. REGLAMENTO INTERNO DE ORDEN, HIGIENE Y SEGURIDAD

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

- Establecer las actividades del personal de operación y mantención del Concesionario en lo relativo a higiene y seguridad.
- Señalar la correcta utilización de los instrumentos de protección laborales.
- Establecer los procedimientos para investigar las causas de los accidentes y enfermedades del trabajo.
- De igual forma, dicho Reglamento deberá contemplar sanciones a los trabajadores que no lo respeten en cualquiera de sus partes (Artículo 101° del Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad).

- Deberá contemplar también, según corresponda, la existencia de que el personal que labore en la Concesión haya efectuado cursos de primeros auxilios, riesgos eléctricos, accidentes químicos, control de incendios, manejo a la defensiva, etc.

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

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

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

4. DEL ESTADO

4.1. DE LA INSPECCION FISCAL DE LA EXPLOTACIÓN

4.1.1. INSPECTOR FISCAL

Esta obra por concesión es fiscalizada por un Inspector Fiscal de Explotación, nominado por el MOP, quien estará encargado de vigilar el cumplimiento por parte de Concesionario de sus obligaciones y demás condiciones estipuladas en el contrato de concesión. Las atribuciones y deberes del Inspector Fiscal en esta etapa, están indicadas en los documentos del Contrato de Concesión. La Inspección Fiscal de la Explotación se inicia con la autorización de puesta en servicio provisoria de la obra y durará hasta el término del contrato. En este caso concreto, el Inspector Fiscal de Explotación es el que se indicará en Anexo N° 3 del presente Reglamento de Servicio y cualquier modificación de este será notificada a la Sociedad Concesionaria por escrito con la antelación necesaria.

4.1.2. 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, siendo esto avisado a la Sociedad Concesionaria por escrito con la antelación necesaria.

En la oficina del Inspector Fiscal, que se ubicará en las instalaciones de la concesionaria, existirá un Libro de Explotación, en el cual se individualizará la obra, el Concesionario y el Inspector Fiscal. Dicho Libro de Explotación, se abrirá el día de puesta en servicio provisoria de la obra. En él se indicarán los hechos más importantes que vayan ocurriendo durante el curso de la explotación de la obra, especialmente, las observaciones que merezcan la conservación, las sanciones y multas que se apliquen, el cobro de tarifas y en general el cumplimiento de las obligaciones contraídas por el concesionario.

4.2. CONTROL DEL CONTRATO

4.2.1. OBLIGACIONES DEL INSPECTOR FISCAL

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

- a) Fiscalizar el Contrato de Concesión por parte del MOP durante la etapa de explotación;
- b) Entregar a la DGOP los reportes que esta Dirección solicite relativos a la gestión de la Concesión;
- c) Realizar los análisis pertinentes de los antecedentes que debe entregar el Concesionario;
- d) Fiscalizar, en la etapa de explotación, el cumplimiento del Programa de Información a los Usuarios ofrecido por el Concesionario de acuerdo a lo indicado en el artículo de las presentes Bases de Licitación;
- e) Fiscalizar el cumplimiento de las normas técnicas sobre la conservación de las obras;
- f) Fiscalizar el cumplimiento de la operación de los servicios básicos especiales;
- g) Fiscalizar el cumplimiento del plan de trabajo anual aprobado por el Inspector Fiscal;
- h) Fiscalizar el cumplimiento de las normas técnicas sobre la operación de las obras;
- i) Fiscalizar, durante la etapa de explotación, el permanente cumplimiento de las normas y exigencias ambientales y territoriales establecidas en las presentes Bases de Licitación, en las Declaraciones de Impacto Ambiental, sus Adendas y en las Resoluciones de Calificación Ambiental de la COREMA III y IV Región, que califican ambientalmente el Proyecto y/o sus actividades, según corresponda. Adicionalmente, deberá aprobar o rechazar a los Planes de Manejo Ambiental y sus modificaciones que proponga y desarrolle el Concesionario, conforme al Manual de Planes de Manejo Ambiental para Obras Concesionadas elaborado por la Coordinación General de Concesiones, indicado en el artículo de las presentes Bases de Licitación. Asimismo, deberá fiscalizar el cumplimiento de las medidas señaladas en el Manual de Manejo de Áreas de Verdes para Obras Concesionadas, en su versión vigente.
- j) Fiscalizar el cumplimiento del Reglamento de Servicio de la Obra;
- k) Fiscalizar el correcto cobro de las tarifas y el cumplimiento del régimen tarifario;
- l) Dictar órdenes e instrucciones para el cumplimiento del contrato de concesión;
- m) Verificar y exigir el cumplimiento de las condiciones económicas de la Licitación;
- n) Proponer la aplicación de multas;
- o) Calcular e informar mensualmente a la Sociedad Concesionaria, por medio de anotación en el libro de obra correspondiente, el monto "VPI_m" actualizado, según se describe en el artículo de las presentes Bases de Licitación;
- p) Verificar y exigir el cumplimiento en la entrega de la información de los estados financieros de la Sociedad Concesionaria;
- q) Fiscalizar y velar por el cumplimiento de los aspectos jurídicos, contables, administrativos y, en general, de cualesquiera otros que emanen de los documentos del contrato;
- r) Todas las que corresponden al Inspector Fiscal de la Construcción relacionadas con la ingeniería de los proyectos, la entrega de terrenos y la construcción cuando se realicen obras durante la fase de explotación;
- s) Aprobar o rechazar según corresponda, los cronogramas, proyectos, planes, programas y otros documentos y sus modificaciones, que sean presentados por la Sociedad Concesionaria para los que las Bases de Licitación requieran su aprobación. No obstante la aprobación de algún proyecto o documento, la Sociedad Concesionaria seguirá siendo la responsable de que las obras cumplan, una vez construidas, los estándares establecidos en las Bases Técnicas respectivas;
- t) Aprobar, rechazar y sugerir modificaciones al registro de todos los bienes y derechos afectos a la concesión, de acuerdo a lo señalado en el artículo 46º, número 2º, del Reglamento de la Ley de Concesiones. Dicho registro deberá actualizarse cada 1 año, pudiendo el Inspector Fiscal solicitar su actualización en un plazo menor, en caso que lo estime conveniente;
- u) Enviar mensualmente un informe al DGOP en que dé cuenta de la labor realizada, el estado, grado de avance y los problemas presentados en la concesión;
- v) Realizar los controles establecidos en el inciso final del artículo de las presentes Bases de Licitación;
- w) Llevar el Libro de Explotación de la Obra desde que sea designado; y
- x) Cualesquiera otras establecidas por las Bases de Licitación.

4.2.2. CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE CONSERVACIÓN DE LA OBRA

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

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

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

La Inspección Fiscal aprobará el Programa de Conservación de la Obra, el cual deberá contener a lo menos lo siguiente:

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

4.2.3. CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO

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

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

4.2.4. CUMPLIMIENTO DE LA APLICACIÓN DE LAS TARIFAS

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

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

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

4.2.5. CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS LEGALES Y REGLAMENTARIAS APLICABLES AL CONTRATO

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

4.2.6. CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE INFORMACIÓN

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

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

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

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

El MOP podrá usar las instalaciones del Concesionario donde éste realice mediciones y controles de la operación de la concesión, para transmitir información estadística, imágenes o videos, a un centro regional o nacional de gestión de explotación del MOP. De la misma forma el MOP podrá disponer la instalación de equipos propios de control y medición independientes.

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

4.2.7. PROPOSICIÓN DE APLICACIÓN DE MULTAS

En caso de incumplimiento de las obligaciones contraídas por el Concesionario, de acuerdo a los términos del Contrato de Concesión, el Inspector Fiscal propondrá la aplicación de las multas establecidas en el Contrato de Concesión. Los tipos de infracciones y multas, así como el procedimiento de pago serán los establecidos en las Bases de Licitación.

4.2.8. DISPOSICIÓN FINAL

Ninguna de las cláusulas, declaraciones y estipulaciones que se contienen en este instrumento podrá ser interpretada de manera tal que se restrinja, límite o prive a la Sociedad Concesionaria de los derechos de que es titular en virtud del Contrato de Concesión o de la legislación especial y general que le fuere aplicable. El presente documento podrá ser modificado por la Sociedad Concesionaria previa aprobación del Inspector Fiscal de Explotación. Cualquier modificación que fuere introducida a este instrumento comenzará a regir vencido el plazo de 30 días contado desde la fecha de aprobación del MOP, precedentemente señalada.

ANEXO N°1: DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

INFORMACIÓN DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA:

Razón Social: Sociedad Concesionaria Ruta del Algarrobo S.A.

Giro: Construcción y Explotación de Obras Públicas

ANTECEDENTES:

RUT: 76.213.076-9

Domicilio: Av. Isidora Goyenechea 2800, Of.2401, Las Condes, Santiago.

Teléfono: 2-23556834

E-mail:

Objeto: Construcción, ejecución, reparación, conservación, mantención, explotación y operación de la obra pública fiscal denominada “Concesión Ruta 5 Norte Tramo: La Serena- Vallenar” mediante el sistema de concesiones, así como la prestación y explotación de los servicios que convengan en el Contrato de Concesión destinados a desarrollar dicha obra y las demás actividades necesarias para la correcta ejecución del proyecto.

Duración: 35 años (Treinta y Cinco Años). Revisar

Capital: \$30.000.000.000 (Treinta mil millones de pesos)

REPRESENTANTE LEGAL

Nombre: Jorge Maureira Frazier

Profesión: Ingeniero Civil

RUT: 7.319.639-6

Domicilio: Ruta 5 Norte Km 481,100 La Serena.

Teléfono: 51-2-672800

ANEXO N°2: PLANO DE LOCALIZACION GEOGRAFICO DE LA OBRA

ANEXO N°3: DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN

La obra entregada en concesión tiene las siguientes características generales:

Ubicación: Región de Coquimbo - Región de Atacama

Comuna que atraviesa: El tramo se inicia en el sector urbano de La Serena al norte del cruce de Francisco de Aguirre hasta el acceso en Ruta 5 a la localidad de Domeyko.

Plano con su localización geográfica: En anexo N°2

Nombre de la Concesión: Ruta 5 Norte, Tramo La Serena - Vallenar

Descripción de sus principales obras y características físicas:

Kilómetros de camino doble calzada: ciento ochenta y siete kilómetros.

Número de puentes: dos

Número de estructuras a desnivel: veinte.

Número de pasarelas peatonales: dieciocho.

Velocidad máxima permitida, en tramos señalizados (Km/hora): 100 km/hora para ambas rutas

Los servicios, que presta la obra son:

Servicios Básicos:

Circulación por la obra vial

Servicios de Información al Usuario

Asistencia en caso de accidentes (rescate, primeros auxilios y traslados de urgencia): dos áreas de emergencia y equipamiento habilitado según contrato de concesión.

Vigilancia y Asistencia en Ruta: Existe patrulla vial para recorrer la ruta.



ANEXO 4: INFORMACION DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO

Teléfonos: 800 364 990.

<i>Oficina</i>	<i>Kilometraje</i>	<i>Sentido</i>	<i>Ruta</i>
Edificio de Administración	598, 4	Sur - Norte	5