



**REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA
(FASE 1)**

**CONCESIÓN RUTA 5
TRAMO TALCA - CHILLÁN**

**SOCIEDAD CONCESIONARIA RUTA 5 TALCA-CHILLAN S.A.
MAYO 2021**

ÍNDICE

I.	GLOSARIO, OBJETO Y ALCANCES.....	6
I.1.	GLOSARIO.....	6
I.2.	OBJETO DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	9
I.3.	ALCANCES.....	9
II.	MARCO JURÍDICO.....	10
III.	DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO.....	11
III.1.	DERECHOS DEL USUARIO.....	11
III.1.1.	<i>Derecho a recibir los Servicios Básicos:</i>	11
III.1.2.	<i>Derecho a Recibir los Servicios Complementarios</i>	11
III.1.3.	<i>Derecho a Seguridad</i>	11
III.1.4.	<i>Derecho a Calidad de Servicio</i>	13
III.1.5.	<i>Derecho a Información</i>	13
III.1.6.	<i>Derecho a trato cortés</i>	13
III.1.7.	<i>Derecho a respuesta</i>	13
III.1.8.	<i>Derecho a Sugerencias y reclamos</i>	13
III.1.9.	<i>Derecho a la mantención del nivel de servicio</i>	14
III.1.10.	<i>Derecho a la asistencia en Ruta</i>	14
III.1.11.	<i>Derecho a solicitar indemnización</i>	14
III.2.	OBLIGACIONES DEL USUARIO.....	14
III.2.1.	<i>Obligaciones del Pago de Peaje</i>	14
III.2.2.	<i>Obligación de Pago de Servicios Complementarios</i>	15
III.2.3.	<i>Obligación de Respeto a la Normativa Vigente</i>	15
III.2.4.	<i>Obligación de Obedecer Instrucciones</i>	15
III.2.5.	<i>Obligación de Debido Cuidado</i>	15
III.2.6.	<i>Obligación de Conducción Responsable</i>	16
III.2.7.	<i>Obligación de Pago de Daños al Concesionario</i>	16
III.2.8.	<i>Obligación de Pagar los Daños Ocasionados a Terceros</i>	16
III.2.9.	<i>Obligación de Notificar los Daños</i>	16
III.2.10.	<i>Obligación de Ingresar a Plaza de Pesaje</i>	16
IV.	DEBERES Y DERECHOS DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA.....	17
IV.1.	DERECHOS DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA.....	17
IV.1.1.	<i>Derecho a Cobrar Peaje o Tarifa</i>	17
IV.1.2.	<i>Derecho a Cobrar por Servicios Complementarios</i>	17
IV.1.3.	<i>Derecho de Explotación y de Administración de la Obra</i>	17
IV.1.4.	<i>Derecho a Exigir el Acatamiento de su Normativa por Parte de los Usuarios</i>	17
IV.1.5.	<i>Derecho a Exigir a los Usuarios el Pago de los Daños o deterioro causados a la Obra y sus Instalaciones</i>	17
IV.1.6.	<i>Derecho a Cobrar Judicialmente el Pago de la Tarifa o Peaje</i>	17
IV.2.	OBLIGACIONES DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA	17
IV.2.1.	<i>Obligaciones de Prestar el Servicio Básico y Servicios Especiales Obligatorios</i>	17
IV.2.2.	<i>Obligación de Prestar Servicios Complementarios</i>	18
IV.2.3.	<i>Obligación de Velar por la Seguridad de los Usuarios</i>	18

IV.2.4.	<i>Obligación de Mantener los Niveles de Servicio Ofrecidos</i>	18
IV.2.5.	<i>Obligación de Proporcionar Información a los Usuarios</i>	18
IV.2.6.	<i>Obligación de Dar un Trato Deferente al Usuario</i>	18
IV.2.7.	<i>Obligación de Dar Asistencia Caminera al Usuario</i>	19
IV.2.8.	<i>Obligación de Publicitar sus Tarifas</i>	19
IV.2.9.	<i>Obligación de Dar Respuesta a los Reclamos y Sugerencias de los Usuarios</i>	19
IV.2.10.	<i>Obligación de Restitución de la Circulación Vial</i>	19
IV.2.11.	<i>Obligación de Mantenimiento y Conservación</i>	20
IV.2.12.	<i>Daños a Terceros</i>	20
IV.2.13.	<i>Seguros por daños por causa de catástrofes</i>	20
IV.2.14.	<i>Cumplimiento de las Instrucciones de la Inspección Fiscal</i>	20
IV.2.15.	<i>Pagos del Concesionario al Estado</i>	20
IV.2.16.	<i>Obligación de Cumplir con las Normas de Derecho Laboral</i>	20
V.	PLAZAS DE PEAJE.....	21
V.1.	INFORMACIÓN DE LA EXISTENCIA DE PLAZAS DE PEAJE	21
V.2.	LOCALIZACIÓN DE LAS PLAZAS DE PEAJE.....	21
V.3.	INFORMACIÓN DE PISTAS DE COBRO HABILITADAS.....	22
V.4.	INFORMACIÓN DE LA TARIFA.....	22
V.5.	SISTEMAS DE COBRO.....	22
V.6.	HORARIO DE ATENCIÓN DE LAS PLAZAS DE PEAJE	22
V.7.	CALIDAD DE SERVICIO EN PLAZAS DE PEAJE	22
V.8.	MONEDA DE PAGO.....	22
V.9.	COMPROBANTE DE PAGO	23
V.10.	VEHÍCULOS QUE PAGAN PEAJE.....	23
V.10.1.	<i>Pago Diferido de la Tarifa</i>	23
V.10.2.	<i>Infractores al Pago de la Tarifa</i>	24
V.11.	SISTEMAS DE CONTROL Y VERIFICACIÓN.....	24
V.12.	PASO DE COMITIVAS OFICIALES.....	25
V.13.	MANUAL DE OPERACIONES DE PLAZAS DE PEAJE	25
VI.	PLAZAS DE PESAJE.....	25
VI.1.	INFORMACIÓN DE EXISTENCIA DE PLAZA DE PESAJE	25
VI.2.	PAGO DE PERMISO DE CIRCULACIÓN POR SOBREPESO O DIMENSIONES MÁXIMAS.....	25
VI.3.	CUSTODIA DEL EXCESO DE CARGA.....	25
VI.4.	INFRACCIONES A LA NORMATIVA DE PESO.....	26
VII.	MEDIDAS DE CONTROL DE ACCIDENTES O CONTINGENCIAS PARA LA ETAPA DE EXPLOTACIÓN	26
VII.1.	MEDIDAS DE SEGURIDAD, PREVENCIÓN DE ACCIDENTES Y VIGILANCIA.....	31
VII.1.1.	<i>Prohibición de Detención en la Calzada</i>	31
VII.1.2.	<i>Inmovilización Forzosa por Falla Mecánica</i>	31
VII.1.3.	<i>Inmovilización Forzosa por Paralización del Tránsito</i>	32
VII.1.4.	<i>Prohibición de Detención en la Berma</i>	32
VII.1.5.	<i>Prohibición de Estacionamiento</i>	32
VII.1.6.	<i>Circulación Peatonal</i>	32
VII.1.7.	<i>Prohibición de Carga, Descarga y Transferencia de Carga</i>	32
VII.1.8.	<i>Medidas de Seguridad Vial Durante los Trabajos de Mantención y Reparación de la Ruta</i>	32

VII.1.9.	<i>Servicio de Vigilancia de la Ruta</i>	34
VII.1.10.	<i>Procedimiento Ante Accidentes</i>	34
VII.2.	CONDICIONES DE TRÁNSITO	35
VII.2.1.	<i>Interrupción Total o Parcial del Tránsito</i>	35
VII.2.2.	<i>Mantenimiento del Tránsito durante ejecución de Obras</i>	36
VII.3.	SEGURIDAD PÚBLICA Y EMERGENCIAS	36
VII.3.1.	<i>Autoridad Competente</i>	36
VII.3.2.	<i>Comunicación Permanente con Servicios Públicos</i>	36
VII.3.3.	<i>Elementos de Seguridad</i>	37
VII.4.	MEDIDAS DE SEGURIDAD EN LA VÍA.....	39
VII.4.1.	<i>Prohibición de Animales Suelos</i>	39
VII.4.2.	<i>Prohibición de Actividades Ajenas al Objeto de la Obra</i>	39
VII.4.3.	<i>Transporte de Sustancia Peligrosas</i>	39
VII.4.4.	<i>Señales</i>	40
VII.4.5.	<i>Despeje y limpieza de Área de Trabajos</i>	40
VII.4.6.	<i>Sistema de Patrullaje</i>	40
VIII.	ESTÁNDAR DE SERVICIO	40
VIII.1.	ESTÁNDARES DE SERVICIO	40
IX.	SISTEMA DE ATENCIÓN DE USUARIOS Y OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN A CLIENTES.....	42
IX.1.	PLATAFORMA DE ATENCIÓN A CLIENTES PROVISIONAL (FASE 1)	42
IX.1.1.	<i>CANAL PRESENCIAL PROVISIONAL</i>	42
IX.1.2.	<i>CANAL TELEFÓNICO</i>	42
IX.1.3.	<i>PORTAL WEB</i>	42
IX.1.4.	<i>SEÑALES INFORMATIVAS</i>	43
IX.1.5.	<i>Información que Puede Solicitar el Usuario</i>	43
IX.1.6.	<i>Responsabilidad de los Usuarios</i>	43
IX.1.7.	<i>Quejas del Usuario ante el MOP</i>	44
X.	ROL DEL ESTADO Y FISCALIZACIÓN DEL CONTRATO	44
X.1.	INSPECCIÓN FISCAL DE LA EXPLOTACIÓN	44
X.1.1.	<i>Inspector Fiscal</i>	44
X.1.2.	<i>Fiscalización del Contrato de Concesión</i>	¡Error! Marcador no definido.
X.2.	CONTROL DEL CONTRATO	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
X.2.1.	<i>Obligaciones del Inspector Fiscal</i>	¡Error! Marcador no definido.
X.2.2.	<i>Cumplimiento del Programa de Conservación de la Obra</i>	¡Error! Marcador no definido.
X.2.3.	<i>Cumplimiento del Plan de Trabajo</i>	¡Error! Marcador no definido.
X.2.4.	<i>Cumplimiento de la Aplicación de las Tarifas</i>	¡Error! Marcador no definido.
X.2.5.	<i>Cumplimiento de las Normas Legales y Reglamentarias Aplicables al Contrato</i> ..	¡Error! Marcador no definido.
X.2.6.	<i>Cumplimiento de Entrega de Información</i>	¡Error! Marcador no definido.
X.2.7.	<i>Proposición de Aplicación de Multas</i>	¡Error! Marcador no definido.
X.2.8.	<i>Disposición Final</i>	44

I. GLOSARIO, OBJETO Y ALCANCES

I.1. GLOSARIO

Con el fin de realizar una correcta aplicación e interpretación del presente Reglamento de Servicio de la Obra, se detalla el siguiente glosario con las definiciones de los principales conceptos aplicables:

Área de Concesión: El área requerida para ejecutar las obras y prestar los servicios definidos en el Contrato de Concesión, que deberán estar ubicados en bienes nacionales de uso público o fiscales.

Área de Servicios Complementarios: Se refiere al área conformada por los terrenos susceptibles de ser ocupados por las instalaciones destinadas a prestar los Servicios Complementarios convenidos en el Contrato de Concesión, los que pueden estar ubicados en bienes nacionales de uso público o fiscales o bien en terrenos particulares, adquiridos especialmente al efecto por la Sociedad Concesionaria. La adquisición de estos bienes para estos efectos, así como las instalaciones que se hagan sobre los mismos quedarán afectas a la concesión.

Bases de Licitación (BALI): Documento contractual que rige, entre otros documentos, el Contrato de Concesión de la obra pública fiscal denominada “Concesión Ruta 5, Tramo Talca - Chillán”, el cual regula los aspectos administrativos, técnicos y económicos de la citada concesión. Entre los documentos que conforman las Bases de Licitación están los siguientes:

- Bases Administrativas.
- Bases Técnicas.
- Económicas.
- Circulares Aclaratorias emitidas por el Director General de Concesiones Obras Públicas.

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

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

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

Centro de Atención al Usuario: Recepción ubicada en el edificio de la Sociedad Concesionaria ubicado en Ruta 5 Sur km 322,56 en donde es posible –entre otros servicios- recibir atención presencial para obtener información acerca de la concesión.

Conservación y/o Mantenición: Corresponde a las actividades que desarrolla la Sociedad Concesionaria para mantener el estándar de funcionamiento de la infraestructura concesionada en los niveles establecidos en el Plan de Conservación de Obras y Programa Anual de Conservación de Obras establecido en el artículo 2.4.1 de las BALI, aprobado anualmente por el Inspector Fiscal

Contrato de Concesión: Contrato regido por el Decreto con Fuerza de Ley MOP N° 850 de 1997, que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 15.840 de 1964, Orgánica del Ministerio de Obras Públicas y el D.F.L. N° 206 de 1960, Ley de Caminos; el DS MOP N° 900 de 1996, Ley de Concesiones de Obras Públicas; el Decreto Supremo MOP N° 956 de 1997, Reglamento de la Ley de Concesiones; las correspondientes Bases de Licitación de la obra pública fiscal denominada “Concesión Ruta 5, Tramo Puerto Talca - Chillán” y Circulares Aclaratorias; la Oferta Técnica y Económica presentada por el Adjudicatario de la Concesión, en la forma aprobada por el MOP, y el Decreto Supremo de Adjudicación MOP N° 5, de 7 de Enero de 2021, publicado en el Diario Oficial con fecha 13 de Marzo de 2021.

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.

DGC: Dirección General de Concesiones de Obras Públicas o Director General de Concesiones de Obras Públicas, según corresponda.

Días: Días hábiles.

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

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

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

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

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

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

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

MOP: Ministerio de Obras Públicas.

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

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

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

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

Servicios Básicos: Son Servicios Básicos todos los servicios descritos en los artículos 2.4.3 y 2.4.3.1, dentro los cuales es posible destacar los siguientes:

- Conservación de Pavimentos
- Conservación del Sistema de Iluminación
- Conservación de Elementos de Seguridad
- Conservación de Puentes y Estructuras
- Conservación del Sistema de Drenaje y Saneamiento
- Conservación de Obras de Paisajismo, Riego y Espacio Público
- Conservación de Otros Elementos del Área de Concesión
- Conservación de las Áreas de Servicios Generales y de Atención de Emergencias y Plaza de Pesaje
- Conservación Obras Anexas
- Conservación de la Faja
- Retiro de Basuras y Desechos
- Conservación de Pasarelas Peatonales

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

- Funcionamiento y Operación de las Áreas de Servicios Generales y de Atención de Emergencias, según lo establecido en el artículo 2.4.5.1 de las Bases de Licitación.
- Servicio de Asistencia en Ruta, según lo establecido en el artículo 2.4.5.2 de las Bases de Licitación.

- Servicio de Atención de Usuarios, según lo establecido en el artículo 2.4.5.3 de las Bases de Licitación.

Servicios Complementarios: Los servicios adicionales, que la Sociedad Concesionaria proponga y esté autorizada a prestar y por los cuales podrá cobrar a los usuarios, en virtud del Contrato de Concesión y del 7º, letra j) del DS MOP N° 900 de 1996. Para efectos del contrato de concesión según lo descrito en el artículo 1.10.9.3 de las Bases de Licitación, el concesionario podrá proponer los siguientes servicios complementarios:

- a) Servicio de Multiductos
- b) Áreas para Estaciones de Servicio de Combustibles
- c) Otros

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

Sociedad Concesionaria o Concesionario o SURVÍAS MAULE-ÑUBLE: La sociedad anónima “Sociedad Concesionaria Survías Ruta 5 Talca - Chillán S.A..”, constituida por escritura pública con fecha 16 de marzo de 2021, otorgada ante el Notario Público de Santiago don Andrés Felipe Reikutord Bianchi.

Tarifa: Es el pago por derecho de paso, que la Sociedad Concesionaria aplicará a cada tipo de vehículo que pase por los Puntos de Cobro definidos en los artículos 1.13.1. de las Bases de Licitación.

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

1.2. OBJETO DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

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

El presente Reglamento es público del momento que es aprobado del Inspector Fiscal y regulará la explotación de la obra concesionada en el marco del Contrato de Concesión.

El presente Reglamento será actualizado y publicado en los términos, forma y plazos establecidos en el artículo 1.10.4 de las Bases de Licitación.

1.3. ALCANCES

El presente reglamento está dirigido a todos aquellos usuarios que utilicen la obra y utilicen sus servicios, así también tiene como destinatario todos aquellos que participan en la explotación de la concesión.

El reglamento será exigible y deberá ser cumplido por los Usuarios, por el Concesionario y por todos los que participen en la explotación de la obra pública en concesión. Para estos efectos la sociedad concesionaria dará acceso a la versión aprobada por el Inspector Fiscal en los términos señalados en el artículo 1.10.4.

En el ámbito territorial, la aplicación de este Reglamento es el Área de Concesión vigente según lo descrito en el artículo de 1.2.2 de las Bases de Licitación.

Este Reglamento regirá desde la aprobación del Inspector Fiscal y hasta la aprobación de su actualización o hasta el término de la concesión.

II. MARCO JURÍDICO

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

- Decreto Supremo de Adjudicación MOP N°5, de 7 de enero de 2021, publicado en el Diario Oficial con fecha 13 de marzo de 2021. que adjudicó la concesión de la obra pública fiscal denominada “Concesión Ruta 5: Tramo Talca - Chillán”.
- Bases de Licitación de la obra pública fiscal denominada “Concesión Ruta 5 tramo Talca-Chillán”, a ejecutar a través del Sistema de Concesiones, aprobadas mediante Resolución DGC N°53, de fecha 1 de octubre del año 2019, de la Dirección General de Concesiones de Obras Públicas del Ministerio de Obras Públicas (en adelante las "Bases de Licitación").
- Circulares Aclaratorias N° 1, N° 2, N° 3, N° 4, N° 5 y N° 6 de las Bases de Licitación.
- Oferta Técnica y Económica presentadas por el Licitante Adjudicatario del Contrato de Concesión.
- DFL MOP N° 850 de 12 de septiembre 1997, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 15.840 de 1964, la Ley Orgánica del Ministerio de Obras Públicas y el Decreto con Fuerza de Ley N°206 de 1960, Ley de Caminos.
- Reglamento de la Ley de Concesiones de Obras Públicas, DS MOP N°956 de 1997.
- DS MOP N° 900 de 1996, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado del DFL MOP N°164 de 1991, Ley de Concesiones de Obras Públicas.
- Convenios complementarios, en caso de existir, y sus respectivos decretos aprobatorios.
- Todos los decretos y resoluciones que modifiquen las características de las obras y servicios del Contrato de Concesión.

El Reglamento de Servicio de la Obra no podrá modificar las leyes y demás cuerpos normativos y reglamentarios mencionados en este artículo y que conforman el marco jurídico y regulatorio de la concesión. Por tanto, en caso de discrepancias prevalecerán aquellos por sobre el presente Reglamento.

III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO

III.1. Derechos del usuario

III.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, previo pago de peaje. Estos servicios consisten en circular por la obra vial bajo condiciones de normalidad en el uso de la autopista, como además recibir los servicios de asistencia al Usuario en el área de concesión, tales como servicios de información, asistencia en la ruta, asistencia en caso de accidentes, entre otros, sin restricción ni discriminación alguna, en forma ininterrumpida, debiendo cumplir los estándares exigidos por el Ministerio de Obras Públicas.

III.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 autorizado 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.

III.1.3. Derecho a Seguridad

El usuario tiene derecho a exigir los elementos de seguridad, control, supervisión y gestión, además de la infraestructura necesaria para que la obra mantenga su nivel de servicio. El derecho a la seguridad se refiere a:

- Las obras ejecutadas, en especial, a la seguridad vial de ellas.
- Las instalaciones de los Servicios Básicos, las instalaciones del Concesionario, las instalaciones de la Inspección Fiscal, de las Plazas de Peaje, de las Plazas de Pesaje.
- Los Servicios Especiales Obligatorios a que se refiere las Bases de Licitación del Contrato de Concesión.
- Al cumplimiento de los Planes de Prevención de Riesgos y Plan de Medidas de

Control de Accidentes, en el tramo de la Concesión.

El usuario tiene derecho a que la vía se mantenga en condiciones que garanticen un tránsito expedito y seguro e ininterrumpido, salvo por causa de fuerza mayor o caso fortuito, según establece el artículo 45 del Código Civil, de acuerdo a los niveles de servicio establecidos en el Contrato de Concesión

En el mismo sentido, al usuario le asiste el derecho a los servicios indispensables para evitar la congestión vehicular y cuando ella no se lograra 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. A estos derechos de seguridad, son igualmente demandadas las exigencias establecidas en las Bases de licitación 2.4.4.3, respecto de la implementación del sistema de gestión de tráfico, el que asegurará entre otros temas, los relacionados con el funcionamiento de las vías y de los servicios que debe brindar a los usuarios. Exceptuando las alteraciones a la operación de la ruta, producto de las situaciones de mantención, en todo lo demás no se permitirá el cierre de pistas por mal funcionamiento del sistema de gestión de tráfico, incluidos los casos de daños a las instalaciones como resultado de accidentes o vandalismo. Cualquier trabajo de mantención rutinaria que signifique interferencias al servicio, será comunicado por escrito al Inspector Fiscal para su aprobación con a lo menos 15 días de anticipación, de conformidad con lo establecido en las Bases de Licitación. El trabajo de mantención que haga necesario cerrar una o más pistas, deberá realizarse en horas de bajo tráfico. Los cierres de pistas deben ser autorizados por el Inspector Fiscal.

Ante cualquier evento fortuito, accidente, vehículo defectuoso, etc., la Sociedad Concesionaria acudirá en forma inmediata desde el área de emergencia con todo 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 y/o restitución 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.

III.1.4. Derecho a Calidad de Servicio

El usuario tiene derecho a recibir del Concesionario los servicios que éste presta, con el nivel de calidad previsto en el contrato de concesión, y de acuerdo con la Normativa Vigente, en la medida que no modifique lo contenido en el contrato original, pudiendo reclamar ante el Concesionario si así no sucediera.

III.1.5. Derecho a Información

El usuario tiene derecho a recibir información general sobre los servicios que el Concesionario otorga, de manera de tener la posibilidad para 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.
- Conocer con la debida antelación el régimen tarifario aprobado y sus eventuales modificaciones.

III.1.6. Derecho a trato cortés

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

III.1.7. Derecho a respuesta

El usuario tiene derecho a obtener siempre respuesta adecuada de parte del Concesionario, a sus consultas, preguntas o requerimientos en los plazos establecidos en las Bases de Licitación

III.1.8. Derecho a Sugerencias y reclamos

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

El Sistema de Reclamo y Sugerencias se basa en los siguientes medios: Libro de Reclamo y Sugerencia ubicado en las distintas dependencias, Teléfono atención usuario, postes SOS y página Web.

III.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.

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 y serán informadas al público y a los usuarios mediante los medios de comunicación social, prensa o radial, paneles de mensajería variable, y/u otras.

III.1.10. Derecho a la asistencia en Ruta

En los casos que sea necesario, el usuario tiene derecho a recibir los servicios de asistencia ruta estipulados en el contrato de Concesión y detallados como parte integrante de las áreas de atención de emergencia, de acuerdo con el presente reglamento, consistentes en una ambulancia de primeros auxilios equipada con: camilla, elementos de inmovilización de personas, material de primeros auxilios; una unidad de rescate totalmente equipada y un camión plataforma para remolque de vehículos livianos.

III.1.11. Derecho a solicitar indemnización

El Concesionario es responsable de todo daño de cualquier naturaleza que pueda ocasionar a los usuarios producto del mal estado de la obra o con motivo de la ejecución de obras de construcción o conservación. El usuario tendrá derecho a solicitar una indemnización para lo cual deberá requerir la presencia de Carabineros o del personal designado por el Concesionario para tal efecto, o dejar un reclamo por escrito, que deberá ser constatado y ratificado el tipo de anomalías y los daños producidos. Las eventuales indemnizaciones deberán requerirse mediante los procedimientos establecidos en el ordenamiento jurídico

III.2. Obligaciones del Usuario

III.2.1. Obligaciones del Pago de Peaje

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

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

Del pago de la Tarifa no está eximido ningún Usuario, organismo e institución pública o privada o de cualquier otra índole¹.

III.2.2. **Obligación de Pago de Servicios Complementarios**

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

III.2.3. **Obligación de Respeto a la Normativa Vigente**

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

III.2.4. **Obligación de Obedecer Instrucciones**

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

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

III.2.5. **Obligación de Debido Cuidado**

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

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

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

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

¹ Están exentos del pago de peaje, manual o con sistema de telepeaje (tipo TAG), los vehículos de emergencia que circulan por las carreteras concesionadas cuando se encuentren cubriendo una situación de esa naturaleza (incendio, accidente, traslado de enfermos, etc.)

- Estar atento a las condiciones meteorológicas.
- Utilizar, cuando sea procedente, los mecanismos de retención infantil.
- Cumplir cualquier otra disposición legal o reglamentaria relativa a la conducción de vehículos motorizados.

III.2.6. Obligación de Conducción Responsable

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

III.2.7. Obligación de Pago de Daños al Concesionario

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

III.2.8. Obligación de Pagar los Daños Ocasionados a Terceros

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

III.2.9. Obligación de Notificar los Daños

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

III.2.10. Obligación de Ingresar a Plaza de Pesaje

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

IV. DEBERES Y DERECHOS DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

IV.1. DERECHOS DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

IV.1.1. Derecho a Cobrar Peaje o Tarifa

La facultad de cobrar peaje o tarifa por circular en la obra vial es retribución a que tiene derecho el concesionario. El tipo de peaje que cobrará será por derecho de paso y diferenciando de acuerdo al tipo de vehículo. Los valores de los peajes se reajustarán en la forma establecida en el Contrato de Concesión

IV.1.2. Derecho a Cobrar por Servicios Complementarios

El Concesionario tiene derecho a cobrar por los servicios complementarios que está autorizado a prestar a los Usuarios y que hayan sido autorizados por el MOP

IV.1.3. Derecho de Explotación y de Administración de la Obra

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

IV.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.

IV.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, de acuerdo a la legislación vigente.

IV.1.6. Derecho a Cobrar Judicialmente el Pago de la Tarifa o Peaje

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

IV.2. OBLIGACIONES DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

IV.2.1. Obligaciones de Prestar el Servicio Básico y Servicios Especiales Obligatorios

El Concesionario está obligado a prestar el servicio básico y los servicios especiales obligatorios, estipulados en el Contrato de Concesión, el cual deberá otorgarlo en

condiciones de absoluta normalidad y en forma ininterrumpida e indiscriminadamente respecto de todo usuario.

IV.2.2. Obligación de Prestar Servicios Complementarios

El Concesionario está obligado a prestar los servicios complementarios ofrecidos, útiles y necesarios, autorizados por el MOP y por los cuales podrá cobrar un precio a los usuarios en virtud del Contrato de Concesión.

IV.2.3. Obligación de Velar por la Seguridad de los Usuarios

La Sociedad Concesionaria está obligada a velar por la seguridad de los Usuarios durante toda su permanencia en el Área Concesionada, en lo que dice relación con el funcionamiento de medidas en favor de las personas como de los bienes. Esta obligación la realizará con los recursos y elementos dispuestos de las Bases de Licitación y los planes y programas elaborados conforme a las mismas Bases y que sean aprobados por el MOP.

Ante denuncias relativas a situaciones que podrían comprometer la seguridad de los Usuarios o de las obras, dentro del Área de Concesión, la Sociedad Concesionaria deberá tomar en forma inmediata las medidas pertinentes para los efectos de restablecer la seguridad amenazada, solicitando la inmediata intervención de Carabineros o las autoridades públicas competentes.

Para dar cumplimiento a velar por la seguridad de los usuarios, la Sociedad Concesionaria deberá implementar las medidas previstas en el Plan de Gestión de Tráfico y Plan de medidas de Contingencias.

IV.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 esté autorizado a otorgar.

IV.2.5. Obligación de Proporcionar Información a los Usuarios

El Concesionario está obligado a entregar la información que requieran los usuarios, pudiendo hacerlo en forma escrita, personal o telefónica u otros canales de comunicación que se establezcan, información que deberá ser provista en forma rápida, cortés y eficiente, a través del Centro de Control.

El Concesionario dispone de ejemplares del Reglamento de Servicio de la Obra, los que están accesibles para consulta de los Usuarios en la oficina central, y otros lugares de atención al público que el Concesionario estime conveniente y en aquellos lugares donde se presten los servicios complementarios.

IV.2.6. Obligación de Dar un Trato Deferente al Usuario

El Concesionario está obligado a dar un trato deferente y cortés al usuario y, para ello,

cuenta con personal en el Centro de Atención Control y de patrullaje debidamente instruido al respecto.

IV.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 de aplicación 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 Centro de Control.

IV.2.8. Obligación 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 letreros ubicados en lugares destacados de la obra.

Los cambios de la estructura tarifaria deberán ser publicados por el Concesionario a través de un diario de circulación nacional, a lo menos 15 días antes de su aplicación.

IV.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. La respuesta se debe materializar dentro de 5 días posteriores a la fecha del reclamo.

IV.2.10. Obligación de Restitución de la Circulación Vial

El Concesionario está obligado a reanudar con la mayor diligencia posible el tránsito y el servicio de la obra, cuando se haya dispuesto la suspensión temporal del servicio por razones de seguridad o fuerza mayor.

El Concesionario estará obligado a mantener el tránsito dónde se efectúen obras de conservación mayor, tomando las precauciones para proteger los trabajos, así como la seguridad en el tránsito. Las vías de desvío deberán contar, por lo menos, con pavimento económico y asegurar una velocidad de acuerdo a la normativa vigente, en las zonas de puentes y desniveles. Esta obligación será para la totalidad de las faenas y en forma permanente.

En caso de 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 todos los medios de que disponga.

En los casos en que se deba ejecutar labores de mantenimiento, conservación o reparación, que interfieran en alguna forma a 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.

IV.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 lo señalado en el Contrato de Concesión.

El mantenimiento y conservación de las obras en concesión se ejecutará de acuerdo al Programa de Conservación establecido en el numeral 2.4.1.2 de las Bases de Licitación del Contrato de Concesión.

IV.2.12. Daños a Terceros

Todo daño, de cualquier naturaleza, que se cause a terceros con motivo de la explotación o, así como los daños que puedan ocasionar los baches o cualquier otra condición deficiente de la conservación de la obra, será de exclusiva responsabilidad del Concesionario a quien corresponderá efectuar las gestiones ante la Compañía de Seguros para que se efectúe el pago por esos daños.

El Concesionario mantendrá vigentes los seguros de responsabilidad civil por daños a terceros que estipula el Contrato de Concesión. El usuario tiene acceso al Libro de Reclamos para estampar su requerimiento al respecto y las vías judiciales de la legislación vigente.

IV.2.13. Seguros por daños por causa de catástrofes

La Sociedad Concesionaria 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.

IV.2.14. Cumplimiento de las Instrucciones de la Inspección Fiscal

El Concesionario debe cumplir las instrucciones impartidas por Inspector Fiscal a través del Libro de Explotación, en relación con las obligaciones asumidas en virtud del Contrato de Concesión.

El Concesionario deberá ejecutar las instrucciones en la forma y plazo fijados por el Inspector Fiscal, quien está facultado para proponer al DGOP multas al Concesionario de acuerdo a las Bases de Licitación del Contrato de Concesión.

IV.2.15. Pagos del Concesionario al Estado

El concesionario tiene obligación de efectuar al Estado todos los pagos establecidos en el Contrato de Concesión.

IV.2.16. Obligación de Cumplir con las Normas de Derecho Laboral

El Concesionario podrá celebrar subcontratos para la explotación de la obra o la

Conservación de la misma. No obstante, para el cumplimiento del Contrato de Concesión, el Concesionario será el único responsable ante el Ministerio de Obras Públicas.

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.

V. PLAZAS DE PEAJE

V.1. Información de la existencia de Plazas de Peaje

El Concesionario, con la debida antelación, deberá informar al usuario de la existencia de una plaza de peaje, indicando la distancia a la que se encuentran y las vías habilitadas para pago manual y/o cobro electrónico.

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

V.2. Localización de las plazas de peaje

La localización y tipo de tecnología en el sistema de cobro de peaje desde el inicio de la operación hasta el último día del mes 17 de operación, se establece en la siguiente tabla:

Plaza de Peaje	Tipo de Plaza	Emplazamiento Dm aproximado	Sistema de Cobro
Río Claro	Troncal	220.330	Manual
Retiro	Troncal	322.560	Manual
Unihue	Lateral	259.700	Manual
Maule	Lateral	263.700	Manual
Colbún	Lateral	269.240	Manual
San Javier Norte	Lateral	270.700	Manual
San Javier Central	Lateral	273.200	Manual
Constitución	Lateral	277.000	Manual
Villa Alegre	Lateral	284.000	Manual
Linares	Lateral	300.700	Manual
Parral	Lateral	340.900	Manual
San Carlos Norte	Lateral	374.700	Manual
San Carlos Sur	Lateral	378.100	Manual
Cocharcas	Lateral	391.800	Manual
Chillán Norte	Lateral	396.200	Manual

Plaza de Peaje	Tipo de Plaza	Emplazamiento Dm aproximado	Sistema de Cobro
Chillán Sur	Lateral	406.520	Manual

V.3. Información de Pistas de Cobro Habilitadas

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

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

V.4. Información de la Tarifa

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

V.5. Sistemas de Cobro

Los sistemas de cobro que dispondrá el Concesionario son los establecidos en el Contrato de Concesión y corresponden a:

- Cobro Manual con pago en efectivo
- Cobro Electrónico con Tarjeta de Prepago
- Futuro sistema de cobro Free Flow en peajes troncales y Non Stop And Go en peajes laterales

V.6. Horario de Atención de las Plazas de Peaje

Las plazas de peaje funcionaran en forma ininterrumpida las 24 horas del día, todos los días corridos del año, salvo autorización expresa del MOP.

V.7. Calidad de Servicio en Plazas de Peaje

Con el fin de asegurar una calidad de servicio adecuada en la plaza de peaje. El Concesionario cuenta con el personal necesario para el cobro de peaje en las pistas de atención manual y para resolución de problemas de los Usuarios en pista de cobro electrónico, con el fin de asegurar la fluidez y evitar las demoras de los Usuarios

V.8. Moneda de Pago

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 del tránsito.

El Concesionario, podrá aceptar el pago de peaje con moneda extranjera, cheques o tarjetas bancarias en las condiciones contempladas en la legislación vigente, los que serán considerados medios de pago de excepción. Por ello, dicha operación no se podrá realizar en las pistas de cobro, sino en las oficinas de la plaza de peaje

La conversión a moneda nacional se realizará con las tasas de cambio que señala el Boletín del Banco Central o la entidad que lo reemplaza, y publicará en forma permanente en lugares visibles al usuario en cada plaza de peaje. Para ello se usará el tipo de cambio del último día del mes anterior. La diferencia debe ser efectuada en moneda nacional.

V.9. Comprobante de Pago

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

Para el caso de Telepeaje, el comprobante de pago será el listado consolidado de pasadas por la plaza de peaje, que recibirá periódicamente el Usuario.

V.10. Vehículos que Pagan Peaje

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

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

V.10.1. Pago Diferido de la Tarifa

Todo conductor de un 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 ubicada en la plaza de peaje, Formulario tipo de reconocimiento de deuda, el cual deberá ser firmado por el Usuario.
- El Usuario se deberá identificar ante el personal del Concesionario, mediante su Cédula de Identidad, presentando además su licencia de conductor y la documentación del vehículo.
- El Usuario recibirá su comprobante de pago, donde quedará indicado que el pago se realizará en forma diferida, 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 número del 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 a los Centros de Atención al Usuario o utilizar alguna otra modalidad de pago implementada por el Concesionario y aprobada por el MOP.

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. La falta de pago de la deuda incapacitará al Usuario, o a su vehículo, para el pago diferido de futuros peajes.

No tendrán derecho al pago diferido aquellos vehículos que no cumplan con la reglamentación de tránsito vigente.

V.10.2. Infractores al Pago de la Tarifa

Con la finalidad de capturar información de los vehículos que infrinjan la obligación de pago de la tarifa, el Concesionario, podrá utilizar equipos, de videos y cualquier otro medio técnico, que haya sido previamente 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.

V.11. Sistemas de Control y Verificación

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

Asimismo, deberán funcionar en forma permanente y en cada vía desde el inicio de su operación sensores automáticos, que registraran y clasificaran 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 podrá ser 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 vehículos pasantes por categoría, según la clasificación realizada por el cobrador y sistemas automáticos de cobro, indicando las discrepancias detectadas con el sistema de clasificación automática de vehículos.

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

V.12. Paso de Comitivas Oficiales

En forma eventual se podrá otorgar un tratamiento especial al paso de comitivas oficiales. En estos casos, el Concesionario deberá ser informada a través de Carabineros o de algún Ministerio involucrado en este tipo de actividades.

Las Comitivas Oficiales deberán coordinar con la Sociedad Concesionaria su paso por las correspondientes plazas de peaje, debiendo administrar las medidas correspondientes para facilitar el paso libre, con pago previo o diferido, del o los vehículos que componen la Comitiva.

V.13. Manual de Operaciones de Plazas de Peaje

El Concesionario dispondrá de un Manual de Operación de Plazas de Peaje, en el lugar que indique el Centro de Atención al Usuario, que contiene lo siguiente:

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

VI. PLAZAS DE PESAJE

VI.1. Información de existencia de Plaza de Pesaje

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

Plazas de Pesaje fijas serán responsabilidad de Vialidad y se regirán por la normativa vigente.

VI.2. Pago de Permiso de Circulación por Sobre peso 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 las pistas de la concesión.

VI.3. Custodia del Exceso de Carga

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

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

VI.4. Infracciones a la Normativa de Peso

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

En las plazas de pesaje móviles se deberá disponer de Carabineros para denunciar las infracciones pertinentes

La información sobre vehículos infraccionados debe ser traspasada al MOP, a través de la Inspección Fiscal de Explotación, para implementar el seguimiento del pago efectivo de la multa.

VII. Medidas de Control de Accidentes o Contingencias para la etapa de Explotación

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 2.6.2, la Sociedad Concesionaria implementará y mantendrá operativo un sistema de vigilancia y comunicación que permita asegurar el cumplimiento del estándar establecido en el Plan de medidas de control de accidentes o contingencias para la etapa de explotación.

Las medidas mínimas consideradas para la ocurrencia de accidentes o contingencias son las señaladas en la siguiente tabla:

CONTINGENCIAS	ACCIONES
Detenciones de vehículos en la vía	<ul style="list-style-type: none"> • El Centro de Control dará aviso de alerta a equipo de patrullaje para que se dirija al lugar. • El equipo de patrullaje determina la causa de la detención: desperfecto de vehículo, falta de combustible, emergencia médica, vehículo abandonado, otra, reportándola al Centro de Control. • De ser relevante el Centro de Control avisa al Inspector Fiscal de lo ocurrido, prosigue con procedimiento y medidas a implementar. • De ser necesario, implementar los desvíos de tránsito para permitir la circulación de los vehículos. • Restablecer las condiciones de tránsito normales cuando corresponda.

CONTINGENCIAS	ACCIONES
	<ul style="list-style-type: none"> • Si producto del evento ocurre un accidente en la vía se procederá a aplicar los planes de contingencia detallados específicamente para ese riesgo.
<p>Accidentes en el Área de Concesión</p>	<p>Una vez que el Centro de Control detecte o sea informado del accidente, se deberán tomar las siguientes medidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aislar el lugar del accidente (cortes de tránsito, desvíos, señalización, etc., coordinados con Carabineros). • Dar aviso inmediato al Inspector Fiscal de lo ocurrido, sus consecuencias y las medidas a implementar. • Asegurarse que Carabineros, Bomberos y/o el Servicio Médico de Urgencia que corresponda, haya(n) sido informado(s) del accidente. • Asegurarse que los accidentados hayan sido rescatados y trasladados a centros de atención médica. • Disponer de equipos y maquinaria para despejar la Ruta en el más breve plazo – una vez autorizado por Carabineros- para efectos de restaurar el tránsito vehicular, si corresponde. • Asegurarse que las compañías de seguros involucradas hayan sido avisadas. • Restablecer las condiciones de tránsito normales cuando corresponda. • De ser necesario, implementar los desvíos de tránsito para permitir la circulación de los vehículos. • Registrar el accidente en un formulario previamente definido. • Dar aviso a la gerencia del Concesionario y a los encargados de comunicaciones, quienes darán la información oficial a la prensa.
<p>Derrame de sustancias peligrosas – Transporte</p>	<p>Se aplican las mismas acciones de contingencia que para accidentes en el Área de Concesión y, además:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aislar la zona del derrame, debiendo al menos disponer el corte del tráfico en ambos sentidos mientras se determina la gravedad del accidente. • Determinar dentro de lo posible, la sustancia derramada.

CONTINGENCIAS	ACCIONES
	<ul style="list-style-type: none"> • El supervisor de operaciones correspondiente deberá trasladar al lugar del accidente todos los equipos y maquinarias que permitan limpiar el derrame, en forma rápida y segura para los trabajadores y el medio ambiente, una vez que Carabineros lo autorice. • Si el derrame ha afectado algún curso o masa de agua, deberá diseñarse un plan de monitoreo de contingencia, a fin de revisar la calidad de las aguas a futuro.
<p>Derrame de sustancias peligrosas- Almacenamiento</p>	<p>Si el derrame es menor (menos de un tambor) se procederá a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aislar y asegurar el lugar del accidente. • Determinar dentro de lo posible, la sustancia derramada. • Utilizar los elementos de contención de derrames pequeños –tapones - a fin de detener el vertimiento del producto. • Dar aviso inmediato al Inspector Fiscal de lo ocurrido, sus consecuencias y las medidas a implementar. • Se avisará al supervisor de operaciones, quien determinará las acciones a seguir para limpiar el área afectada. • Si existe un derrame hacia algún curso o masa de agua, se deberá diseñar un plan de monitoreo de contingencia, a fin de revisar la calidad de las aguas a futuro. • Se mantendrá un registro –ficha-, indicando la información mínima que permita dimensionar el derrame producido. • Dar aviso a la gerencia del Concesionario y a los encargados de comunicaciones, quienes darán información oficial a la prensa. • El supervisor de operaciones comunicará semanalmente a la gerencia del proyecto y al Inspector Fiscal, la estadística de estos derrames. <p>Si el derrame es mayor (igual o más de un tambor) se procederá a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adoptar las medidas antes señaladas para derrames menores en cuanto procedan, verificando previamente que no se encuentren personas afectadas por el derrame ni trabajadores que hayan estado laborando en el área del accidente. • Si hay personas afectadas o trabajadores en la zona, se procederá a utilizar los elementos apropiados para resguardar primero la vida y salud de dichas personas. • El supervisor determinará la necesidad de requerir servicios externos para contener el derrame (Bomberos, Carabineros, contratistas, etc.). • Registrar el accidente en un formulario previamente definido.

CONTINGENCIAS	ACCIONES
Incendio en el Área de Concesión	Se aplican las mismas acciones de contingencia que para accidentes en el Área de Concesión y se organizará el equipo previamente entrenado para estos efectos. Adicionalmente se evaluará si es necesario requerir el auxilio de servicios externos de CONAF.
Explosión	<ul style="list-style-type: none"> • Dar aviso inmediato al Inspector Fiscal de lo ocurrido y las medidas a implementar. • Aislar y asegurar el lugar del accidente, debiendo al menos, disponer el corte de tráfico en ambos sentidos. • Asegurarse que Bomberos, Carabineros y/o el Servicio Médico de Urgencia que corresponda hayan sido inmediatamente informados. • Si hay personas heridas, se procederá a darle atención de urgencia y enviarlas de inmediato al hospital, clínica o consultorio más cercano. • Se prohibirá el paso a personas no involucradas en las labores de salvamento al área afectada. • Si producto de la explosión ocurre un incendio o derrames, se procederá a aplicar los planes de contingencia detallados específicamente para estos riesgos. • Dar aviso a la gerencia del Concesionario y a los encargados de comunicaciones, quienes darán la información oficial a la prensa.
Accidentes de trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> • Aislar y asegurar el lugar del accidente. • Dar aviso inmediato al Inspector Fiscal de lo ocurrido, sus consecuencias y las medidas a implementar. • Dar atención de primeros auxilios en el área del accidente por el personal preparado específicamente para dicho efecto. • Si el accidente es grave, se trasladará al herido hasta el centro asistencial más cercano. • Dar el aviso correspondiente a la mutualidad respectiva. • Registrar el accidente, de acuerdo a lo establecido en el artículo ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia., letra n), de las presentes Bases de Licitación. • Dar aviso a la gerencia del Concesionario y a los encargados de comunicaciones, quienes darán la información oficial a la prensa.
Corte de Puentes y estructuras a fines	<ul style="list-style-type: none"> • Aislar el lugar del accidente (cortes de tránsito, desvíos, señalización, etc., coordinados con Carabineros).

CONTINGENCIAS	ACCIONES
	<ul style="list-style-type: none"> • Dar aviso inmediato al Inspector Fiscal de lo ocurrido y las medidas a implementar. • Asegurarse que Carabineros, Bomberos y/o el Servicio Médico de Urgencia que corresponda, haya(n) sido informado(s) del accidente. • Asegurarse que los accidentados hayan sido rescatados y trasladados a centros de atención médica. • Dar aviso a la gerencia del Concesionario y a los encargados de comunicaciones, quienes darán la información oficial a la prensa.
Eventos naturales	<ul style="list-style-type: none"> • Dar aviso inmediato al Inspector Fiscal. • Si hay personas heridas, se procederá a darles atención de urgencia y enviarlas de inmediato al hospital, clínica o consultorio más cercano. • Se prohibirá el paso a personas no involucradas en las labores de salvamento al área afectada. • Si producto del evento ocurre un incendio o derrames, se procederá a aplicar los planes de contingencia detallados específicamente para estos riesgos. • Las oficinas deberán contar con un equipo de generación eléctrica y teléfono satelital o similar, debidamente instalados y operativos que permitan mantener el funcionamiento normal de las instalaciones del Inspector Fiscal en caso de suceder desastres naturales o similares. • Dar aviso a la gerencia del Concesionario y a los encargados de comunicaciones, quienes darán la información oficial a la prensa.
Asaltos a Plazas de Peaje	<ul style="list-style-type: none"> • Dar aviso inmediato al Inspector Fiscal de lo ocurrido y las medidas a implementar. • Asegurarse que Carabineros haya sido inmediatamente informado. • En caso de haber personas heridas, asegurarse que el Servicio Médico de Urgencia que corresponda, haya sido informado del asalto. • Si hay personas heridas, se procederá a darle atención de urgencia y enviarlas de inmediato al hospital, clínica o consultorio más cercano. • Se prohibirá el paso a personas no autorizadas por la Sociedad Concesionaria. • Dar aviso a la gerencia del Concesionario y a los encargados de comunicaciones, quienes darán la información oficial a la prensa.
Bloqueos de rutas por terceros dentro del Área de Concesión	<ul style="list-style-type: none"> • Dar aviso inmediato al Inspector Fiscal de lo ocurrido y las medidas a implementar. • Aislar y asegurar el lugar del bloqueo, debiendo al menos, disponer el corte de tráfico en ambos sentidos de ser necesario.

CONTINGENCIAS	ACCIONES
	<ul style="list-style-type: none"> • Asegurarse que Bomberos, Carabineros y/o el Servicio Médico de Urgencia que corresponda hayan sido inmediatamente informados. • Si hay personas heridas, se procederá a darle atención de urgencia y enviarlas de inmediato al hospital, clínica o consultorio más cercano. • Se prohibirá el paso a personas no involucradas en las labores propias de la Sociedad Concesionaria. • Dar aviso a la gerencia del Concesionario y a los encargados de comunicaciones, quienes darán la información oficial a la prensa.

VII.1. Medidas de seguridad, prevención de accidentes y vigilancia

VII.1.1. Prohibición de Detención en la Calzada

Se prohibirá la detención de vehículos en todas las calzadas de la obra vial, salvo en caso de situaciones de inmovilización forzosa. Se consideran inmovilizaciones forzosas las siguientes:

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

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.

VII.1.2. 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.
- El usuario deberá dar aviso inmediato al Concesionario a través del Centro de Control, del sistema de Teléfonos de Emergencia o de los patrulleros, solicitando su asistencia y la activación de las medidas de seguridad previstas para estos casos ante la imposibilidad de que el vehículo pueda desplazarse fuera de la calzada, éste será retirado de acuerdo al procedimiento de atención establecido en el Plan de gestión de tráfico. En este caso, el usuario debe utilizar el chaleco reflectante exigido por ley 18.290 y procurar en la medida de lo posible, señalar mediante las luces de emergencia y abandonar el vehículo hacia una zona libre de peligro, fuera de la calzada.

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.

VII.1.3. 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, las que podrá apagar cuando se estacionen vehículos detrás de él.

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

El Concesionario activará en forma inmediata las medidas de seguridad previstas. Estas se detallarán en el Plan de gestión de tráfico y Plan de medidas de contingencias accidentales lo exigido por el contrato de Concesión.

VII.1.4. 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 cuyo caso el vehículo deberá estacionarse con toda su estructura sobre la berma. En este caso, la detención deberá ser del menor tiempo posible.

VII.1.5. 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 las obras, salvo los casos de inmovilización forzada y aquellos que lo hicieren en las áreas permitida especialmente para tales efectos.

En las Plazas de Peaje o Plazas de Pesaje, salvo si es una acción punitiva por exceso de peso o mala estiba, solo se permitirá la detención momentánea o en caso de emergencia.

VII.1.6. Circulación Peatonal

No se encuentra autorizada la circulación de peatones por las calzadas de la Obra Vial Concesionada, en atención a lo dispuesto por la Normativa, Manuales de Carretera y legislación vigentes, en particular, la Ley de Tránsito.

VII.1.7. 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.

VII.1.8. Medidas de Seguridad Vial Durante los Trabajos de Mantenimiento 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 colocará la señalización transitoria para el desvío o encauzamiento del tránsito de acuerdo a las normas de señalización vigentes según Manual de Señalización de Tránsito, volumen 5 tales como, conos reflectantes, balizas luminosas u otros elementos que cumplan similar función.

Estos elementos, serán instalados con suficiente antelación al lugar donde se encuentra la causa de la restricción avanzando desde el borde del camino hasta cubrir el elemento que origina la restricción. Al terminar la ejecución de los trabajos y cuando la señalización transitoria de obras no se requiera, esta deberá ser retirada inmediatamente de acuerdo a lo indicado en el Plan de Gestión de Tráfico.

VII.1.9. Servicio de Vigilancia de la Ruta

La Sociedad Concesionaria dispondrá de un sistema de vigilancia de la ruta, el que consiste en la utilización de un vehículo especialmente equipado para tales efectos, incluyendo balizas, equipos de comunicación, señalización de emergencia, extintores. Este vehículo será manejado por personal con capacitación acorde a la función. El principal objetivo será identificar, mediante una inspección simple o detallada, elementos que atenten o puedan atentar contra el nivel de servicio o de seguridad de la ruta, para adoptar las medidas de restauradoras necesarias en forma oportuna. El servicio de vigilancia llevará un registro de las incidencias detectadas las que quedarán registradas en la bitácora de patrullajes.

El Concesionario dispondrá los recursos necesario para realizar el servicio de vigilancia durante las 24 hrs. del día durante todo el año, salvo en los casos en que por la ocurrencia de algún incidente o accidente sea necesaria disponer de los medios con que cuenta el servicio de vigilancia para coordinar la totalidad de los recursos con que cuente el Concesionario y que puedan ser útiles para atender la emergencia, siendo además el interlocutor por parte del Concesionario ante los Servicios Públicos que puedan intervenir.

Así mismo, la Sociedad Concesionaria será responsable de llevar una estadística de los accidentes en la ruta de manera tal de poder identificar elementos o tramos con recurrencia de accidentes y proponer al MOP medidas de seguridad adicionales sobre una base técnica objetiva.

VII.1.10. Procedimiento Ante Accidentes

El Concesionario, tendrá 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. Estos, procuran asegurar una respuesta en el mínimo tiempo y la concurrencia de Carabineros, apoyo médico y de bomberos, si la situación lo requiere.

El procedimiento para asistencia a víctimas de accidentes en la obra concesionada; deberá al menos considerar, las siguientes etapas:

- a) **Alarmas:** Estas deben dar aviso oportuno de que se ha producido un accidente, para ello, se podrán utilizar elementos tales como teléfonos de emergencia o teléfonos convencionales, equipos de radio, etc. Esta comunicación será con el Centro 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 la Bases de Licitación del Contrato de Concesión.
- b) **Desplazamiento oportuno al sitio del suceso:** Este se realizará a través de medios de movilización que permitan llegar en forma rápida y eficaz a prestar asistencia a las víctimas, de acuerdo a lo dispuesto en el Contrato de Concesión.

- c) **Atención de Primeros Auxilios inmediata:** La Concesionaria presentará los primeros auxilios y coordinará con servicios públicos el posible traslado, en vehículos habilitados para ello, de las personas accidentadas hasta el centro asistencial más próximo.
- d) Una vez que lleguen al lugar de los hechos Carabineros, Bomberos o ambulancias u otros servicios de emergencia, el equipo de emergencia de la Concesionaria solo se limitara a colaborar con estos servicios en dicho lugar, prestando la ayuda que sea solicitada y sea capaz de entregar, además de asegurar las condiciones de tránsito para la acción de los equipos de emergencia.
- e) La responsabilidad de la Concesionaria queda restringida al cumplimiento de las obligaciones señaladas.
- f) **Coordinación General.** Estará a cargo de un profesional supervisor, quien vigilará la correcta armonía, cohesión y coherencia en el accionar de las distintas unidades que operen ante la emergencia producida y su interacción con los Servicios Públicos. La interacción con los servicios públicos se realizará en base a lo establecido en el Manual de Operaciones Multi -Institucional ante emergencias, conocido como el “Manual ABC”, el que forma parte del presente RSO.

VII.2. Condiciones de Tránsito

VII.2.1. Interrupción Total o Parcial del Tránsito

El Concesionario deberá mantener la debida fluidez del tránsito ininterrumpidamente, de acuerdo con los estándares fijados en el servicio de gestión de tráfico y plan de gestión de tráfico, indicados en los puntos 2.4.4 y 2.4.4.3 respectivamente de las Bases de Licitación del 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

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.

No obstante, las situaciones de fuerza mayor, el Concesionario tiene derecho a mantener el cobro de peaje y su cuantía.

VII.2.2. 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, aplicando lo establecido en la Normativa y Procedimientos de Seguridad establecidos y vigentes al momento de la suscripción del contrato, para mantener la seguridad de los usuarios y trabajadores que laboren en el área.

A objeto de mantener el tránsito en condiciones de seguridad, el Concesionario establecerá desvíos camineros aprobados por el Inspector Fiscal, mientras duren los trabajos. Los que serán de acuerdo a la normativa vigente del Manual de Señalización de Tránsito, al momento de la ejecución de la actividad.

VII.3. Seguridad Pública y Emergencias

VII.3.1. 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, sin perjuicio de las atribuciones que les corresponde a otras autoridades en las demás materias propias de su competencia.

Ante la ausencia de Carabineros de Chile, 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 informar a Carabineros y presentar de inmediato, según el caso, las denuncias pertinentes ante Carabineros.

Ante 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.

VII.3.2. Comunicación Permanente con Servicios Públicos

El Concesionario mantendrá un canal de comunicación permanente con Carabineros, Bomberos, Servicios Hospitalarios, Servicios de Emergencia y otros. El sistema de comunicación puede ser vía telefónica o por radiotransmisiones.

VII.3.3. Elementos de Seguridad

VII.3.3.1. Sistema de Teléfonos de Emergencias

Los usuarios disponen de un Sistema de Teléfonos de Emergencia dispuestos en Postes S.O.S. a través de la vía troncal de la Concesión, separados entre ellos a una distancia aproximada de 6 km. Estos teléfonos se encuentran comunicados en forma directa al Centro de Control de la Concesión.

Poste	KM	Orientación
1	224	Poniente
2	224	Oriente
3	229,3	Poniente
4	229,37	Oriente
5	241,23	Poniente
6	241,23	Oriente
7	246,82	Poniente
8	246,82	Oriente
9	250,36	Poniente
10	250,36	Oriente
11	256,14	Poniente
12	256,14	Oriente
13	262,27	Poniente
14	262,27	Oriente
15	268,68	Poniente
16	268,74	Oriente
17	274,29	Poniente
18	274,5	Oriente
19	280,26	Poniente
20	280,26	Oriente
21	286,16	Poniente
22	286,16	Oriente
23	298,45	Poniente
24	298,45	Oriente
25	304,23	Poniente
26	304,23	Oriente
27	310,38	Poniente
28	310,38	Oriente
29	316,51	Poniente

Poste	KM	Orientación
30	316,51	Oriente
31	324,7	Poniente
32	324,7	Oriente
33	330,89	Poniente
34	330,89	Oriente
35	340,16	Poniente
36	340,16	Oriente
37	345,97	Poniente
38	345,97	Oriente
39	352,96	Poniente
40	352,96	Oriente
41	358,61	Poniente
42	358,53	Oriente
43	364,01	Poniente
44	364,01	Oriente
45	370,12	Poniente
46	370,12	Oriente
47	378,07	Poniente
48	378,07	Oriente
49	384,86	Poniente
50	384,86	Oriente
51	390,81	Poniente
52	390,81	Oriente
53	396	Poniente
54	396	Oriente
55	403,3	Poniente
56	403,3	Oriente
57	409,27	Poniente
58	409,27	Oriente

El sistema de teléfonos de emergencias será modificado según los mejoramientos y nuevas obras descritas en las Bases de Licitación.

VII.3.3.2. Centro de Control

Este se ubicará en el Edificio de Control de la Concesión, localizado en el Km.220.300 y km322.560. La organización interna de la Concesionaria tiene las siguientes funciones:

- Opera el sistema de recepción de llamadas desde los teléfonos de emergencias (Teléfonos S.O.S.).
- Atención de la central telefónica emergencia y atención de usuarios. Sistema Analógico o Digital, que permite recibir llamadas desde teléfonos celulares y otros.
- Estación de radiotransmisores del funcionamiento interno de la operación de la Concesión, en especial en coordinación de las atenciones de accidentes de tránsito.
- Operación de otros elementos que se dispongan para un mejor monitoreo del sistema de operación de la Concesión.
- Entrega de información a los usuarios por medio de señalización variable integral.

En la Oficinas de Centro de Control se dispondrá de personal adecuado para una eficiente atención de las demandas de los usuarios, durante las 24 hrs.

La dirección y números telefónicos del Centro de Control se entregan en los Anexos de este Reglamento de Servicio y también son dados a conocer a través de anuncios, ubicados en distintos puntos del área de Concesión. De igual forma, se indica esta información en los Teléfonos de Emergencia ubicados dentro del área de Concesión.

Así mismo, este Centro dispondrá de canales de comunicación permanentes con las oficinas secundarias, con Carabineros, Bomberos, Asistencia Pública y otros servicios que sean relevantes.

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

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

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

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

El número de teléfono dispuesto para el Centro de Control es **600 252 6000**, la llamada no tiene costo para el usuario.

VII.4. Medidas de Seguridad en la vía

VII.4.1. Prohibición de Animales Suelos

El Concesionario adoptará las medidas a su alcance y de acuerdo al Contrato de Concesión, para evitar que ingresen animales sueltos a la zona del camino.

VII.4.2. Prohibición de Actividades Ajenas al Objeto de la Obra

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

VII.4.3. Transporte de Sustancia Peligrosas

El Concesionario debe ser informado del transporte de cargas peligrosas, explosivos, combustibles, gases y ácidos y todas aquéllas que estén definidas como tal y velar, a su vez, que dicho transporte se realice con los permisos extendidos por las autoridades competentes y el cabal cumplimiento de las medidas de seguridad aplicables. En caso contrario, El concesionario podrá evitar la circulación de este tipo de transporte.

No se permitirá el paso de vehículos de cargas peligrosas por las obras en concesión, salvo casos especialmente autorizados. Indicados en el reglamento de transportes de cargas peligrosas DL 298 de 1994 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y previamente informados al Concesionario.

En el caso de que un usuario, por desconocimiento o no, conduzca un vehículo conteniendo cargas 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.

Asimismo, será responsable por haber infringido una norma de circulación. Los permisos son extendidos y autorizados por:

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

VII.4.4. Señales

El Concesionario deberá y mantener 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 mantenimiento, 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.

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.

VII.4.5. Despeje y limpieza de Área de Trabajos

Al término de los servicios de mantenimiento, conservación o reparación, el Concesionario retirará y despejará del sitio de los trabajos todos los equipos, maquinarias, materiales excedentes, obras provisionales, 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 entera satisfacción del Inspector Fiscal.

VII.4.6. Sistema de Patrullaje

De acuerdo a las Bases de Licitación del Contrato de Concesión, el Concesionario está obligado a establecer un sistema de patrullaje, con el fin de detectar y prevenir situaciones que representen peligros reales o potenciales para los usuarios o para el nivel de servicialidad de la ruta. También, se debe prestar asistencia a los usuarios que así lo requieran, ya sea por algún desperfecto en su vehículo o por un accidente.

La unidad de patrullaje está destinada a realizar labores de vigilancia y alerta en terreno, además debe prestar auxilio a los usuarios que así lo requieran.

VIII. ESTÁNDAR DE SERVICIO

VIII.1. Estándares de servicio

La Sociedad Concesionaria, 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 Programada
- Conservación de Obras Anexas
- Reparaciones Mayores y Mantenciones Imprevistas
- Otras Reparaciones

Todas las medidas para mantener un nivel de servicio de la vía concesionada óptimo para el Usuario se encuentran detalladas en el Plan de Conservación y en el Programa de Conservación de las Obras Preexistentes o de la Fase 1, respetando los requisitos mínimos exigidos en el Contrato de Concesión y las bases de licitación del Contrato de Concesión.

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

- Velocidad de Diseño.
- Velocidad Permitida.
- Carpeta de Rodado.
- Bermas.
- Señalización.
- Iluminación.
- Cercos.
- Paisajismo.
- Limpieza y Aseo.
- 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.

Sin perjuicio de lo antes señalado, el contrato será regulado por niveles de servicio a partir de la Puesta en Servicio Provisoria de las Obras del Sector 1 o de la Fase 2 según lo indicado en el artículo 2.4.2 de las Bases de Licitación.

IX. SISTEMA DE ATENCIÓN DE USUARIOS Y OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN A CLIENTES.

IX.1. Plataforma de Atención a Clientes Provisional (Fase 1)

La sociedad concesionaria pondrá a disposición de los usuarios un Sistema de Atención de Usuarios para la Fase 1 de explotación, con el fin de dar eficaz y oportuna respuesta a los reclamos, consultas y sugerencias que realicen los usuarios y clientes de la concesión, según lo dispuesto en los artículos 1.10.11 y 2.4.5.3 las Bases de Licitación Concesión Ruta 5 Tramo Talca-Chillán, y lo descrito en sus.

IX.1.1. CANAL PRESENCIAL PROVISIONAL

El canal presencial operará en una oficina en el peaje Troncal Retiro especialmente habilitada para tal efecto, la que funcionará con el siguiente horario de atención:

lunes a viernes de 8:30 a 18:00

sábados de 8:30 a 14:00.

En la oficina estará a disposición de los usuarios un Libro de Sugerencias, Consultas y Reclamos de libre acceso para ellos disponible las 24 horas del día, todos los días corridos del año.

IX.1.2. CANAL TELEFÓNICO

El canal telefónico funcionará las 24 (veinticuatro) horas del día, todos los días corridos del año, el cual tendrá la capacidad de grabar las llamadas generadas por los usuarios.

- i. Sugerencia
- ii. Reclamo
- iii. Consulta
- iv. Otro

IX.1.3. PORTAL WEB

El portal web estará disponible, a lo menos, en un 99,5% de los minutos del mes, el que permitirá el manejo de reclamos o solicitudes de clientes y usuarios a través de internet de manera escrita. El servicio, además, considerará la implementación de la información que se exige en el Programa de Información y Difusión a los Usuarios (PIDU) referido en el artículo 1.8.10.2 de las BALI.

El link del formulario de atención estará en el sitio web de la concesionaria www.survias.cl

IX.1.4. SEÑALES INFORMATIVAS.

Según se señala en el artículo 2.4.5.3 de las BALI, la sociedad concesionaria ubicará señales informativas adosadas a las cabinas de peaje, las cuales incluirán el número de Atención Telefónica y sitio web con la leyenda “Atención de Usuarios”:



IX.1.5. Información que Puede Solicitar el Usuario

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

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

IX.1.6. Responsabilidad de los Usuarios

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

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

IX.1.7. Reclamos del Usuario ante el MOP

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

X. ROL DEL ESTADO Y FISCALIZACIÓN DEL CONTRATO

El Estado de Chile, mediante decreto N°5 de 7 enero de 2021 del Ministerio de Obras Públicas adjudicó el Contrato de Concesión para la ejecución, reparación, conservación y explotación de la obra pública fiscal denominada “Concesión Ruta 5 tramo Talca-Chillán”, a ejecutar por el sistema de concesiones

X.1. INSPECCIÓN FISCAL DE LA EXPLOTACIÓN

X.1.1. Inspector Fiscal

Esta obra por concesión es fiscalizada por un Inspector Fiscal de Explotación, nominado por el MOP, quien representará a este último ante el concesionario y los usuarios. Además, verificará el cumplimiento de lo estipulado en el contrato de concesión respecto a las obligaciones de la Sociedad Concesionaria, nivel de servicio, mantención y conservación de las obras, cobros de tarifas, procedimientos de emergencia, sistema de reclamos y cualesquiera otras establecidas en las Bases de Licitación.

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

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, numeral 1.8.11 de las Bases de Licitación. Del Contrato de Concesión

El procedimiento de pago serán los establecidos en el numeral 1.8.11.1 de las Bases de Licitación del Contrato de Concesión.

X.1.2. Disposición Final

Bajo ningún respecto podrá entenderse o asumirse que el no ejercicio de los derechos de que es titular la Sociedad Concesionaria, por motivo que fuere, incluso por mera liberalidad, pueda

significar una renuncia a los mismos y al goce pleno y ejercicio cabal de ellos en lo futuro, sin perjuicio de los dispuesto en el Contrato de Concesión.

El presente documento podrá ser modificado por la Sociedad Concesionaria previa aprobación del Inspector Fiscal de Explotación.