

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

OCTUBRE 2017

ÍNDICE

1.INTRODUCCIÓN	4
1.1 GLOSARIO.....	4
1.2 NORMAS GENERALES	5
1.3 DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA.....	7
1.4 DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN	8
2.DEL USUARIO	8
2.1 DERECHOS DEL USUARIO.....	8
2.2 OBLIGACIONES DEL USUARIO	13
2.3 DE LA ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO	14
2.4 SERVICIOS A LOS USUARIOS.....	15
2.6 MEDIDAS DE SEGURIDAD PREVENTIVAS	18
2.7 DE LOS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DE SU PROCEDIMIENTO	20
3.1 DERECHOS DEL CONCESIONARIO.....	22
3.2 OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO	22
3.3 ORGANIZACIÓN DE EL CONCESIONARIO	25
3.4 DE LAS PLAZAS DE PEAJE	26
3.5 DEL TRANSITO	31
3.6 DE LA SEGURIDAD PÚBLICA Y EMERGENCIAS	32
3.7 DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD	34
3.8 Del Centro De Control	36
3.9 DE LA INFORMACIÓN AL MOP	37
3.10 RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO Y SEGUROS.....	39
3.11 ESTÁNDARES DE SERVICIO Y SU MANTENIMIENTO	40
4.DEL ESTADO	40
4.1 DE LA INSPECCIÓN FISCAL DE LA EXPLOTACIÓN	40

4.2 CONTROL DEL CONTRATO	42
ANEXOS.....	45
A.1 DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA.....	46
A.2 DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN	47
A.3 INFORMACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO	50
A.4 DIRECCIÓN DONDE RECLAMAR ANTE EL MOP.....	51
A.5 DE LOS ESTÁNDARES DE SERVICIO	52
A.6 UBICACIÓN DE POSTES SOS.....	54
A.7 FORMULARIO DE RECLAMOS	56
A.8 FICHA ASISTENCIA EN RUTA	57
A.9 FORMULARIO RECONOCIMIENTO DE DEUDA.....	58
A.10 PLANES, MANUALES Y REGLAMENTO.....	59
1. Plan de Gestión Ambiental.....	59
2. Plan de Gestión de Tráfico.....	59
3. Plan de Prevención de riesgos Accidentales	59
4. Plan de Medidas de contingencias Accidentales.....	59
5. Plan de Conservación Integral.....	59
6. Plan de Trabajo Anual.....	59
7. Reglamento interno de Orden, Higiene y Seguridad	59
8. Plan de atención plaza de peajes y manual operacion plaza de peaje	59

1. INTRODUCCIÓN

1.1 GLOSARIO

Para la correcta aplicación e interpretación del presente reglamento de servicio, se entenderá por:

ACNO: Acceso Nor-oriente

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. **Se incluye dentro del área de concesión los espacios y terrenos ubicados bajo los viaductos y los terrenos entregados por el MOP o adquiridos por la Sociedad Concesionaria. Se excluye de la mencionada área, aquéllas que corresponda(n) a otra(s) concesión(es) y la caja del río Mapocho.**

ÁREA DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS: El área conformada por los terrenos susceptibles de ser ocupados por las instalaciones destinadas a prestar los servicios complementarios convenidos en el Contrato de Concesión. Dichos servicios deberán ser instalados en terrenos adquiridos especialmente al efecto por la Sociedad Concesionario. La adquisición de estos bienes para estos efectos así como las instalaciones que se hagan sobre los mismos quedarán afectas a la concesión.

AUTORRUTA: vía de circulación de automóviles y vehículos terrestres de carga; es rápida y segura y admite un volumen de tráfico considerable.

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

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

CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR: Es lo estipulado en el Artículo N°45 del Código Civil el cual señala que fuerza mayor o caso fortuito es un Imprevisto a que no es posible resistir, como un naufragio, un terremoto, el apresamiento de enemigos, los actos de autoridad ejercidos por un funcionario públicos, etc.

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

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

INSPECTOR FISCAL DE EXPLOTACIÓN: Se entenderá por Inspector Fiscal en la etapa de explotación a quien el DGOP le haya encargado, entre otras actividades, fiscalizar el cumplimiento del contrato de concesión en esta etapa; es decir, desde la fecha de su nombramiento hasta el término de la concesión y, en general, velar directamente por la correcta explotación de la concesión.

LIBRO DE EXPLOTACIÓN: En este se señalarán los hechos más importantes durante el curso de la explotación de la obra, en especial, las observaciones que pudieran merecer la conservación, las sanciones y multas, el nivel de servicio en los puntos de cobro, el cobro de tarifas y en general el cumplimiento de las obligaciones contraídas por el Concesionario.

MINISTERIO: El Ministerio de Obras Públicas, pudiendo usarse también, e indistintamente, la sigla MOP.

OBRAS DE CONSERVACIÓN Y/O MANTENCIÓN: Corresponde a las actuaciones necesarias para las obras o instalaciones con el propósito de que éstas mantengan o recuperen el nivel de servicio para las cuales fueron proyectadas, tanto en su cantidad como en su calidad. También se entiende dentro de este concepto las medidas preventivas necesarias para que no se deterioren las obras o instalaciones.

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

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

SERVICIOS BÁSICOS: Todos aquellos que comprenden el objeto específico de la Concesión y que sean imprescindibles tales como la ejecución de las obras, la conservación de las mismas en óptimas condiciones de uso y el cobro de tarifas a los usuarios.

SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS: Se consideran para tales efectos, un vehículo de patrullaje que permita inspeccionar el estado de la carretera y prestar atención de emergencia primaria en el evento que ocurra un accidente y los teléfonos de emergencia, tal como se definen en las Bases de Licitación. Estos serán entregados de forma gratuita.

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS: serán los servicios adicionales, útiles y necesarios, que el concesionario podrá someter a aprobación del MOP como por ejemplo: Servicios de Multiducto, aéreas para estaciones de servicio de combustible y otros que deben ser compatibles con la concesión. Por estos servicios el concesionario podrá cobrar un precio a los usuarios.

SOCIEDAD CONCESIONARIA O CONCESIONARIO: La sociedad anónima, constituida en cumplimiento de lo señalado en la Oferta adjudicada, que asume la ejecución, reparación o conservación de obras públicas fiscales y de los servicios complementarios objetos de la concesión, a cambio de su explotación. También denominado Concesionario.

TARIFA: Contraprestación del servicio básico prestado por el Concesionario, regulado en el contrato de concesión.

USUARIO: Las personas naturales o jurídicas que hagan un uso debido de todos o algunos de los servicios que presta la Concesión, dentro del área de Concesión sin perjuicio de que dicho uso esté sujeto al cobro de tarifa.

1.2 NORMAS GENERALES

1.2.1 Objeto del Reglamento de Servicio

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

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

Entre otras materias el Reglamento de Servicio contendrá.

- a) Medidas de cuidado de la obra, seguridad y vigilancia.
- b) Medidas de mantención y aseo de las distintas instalaciones.
- c) Medidas orientada a detectar y solucionar los problemas de accidentes, congestión o de cualquier otra naturaleza que se produzcan en el camino, respecto de la concesión.
- d) Enumeración de los derechos y obligaciones de los usuarios por el uso de los servicios prestados.
- e) Medidas de mantenimiento y protección de las áreas revegetadas.
- f) Normas de utilización de los servicios obligatorios que se establecen en las Bases de Licitación y de los posibles servicios complementarios.
- g) Estándares de operación, calidad y gestión para la prestación de los servicios.

- h) Normas sobre reclamos de los usuarios.
- i) Mecanismos de evaluación y control de los servicios.
- j) Procedimientos.

1.2.2 Destinatario

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

1.2.3 Ámbito Territorial de Aplicación

El ámbito territorial de aplicación de este reglamento de servicio, es toda el área de Concesión, incluidos los terrenos utilizados para prestar los servicios básicos, Servicios especiales obligatorios y servicios complementarios convenidos en el contrato de Concesión.

Los servicios especiales obligatorios serán los detallados en el punto 2.1.1 del presente reglamento.

Los servicios complementarios serán los detallados en el punto 2.1.2 del presente reglamento

1.2.4 Modificaciones al Reglamento

El Reglamento de Servicio de las Obras de la Concesión podrá ser modificado por el Concesionario, con cualquier otro objetivo o materia, que el MOP o la Sociedad Concesionaria consideren necesario será regulado por este instrumento, y el MOP consienta en ello.

El Inspector Fiscal será quién apruebe el Reglamento de Servicio.

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

- (i) Conciliar su contenido con las disposiciones legales o reglamentarias que le fueren aplicables;
- (ii) Precisar o definir artículos o materias del Reglamento de Servicio de modo de facilitar su acertada inteligencia;
- (iii) Incorporar nuevas regulaciones atinentes con los servicios y deberes de la Concesionaria o con el ejercicio de los derechos que se reconocen a los usuarios de la obra en concesión;
- (iv) Cualquier otro objeto o materia, que la Concesionaria considere necesario sea regulado por este instrumento, y el MOP consienta en ello.

En caso de ser necesario o conveniente introducir modificaciones al presente Reglamento, ellas serán propuestas por el Concesionario a la Inspección Fiscal, o solicitadas por la misma Inspección Fiscal, única representante del Ministerio de Obras Públicas durante la Etapa de Explotación de la Concesión.

Cualquier modificación deberá ser aprobado por el Inspector Fiscal.

1.2.5 Vigencia

Este Reglamento de Servicio rige, previa aprobación por el MOP, desde la puesta en servicio de la obra, ya sea, provisoria o definitiva y hasta el término de la etapa de explotación de la misma, lo que ocurrirá cuando se extinga la Concesión por cualquiera de los causales que estipula el numeral 1.11 de las bases de licitación.

1.2.6 Localización del Reglamento

La Concesionaria dará acceso al presente Reglamento a todo usuario interesado en su conocimiento y examen. Ejemplares del Reglamento de Servicio de la Obra en Concesión aprobado estarán disponibles para ser consultados por los usuarios en las oficinas del Concesionario, plazas de peaje, áreas de servicio y será exhibido a toda persona que lo solicite.

La Sociedad Concesionaria publicará un extracto del Reglamento, una vez aprobado definitivamente por el Inspector Fiscal, en un diario de circulación nacional y en un diario de circulación local. Dicho extracto se mantendrá a disposición gratuita de los usuarios en las oficinas de la Sociedad Concesionaria, plazas de peajes y aéreas de servicios. La ubicación de estas instalaciones son las siguientes:

Edificio Sociedad Concesionaria	: Km 11.295
Peaje Troncal Oriente	: km 11.295
Peajes Troncal Poniente	: km 15.500
Peaje Acceso Chamisero	: km 8.700
Peajes Salida Chamisero	: km 8.800

1.2.7 Del Marco Jurídico

El marco jurídico que regula el contrato de Concesión de esta obra pública fiscal es el que a continuación se señala:

- DFL MOP N° 850 de 1997, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 15.840 de 1964, la Ley Orgánica del MOP, y el Decreto con Fuerza de Ley N° 206 de 1960, Ley de Caminos.
- DS MOP N° 900 de 1996 que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del DFL MOP N°164 de 1991, Ley de Concesiones de Obras Públicas.
- DS MOP N° 956 de 1997, que establece el reglamento de la ley de Concesiones de obras públicas.
- Bases de Licitación y Circulares Aclaratorias correspondientes al Contrato de Concesión Internacional Acceso Nor-Oriente a Santiago.
- Ofertas Técnica y Oferta Económica del Licitante adjudicatario.
- El presente Reglamento de Servicio de las Obras en Concesión.
- Manual de Carreteras de la Dirección de Vialidad del MOP.
- Decreto supremo de Adjudicación N°1253 de fecha 30 de octubre de 2003.

Además de los siguientes Planes y Reglamento adicionales de la Sociedad Concesionaria, que son parte constituyente del presente reglamento:

1. Plan de Gestión Ambiental.
2. Plan de Gestión de Tráfico.
3. Plan de Prevención de riesgos Accidentales.
4. Plan de Medidas de contingencias Accidentales.
5. Plan de Conservación Integral.
6. Plan de Trabajo Anual.
7. Reglamento interno de Orden, Higiene y Seguridad.

Para todos los efectos legales, la interconexión vial Enlace Ruta 5 Norte – Enlace Centenario, es un camino público nacional sujeto a concesión, por lo que su administración, uso y explotación, se ciñe a las disposiciones establecidas en la normativa precedente.

Cualquier situación que no se pueda resolver directamente de la aplicación de los documentos anteriores, o de lo mencionado en este Reglamento, será tratado según lo prescrito por el derecho común.

1.3 DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

En Anexo N° A.1 se entrega la siguiente información de la Sociedad Concesionaria:

- Razón social.
- Giro.
- Antecedentes (RUT, Domicilio, Teléfono, Fax, e-mail).
- Objeto.
- Duración.
- Capital.
- Representante Legal (Nombre, Profesión, RUT, Domicilio, Teléfono).
- Organigrama con la organización Interna del Concesionario.

1.4 DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN

En Anexo N° A.2 se entrega la siguiente información de la obra:

- Ubicación.
- Comunas que atraviesa.
- Plano con su localización geográfica.
- Nombre de la concesión.
- Sectorización de la Obra (división en sectores).
- Descripción de sus principales obras y características físicas.
- Descripción de los servicios tanto básicos como complementarios que presta la obra.

2. DEL USUARIO

2.1 DERECHOS DEL USUARIO

2.1.1 Derecho a Recibir los Servicios Básicos

El usuario tiene derecho a recibir de parte del Concesionario los Servicios Básicos, estipulados en el contrato de Concesión. Estos consisten en circular por la obra vial, utilizar sus áreas de servicios, utilizar o recibir los servicios de asistencia al usuario, de acuerdo a la forma y los elementos considerados en el Contrato de Concesión, tales como servicios de información, asistencia en la ruta, asistencia en caso de accidentes, entre otros, sin discriminación alguna, en forma ininterrumpida.

Dentro de los servicios obligatorios, para la Sociedad Concesionaria se contempla:

Vehículo de Emergencia

La Sociedad Concesionaria deberá mantener en forma permanente y en óptimas condiciones de operación, lo que será calificado por el Inspector Fiscal, un vehículo de patrullaje que permita inspeccionar el estado de la carretera y prestar atención de emergencia primaria en el evento que ocurra un accidente dentro del área de concesión. En este caso, el servicio actuará bajo la coordinación de Carabineros o a requerimiento de éstos, ejecutando medidas como las siguientes:

- Mantenimiento expedita del tránsito.
- Rescate, prestación oportuna y eficaz de primeros auxilios a personas accidentadas.
- Rescate y auxilio de vehículos accidentados.
- Instalación de señalización de emergencia y reordenamiento del tránsito en casos de accidentes.
- Aseo periódico y retiro de objetos que puedan interferir con la seguridad del tráfico.
- Auxilio o retiro de los vehículos detenidos en la ruta por fallas mecánicas.

Para el cumplimiento de estos objetivos, se deberá disponer durante todo el período de explotación, del personal entrenado y del siguiente equipamiento mínimo:

Camión Grúa/remolque: este permitirá el traslado a los más de dos vehículos ligeros por vez, además de la posibilidad de generar maniobras con la grúa pluma incorporada. En el vehículo se dispondrá permanentemente de los siguientes elementos:

- 2 Extintores 4 10 BC de 4 kg. Cada uno.
- Balizas estroboscópicas.
- Juego de conos reflectantes.
- Escobillón municipal, pala cuadrada, lazos.
- Juego básico de herramientas de atención mecánica.

Vehículo de Patrullaje: En el vehículo se dispondrá permanentemente de los siguientes elementos:

- Extintores multipropósito de polvo químico seco 4A 10 BC (mínimo 6 Kg).
- Conos reflectantes y set de señalización caminera.
- Implementos para la limpieza y despeje de la carretera.
- Herramientas y repuestos básicos para la reparación de defectos menores de los vehículos averiados, como correas de generadores, selladores de radiadores, bidones para bencina y petróleo, bidones de agua para radiadores, cables de baterías, ampolletas, etc.

Este vehículo debe ser reemplazado cada 5 años, por una camioneta fabricada en el año en que sea reemplazada.

Unidad de rescate: En el vehículo se dispondrá permanentemente de los siguientes elementos:

- Extintor polvo químico seco ABC de 100 Kg. (2 unidades)
- Unidad Light water AB de espuma al 3% de 100 lts
- Carro de CO2BC de 25 Kg.
- Sistema extintor de espuma presurizada
- Generador Eléctrico
- Kit. de rescate manual
- Kit. primeros auxilios
- Traje aluminizado de aproximación completo (2 unidades).
- Herramientas varias.
- Elementos de seguridad para combate de fuego
- Equipo de respiración autónoma, para trabajar en ambientes agresivos.

Todos los vehículos antes mencionados están pintados de forma tal que se identifican con la Sociedad Concesionaria y disponen de un sistema de comunicación con su base.

Teléfonos de Emergencia

La Sociedad Concesionaria proyectará, proveerá, construirá, operará y mantendrá en óptimas condiciones, a su entero costo, una red de postes S.O.S., conectados a su Centro de Control ubicado en el km 11.250 de Autopista Nororiental .

Los teléfonos, visiblemente destacados, se ubicarán al menos en la cantidad de dos unidades por cada dos kilómetros a lo largo de la vía, excepto en los túneles donde la ubicación de estos serán al ingreso y salida de la boca de los túneles y al interior estarán ubicados cada 100 metros de distancia, los cuales deberán instalarse uno enfrente del otro, de modo que el usuario no deba cruzar las calzadas para utilizarlos. Los teléfonos, se instalarán en un área de estacionamiento adyacente a la berma especialmente diseñada para la detención de usuarios que deseen utilizar estos teléfonos o que deban detenerse allí por otras razones de emergencia.

La ubicación de estos se encuentran especificadas en el anexo A.6

Será responsabilidad de la Sociedad Concesionaria instalar la correspondiente señalización que permita al usuario ubicar con rapidez el teléfono más cercano.

Esta red de teléfonos de emergencia, conectada a la sala de control ubicada en el edificio de la Concesionaria, deberá estar en funcionamiento las 24 horas del día, hasta el término del plazo de la concesión. La Sociedad Concesionaria se responsabilizará de la eficiencia, oportunidad y buena atención en caso de accidentes o siniestros aislados actuando bajo la coordinación de Carabineros y/o Bomberos, cuando sea pertinente.

2.1.2 Derecho a Recibir los Servicios Complementarios

El usuario tiene derecho a recibir los Servicios Complementarios. Estos serán los servicios adicionales, útiles y necesarios, que el concesionario podrá someter a aprobación del MOP como por ejemplo: Servicios de Multiducto, áreas para estaciones de servicio de combustible y otros que deben ser compatibles con la concesión.

2.1.3 Derechos de 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.
- Los Servicios Especiales Obligatorios a que se refiere el numeral 2.3.3 de las Bases de Licitación.
- Al cumplimiento, por parte de la Sociedad Concesionaria, de los Planes y Procedimientos, establecidos en el presente reglamento.
- Sistemas de vigilancia permanente y sistemas de patrullaje que permitan detectar y tomar las medidas de seguridad en forma oportuna.

El usuario tiene derecho a que la Autorruta se mantenga en condiciones que garanticen un tránsito expedito y seguro.

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

2.1.4 Derecho a Calidad 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 a la Normativa Vigente, en la medida que no modifique lo contenido en el contrato original, pudiendo reclamar ante el Concesionario si así no sucediera.

Se considera dentro de la calidad del servicio todos los aspectos ambientales y territoriales importantes para la operación, tales como limpieza y mantención de la faja concesionada, conservación, mantenimiento y estabilidad de taludes de cortes, así como también de los terraplenes, entre otros.

En base a la experiencia y los equipos de atención solicitados para esta concesión, se estima que los tiempos de respuesta ante un evento en condiciones normales, oscila entre los 20 a 25 minutos una vez recibida la llamada de alerta de la incidencia, y que el tiempo de llegada de los servicios externos se encuentra en el orden de los 50 a 60 minutos.

Para llevar el registro de estos tiempos, el patrullero llena una ficha de ayuda para atención de usuarios y accidentes, en la cual se especifica la hora de alerta, hora de llegada y hora de término de la asistencia a usuario. Ficha se adjunta en anexo A8.

Para realizar la vigilancia de la ruta, la Sociedad Concesionaria cuenta con los vehículos obligatorios especificados en este RSO, además prestan apoyo los vehículos que realizan el mantenimiento, la conservación y supervisión del tramo concesionado. Los cuales están dotados con sistema de comunicación radial la que permite contacto con el centro de control. Realizando de este modo vigilancia y patrullaje permanentemente de todo el tramo.

2.1.5 Derecho a Información

El usuario tiene derecho a recibir información general sobre los servicios que el Concesionario otorga, de manera de utilizarlos integralmente.

De igual forma, tiene derecho a:

- Recibir de parte del Concesionario información anticipada sobre cualquier circunstancia que altere el tránsito y los servicios.
- Conocer con la debida antelación el régimen tarifario aprobado y sus eventuales modificaciones.
- En general solicitar la información pública de la concesión.

2.1.6 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 y sin discriminación alguna.

2.1.7 Derecho a Respuesta

El usuario tiene derecho a obtener siempre respuesta adecuada de parte del Concesionario, a sus consultas, preguntas o requerimientos, dentro de 5 días. El procedimiento para ello se encuentra detallado dentro del presente Reglamento.

2.1.8 Derecho a Reclamo

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 www.autopistanoriente.cl

Los usuarios tendrán derecho a formular sus reclamos en la forma establecida en el numeral 2.4.4.6 de las Bases de Licitación con el objeto de denunciar situaciones que vulneran sus derechos. Para lo cual la Sociedad Concesionaria dispone de 5 días para enviar una respuesta por escrito al usuario de acuerdo a lo señalado en el numeral 1.10.11 de las Bases de Licitación.

El sistema de reclamaciones queda estipulado el punto 2.7 del presente documento

Los reclamos se recibirán en las instalaciones del Concesionario ubicadas en los lugares que señala el numeral 2.4.4.6 de las Bases de Licitación y que son los siguientes:

- Plazas de Peaje Troncales y Laterales

- Edificio de la Sociedad Concesionaria

En estos puntos habrá autoadhesivos en lugares visibles y legibles por los usuarios, en los cuales se les informará sobre su derecho a reclamo.

2.1.9 Derecho a la Mantenición 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 y las plazas de peaje, según lo prescribe el numeral 2.4.4.1 de las Bases de Licitación.

Situaciones temporales por emergencias que dificulten o impidan el libre tránsito, que puedan ser previstas por el Concesionario tales como mantenimientos de las vías y otros similares, deberán ser informadas oportunamente a los usuarios y debidamente señalizadas para una adecuada decisión respecto de continuar, suspender el viaje o escoger alternativas. Las medidas que adopte el Concesionario deberán estar dentro de las atribuciones que le concede el Contrato de Concesión y serán informadas al público y a los usuarios mediante los medios de comunicación social –prensa escrita o radial- y mediante información escrita entregada a los usuarios directamente en las plazas de peaje, oficinas del Concesionario, área de servicios, paneles de mensajería variable, u otras.

Se considera dentro de la mantención del nivel de servicio todos los aspectos ambientales y territoriales importantes para la operación, tales como limpieza y mantención de la faja concesionada, conservación, mantenimiento y estabilidad de taludes de cortes, así como también de los terraplenes, entre otros.

2.1.10 Derecho a la Asistencia Caminera

El usuario tiene derecho a recibir los servicios de asistencia caminera estipulados en el contrato de concesión debiendo mantener en todo momento una circulación expedita en la ruta y las plazas de peaje, según lo prescribe en el numeral 2.4.4.1 de las Bases de Licitación.

La Sociedad Concesionaria deberá mantener en forma permanente y en óptimas condiciones de operación, lo que será calificado por el Inspector Fiscal, un vehículo de patrullaje que permita inspeccionar el estado de la carretera y prestar atención de emergencia primaria en el evento que ocurra un accidente dentro del área de concesión, el que dispondrá de personal entrenado y con el equipamiento apropiado. En este caso, el servicio actuará bajo la coordinación de Carabineros o a requerimiento de éstos, ejecutando medidas como las siguientes:

- Mantención expedita del tránsito.
- Rescate, prestación oportuna y eficaz de primeros auxilios a personas accidentadas.
- Rescate y auxilio de vehículos accidentados.
- Aseo periódico y retiro oportuno de objetos que puedan interferir con la seguridad del tráfico.
- Instalación de señalización de emergencia y reordenamiento del tránsito en casos de accidentes.
- Auxilio o retiro de los vehículos detenidos en la ruta por fallas mecánicas.

2.1.11 Derecho a solicitar Indemnización

El concesionario es responsable de los daños que pueda ocasionar a los usuarios producto del mal estado de la obra o con motivo de la ejecución de obras de construcción o mantención, a consecuencia de hechos que sean imputables al Concesionario. 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.

2.2 OBLIGACIONES DEL USUARIO

2.2.1 Obligaciones del Pago de Peaje

El usuario tiene la obligación de pagar la tarifa que el Concesionario tiene derecho a cobrar en las Plazas de Peaje, la cual le da derecho a pasar por la plaza y al uso de los Servicios Básicos. El concesionario podrá exigir su pago por cualquiera de los procedimientos establecidos en las leyes, pudiendo formular al efecto, las denuncias correspondientes.

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

La infracción de no pagar la tarifa, será sancionada conforme a lo dispuesto en la legislación vigente, específicamente relacionado con el Art. 42 de la Ley de Concesiones.

Se excluyen de pago de peajes los vehículos de emergencia tales como ambulancias, vehículos policiales y militares, vehículos de bomberos de acuerdo a lo señalado en la ley 20.908.

2.2.2 Obligación de Pago de Servicios Complementarios

El usuario tiene la obligación de pagar por los servicios complementarios que presta el Concesionario a título oneroso, de acuerdo al contrato de concesión.

El incumplimiento de esta obligación habilita al Concesionario o quien haya facultado o delegado, ejecutar las oportunas acciones legales.

2.2.3 Obligación de Respeto a la Normativa Vigente

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

2.2.4 Obligación de Obedecer Instrucciones

El usuario, durante la circulación por la obra concesionada, tiene la obligación de obedecer las instrucciones impartidas por Carabineros y, en ausencia de estos, por el personal del Concesionario.

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

2.2.5 Obligación de Debido Cuidado

El usuario tiene la obligación de actuar con debido cuidado y previsión, evitando causar daños a la obra e instalaciones del Concesionario, así como mantener un comportamiento cívico adecuado, no arrojando a ella materiales de desecho que aparte de deteriorar el aspecto del entorno, pueden constituir un riesgo para otros usuarios.

2.2.6 Obligación de Conducción Responsable

El usuario tiene la obligación de conducir su vehículo sin arriesgar su propia seguridad y la de los otros usuarios, respetando las normas del tránsito.

2.2.7 Obligación de Notificar los Daños

El usuario tiene obligación de notificar a la autoridad de Carabineros o en su ausencia al personal de la Concesionaria, sin pérdida de tiempo cualquier daño o deterioro que pudiera haber producido en las instalaciones, señales o elementos de la ruta concesionada.

2.2.8 Obligación de Pago de Daños Ocasionados al Concesionario

El usuario deberá pagar al Concesionario los daños que ocasionen a la obra y sus instalaciones con motivo de sus acciones en el uso de la obra y sus servicios, de manera de cubrir todos los gastos y costos destinados a que las instalaciones queden en un estado equivalente al anterior al evento dañoso.

El usuario tendrá derecho a recibir un presupuesto oficial de reparación emitido por el concesionario.

Los procedimientos de denuncia del daño ocasionado se realizan mediante constancia en Carabineros y notificación al Juzgado de Policía Local correspondiente, quién dirimirá en justicia y bajo los procedimientos establecidos por la Ley.

2.2.9 Obligación de Pagar los Daños Ocasionados a Terceros

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

2.2.10 Obligación De Ingresar A Plaza De Pesaje

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

2.3 DE LA ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO

2.3.1 Atención al Usuario

Los requerimientos de los usuarios, tanto de asistencia como, de información, y sugerencia y/o reclamos, serán atendidos por el Concesionario en forma gratuita a través del Centro de Control, que funcionará en forma permanente e ininterrumpida, las 24 horas del día, durante todos los días del año.

El Centro de Control estará conformado por una infraestructura especialmente habilitada al efecto, con personal idóneo y medios técnicos adecuados para cumplir con el objeto del mismo. Este se ubicará en el edificio de control de la concesión, localizado en el Km 11.250 de la Ruta ACNO. En la organización interna de la Concesionaria tiene las siguientes funciones:

- Manejo de sistema digital de recepción de llamadas desde los teléfonos de emergencias (Servicio SOS).
- Conexión permanente las 24 horas del día con todos los vehículos de la Sociedad Concesionaria.
- Comunicación con las instituciones públicas de emergencia, Centros Asistenciales, Carabineros de Chile, Bomberos, Conaf, entre otros.
- Control Integral de la Operación de los Túneles.

La dirección y números telefónico del Centro de Control, números que serán distintos para las necesidades de asistencia y para las de información, se entregan en Anexo N°A.3 de este Reglamento de Servicio y también serán dados a conocer a través de anuncios en distintos puntos del área de concesión y de folletos que se distribuyen en los lugares de atención a los Usuarios. De igual forma, se indicará esta información en los Teléfonos de Emergencia ubicados dentro del área de concesión.

2.3.2 Procedimiento para Solicitar Información o Asistencia

Para solicitar asistencia los usuarios deberán comunicarse con el Centro de Control, pudiendo hacerlo en forma personal o telefónica, para lo cual deben proceder de la siguiente forma:

- Personalmente: concurriendo al Centro de Control, Plazas de peajes y al edificio de la Concesionaria ubicado en el km 11.250 de Autopista Nororiente.
- Telefónicamente: comunicándose con el Centro de Control a los números 22 4123300 y 224123301, o bien a través de los postes SOS.

Además se puede solicitar ayuda mediante los vehículos de patrullaje debidamente identificados con logotipos de la Sociedad Concesionaria que se encuentran en Vigilancia permanente en el tramo concesionado.

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

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

Es obligación de la Sociedad Concesionaria, prestar el servicio de asistencia dentro del área de concesión y entregar la información de acuerdo a lo establecido en este reglamento.

2.3.3 Información que Puede Solicitar el Usuario

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

- Condición de tránsito en la ruta.
- Zonas en que se realizan trabajos y efecto sobre la circulación.
- Servicios que presta el Concesionario a los usuarios.
- Tarifas de peaje y formas de pago.
- Localización de áreas de servicio, de descanso, etc.
- Forma en que se pueden realizar reclamos o sugerencias.
- Lugar en que se puede ver el Reglamento de Servicio.
- En general, toda aquella información pública de interés para los usuarios para el tránsito o uso de la concesión.

Para tales efectos los medios físicos, son Libros de Reclamos, Postes SOS y en general toda la infraestructura disponible para el usuario.

Los medios humanos lo constituyen el personal contratado y capacitado para desempeñar las funciones específicas encomendadas por la Concesionaria. Además se encuentra disponible la página Web www.autopistanororiente.cl, la que contendrá información relevante del contrato y estará actualizada periódicamente.

2.4 SERVICIOS A LOS USUARIOS

2.4.1 Servicios Básicos de Asistencia

Se entiende por Servicios Básicos, todos aquellos servicios, que están comprendidos en el objeto específico de la concesión y que son imprescindibles, los que por su esencia son gratuitos.

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

La existencia de dichos servicios básicos será informada adecuadamente a los usuarios.

El Concesionario prestará, como servicios básicos, los siguientes servicios de asistencia al usuario:

- Primeros auxilios en accidentes de tránsito.
- Servicio de ayuda en extinción de incendio a través de los medios implementados en los vehículos de atención de emergencia según las bases del contrato y/o coordinación con bomberos.
- Servicio de remolque o grúa para despeje de las calzadas y bermas, ya sea, por vehículos con desperfectos mecánicos o accidentados, dentro del área de concesión. El servicio incluye únicamente la retirada del vehículo, trasladándolo hasta alguna de las Áreas de Servicio más próxima o a un lugar cercano y seguro dentro del tramo concesionado.
- Sistema de telefonía o de comunicación para que los usuarios soliciten auxilio en caso de percance o accidente.

Los servicios de asistencia, antes mencionados, se prestarán en forma gratuita, rápida y eficiente con medios tecnológicos modernos de acuerdo al contrato de concesión y especialmente en lo que se refiere a primeros auxilios, y extinción de incendios. Siempre teniendo presente que la respuesta o servicio de la Concesionaria está limitado por los medios disponibles que son los exigidos por el Contrato de Concesión. Para lo cual la Sociedad Concesionaria contará con los profesionales capacitados y autorizados por los Organismos pertinentes, para los casos que correspondan, para atender los diferentes requerimientos y emergencias que puedan afectar al usuario.

2.4.2 Servicios Complementarios de Asistencia

Se entiende por Servicios Complementarios de asistencia a los usuarios, a todos aquellos que no están comprendidos dentro de los servicios básicos, pero que son útiles y necesarios y que el Concesionario está autorizado a prestar en virtud del contrato de concesión, los que por su esencia son pagados.

El Concesionario podrá presentar los siguientes Servicios Complementarios de asistencia a los usuarios:

- Servicio de Multiductos
- Áreas para estaciones de Servicio de Combustible
- Otros servicios complementarios de asistencia compatibles con la concesión.

Todos los servicios complementarios deben ser aprobados por MOP

2.4.3 Medidas De Mantenimiento y Aseo de Instalaciones

La Sociedad Concesionaria dispondrá de los recursos necesarios para mantener el aseo y perfecta operación de cada una de las distintas áreas de servicios. Para esto se dispondrá de medios propios o de terceros según lo establecido en el Contrato de Concesión.

DE LA CIRCULACIÓN DE VEHÍCULOS

2.5.1 Vehículos Autorizados para Circular

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

2.5.2 Vehículos que Requieren Previa Autorización

Podrán circular excepcionalmente por la obra vial concesionada los vehículos concebidos para transportes especiales, los que a continuación se indican, siempre que dispongan previamente de una autorización por escrito, otorgada tanto por la Dirección Nacional de Vialidad como por la Sociedad Concesionaria. Además prevalece la resolución N°1 de 1995 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, artículo N°57 de la

Ley N° 18.290 para los vehículos sobredimensionados y el Decreto MOP N°158 de 1980 para el caso de vehículos con sobrepeso.

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

Se entiende por transportes especiales todos aquellos vehículos sobredimensionados. En esta categoría entran los transportes, que por su dimensión, sobrepasan los límites máximos establecidos por la Ley 18.290, Ley de Tránsito. Entre estos se cuenta la maquinaria agrícola de marcha lenta y transporte de mercancías cuya altura implica un grado de peligro para tendidos eléctricos, de obras a desnivel o túneles.

No se permitirá el paso a vehículos especiales por las obras salvo casos especialmente autorizados por el MOP e informados previamente al Concesionario.

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

Respecto de los vehículos de transporte de sustancias peligrosas, no podrán circular por túneles cuya longitud sea superior a 500 m., dando cumplimiento a lo exigido en el D.S. N° 298, sobre transporte de sustancias peligrosas.

2.5.3 Prohibición de Circular

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

- Bicicletas y triciclos.
- Animales, ya sea, sueltos, en grupo o cabalgadura.
- Vehículos de tracción animal.
- Maquinarias de cualquier clase, ya sean, autopropulsada o de remolque.
- Vehículos con sistema de rodadura sobre la base de orugas u otros que produzcan daños a los pavimentos.
- Vehículos con carga mal estibada.
- Vehículos que constituyan un riesgo potencial a la seguridad de los usuarios.
- Vehículos que son remolcados con medios defectuosos como cadenas, cordeles o barras de arrastre antirreglamentarios.
- Vehículos sin revisión técnica o sin permiso de circulación vigentes.

2.5.4 Normas Aplicable a la Circulación

Podrán circular por la obra vial concesionada todos los vehículos que cumplan con las exigencias contempladas en las siguientes leyes y/o normativas:

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

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

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

2.5.5 Responsabilidad de los Usuarios

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

Asimismo, responderán ante el Concesionario por los daños y perjuicios de todo tipo que pudieren producir a la obra y sus instalaciones anexas, ubicadas dentro del área de concesión.

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

2.6 MEDIDAS DE SEGURIDAD PREVENTIVAS

2.6.1 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.

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

2.6.2 Inmovilización Forzosa por Falla Mecánica

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

- Señalizar el hecho de la detención con las luces de estacionamiento y la colocación de triángulos de emergencia.
- En caso de que la remoción del vehículo haya resultado infructuosa, 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.

2.6.3 Inmovilización Forzosa por Paralización del Tránsito

En caso de inmovilización forzosa por paralización del tránsito, el usuario deberá permanecer en la calzada en su pista correspondiente y encenderá las luces de estacionamiento, 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 (documento interno de la Concesionaria) que considera lo exigido por las bases de licitación.

2.6.4 Prohibición de Detención en la Berma

Se prohíbe la detención voluntaria de vehículos en la berma, salvo que esté comprometida la seguridad del usuario o terceros, en cuyo caso el vehículo deberá estacionarse con toda su estructura sobre la berma. En este caso, la detención deberá ser del menor tiempo posible.

2.6.5 Prohibición de Estacionamiento

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

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

En las estaciones de peaje sólo se permitirá la detención momentánea en casos de emergencia.

2.6.6 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 y legislación vigentes, en particular, la Ley de Tránsito.

2.6.7 Prohibición de Carga, Descarga y Transferencia de Carga

Los usuarios tendrán prohibición de cargar, descargar y transferir carga en la faja de la obra vial, incluyendo calzadas y bermas, excepto en los lugares especialmente habilitados para ello.

2.6.8 Medidas de Seguridad Vial Durante los Trabajos de Mantenimiento y Reparación de la Ruta

Para mejor seguridad de los usuarios, el concesionario tomara 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.

2.6.9 Servicio de Vigilancia de la Ruta

La Sociedad Concesionaria dispondrá de un sistema de vigilancia de la ruta 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 permanente 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.

Para estos efectos las Bases de Licitación consideran las siguientes condiciones y equipamiento para el vehículo de emergencia.

Una (1) camioneta *del mismo año de fabricación que el año en que se inicie la explotación de la obra*, este vehículo *deberá ser reemplazada cada 5 (cinco) años, por una camioneta fabricada en el año en que es reemplazada*. En el vehículo se dispondrá permanentemente de los siguientes elementos:

- Extintores multipropósito de polvo químico seco 4A 10 BC (mínimo 6 Kg).
- Conos reflectantes y set de señalización caminera.
- Implementos para la limpieza y despeje de la carretera.
- Herramientas y repuestos básicos para la reparación de defectos menores de los vehículos averiados, como correas de generadores, selladores de radiadores, bidones de bencina y petróleo, bidones para agua para radiadores, cables de baterías, ampolletas, etc.

El vehículo señalado, deberá estar pintado de forma tal que se identifique con la Sociedad Concesionaria y deberá disponer de un sistema de comunicación con su base.,

2.7 DE LOS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DE SU PROCEDIMIENTO

2.7.1 Formulario de Reclamos y Sugerencias

Los Reclamos y Sugerencias, cualquiera sea su contenido, deben presentarse por escrito o por cualquier medio señalados para estos efectos ejemplo: teléfono, correo electrónico, etc., pudiendo ser escritos personalmente por los usuarios o traspasados por el Concesionario al formulario existente para estos efectos, con la firma del reclamante.

El formulario será foliado y triplicado, el original de este formulario quedara en poder del Concesionario para su posterior respuesta al usuario, respuesta que será enviada con copia a la Inspección Fiscal de la explotación. El concesionario entregará el duplicado al usuario con un timbre de recepción. Y el triplicado quedara archivado para formar un protocolo con todos los reclamos del mes.

La copia entregada al Usuario será constancia para probar el inicio del trámite por parte del Usuario y permitirá, en orden a la identificación por su número de ingreso, el seguimiento de las actuaciones a la que diera origen hasta su resolución.

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, SOS y página Web www.autopistanoriente.cl

Los reclamos se recibirán en las instalaciones del Concesionario ubicadas en los lugares que señala el numeral 2.4.4.6 de las Bases de Licitación y que son los siguientes:

- Plazas de Peaje Troncales y Laterales.
- Oficinas del Concesionario.

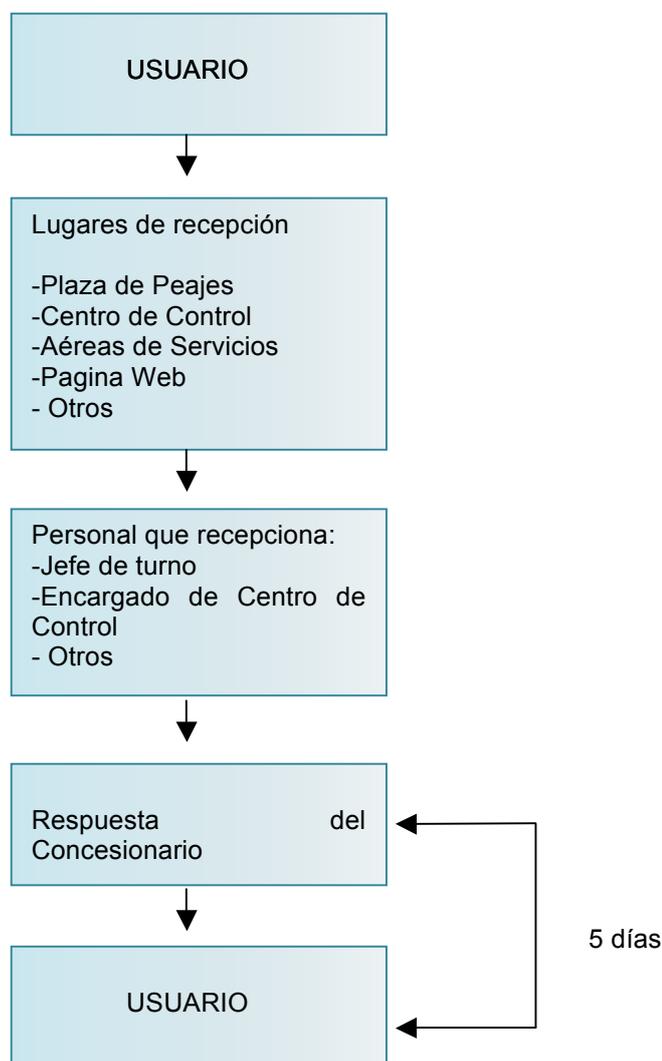
En estos puntos habrá autoadhesivos en lugares visibles y legibles por los usuarios, en los cuales se les informará sobre su derecho a reclamo.

El formato tipo de este formulario se encuentra en el anexo A.7

2.7.2 Plazo para Responder Reclamos y Sugerencias

La respuesta a cada reclamo y sugerencia la deberá hacer y enviar el Concesionario al Usuario por escrito, en el plazo máximo de 5 días, a contar de la fecha de presentación del reclamo o sugerencia respectiva, debiendo ser dirigida al usuario, por correo Certificado, a su domicilio o su defecto por correo electrónico al email entregado por el usuario, con copia al Sr. Inspector Fiscal de Explotación.

2.7.3 Sistema de reclamaciones



2.7.4 Quejas del Usuario Ante el MOP

En el evento de que el Concesionario no responda el Reclamo dentro del plazo señalado precedentemente, estime que la respuesta dada es insatisfactoria o cualquier motivo que estime necesario puede deducir queja ante el MOP.

La queja deberá dirigirse, por correo certificado al Ministerio de Obras Públicas por medio del Sistema de Información y Atención Ciudadana (SIAC), llamando al 224494000 o dirigiendo carta a: Oficina de Sistema de Información y Atención Ciudadana ubicada en Morandé N°59, Piso N°1, Santiago. Detalle en Anexo A.4

3. DEL CONCESIONARIO

3.1 DERECHOS DEL CONCESIONARIO

3.1.1 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 cobrara será por derecho de paso y diferenciando de acuerdo al tipo de vehículo. Los valores de los peajes se reajustaran en la forma establecida en las Bases de Licitación numeral 1.13.

3.1.2 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 M.O.P y publicitadas sus tarifas.

3.1.3 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.

3.1.4 Derecho a Exigir el Acatamiento de su Normativa por Parte de los Usuarios

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

3.1.5 Derecho a Exigir a los Usuarios el Pago de los Daños o deterioro causados a la Obra y sus Instalaciones

El Concesionario tiene derecho a que los usuarios que causen daños o deterioro a la obra o a sus instalaciones, le paguen las indemnizaciones a que tiene derecho, de acuerdo a la legislación vigente.

3.1.6 Derecho a Cobrar Judicialmente el Pago de la Tarifa o Peaje

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

3.2 OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO

3.2.1 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.

3.2.2 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 tanto a las personas como a los bienes. Esta obligación la realizará con los recursos y elementos dispuestos a lo largo de la concesión que se especifican en las Bases de Licitación y 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.

3.2.3 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.

3.2.4 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, 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, en las plazas de peaje y otros lugares de atención al público que el Concesionario estime conveniente y en aquellos lugares donde se presten los servicios complementarios.

3.2.5 Obligación de Dar un Trato Deferente al Usuario

El Concesionario está obligado a dar un trato digno y cortés al usuario y, para ello, cuenta con personal en el Centro de Atención Control y de patrullaje debidamente instruido al respecto.

3.2.6 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.

3.2.7 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.

3.2.8 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.

3.2.9 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, según numeral 2.4.4.3 de las Bases de Licitación, 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 mínima de 70 km/h y de 30 Km/h en las zonas de puentes y desniveles. Esta obligación será para la totalidad de las faenas y en forma permanente .

En caso que se deba suspender el tránsito por emergencias en el camino, deberá tomar las precauciones y medidas tendientes a rehabilitarlo en el menor tiempo posible. Además, deberá dar aviso al usuario ocupando 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.

3.2.10 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 numerales 2.4.2. de las Bases de Licitación.

El mantenimiento y conservación de las obras en concesión se ejecutará de acuerdo al Programa de Conservación establecido en el numeral 2.4.2.1 de las Bases de Licitación.

3.2.11 Daños a Terceros

El Concesionario será responsable de todo daño, de cualquier naturaleza imputable a su gestión, que se cause a terceros con motivo de la explotación o conservación negligente o culposa, así como los daños que puedan ocasionar los baches o cualquier otra condición deficiente de la conservación de la obra, que le fuere imputable. Para esto la concesionaria tiene contratado una póliza de seguro por daños a terceros según art. 1.8.14 de las Bases de Licitación.

El usuario tiene acceso al Libro de Reclamos para estampar su requerimiento al respecto y las vías judiciales de la legislación vigente.

3.2.12 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.

3.2.13 Pagos del Concesionario al Estado

El concesionario tiene obligación de efectuar al Estado todos los pagos establecidos en el numeral 1.12.1.2 de las Bases de Licitación.

3.2.14 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.

3.3 ORGANIZACIÓN DE EL CONCESIONARIO

El Concesionario, dispone de una estructura organizacional que permite dar respuesta eficiente y oportuna a todos los requerimientos de los Usuarios y de la Explotación.

La organización administrativa que el Concesionario se ha otorgado para el cumplimiento de sus objetivos se ilustra en el organigrama respectivo que se indica en el Anexo N°A.1.4 Sus unidades funcionales se describen a continuación:

3.3.1 Gerencia General Concesionaria

Esta área es la que tiene la función de dirección, gestión, coordinación y control de la empresa concesionaria.

3.3.1.1 Gerencia de Explotación

Se ocupa de la dirección, gestión, coordinación y control de la explotación de las obras e instalaciones.

3.3.1.1.1 Área de Conservación y Emergencia

Esta área es la que tiene la función de velar por el fiel cumplimiento de los aspectos técnicos del Contrato de Concesión, tales como la planificación de las obras y actividades necesarias para la mantención en el tiempo de los estándares de servicio, la elaboración periódica del Plan de Conservación y su presupuesto asociado.

3.3.1.1.2 Área de Administración

Se ocupa de los aspectos administrativos y de personal.

3.3.1.1.3 Área de Peajes

Se ocupa de los aspectos del cobro y gestión de peajes.

3.3.1.2 Gerencia de Finanzas

Esta área es la que tiene la función de administrar los recursos financieros necesarios para el fiel cumplimiento de las condiciones del contrato de concesión.

A esta área le corresponderá la preparación de presupuestos, el control de los compromisos financieros, la fijación de tarifas, el cumplimiento de las leyes tributarias, la elaboración de informes, la confección de balances y estados de situación patrimonial de la empresa y todos aquellos que tengan relación con aspectos financieros de la empresa.

3.3.1.3 Asesoría Jurídica

Esta área será la encargada de llevar en orden todos los aspectos legales del Contrato de Concesión y de asesorar y prestar servicios legales al resto de las áreas funcionales de la empresa concesionaria.

3.4 DE LAS PLAZAS DE PEAJE

3.4.1 Información de la Existencia de Plaza de Peajes

El Concesionario, con la debida anticipación, deberá informar al Usuario de la existencia de una plaza de peaje, indicando la distancia a la que se encuentra, mediante anuncios. Además, se deberá indicar que "TODO VEHÍCULO PAGA PEAJE".

La plaza de peaje deberá contar con iluminación, luces y señales adecuadas para informar al Usuario de la presencia de la plaza de peaje, de manera de evitar accidentes cuando existan condiciones deficientes de visibilidad.

3.4.2 Ubicación de las Plazas de Peaje

Las plazas de peaje serán las siguientes:

Troncal Oriente	: km 11.295, bidireccional
Troncal Poniente	: km 15.500, bidireccional
Acceso Chamisero	: km 8.700, unidireccional
Salida Chamisero	: km 8.800, unidireccional

3.4.3 Información de Pistas de Cobro Habilitadas

Cada pista de cobro indicará el tipo de sistema de cobro de que dispone, para el caso de la Sociedad Concesionaria., se indicara Manual y los tipos de vehículos que puede atender, en caso de tener restricción.

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

3.4.4 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.

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

Las tarifas son las que están autorizadas a cobrar el Concesionario, de acuerdo al contrato de concesión.

3.4.5 Sistemas de Cobro

El sistema de cobro que dispondrá el Concesionario es el que permiten las Bases de Licitación en el punto 1.14.1. El equipo y procedimiento se detallarán en el documento interno del Concesionario, Manual de Operación de las Plazas de Peajes, que se entregará a la Inspección Fiscal para su conocimiento.

El sistema de cobro será manual en efectivo.

Cualquier modificación del sistema de cobro, generará un nuevo RSO que será entregado a la Inspección Fiscal para su aprobación.

3.4.6 Horario de atención de la Plaza de Peaje

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

3.4.7 Calidad de Servicios en Plazas de Peaje

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

En todos los casos se respetarán los tiempos máximos de espera en cola de los vehículos, conforme al contrato de concesión lo que corresponde a 3 minutos, aun así, en el caso que la capacidad de operación de una plaza de peaje sea superada por la demanda y se superen los tiempos máximos de espera, se procederá según las condiciones establecidas en el Contrato de Concesión.

La congestión en las plazas de peaje se medirá por el “tiempo de espera en cola” (TEC), el que se podrá calcular, según lo disponga el Inspector Fiscal, de acuerdo a cualquiera de los dos procedimientos siguientes:

- *Como el promedio ponderado (ponderado por el número de vehículos atendidos por pista) del “tiempo de espera en cola por pista” (TECP) en el sentido del tránsito que se mida. La congestión en cada pista de las plazas de peaje se calculará según la siguiente fórmula:*

$$TECP = \frac{60 \times NVEH}{CAPAC} \quad (\text{min})$$

Donde,

TECP : Tiempo de espera en cola por pista, expresado en minutos.

NVEH : Número de vehículos en espera para ser atendidos en la pista. Para su cálculo se deberá medir cada minuto la cantidad de vehículos en la cola. El promedio de las 60 mediciones de una hora dará el valor de NVEH.

CAPAC : Capacidad de atención de la pista de la plaza de peaje en vehículos/hora. Esta capacidad dependerá del tipo de vehículo que atiende la pista de peaje.

- *Como el promedio ponderado (ponderado por el número de vehículos atendidos por pista) del “tiempo de espera en cola por pista” (TECP) en el sentido del tránsito que se mida. El TECP se define como el tiempo transcurrido entre el instante en que el usuario ingresa a la cola (cuando está a menos de 2 metros del próximo vehículo) hasta el momento en que se levanta la barrera de la cabina. El método de medición a emplear se denomina “método de las patentes”, en el que se anota el número de la placa patente de los vehículos y la hora en que ingresan y salen de la plaza de peaje, para luego procesar los datos en gabinete. La duración de la medición deberá ser de 3 (tres) horas durante los períodos definidos por el Inspector Fiscal.*

Cuando se haya determinado un TEC superior a 3 minutos durante dos horas en una plaza de peaje dentro de un mismo mes, la Sociedad Concesionaria deberá modificar el Plan de Atención en dicha Plaza de Peaje, para lo cual tendrá un plazo de 5 días. En caso que sea necesaria la construcción o instalación de nuevas pistas para la plaza de peaje, éstas serán exigibles en el plazo de 6 meses desde que fuera

comprobada la situación descrita en este párrafo. El incumplimiento de la modificación del Plan de Atención y/o de la construcción o instalación de nuevas pistas dará origen al cobro de las multas establecidas en 1.8.11 de las presentes Bases.

El valor de TEC será calculado cuando el Inspector Fiscal lo estime conveniente y deberá ser anotado en el Libro de Explotación de la Obra, debiendo recalcularse a lo menos una vez cada dos años y cuando se modifiquen las características de las plazas de peaje. Para tales efectos, el MOP contratará y pagará a una empresa consultora elegida por el Inspector Fiscal entre las empresas inscritas en el Registro de Consultores del MOP.

El Inspector Fiscal podrá determinar que el Tiempo de Espera en Cola (TEC) ha tenido un alza debido a una circunstancia extraordinaria y no proceder a exigir la modificación del Plan de Atención en Plazas de Peaje ni la construcción de nuevas pistas de peaje ni la aplicación de la multa establecida por superar el valor de 5 minutos como se establece en el párrafo anterior.

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, en condiciones de excepción podrá aceptar el pago de peaje con moneda extranjera o cheques, los que serán considerados medios de pago de excepción. Por ello dicha operación no se podrá realizar en las pistas de cobro, sino en la oficina de la plaza de peaje.

La conversión a moneda nacional se realizara con las tasas de cambio que señala el Boletín del Banco Central o en la entidad que lo reemplazara y el vuelto será entregado en moneda nacional.

3.4.8 Comprobante de Pago

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

3.4.9 Vehículos que Pagan Peajes

Todos los vehículos que crucen la plaza de peaje deberán pagar la tarifa correspondiente, los vehículos del Concesionario, vehículos de contratistas del Concesionario, vehículos del MOP, comitivas, etc. se excluye de pago de peajes los vehículos de emergencia tales como ambulancias, vehículos policiales y militares, vehículos de bomberos de acuerdo a lo señalado en la ley 20908

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

3.4.10 Pago Diferido de la Tarifa

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

1. Solicitar, en la plaza de peaje el Formulario tipo de reconocimiento de deuda, el cual deberá ser firmado por el Usuario.
2. El Usuario se deberá identificar ante el personal del Concesionario, mediante su Cédula de Identidad, presentando además su licencia de conductor.
3. 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 (ver Anexo A.9) deberá indicar la plaza de peaje de que se trata, la fecha y hora, el tipo de vehículo, el valor del peaje a pagar, el nombre y documento de identidad del Usuario y la placa patente del vehículo.

Los vehículos que han pagado el peaje en forma diferida deberán cancelar la deuda en un período no superior a los 20 días corridos, para lo cual se deberán dirigir a la Oficina del Jefe de Peaje o utilizar alguna otra modalidad de pago implementada por el Concesionario y aprobada por el M.O.P.

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.

3.4.11 Infractores al Pago de la Tarifa

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

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

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

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

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

El software instalado permitirá emitir para cada pista de cobro una planilla horaria con el número de 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.

3.4.13 Paso de Comitivas Especiales

En forma eventual se podrá otorgar un tratamiento especial al paso de comitivas oficiales. En estos casos, el Concesionario deberá ser informado 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, del o los vehículos que componen la Comitiva.

3.4.14 Actividades Ordinarias

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

Estas actividades, son entre otras:

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

3.4.15 Actividades Extraordinarias

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

Estas situaciones especiales, son:

A) Utilización de la vía auxiliar

Los vehículos o cargas con permiso de la Dirección de Vialidad del Ministerio de Obras Públicas, (para transitar) con dimensiones que excedan los límites legales establecidos deberán utilizar la pista auxiliar de la plaza de peaje, en el caso que las vías normales sean excedidas, solicitando para ello la autorización de la sociedad Concesionaria.

B) Vehículos remolcados por otro

En este caso los vehículos, el remolcado y su ayuda, deben pasar por una vía en la cual el peajista clasificará cada vehículo, cobrará la tarifa que corresponde y de producirse una anomalía la registrará normalmente. Esta anomalía se puede producir si el vehículo remolcado lleva algún eje elevado sin contacto con el pavimento.

C) Libro de Reclamos y Sugerencias

En cada plaza de peaje se mantendrá un Libro de Reclamos y Sugerencias.

Mensualmente la Concesionaria deberá informar al Inspector Fiscal de Explotación sobre las soluciones dadas a los reclamos y las acciones implementadas por las sugerencias.

D) Fallas en los equipos de vía

En caso de falla de los equipos de vía, cobro manual o máquinas de dinero, la Concesionaria, podrá decidir la paralización de la vía deberá tomar las acciones necesarias para que no se produzca congestión en las vías de cobro, pudiendo optar hasta por el cobro manual sin clasificación automática.

E) Interrupción parcial o total de la energía eléctrica

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

En caso de interrupción total o parcial de la energía eléctrica, el Jefe de Plaza o el Jefe de Turno, deberá habilitar los elementos para el cobro manual de las tarifas: comprobantes de pago manuales, clasificación y conteo manual de los vehículos por equipos externos al recaudador.

F) Modificación de Tarifas de Peaje

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

3.5 DEL TRANSITO

3.5.1 Interrupción Total o Parcial del Tránsito

El Concesionario deberá mantener la debida fluidez del tránsito ininterrumpidamente, de acuerdo a los estándares fijados en el sistema de gestión de tráfico, indicados en el punto 2.4.5 de las Bases de Licitación.

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.

En los túneles, por ser un lugar de muchos riesgos se debe tener un tratamiento especial, por lo tanto, se ha implementado un Sistema de Gestión de Tráfico y Túneles (SGTT).

La función del Sistema de Gestión de Tráfico y Túneles (SGTT) es asegurar un tráfico controlado y seguro a lo largo de la vía y en el interior de los túneles.

Para conseguir este objetivo, se realizarán las siguientes funciones principales:

- Cálculo de niveles de servicio.
- Detección automática de incidentes basada en los propios datos de tráfico.
- Detección de vehículos con exceso de altura (galibo).
- Información a los usuarios de situaciones especiales (accidentes, cortes de carril, desvíos, etc.).
- Alarmas eléctricas.
- Gestión de ventilación.
- Actuación automática del sistema (gestión de señalización).
- Gestión de iluminación.
- Sistema de megafonía y radio.
- Alarmas DAI.
- Control de Video.

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.

3.5.2 Mantenimiento del Tránsito Durante Ejecución de Obras

El Concesionario mantendrá el tránsito en aquellos tramos de la ruta donde se efectúen obras de construcción o conservación, 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.

3.6 DE LA SEGURIDAD PÚBLICA Y EMERGENCIAS

3.6.1 Autoridad Competente

La seguridad pública en el área de concesión, el control del cumplimiento de las normas del tránsito y la protección de los bienes públicos entregados en concesión y la gestión ante emergencias, serán ejercidas por Carabineros, sin perjuicio de las atribuciones que le 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 formular 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.

3.6.2 Comunicación Permanente con Servicios Públicos

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

3.6.3 De los Elementos de Seguridad

3.6.3.1 Sistema de Teléfonos de Emergencias

Los usuarios disponen de un Sistema de Teléfonos de Emergencia dispuestos a través de la vía troncal de la Concesión, separados entre ellos a una distancia aproximada de 2 km excepto en los túneles donde la ubicación de estos serán al ingreso y salida de la boca de los túneles y al interior estarán ubicados cada 100 metros de distancia. Estos teléfonos se encuentran comunicados en forma directa al Centro de Control de la Concesión.

3.6.3.2 Centro de Control de Concesiones

Este se ubicará en el Edificio de Control de la Concesión, localizado en el Km. 11,295, sector peaje troncal oriente de la Concesión y que en la organización interna de la Concesionaria tiene las siguientes funciones:

- Opera el sistema digital 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.
- Control sobre los equipos de operación de los túneles concesionados.
- 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
- Control integral de la operación de los túneles Concesionados

3.6.3.3 Servicio de Vigilancia de la Ruta

La Sociedad Concesionaria dispondrá de un sistema de vigilancia de la ruta cuyo desempeño se registrará de conformidad a lo estipulado en el artículo 2.6.9 del presente Reglamento.

3.6.4 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:

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. Una vez que lleguen al lugar de los hechos Carabineros, Bomberos o ambulancias u otros servicios de emergencia, el equipo de emergencia de la concesionaria solo se limitará a colaborar con estos servicios en dicho lugar.
5. La responsabilidad de la concesionaria queda restringida al cumplimiento de las obligaciones señaladas.
6. 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.

3.6.5 Manual de Procedimiento de Emergencia

El Concesionario dispone de Plan de Gestión de Tránsito, el que se ajusta a lo establecido en el Art. 2.6 de las Bases de Licitación. Dicho Plan es parte del presente Reglamento de Servicio, respecto de emergencias y contiene básicamente los procedimientos para diferentes tipos de emergencias, tales como, accidentes de tránsito, catástrofes naturales, corte de suministro eléctrico, incendios, explosiones, etc.

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.

Ante situaciones de carácter excepcional, tales como accidentes múltiples, grandes congestionamientos y/o condiciones meteorológicas extraordinarias, la Concesionaria pondrá en funcionamiento, con carácter inmediato, el Plan de Gestión de Tráfico y Plan de Medidas de Contingencias Accidentales.

3.7 DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD

3.7.1 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.

3.7.2 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, sin mediar la autorización respectiva, de acuerdo a la legislación vigente.

3.7.3 Transporte de Sustancias Peligrosas

La concesionaria debe ser informada 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, el transporte de dichas sustancias no se encuentra permitido en los túneles de la concesión. En caso contrario, la concesionaria 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.

3.7.4 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.

3.7.5 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 provisorias,

escombros o basuras de cualquier especie, dejando las obras, equipos e instalaciones en condiciones de limpieza y seguridad que aseguren el normal flujo vehicular., a entera satisfacción del Inspector Fiscal.

3.7.6 Sistema de Patrullaje

De acuerdo a las Bases de Licitación, 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 Autorruta. 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.

3.8 Del Centro De Control

Los requerimientos de los Usuarios, tanto de servicios básicos de asistencia como de información, son atendidos por este Concesionario a través del Centro de Control, el que funcionará en forma permanente e ininterrumpida, las 24 horas del día, durante todos los días del año. Incluso en caso de cortes de energía total, para lo cual se contará con los equipos de generación eléctrica acordes a las necesidades de funcionamiento.

El Centro de Control estará conformado por una infraestructura especialmente habilitada al efecto, con personal idóneo y medios técnicos adecuados para cumplir con el objeto del mismo. Este se ubicará en el edificio de control de la concesión, localizado en el Km.11.250, sector peaje troncal oriente de la concesión, que en la organización interna de la Concesionaria tendrá las siguientes funciones:

- Manejar el sistema digital de recepción de llamadas desde los teléfonos de emergencias (Servidor de Teléfonos S.O.S.)
- Atención de la central telefónica de atención al usuario que pueda habilitarse.
- Estación de radio emisoras del funcionamiento interno de la operación de la concesión.
- Operación de otros elementos que se dispongan para un mejor monitoreo del sistema de operación de la Concesión.
- Control integral de la Operación de los Túneles Concesionados

Además, dispondrá de la oficina central, las plazas de peaje troncales, y otros lugares de atención a público que el Concesionario estime convenientes, con el objeto de facilitar la entrega de información. En todos y cada uno de estas instalaciones se dispondrá de personal adecuado para una eficiente atención de las demandas de los usuarios, durante las 24 hrs. del día.

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.

Los números de teléfonos dispuestos para el Centro de Control son los siguientes:

- 224123300
- 224123301

3.9 DE LA INFORMACIÓN AL MOP

3.9.1 Unidad de Control del MOP

El MOP podrá realizar, todos los controles y auditorias que estime convenientes, en todas las obras pertenecientes al contrato de concesión en cualquier momento y sin límite de horario, a los equipos, software, a la propia operación de las plazas de peaje, etc. Para lo cual el Concesionario deberá dar facilidades al Inspector Fiscal para realizar dicha función y proporcionará todos los antecedentes que éste solicite, de la forma más ágil y eficiente que se pueda.

3.9.2 Informes

El Concesionario proporcionará la información estadística durante la explotación en los términos establecidos en el numeral 2.4.6 de las Bases de Licitación. Esto incluye los informes mensuales del numeral 2.4.6.2, los informes trimestrales del numeral 2.4.6.3, los informes semestrales del numeral 2.4.6.4 y los informes anuales del numeral 2.4.6.5 de las Bases de Licitación.

Los informes se entregarán en la oportunidad señalada en dichos numerales.

Además, el Concesionario entregará los informes que le sean solicitados por el Inspector Fiscal en uso de sus atribuciones y aquellos otros que exijan expresamente las Bases de Licitación, se detallan a continuación alguna de ellos:

3.9.2.1 Informes de Operaciones

- Informe Mensual:

Sobre flujo vehicular horario medido en cada uno de los puntos permanentes de conteo de tránsito, de acuerdo a lo requerido en el contrato de concesión.

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

Sobre accidentes ocurridos, indicando kilometraje, sentido, causa, día y hora.

Sobre llamados realizados desde los postes SOS

Sobre flujo medido en las estaciones de conteo.

Sobre Prevención de Riesgos de acuerdo a lo solicitado en ORD.N°50 de fecha 24.04.2008.

- Informe Trimestral:

Información estadística sobre auxilios prestados a los usuarios, de acuerdo al contrato de concesión, y de Reclamos a Usuarios Evaluación y Medidas Adoptadas

- Informe Semestral:

Información sobre cumplimiento del Plan de Conservación, incluyendo cantidades de obras ejecutadas y precios unitarios incurridos, accidentes diarios, sentido, causas y hora, Control de Ruido y Seguimiento de pavimentos.

Estado de Puentes y Obras ejecutadas en ellos según la cláusula 2.4.2.5 de las bases de licitación

- Informe Anual:

Información sobre seguimiento de pavimentos, el cual debe contener: el estado de la carpeta de rodado, irregularidad superficial, ahuellamiento, agrietamiento, baches, resistencia al resbalamiento y estado de las obras de arte y complementarias.

La información deberá ser entregada de acuerdo a los formatos oficiales, o en aquellos aprobados por el MOP.

3.9.2.2 Informes de Gestión Ambiental

En el primer año de operación y durante los primeros quince días de cada trimestre la Sociedad Concesionaria deberá elaborar un Informe Ambiental que dé cuenta de la eficacia de la implementación del Plan de Manejo, estrategia Ambiental, Plan de Seguimiento y Monitoreo Ambiental, el que será entregado al Inspector Fiscal. Entre el segundo y quinto año de operación la Sociedad Concesionaria deberá entregar al Inspector Fiscal Informes Ambientales con una periodicidad de seis meses. A partir del sexto año y hasta dos años antes del término de la concesión, los Informes Ambientales se entregarán al Inspector Fiscal una vez por año. Los dos últimos años la Sociedad Concesionaria deberá entregar informes con una periodicidad de seis meses.

Estos informes deberán incluir:

- Problemas ambientales registrados durante la etapa de explotación y propuestas de solución.
- Eficacia de las nuevas medidas de mejoramiento ambiental adoptadas.

3.9.3 Accesibilidad a Información Disponible

El Concesionario mantendrá, permanentemente actualizada y a disposición de la Inspección Fiscal toda la información solicitada en los informes al MOP. De igual forma deberá facilitar el acceso a todas las estaciones de conteo de tránsito.

3.9.4 Programa de Trabajo Anual

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

3.9.5 Acceso a Material de Ensayos y Calidad

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

3.10 RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO Y SEGUROS

3.10.1 Responsabilidad del Concesionario

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

El Concesionario, de acuerdo a la legislación vigente, es civilmente responsable frente al Estado, a los usuarios y a terceros, por los daños o perjuicios ocasionados a éstos, por incumplimiento de las condiciones del contrato de concesión.

3.10.2 Seguro de Responsabilidad Civil por Daños a Terceros

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

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

3.10.3 Seguros por Daños por Causa de Catástrofes

El Concesionario mantendrá durante todo el periodo de concesión una póliza de seguro por catástrofe en la forma, cobertura y términos que estipula el Contrato de Concesiones.

3.10.4 Responsabilidad de Preservación del Medio Ambiente

El Concesionario, adoptara todas las medidas necesarias preservar el medio ambiente en el área de concesión y en las áreas de servicios, de acuerdo al contrato de Concesión.

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

El Concesionario, los usuarios y terceros no podrán arrojar ni depositar residuos en el área de concesión, salvo en los lugares autorizados. Para ello, el Concesionario instalará recipientes para residuos en las plazas de peaje, áreas de servicio y demás sectores donde esté prevista la detención de vehículos, debiendo informar adecuadamente al usuario de su existencia.

Por otro lado el Concesionario dispondrá de los recursos necesarios para mantener el aseo y perfecta operación de cada una de las distintas áreas de servicios generales, servicios complementarios, descanso y las distintas instalaciones que componen los servicios obligatorios de la concesión. Para esto dispondrá de medios propios o de terceros. Esta actividad se incluirá de manera formal en el Programa de Conservación de la Obra.

El concesionario dará cumplimiento a cabalidad a lo establecido en el Plan de Autogestión Ambiental Etapa de Explotación, implementando todas las medidas de mitigación, compensación y reparación establecidas en dicho documento, que aplica para las obligaciones ambientales y territoriales emanadas o contenidas en los documentos emitidos por la CONAMA RM o su sucesora legal, Bases de Licitación u otro documento que sea parte integral del contrato.

3.11 ESTÁNDARES DE SERVICIO Y SU MANTENIMIENTO

3.11.1 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 de Obras Anexas;
- Reparaciones Mayores y Mantenciones Imprevistas; y,
- 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 Mantenimiento Integral y el Plan de Trabajo Anual, respetando los requisitos mínimos exigidos en el Contrato de Concesión y las bases de licitación.

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

- Velocidad de Diseño.
- Velocidad Permitida.
- Carpeta de Rodado.
- Bermas.
- Señalización.
- Iluminación.
- Cercos.
- Paisajismo.
- Limpieza.
- Obras de Aguas Lluvias y Saneamiento.
- Tiempos Máximo Permitido en Espera en las Plazas de Peaje.
- Estabilidad de Taludes de Terraplén y Corte.
- Demarcación
- Defensas Camineras.
- Mantenimiento de Estructuras Viales.
- Obras de Saneamiento.
- Mantenimiento de Instalaciones, Equipos y Elementos.
- Túneles

Además de los indicados en el Plan de Gestión Ambiental los cuales se detallan en anexo A.10

4. DEL ESTADO

4.1 DE LA INSPECCIÓN FISCAL DE LA EXPLOTACIÓN

4.1.1 Inspector Fiscal

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

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

4.1.2 Fiscalización del Contrato de Concesión

El Inspector Fiscal velará por el cumplimiento del contrato de concesión en todos sus aspectos. Entre otras actividades, corresponderá al Inspector Fiscal de la Explotación:

- 1) Fiscalizar el Contrato de Concesión por parte del MOP durante el período de explotación;
- 2) Entregar a la DGOP los reportes que esta Dirección solicite relativos a la gestión de la Concesión;
- 3) Realizar los análisis pertinentes de los antecedentes que debe entregar el Concesionario;
- 4) Fiscalizar el cumplimiento de las normas técnicas sobre la conservación de las obras;
- 5) Fiscalizar el cumplimiento de la operación de los servicios básicos especiales;
- 6) Fiscalizar el cumplimiento del plan de trabajo anual aprobado por el Inspector Fiscal;
- 7) Fiscalizar el cumplimiento de las normas técnicas sobre la operación de las obras;
- 8) Fiscalizar el cumplimiento de las consideraciones ambientales contenidas en las Bases Técnicas de las presentes Bases de Licitación y las medidas ambientales que deriven de la o las respectivas Resoluciones de Calificación Ambiental del proyecto y/o sus actividades emitidas por la COREMA R.M.;
- 9) Fiscalizar el cumplimiento del Reglamento de Servicio de la Obra;
- 10) Fiscalizar el correcto cobro de las tarifas y el cumplimiento del régimen tarifario;
- 11) Dictar órdenes e instrucciones para el cumplimiento del contrato de concesión;
- 12) **Verificar y exigir** el cumplimiento de las condiciones económicas de la Licitación;
- 13) Proponer la aplicación de multas;
- 14) Calcular e informar mensualmente a la Sociedad Concesionaria, por medio de anotación en el libro de obra correspondiente, el monto "VPI_m" actualizado, según se describe en el artículo 1.7.6.1 de las Bases de Licitación;
- 15) **Verificar y exigir** el cumplimiento en la entrega de la información de los estados financieros de la Sociedad Concesionaria;
- 16) Fiscalizar y velar por el cumplimiento de los aspectos jurídicos, contables, administrativos y, en general, de cualesquiera otros que emanen de los documentos del contrato;
- 17) Todas las que corresponden al Inspector Fiscal de la Construcción relacionadas con la ingeniería de los proyectos, **la entrega de terrenos** y la construcción cuando se realicen obras durante la fase de explotación;
- 18) Aprobar, rechazar y sugerir modificaciones a los cronogramas, proyectos, planes, programas y otros documentos presentados por la Sociedad Concesionaria para los que las Bases de Licitación requieran su aprobación. No obstante la aprobación de algún proyecto o documento, la Sociedad Concesionaria seguirá siendo la responsable de que las obras cumplan, una vez construidas, los estándares establecidos en las Bases Técnicas respectivas;
- 19) Mantener un registro de todos los bienes y derechos afectos a la concesión, de acuerdo a lo señalado en el artículo 46º, número 2º, del Reglamento de la Ley de Concesiones. Dicho registro deberá actualizarse cada 6 meses, pudiendo el Inspector Fiscal actualizarlo en un plazo menor, en caso que lo estime conveniente;
- 20) Enviar mensualmente un informe al DGOP en que dé cuenta de la labor realizada, el estado, grado de avance y los problemas presentados en la concesión;
- 21) Realizar los controles establecidos en el inciso final del artículo 1.10.7 de las Bases de Licitación;
- 22) Llevar el Libro de Obras correspondiente;
- 23) **Fiscalizar el cumplimiento del Plan de Compensación por Relocalización Habitacional; y**
- 24) **Cualesquiera otras establecidas por las Bases de Licitación.**

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

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

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

El director General de Obras Públicas de tendrá todas las facultades y atribuciones que conforme al ordenamiento jurídico le correspondan, teniendo, a lo menos, las siguientes funciones y atribuciones:

- a) Recomendar al Ministro de Obras Públicas las autorizaciones que correspondan, según las solicitudes planteadas por la Sociedad Concesionaria.
- b) Otorgar a la Sociedad Concesionaria autorización expresa para la modificación de los estatutos de la sociedad, para enajenar y gravar bienes y derechos, según lo establecido en el artículo 15° del DS MOP N°900 de 1996, y para otros actos que puedan establecer las Bases de Licitación.
- c) Proponer al Ministro de Obras Públicas las modificaciones al contrato que sean necesarias por razones de interés público, conforme al inciso primero del artículo 19° del DS MOP N° 900 de 1996, así como las indemnizaciones o compensaciones que procedan en caso de perjuicio.
- d) Proponer al Ministro de Obras Públicas la aceptación o rechazo de la revisión del sistema tarifario, de su fórmula de ajuste o del plazo de concesión por causas sobrevinientes que así lo justifiquen.
- e) Proponer al Ministro de Obras Públicas los convenios a que se refiere el artículo 20° del DS MOP N° 900 de 1996.
- f) Autorizar la puesta en servicio de la obra, provisorio y definitivo.
- g) Poner término a la Puesta en Servicio Provisoria, cuando procediere.
- h) Informar acerca de las controversias que hayan sido sometidas a la Comisión Conciliadora a los acreedores que lo soliciten y que tengan constituida a su favor la prenda especial de obra pública.
- i) En general, tendrá todas las facultades y atribuciones que le correspondan como parte del contrato de concesión.

4.2 CONTROL DEL CONTRATO

4.2.1 Obligaciones del Inspector Fiscal

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

- Administrar el contrato de concesión por parte del MOP.
- Entregar a la División de Explotación de la Coordinación de Concesiones de Obras Públicas del Ministerio de Obras Públicas, los informes o reportes que esa División solicite, respecto de la gestión de la explotación de la obra.

4.2.2 Cumplimiento del Programa de Conservación de la Obra

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

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

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

4.2.3 Cumplimiento del Plan de Trabajo

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

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

4.2.4 Cumplimiento de la Aplicación de las Tarifas

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

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

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

El valor de las tarifas se reajustarán a partir del 1º de Enero de cada año de explotación o cada vez que se compruebe una inflación acumulada desde la última revisión tarifaria igual o superior al 15%.

4.2.5 Cumplimiento de las Normas Legales y Reglamentarias Aplicables al Contrato

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

4.2.6 Cumplimiento de Entrega de Información

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

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

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

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

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

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

4.2.7 Proposición de Aplicación de Multas

En caso de incumplimiento de las obligaciones contraídas por el Concesionario, de acuerdo a los términos del contrato de concesión, el Inspector Fiscal propondrá la aplicación de las multas establecidas en el Contrato de Concesión, numeral 1.8.11 de las Bases de Licitación.

Los tipos de infracciones y multas, así como el procedimiento de pago serán los establecidos en los numerales 1.8.11.1 y 1.8.11.2 de las Bases de Licitación.

4.2.8 Disposición Final

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

De igual manera, 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.

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

ANEXOS

A.1 DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

A.1.1 INFORMACIÓN DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA:

Razón social : Sociedad Concesionaria Autopista Nororiente S.A.
Giro : Concesión de Obra Pública

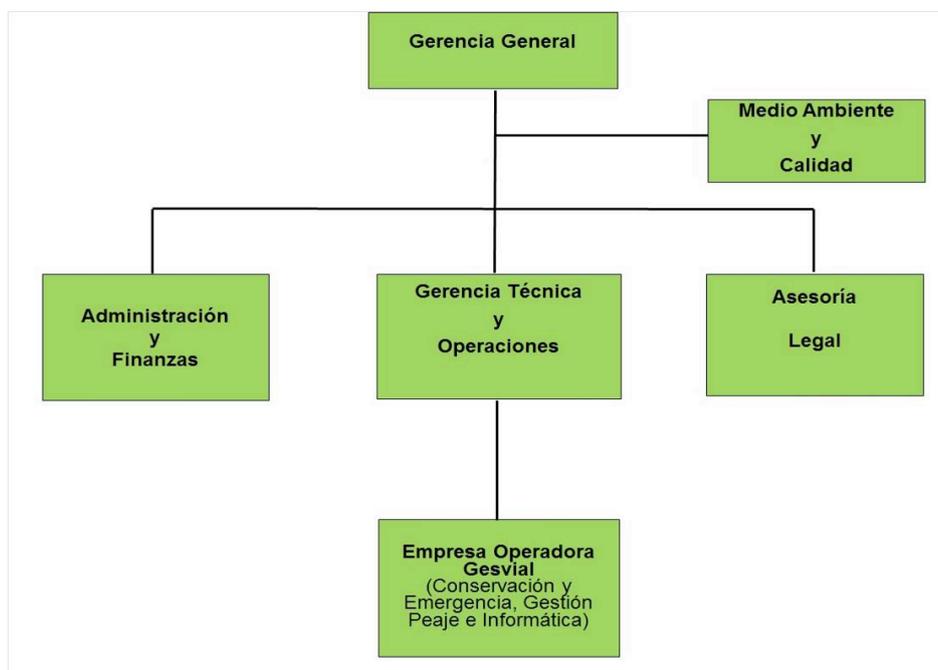
A.1.2. ANTECEDENTES

R.U.T. : 99.548.570-2
Domicilio : General Prieto N° 1450, Independencia Santiago.
Teléfono : 224900000
E-mail : secretaria.gerencia@cnorte.cl
Objeto : Ejecución, construcción y explotación de la Obra Pública Fiscal Acceso Nor-Oriente a Santiago.
Duración : Plazo de la concesión, 40 años.
Capital : \$18.500.000.000

A.1.3. REPRESENTANTE LEGAL

Nombre : Diego Savino
Profesión : Economista
R.U.T. : 14.492.093-7
Domicilio : General Prieto N°1430, Independencia, Santiago
Teléfono : 2244900000
E-mail : secretaria.gerencia@cnorte.cl

A1.4 Organigrama del concesionario



A.2 DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN

a) Ubicación:

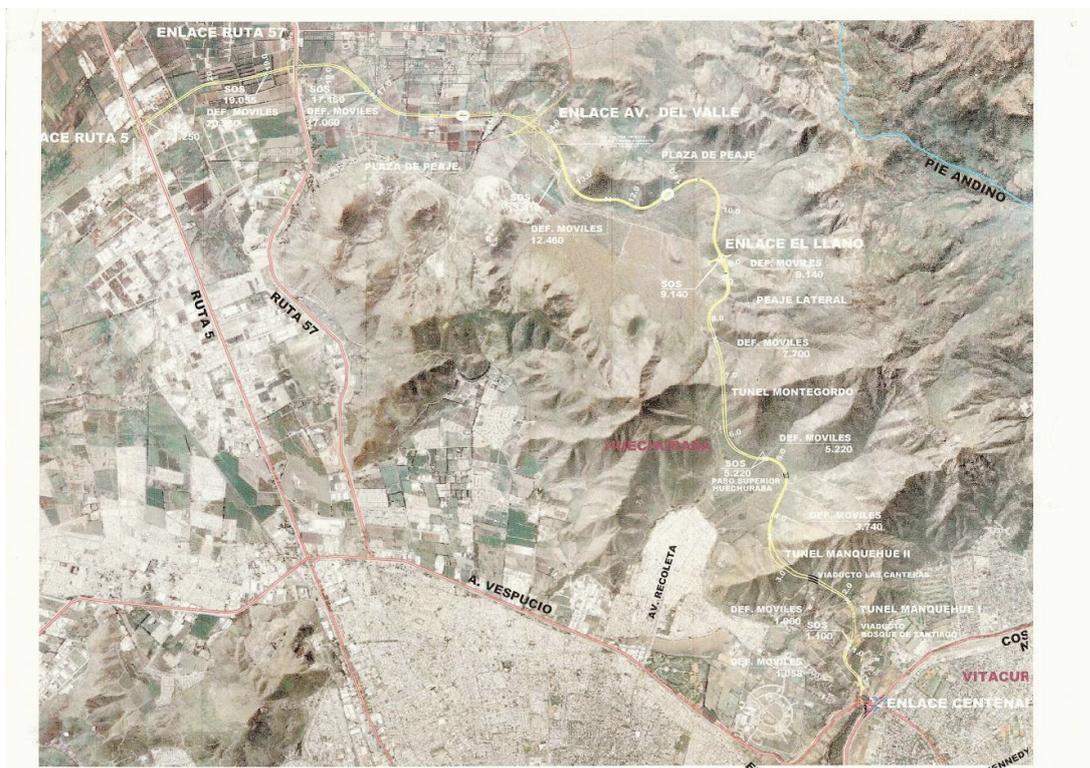
Se inicia en el Enlace Centenario (sector Puente Centenario) en el límite de las Comunas de Vitacura y Huechuraba, conectando con las vías Costanera Norte y Av. Américo Vespucio que confluyen en el sector. Éste continúa hacia el Norte a través de un sistema de viaductos y túneles para cruzar la cadena montañosa de los cerros La Pirámide, Manquehue y Montegordo hasta llegar a la zona del valle de la comuna de Colina, donde el trazado toma dirección en sentido poniente cruzando la Ruta 57 Ch hasta conectarse con la Ruta 5 Norte, aproximadamente en el kilómetro 18,3 de esta vía.

b) Comunas que Atraviesa:

El trazado total del camino se ha subdividido en dos grandes sectores obedeciendo a razones de tipo: topográficas, constructivas, urbanísticas y de uso de suelo. Según lo anterior, se definen los siguientes Sectores para la Construcción de la Obra:

Sector	Comunas
Oriente: Enlace Centenario – Enlace Av. Del Valle	Abarca parte de las comunas de Vitacura, Huechuraba y Colina con una longitud de 14,1 km aproximadamente.
Poniente: Enlace Av. Del Valle – Ruta 5 norte	Abarca parte de la comuna de Colina hasta el límite de la comuna de Lampa, con una longitud de 7,2 km aproximadamente.

c) Plano con su localización geográfica:



d)

Nombre de la Concesión:

Concesión Internacional Acceso Nor-Oriente a Santiago.

e) Sectorización de la Obra (división en sectores):

Sector	Inicio (Km)	Final (Km)
Oriente: Enlace Centenario – Enlace Av. Del Valle	0.0	13.8
Poniente: Enlace Av. Del Valle – Ruta 5 Norte	13.8	21.5

f) Descripción de sus principales obras y características físicas:

Con el propósito de mejorar la accesibilidad a la ciudad de Santiago y producir un mejoramiento significativo del nivel de servicio vial a la zona Nor-Oriente del Gran Santiago, la Sociedad Concesionaria deberá realizar, entre otras, las siguientes obras de una nueva vía denominada Acceso Nor - Oriente a Santiago, entre el nuevo Enlace Centenario (interconexión de Av. Sta. María, Costanera Norte, Av. Américo Vespucio y Acceso Nor-Oriente), en las comunas de Huechuraba y Vitacura, y el kilómetro 18,3 aproximadamente de la Ruta 5 Norte, en el límite de las comunas de Colina y Lampa.

Las principales obras a realizar, por Sectores, en los aproximadamente 21,56 km de vía nueva son:

Sector Oriente:

- Construcción de aproximadamente 14,0 km de camino en doble calzada de 7,0 metros de ancho y dos pistas por sentido, con mediana de ancho variable y bermas de 2,0 m.
- Construcción de 5 túneles, con una longitud de 4.897 m aproximadamente. La denominación y longitud aproximada de cada túnel es la siguiente: Túnel Manquehue I (150 m), Túnel Manquehue II (tubo izquierdo 800m, tubo derecho 747m) y Túnel Chamisero I y II (3.200 m).
- Construcción de 2 enlaces: Enlace chamisero y Enlace Centenario.
- Construcción de 3 estructuras desniveladas (pasos superiores) que sumadas alcanzan una longitud de 888 m aproximadamente.
- Instalación de 3 Pórticos de exceso de Gálidos, de 4.5 m. de altura
- Construcción de 3 viaductos: Quebrada El Salto, Arquitecto Cruz y Las Canteras, con una longitud de 757 m.
- Un edificio corporativo ubicado en km 11.295. de una superficie total construida de 1.339,2 m² y una superficie de terreno de 8.096.0 m², el cual albergara a la Sociedad Concesionaria, Empresa Operadora, e Inspección Fiscal.

Sector Poniente:

- Construcción de aproximadamente 7,56 km de camino en doble calzada de 7,0 metros de ancho y dos pistas por sentido, con mediana de 3,0 m y bermas de 2,5 m.

-
- Construcción de tres enlaces: Enlace Av. Del Valle, Ruta 57 Ch y Enlace Ruta 5 Norte.
 - Construcción de 8 estructuras desniveladas (pasos superiores) que sumadas alcanzan una longitud de 130 m aproximadamente.
 - Construcción de 2 pasarelas peatonales de aproximadamente 40 m de longitud cada una, ancho 2,0 m y gálibo vertical igual a 5,5 m.
 - Construcción de 2,1 km de Calles de Servicio de dos pistas cada una.
 - Construcción de la Av. Del Valle en doble calzada de 7 m de ancho cada una, desde el Km 3,05419 hasta el Km 5,4245.
 - Construcción de un puente sobre el Estero Los Patos de 25 m de longitud.
 - Un edificio de control ubicado al costado de plaza de peajes poniente, km 15.500

g) Descripción de los Servicios tanto Básicos como Complementarios que presta la Obra.

La concesión cuenta con los siguientes Servicios Obligatorios y Complementarios, de conformidad a lo exigido en el numeral 1.10.9 de las Bases de Licitación.

g.1) Servicio Especiales Obligatorios

- **Vehículo de Emergencia:**

La Sociedad Concesionaria mantendrá en forma permanente y en óptimas condiciones de operación, un vehículo de patrullaje que permitirá inspeccionar el estado de la carretera y prestar atención de emergencia primaria en el evento que ocurra un accidente dentro del área de concesión.

- **Unidad de rescate:**

La Sociedad Concesionaria mantendrá en forma permanente y en óptimas condiciones de operación, un vehículo como unidad de rescate que permitirá apoyar en emergencias que se presente al interior de los túneles tales como incendios, accidentes, etc. prestará atención de emergencia primaria en estos eventos.

- **Teléfonos de Emergencia:**

Se instalarán citófonos de emergencia cada dos kilómetros, excepto en los túneles donde la ubicación de estos serán al ingreso y salida de la boca de los túneles y al interior estarán ubicados cada 100 metros de distancia. A cada lado de la vía, correctamente señalados, cuyo uso será gratuito. Estos postes SOS, estarán conectados al centro de control ubicado en el km 11.250.

g.2) Servicios Complementarios

Estas áreas se podrán complementar con estaciones de servicio de combustible, por parte de un distribuidor autorizado, estacionamiento, restaurante con comida rápida y zona de recreación infantil.

A.3 INFORMACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO

Teléfono : 224123300
224123301

Dirección Postal : KM 11.295 Autopista Nor-Oriente

Localización de Oficinas en la Ruta : KM 11.295 Autopista Nor-Oriente

Oficina N°	Kilometraje	Sentido (Lado)	Ubicación
1	11.295	Derecho	A.C.N.O.

A.4 DIRECCIÓN DONDE RECLAMAR ANTE EL MOP

Las quejas al MOP, deberán ser dirigidas por correo certificado a:

Sistema de Información y Atención Ciudadana

Dirección : Morandé N°59, Piso 1.
Comuna : Santiago.
Ciudad : Santiago.

A.5 DE LOS ESTÁNDARES DE SERVICIO

Se tendrá en cuenta, entre otros, los siguientes indicadores de servicio contemplados en el Contrato de Concesión.

1. Velocidad de Diseño

La velocidad de diseño de la vía en el sector oriente es de 80 Km/h, y en el poniente de 90 km/h. Los enlaces tienen velocidades de diseño de 40 km/h en lazos y 50 km/h en ramales.

2. Velocidad Permitida

La velocidad máxima permitida será la establecida por la Normativa Vigente en cada momento, condicionada a las restricciones del diseño geométrico de la obra vial.

3. Carpeta de Rodado

Los índices exigidos en el Contrato de Concesión para los pavimentos asfálticos son los siguientes:

Índice de Rugosidad Superficial máximo (IRI): 3,5 m/km

Ahuellamiento máximo: 15 mm.

Grietas máximas: 10 %.

Resistencia al resbalamiento, valores mínimos: 0,4 en rectas; 0,55 en curvas.

Exudación de asfalto: 0 (no se acepta).

4. Bermas

No se permitirán baches abiertos, ni descensos a 1 cm.

5. Señalización

Se mantendrán los niveles de retroflexión proyectados.

6. Iluminación

Se encuentran iluminados todos los enlaces, pasarelas, túneles y peajes a lo largo del tramo.

7. Cercos

La Autorruta va cercada en su totalidad en ambos márgenes en el límite de la faja fiscal, el cerco está constituido por postes de madera y sietell hebras de púas, según el manual de carreteras Volumen IV, salvo en algunos sectores en que se ha dispuesto de un cerco de otras características. Las características técnicas del cerco corresponderán a lo indicado en los manuales correspondientes y/o las modificaciones realizadas y aprobadas en el marco del contrato de concesión.

8. Paisajismo

La Sociedad Concesionaria deberá desarrollar un proyecto de paisajismo en todos los enlaces con conexión a la vía concesionada indicadas en el artículo 2.3.1.4 de las Bases de licitación.

9. Limpieza

La Sociedad Concesionaria deberá mantener las áreas verdes que hayan sido objeto de reforestaciones en el área de la concesión, los portales de los túneles y los proyectos paisajísticos implementados en los enlaces, todos en óptimas condiciones de calidad, limpieza y belleza escénica paisajística.

10. Obras de Aguas Lluvias y Saneamiento

La Sociedad Concesionaria deberá mantener y ejecutar todas las obras necesarias para dar continuidad a los sistemas de regadío existentes y dará todas las facilidades para la construcción, en el futuro, a obras de este tipo que hayan sido autorizadas por el Ministerio de Obras Públicas.

Además mantendrá en óptimas condiciones de limpieza, para el libre escurrimiento de las aguas.

11. Tiempos máximo Permitido en Espera en las Plazas de Peaje

El tiempo máximo de espera en cola permitido por el contrato de concesiones es de 3 minutos.

12. Demarcación

La pintura deberá cumplir lo especificado en la Tabla 5.704.201 A del manual de Carreteras V-5.

13. Defensas Camineras

Los criterios para proyectar las defensas camineras deberán cumplir con el Manual de Carreteras Vol. 4 y 5 y la norma NCh 2032.

14. Túneles

Los requisitos técnicos mínimos para el Diseño de la Sección Tipo de los túneles serán los siguientes:

- Calzada unidireccional de 7 m de ancho.
- Sobreeanchos de calzadas de 1,0 y 1,5 m al costado izquierdo y derecho respectivamente.
- Pasillo de 1,0 m de ancho al costado derecho.
- Canaletas para drenaje y ductos.
- Gálibo vertical mínimo de 4,5 m libre de acuerdo al perfil tipo.

15. Estabilidad de Taludes de corte y terraplenes

La Sociedad Concesionaria deberá mantener las características de los cortes y taludes de acuerdo a los proyectos de ingeniería aprobados

16. Mantenimiento de Estructuras Viales

La Sociedad Concesionaria deberá mantener las características de las estructuras viales de acuerdo a los proyectos de ingeniería aprobados.

A.6 UBICACIÓN DE POSTES SOS

Número	Calzada	PK
1	Izquierda	21,250
2	Derecha	21,250
3	Izquierda	19,050
4	Derecha	19,050
5	Izquierda	17,160
6	Derecha	17,160
7	Izquierda	13,410
8	Derecha	13,410
9	Izquierda	9,140
10	Derecha	9,140
11	Izquierda	5,220
12	Derecha	5,220
13	Izquierda	1,100
14	Derecha	1,100

Ubicación postes SOS Túneles

MANQUEHUE I			
SOS Exterior Túnel			
ID	PK	Dirección	Criterio de Ubicación
1	1+516	Sur-Norte	Entrada tubo derecho Manquehue I
2	1+656	Sur-Norte	Salida tubo derecho Manquehue I
2	1+516	Norte-Sur	Salida tubo izquierdo Manquehue I
1	1+656	Norte-Sur	Entrada tubo izquierdo Manquehue I

MANQUEHUE II			
SOS Interior Túnel			
ID	PK	Dirección	Criterio de Ubicación
1	2+760	Sur-Norte	SOS interior tubo derecho Manquehue II
2	2+860	Sur-Norte	SOS interior tubo derecho Manquehue II
3	2+960	Sur-Norte	SOS interior tubo derecho Manquehue II
4	3+060	Sur-Norte	SOS interior tubo derecho Manquehue II
5	3+160	Sur-Norte	SOS interior tubo derecho Manquehue II
6	3+260	Sur-Norte	SOS interior tubo derecho Manquehue II
1	3+140	Norte-Sur	SOS interior tubo izquierdo Manquehue II
2	3+240	Norte-Sur	SOS interior tubo izquierdo Manquehue II
3	3+340	Norte-Sur	SOS interior tubo izquierdo Manquehue II
4	2+740	Norte-Sur	SOS interior tubo izquierdo Manquehue II
5	2+840	Norte-Sur	SOS interior tubo izquierdo Manquehue II
6	2+940	Norte-Sur	SOS interior tubo izquierdo Manquehue II
7	3+040	Norte-Sur	SOS interior tubo izquierdo Manquehue II

SOS Exterior Túnel			
ID	PK	Dirección	Criterio de Ubicación
1	2+640	Sur-Norte	Entrada tubo derecho Manquehue II
2	3+387	Sur-Norte	Salida tubo derecho Manquehue II
1	2+640	Norte-Sur	Entrada tubo izquierdo Manquehue II
2	3+440	Norte-Sur	Salida tubo izquierdo Manquehue II
Chamisero I			
SOS Interior Túnel			
ID	PK	Dirección	Criterio de Ubicación
1	6+035	Sur-Norte	SOS interior
2	6+135	Sur-Norte	SOS interior
3	6+236	Sur-Norte	SOS interior
4	6+333	Sur-Norte	SOS interior
5	6+432	Sur-Norte	SOS interior
6	6+534	Sur-Norte	SOS interior
7	6+633	Sur-Norte	SOS interior
8	6+733	Sur-Norte	SOS interior
9	6+832	Sur-Norte	SOS interior
10	6+935	Sur-Norte	SOS interior
11	7+033	Sur-Norte	SOS interior
12	7+133	Sur-Norte	SOS interior
13	7+233	Sur-Norte	SOS interior
14	7+334	Sur-Norte	SOS interior
15	7+433	Sur-Norte	SOS interior
Chamisero II			
1	7+530	Norte-Sur	SOS interior
2	7+430	Norte-Sur	SOS interior
3	7+330	Norte-Sur	SOS interior
4	7+230	Norte-Sur	SOS interior
5	7+130	Norte-Sur	SOS interior
6	7+030	Norte-Sur	SOS interior
7	6+930	Norte-Sur	SOS interior
8	6+830	Norte-Sur	SOS interior
9	6+730	Norte-Sur	SOS interior
10	6+630	Norte-Sur	SOS interior
11	6+530	Norte-Sur	SOS interior
12	6+430	Norte-Sur	SOS interior
13	6+330	Norte-Sur	SOS interior
14	6+230	Norte-Sur	SOS interior
15	6+130	Norte-Sur	SOS interior
SOS Exterior Túnel Chamisero I y II			
ID	PK	Dirección	Criterio de Ubicación
1	5+952	Sur-Norte	Entrada sur túnel chamisero I
2	7+533	Sur-Norte	Salida norte túnel chamisero I
1	7+610	Norte-Sur	entrada norte túnel chamisero II
2	6+020	Norte-Sur	salida sur túnel chamisero II

A.9 FORMULARIO RECONOCIMIENTO DE DEUDA



FORMULARIO RECONOCIMIENTO DE DEUDA Nº 001701



NOMBRE USUARIO				C.I.	
DIRECCION USUARIO				PATENTE	
NOMBRE JEFE DE TURNO					
FECHA		HORA		TURNO	
PLAZA		CATEGORIA		VALOR	

COM. JUAN CORDOVA Y CIA. LTDA. - FONO: 22 723 4300

PROCEDIMIENTO:

- TODO VEHICULO 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.
- 1.- SOLICITAR EN LA PLAZA DE PEAJE EL FORMULARIO DE RECONOCIMIENTO DE DEUDA.
 - 2.- EL USUARIO SE DEBERÁ IDENTIFICAR ANTE EL PERSONAL DEL CONCESIONARIO, MEDIANTE SU CÉDULA DE IDENTIDAD, PRESENTANDO ADEMÁS SU LICENCIA DE CONDUCTOR.
 - 3.- 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.
 - 4.- EL PAGO DEBERÁ EFECTUARSE EN UN PERIODO NO SUPERIOR A LOS 20 DÍAS CORRIDOS, PARA LO CUAL SE DEBE DIRIGIR A LA OFICINA DEL JEFE DE PEAJE O SOLICITAR HABLAR CON EL JEFE DE TURNO.
 - 5.- 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 LA LEY VIGENTE ESTABLECE.
 - 6.- LA FALTA DE PAGO DE LA DEUDA INCAPACITARÁ AL USUARIO Y EL VEHÍCULO PARA EL PAGO DIFERIDO DE FUTUROS PEAJES.

FIRMA DE USUARIO

FIRMA JEFE DE TURNO QUE AUTORIZA

ORIGINAL: SOCIEDAD CONCESIONARIA

A.10 PLANES, MANUALES Y REGLAMENTO

1. Plan de Gestión Ambiental
2. Plan de Gestión de Tráfico
3. Plan de Prevención de riesgos Accidentales
4. Plan de Medidas de contingencias Accidentales
5. Plan de Conservación Integral
6. Plan de Trabajo Anual
7. Reglamento interno de Orden, Higiene y Seguridad
8. Plan de atención plaza de peajes y manual operacion plaza de peaje