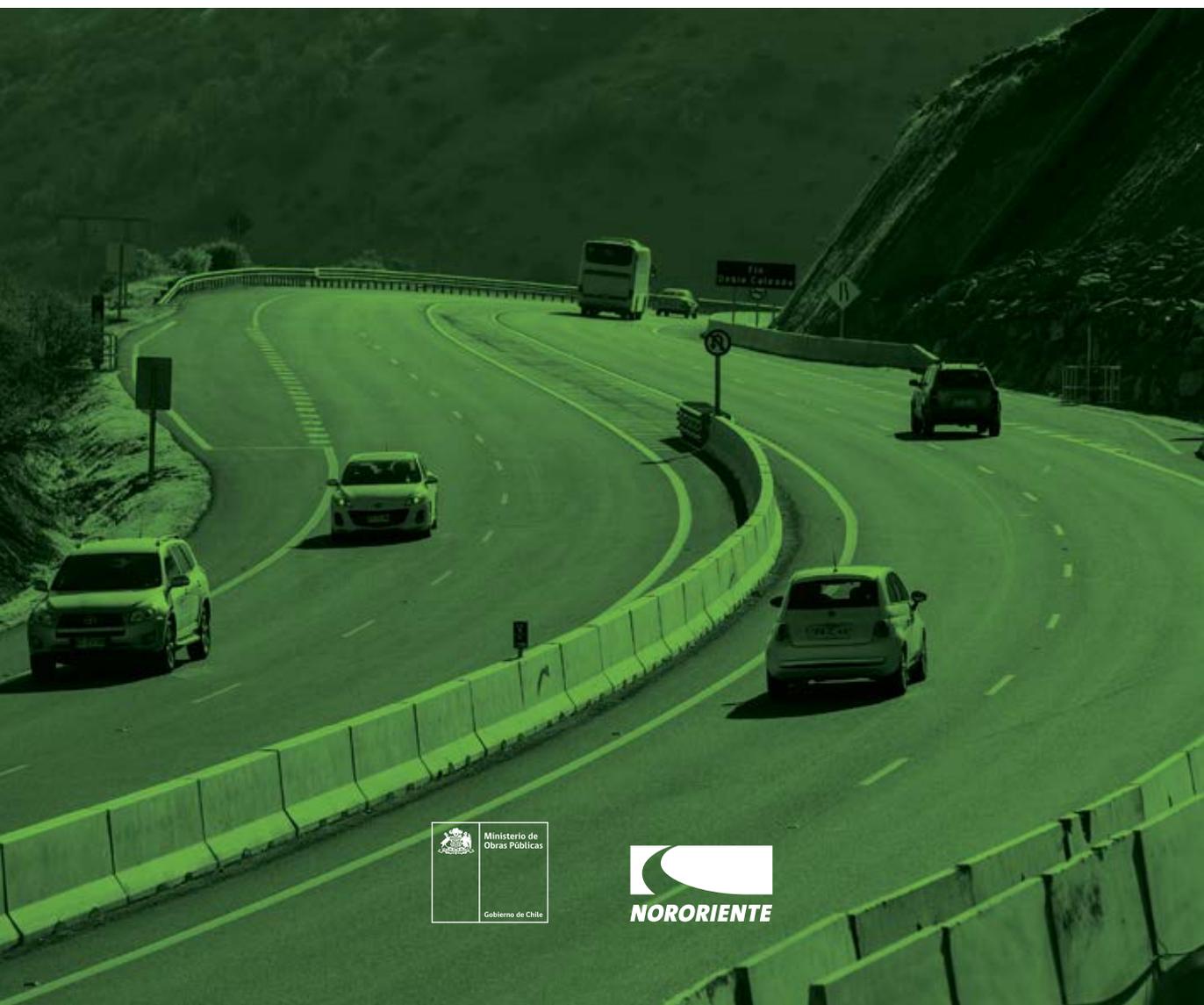


AUTOPISTA NORORIENTE

# REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA



**AUTOPISTA NORORIENTE**

---

# **REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA**



---

## ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>4</b>
1.1 GLOSARIO.....	4
1.2 NORMAS GENERALES.....	6
1.3 DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA .....	8
1.4 DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN.....	8
<b>2. DEL USUARIO.....</b>	<b>8</b>
2.1 DERECHOS DEL USUARIO.....	8
2.2 OBLIGACIONES DEL USUARIO .....	13
2.3 DE LA ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO.....	15
2.4 SERVICIOS A LOS USUARIOS .....	16
2.6 MEDIDAS DE SEGURIDAD PREVENTIVAS.....	19
<b>3. DEL CONCESIONARIO .....</b>	<b>23</b>
3.1 DERECHOS DEL CONCESIONARIO.....	23
3.2 OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO.....	23
3.3 ORGANIZACIÓN DE EL CONCESIONARIO.....	26
3.4 DE LOS PUNTOS DE COBRO Y PAGO DE TARIFA .....	27
3.5 DEL TRÁNSITO .....	31
3.6 DE LA SEGURIDAD PÚBLICA Y EMERGENCIAS .....	32
3.7 DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD .....	34
3.8 Del Centro De Control .....	35

---

3.9	DE LA INFORMACIÓN AL MOP .....	36
3.10	RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO Y SEGUROS .....	38
3.11	ESTÁNDARES DE SERVICIO Y SU MANTENIMIENTO .....	39
<b>4.</b>	<b>DEL ESTADO .....</b>	<b>40</b>
4.1	DE LA INSPECCIÓN FISCAL DE LA EXPLOTACIÓN .....	40
4.2	CONTROL DEL CONTRATO.....	42
<b>ANEXOS .....</b>		<b>45</b>
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.8	PLANES, MANUALES Y REGLAMENTO .....	58
1.	Plan de Gestión Ambiental.....	58
2.	Plan de Gestión de Tráfico.....	58
3.	Plan de Prevención de Riesgos Accidentales.....	58
4.	Plan de Medidas de Contingencias Accidentales. ....	58
5.	Plan de Conservación Integral. ....	58
6.	Plan de Trabajo Anual.....	58

---

## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1 GLOSARIO

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

**ACNO:** Acceso Nor-oriente o “Concesión Internacional Acceso Nor-Oriente A Santiago”

**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 Concesionaria La adquisición de estos bienes para estos efectos así como las instalaciones que se hagan sobre los mismos quedarán afectas a la concesión.

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

**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.

**CONTRATO DE CONCESIÓN DE OBRA PUBLICA:** Contrato regido por el Decreto con Fuerza de Ley MOP N°850 de 1997, que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N°15.840 de 1964, Orgánica del Ministerio de Obras Públicas y el DFL N°206 de 1960, Ley de Caminos; el DS MOP N°900 de 1996, Ley de Concesiones de Obras Públicas; el Decreto Supremo MOP N°956 de 1997, Reglamento de la Ley de Concesiones; las correspondientes Bases de Licitación y sus Circulares Aclaratorias; la Oferta Técnica y Económica presentada por el Adjudicatario de la Concesión, en la forma aprobada por el MOP, y el Decreto de Adjudicación respectivo. Asimismo incluye los Convenios Ad-Referéndum y sus respectivos Decretos Supremos aprobatorios.

**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.

**PÓRTICO:** Cada uno de los puntos de cobro de una pista o vía concesionada con peaje electrónico.

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

**RUTA 77:** Cruce Ruta 5 – Cruce Av. Américo Vespucio / Costanera Norte. Según Decreto 267 de fecha 17 de enero 2013, Modifica y Designa Caminos Nacionales que indica en la Región Metropolitana y V Región de Valparaíso.

**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 del Contrato de Concesión. 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.

**TAG o TRANSPONDER:** Dispositivo Electrónico que, cumpliendo con los requisitos técnicos y operativos establecidos por el MOP, al estar adosado a un vehículo permite su registro al pasar por un punto de cobro de la vía concesionada. El Ministerio de Obras Públicas ha denominado a este dispositivo Televía.

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

**USUARIO:** Todo aquel que haga uso de la vía concesionada urbana y que por tal efecto se encuentra obligado al pago de la respectiva tarifa o peaje y de los demás servicios contemplados en el contrato de concesión.

---

## **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 del Contrato de Concesión 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 sectores utilizados para prestar los servicios básicos, Servicios especiales obligatorios y servicios complementarios convenidos en el contrato de Concesión.

Los servicios básicos 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 lo cual 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 del Contrato de Concesión.

### **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, el cual 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. La ubicación de esta instalación es la siguiente:

---

**Edificio Sociedad Concesionaria : Km 11.250**

---

### **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 la Obra 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.
- Decreto 267 de fecha 17 de enero 2013, Modifica y Designa Caminos Nacionales que indica en la Región Metropolitana y V Región de Valparaíso. Asignase el Rol Ruta 77.

- 
- Decreto Supremo N° 92 de fecha 10 de Mayo de 2018.
  - 
  - Convenios Ad-Referéndum y sus respectivos Decretos Supremos aprobatorios.

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 R 77, 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 vigente.

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 de Chile o a requerimiento de éstos, ejecutando medidas como las siguientes:

- Mantenimiento expedito 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, ampollitas, etc.

Este último 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 (Ver punto 1.2.6) de ACNO .

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 que deberán instalarse uno enfrente del otro, de modo que el usuario no deba cruzar las calzadas para utilizarlos. Dichos teléfonos, se instalarán en un área de estacionamiento adyacente a la berma especialmente diseñada para la detención de usuarios que deseen utilizar los mismos 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.
- Los Servicios Especiales Obligatorios a que se refiere el numeral 2.3.3 de las Bases de Licitación del Contrato de Concesión.
- Al cumplimiento, por parte de la Sociedad Concesionaria, de los Planes y Procedimientos, establecidos en el presente Reglamento.
- Sistemas de vigilancia y sistemas de patrullaje que permitan detectar y tomar las medidas de seguridad en forma oportuna.

El usuario tiene derecho a que la Autopista 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 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 tener la posibilidad para utilizarlos integralmente.

De igual forma, tiene derecho a:

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

- 
- 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 del plazo de 5 días hábiles. 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.autopistanororient.cl](http://www.autopistanororient.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 del Contrato de Concesión, 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 del Contrato de Concesión.

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

#### **2.1.9 Derecho a la Mantención del Nivel de Servicio**

El usuario tiene derecho a obtener el nivel de servicio estipulado en el Contrato de Concesión debiendo mantener en todo momento una circulación expedita en la ruta, según lo prescribe el numeral 2.4.4.1 de las Bases de Licitación del Contrato de Concesión.

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-, 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, según lo prescribe en el numeral 2.4.4.1 de las Bases de Licitación del Contrato de Concesión.

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 de Chile o a requerimiento de éstos, ejecutando medidas tales como:

- 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, por su parte, el Concesionario tiene derecho a cobrar según lo establecido en el presente Reglamento lo cual le da derecho 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 todas acciones correspondientes destinadas a este fin.

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 en la forma señalada por el Art. 42 de la Ley de Concesiones.

### **2.2.2 Obligación de Pago de Servicios Complementarios**

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

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

### **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 18.290 Ley de 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 de Chile 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 en forma inmediata 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 o por los restantes métodos o 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.

#### **2.2.11 Obligación De Notificar Cambio De Domicilio Y Propiedad Del Vehículo.**

En conformidad al Convenio de Televía y a la Guía del Usuario, éste tiene la obligación de notificar oportunamente y por escrito a la Concesionaria, del cambio de domicilio y/o del cambio en la propiedad del vehículo. Esta comunicación debe ser efectuada por la persona que firmó el Convenio de Televía con la Concesionaria indicando, en su caso, el nuevo domicilio y/o la patente del vehículo.

### **2.2.12 Obligación De Cuidado Del Televia.**

El Usuario tiene la obligación de usar y cuidar el Televía de acuerdo con su objeto natural, conforme a las estipulaciones del Convenio de Televía y a las normas sobre la materia contenidas en la Guía del Usuario.

### **2.2.13 Obligación De Pago De Tarifa En Caso De Televía Defectuoso o Mal Instalado.**

Si un vehículo es detectado circulando por la vía concesionada con el Televía desactivado, defectuoso o mal instalado, no se entenderá eximido de la obligación de pago de las respectivas tarifas que haya generado por uso del Sistema Interoperable, durante el tiempo que transcurra entre la fecha de la información a que se ha hecho referencia y la reactivación del equipo.

La Sociedad Concesionaria o el Multioperador, podrá inhabilitar el dispositivo electrónico comunicándole este hecho al Usuario, lo que trae como consecuencia, que si el Usuario vuelve a circular por la vía concesionada con el Televía en esta situación de inhabilitado, cometerá infracción al artículo 114 de la Ley del Tránsito, infracción que tiene el carácter de grave.

En este caso se iniciará el procedimiento de regularización de cobro y pago, así como de reactivación del Televía, enviando carta certificada al domicilio controlado indicando monto adeudado, forma y plazo de pago. Durante el trámite descrito el Usuario no se encontrará eximido de la obligación de pago de las tarifas de peaje vigentes para el tipo de vehículo que se trate.

Si la Concesionaria o el Multioperador detectan que la falla del Televía no es por causa imputable a ella, la reposición o reparación será de costo del Usuario, de acuerdo al Convenio de Televía.

## **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, al edificio de la Concesionaria ubicado en el km 11.250 de Autopista Nororiental.

**Telefónicamente:** comunicándose con el Centro de Control a los números 22 4123300 y 224123301, o bien a través de los postes SOS y en caso de atención comercial con el Call Center al número 224900900

Además se puede solicitar ayuda mediante los vehículos de patrullaje debidamente identificados con logotipos de la Sociedad Concesionaria los que se encuentran en vigilancia 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 consultar el Reglamento de Servicio de la Obra.
- 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 el Concesionario. Además se encuentra disponible la página Web [www.autopistanororiental.cl](http://www.autopistanororiental.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 de Licitación del Contrato de Concesión 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.

### **2.5 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 dimensión .
- 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 sueltos, ni en grupo ni con jinete.
- Vehículos de tracción animal.
- 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
- Bicimotos y motocicletas de cilindrada menor a 75 cc.
- Vehículos que no cuenten con un Televía habilitado o sistema complementario autorizado por el Ministerio de Obras Públicas de acuerdo a lo establecido en el artículo 114 de la Ley de Tránsito.

No podrán circular por los túneles existentes en la vía concesionada los vehículos que transporten cargas peligrosas, sin excepción alguna.

### **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. Artículo N°42
- 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 fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del DFL MOP N°164 de 1991, Ley de Concesiones de Obras Públicas

- Decreto Supremo N° 92 de fecha 10 de Mayo de 2018.

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.
  - Detención dispuesta por Carabineros

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

### **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 (lo exigido por el contrato de Concesión).

### **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.

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

El Concesionario dispondrá los recursos necesario para realizar el servicio de vigilancia durante las 24 hrs. del día durante todo el año, salvo en los casos en que por la ocurrencia de algún incidente o accidente sea necesaria disponer de los medios con que cuenta el servicio de vigilancia para coordinar la totalidad de los recursos con que cuenta 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 del Contrato de Concesión 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.

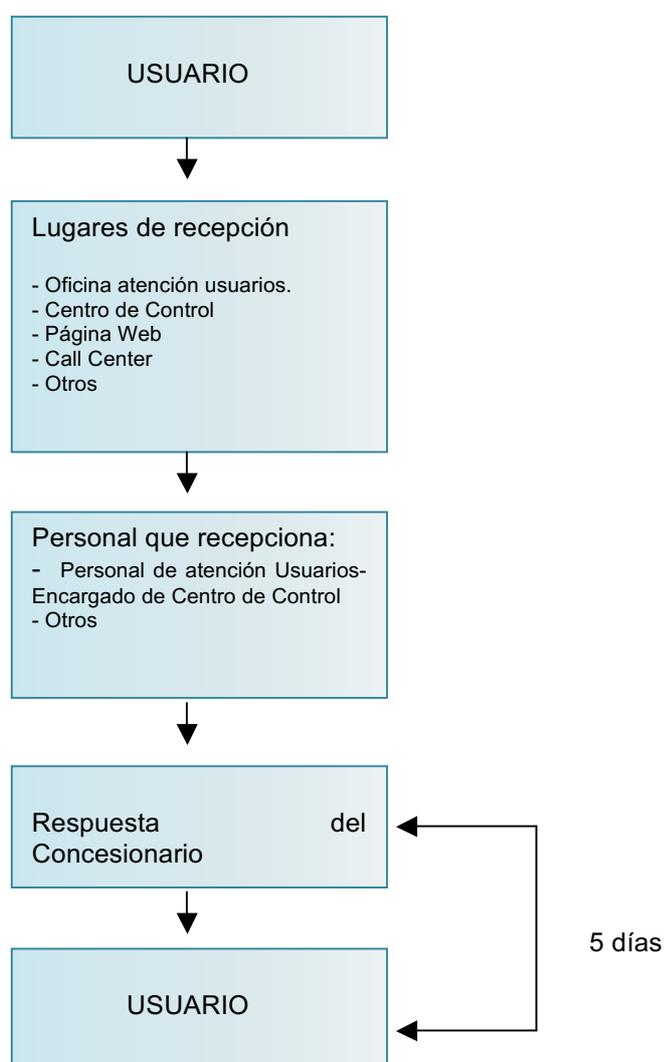
El Sistema de Reclamo y Sugerencias se basa en los siguientes medios: Libro de Reclamo y Sugerencia ubicado en las distintas dependencias, teléfono atención usuario, SOS y página Web [www.autopistanoriente.cl](http://www.autopistanoriente.cl)

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 hábiles, 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 el Contrato de Concesión

##### **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 del Contrato de Concesión 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, 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 Obligaciones relacionadas con el uso de Tag y el cobro asociado al mismo:**

- Obligación del Concesionario de permitir a los usuarios utilizar el TAG o transponder entregado en cualquier Concesión o servicio que utilicen la misma tecnología electrónica de cobro.

- Obligación del Concesionario de emitir, poner a disposición de todos los usuarios y enviar sin costo para aquellos que lo soliciten, a lo menos cada tres meses, un informe automático de cada cuenta. El informe mostrará el saldo inicial y final de la cuenta. También mostrará las transacciones, los pagos, etc., en el orden en que ocurrieron.
- El Concesionario se obliga a permitir a los usuarios, sin costo, acceso por medios automáticos a sus cuentas todas las veces que deseen, incluyendo el detalle de cada factura o boleta emitida. El usuario podrá solicitar sin costo en las oficinas del Multioperador o del Concesionario según corresponda, el detalle de cada factura emitida. En caso de solicitarlo nuevamente o solicitar el envío por correspondencia, el Concesionario podrá cargar una comisión de procesamiento y/o envío. Esta comisión sólo servirá para cubrir las actividades de procesamiento y todos los costos relacionados. En todo caso sólo se podrá considerar un cargo de hasta 0,05 UTM y no podrá duplicarse con el que cobra el Multioperador.
- Obligación de establecer los costos máximos por gastos de cobranza en el caso de morosidad dentro del marco de la legislación vigente, en el momento de producirse dicha morosidad. La Sociedad Concesionaria deberá mantener a disposición de los usuarios, en su Centro de Control, un detalle de los costos máximos por gastos de cobranza en caso de morosidad.

### **3.2.9 Obligación de Dar Respuesta a los Reclamos y Sugerencias de los Usuarios**

El Concesionario está obligado a recibir, registrar, tramitar y contestar, según corresponda, los reclamos y sugerencias realizados por los Usuarios. La respuesta se debe materializar dentro de 5 días posteriores a la fecha del reclamo.

### **3.2.10 Obligación de Restitución de la Circulación Vial**

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

El Concesionario estará obligado a mantener el tránsito dónde se efectúen obras de conservación mayor, 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.

### **3.2.11 Obligación de Mantenimiento y Conservación**

El Concesionario deberá mantener en buen estado todas las obras de la concesión, sean viales, estructuras, instalaciones, obras anexas y sistemas, según numerales 2.4.2. de las Bases de Licitación del Contrato de Concesión.

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

---

### **3.2.12 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.

### **3.2.13 Cumplimiento de las Instrucciones de la Inspección Fiscal**

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

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

### **3.2.14 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.

### **3.2.15 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.

### 3.3.1.2 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 LOS PUNTOS DE COBRO Y PAGO DE TARIFA

### 3.4.1 Localización Pórticos de Cobro

N° Pórtico	Ubicación	PK	Sentido	Factor de Distribución Tarifaria en Cada Sector- numeral 1.13.4 de las Bases de Licitación del Contrato de Concesión
P62	Troncal Poniente	Pk 15,350	O-P	Sector Poniente: Enlace Av. Del Valle - Ruta 5 Norte
P63	Troncal Poniente	Pk 15,350	P-O	Sector Poniente: Enlace Av. Del Valle - Ruta 5 Norte
P64	Troncal Oriente	Pk 11,132	O-P	Sector Oriente: Nudo Centenario - Enlace Av. Del Valle
P65	Troncal Oriente	Pk 11,132	P-O	Sector Oriente: Nudo Centenario - Enlace Av. Del Valle
P60	Entrada Llano	Pk 8,800	P-O	Sector Oriente: Nudo Centenario - Enlace Av. Del Valle
P61	Salida Llano	Pk 8,600	O-P	Sector Oriente: Nudo Centenario - Enlace Av. Del Valle

### 3.4.2 Del Sistema Electrónico de Cobro

Para los efectos de poder hacer uso del sistema electrónico de cobro de peaje de flujo libre en Acceso Nor-Oriente Santiago el usuario deberá contar con un contrato de arrendamiento de Televía vigente suscrito con alguna de las Sociedades Concesionarias que formen parte del Sistema Interoperable o adquirir el sistema complementario, en caso de usuarios poco frecuentes.

El Ministerio de Obras Públicas para tales efectos autorizará a la Sociedad Concesionaria para acceder a la información del Registro Nacional de Usuarios de Telepeajes (RNUT).

El sistema de cobro electrónico de tarifas básico que aplicará el Concesionario a los usuarios que transiten por la vía concesionada con un TAG será de pago posterior o post-pago. No obstante lo anterior, y siempre que la tecnología lo permita, la Sociedad Concesionaria o el inspector Fiscal podrán proponer en el futuro otras modalidades de pago, como por ejemplo un mecanismo de pre-pago, lo cual deberá ser autorizado por el Dirección General de Obras Publicas del Ministerio , o la autoridad que lo reemplace, mediante el acto administrativo que corresponda.

El sistema electrónico de tarifas con post-pago deberá ser capaz de registrar el monto de la tarifa adeudada por cada usuario según los puntos de cobro por los cuales éste haya circulado en el período de tiempo convenido.

El período de acumulación de los respectivos cobros por concepto de tarifa será de un mes. Por consiguiente, se deberá enviar, una vez al mes y sin que la fecha de un mes al siguiente varíe más de cinco días, por correspondencia al domicilio que se haya indicado por el usuario en el contrato referido en el presente numeral o al correo electrónico identificado por el usuario, de conformidad a la modalidad acordada, una cuenta que contenga la información resumida del correspondiente cobro de tarifas por el uso mensual de la vía y señale el plazo convenido para hacer exigible el pago respectivo. En el caso que el monto a pagar por concepto de tarifas, en un mes cualquiera, sea inferior a UTM 0,15, el Concesionario no estará obligado a enviar al usuario la cuenta correspondiente a dicho período y podrá acumular la suma adeudada a la cuenta del mes siguiente, sin aplicación de intereses de ningún tipo.

### **3.4.3 Cobros por Morosidad**

El Concesionario deberá llevar el control de todas las cuentas activas con los cargos vigentes y las que se encuentren vencidas a 30, 60 y 90 días, y el total adeudado. El Concesionario o el Multioperador podrá realizar la cobranza por morosidad, con sus respectivos reajustes y podrá aplicar el interés máximo convencional para operaciones financieras, según la tasa vigente por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras o el organismo que lo reemplace. El Concesionario o el Multioperador podrá recargar los gastos de cobranza, sea esta judicial o extrajudicial, siempre que se notifique al usuario en el estado de cuenta más próximo u otro medio escrito antes de la aplicación de dicho cobro. En caso de mora o simple retardo, la cobranza extrajudicial la realizará la Concesionaria o el Multioperador directamente o a través de una empresa de cobranza a la cual se le proporcionarán todos los antecedentes necesarios para proceder al cobro de las deudas impagas y los gastos de cobranza. También quedará facultado, en el caso de que algún usuario de TAG incumpla el pago oportuno de la cuenta mensual, en al menos dos oportunidades consecutivas, para dar aviso por carta certificada de la inhabilitación del TAG al moroso, e iniciar el cobro judicial por evasión de pago de peaje, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo N°42 de la Ley de Concesiones de Obras Públicas sobre el saldo insoluto. Sin perjuicio de lo anterior, cualquier acción o cargo que aplique o ejercite el Concesionario sobre el usuario, deberá estar dentro del marco de la legalidad vigente al momento de acaecido el hecho.

### **3.4.4 De la detección de vehículos en los puntos de cobro .**

El Concesionario instalará en los puntos de cobro cámaras fotográficas, de video o cualquier otro sistema, que le permita detectar el paso de todos los vehículos que utilicen las pistas de telepeaje. Las imágenes capturadas a través de estos mecanismos, únicamente podrán ser utilizadas como medios de prueba para el control del incumplimiento de los pagos tarifarios a que se alude en el artículo 42° de la Ley de Concesiones de Obras Públicas, como respaldo en caso de falla del sistema principal.

### **3.4.5 De la Circulación con el transponder desactivado, defectuoso o mal instalado.**

Si un vehículo es detectado circulando a través de alguna de las pistas electrónicas de cobro instaladas en la concesión con el transponder desactivado, defectuoso o mal instalado, el Concesionario o el Multioperador deberá informar del hecho al dueño del vehículo o al obligado al pago si este fuere distinto de aquél, a través del envío de una carta certificada a su domicilio, señalándose la forma y el plazo en que

dicha situación deberá ser regularizada o corregida. En estos casos, el usuario no se entenderá eximido de la obligación de pago de las respectivas tarifas, durante el tiempo que transcurra entre la fecha de la comunicación a que se ha hecho referencia y la reactivación del equipo.

#### **3.4.6 Reembolso de los usuarios .**

Si se produjera un cobro de tarifas superior al permitido, el monto cobrado en exceso deberá ser reembolsado por el Concesionario a quien corresponda, en un plazo máximo de 30 días siguientes a la detección del hecho. La restitución o reembolso se verificará en dinero efectivo o mediante el abono en la siguiente cuenta de cobro de tarifas, a elección del usuario, considerando el reajuste que correspondan a contar de la fecha de pago de la respectiva factura. Todo ello es sin perjuicio de las acciones que pueda interponer el usuario ante los organismos y tribunales competentes.

#### **3.4.7 De la entrega o envío de la cuenta de cobro de tarifas mensual.**

La entrega o envío de la cuenta de cobro de tarifas mensual, no podrá significar un costo para el usuario o dueño del vehículo. Lo anterior, en todo caso, no comprende aquellos cobros “Sociedad Concesionaria Costanera Norte S.A.”, pueda realizar a sus usuarios, en el marco de su contrato de concesión, en el evento que ésta última realice la facturación por cuenta y orden de la “Sociedad Concesionaria Autopista Nororiental S. A.” de conformidad a lo dispuesto en el N° 4 de Decreto Supremo N° 92 de fecha 10 de mayo de 2018.

#### **3.4.8 De los recibos o comprobantes de pago de las correspondientes tarifas a todos los usuarios.**

El Concesionario o el Multioperador entregarán recibos o comprobantes de pago de las correspondientes tarifas a todos los usuarios. Dichos documentos podrán ser utilizados como medios de prueba para el control del cumplimiento de los pagos tarifarios a que alude el artículo 42° de la Ley de Concesiones de Obras Públicas.

#### **3.4.9 Usuario Poco Frecuentes**

La Sociedad Concesionaria deberá ofrecer, un Sistema de Cobro para Usuarios Poco Frecuentes destinado al cobro de tarifas de aquellos usuarios que no tengan un convenio de TAG vigente, a los cuales se aplicará un cargo fijo máximo de \$1.000 (mil pesos), que se reajustará anualmente, a partir del 1° de enero de 2019, según el mecanismo indicado en el artículo 1.13.2 de las Bases de Licitación del Contrato de Concesión. Se deja constancia que el referido cargo fijo no se considerará ni imputará al Valor Presente de los Ingresos de la Sociedad Concesionaria (VPI<sub>m</sub>) de que trata el artículo 1.7.6.1 de las Bases de Licitación del Contrato de Concesión ni al Ingreso Anual de la Sociedad Concesionaria (Y<sub>t</sub>) de que trata el artículo 1.12.6.1 de las Bases de Licitación del Contrato de Concesión

El cargo fijo máximo referido anteriormente se aplicará a cada vehículo, una vez, en forma adicional a los cobros de las tarifas asociadas a los pódicos a los usuarios poco frecuentes que circulen durante un día, entendiéndose por día el período comprendido entre las 00:00 horas y hasta las 23:59:59 horas.

Los cobros de las tarifas o peajes se facturarán al propietario del vehículo identificado por la placa patente anotado en el Registro Nacional de Vehículos Motorizados. El usuario deberá dentro de 30 días corridos, contados desde la fecha de la emisión de la factura, proceder al pago de la misma, so pena de ser infraccionado por circular en un camino público sin un sistema complementario de acuerdo a lo establecido en el artículo 114 de la Ley de Tránsito y del cobro de la tarifa o peaje adeudado de conformidad al artículo 42° de La Ley de Concesiones. Para los efectos del artículo 42°, ya citado, las tarifas o peajes adeudados serán los contenidos en el respectivo documento de cobro (denominada también “tarifa infractora”), pudiendo la Sociedad Concesionaria demandar uno o varios documentos de cobro, a su elección.

#### **3.4.10 Del procedimiento de cobranza**

La Sociedad Concesionaria dará cumplimiento al procedimiento de cobranza que se describe a continuación, con el fin de ejecutar las acciones de reclamaciones correspondientes a deudas morosas, cuyas transacciones sean originadas en los puntos de cobro electrónico.

#### **3.4.10.1 Cobranza Extrajudicial**

Parra aquellos casos de documentos de cobro que superen las UF 1.5 de Sociedad Concesionaria o el multioperador, según corresponda, deberá ejercer las acciones de cobranza extrajudicial.

En el caso de requerirse el ejercicio de acciones de cobranza extrajudicial, la Sociedad Concesionaria o el Multioperador, según corresponda, deberá realizar todas las actuaciones propias y razonables de esta clase de procedimientos.

Sin perjuicio de lo anterior, cualquier acción que aplique o ejercite el Concesionario sobre el usuario, deberá estar dentro del marco de la legalidad vigente al momento de ejercer dicha acción.

#### **3.4.10.2 Cobranza Judicial**

La Sociedad Concesionaria o el Multioperador ejercerá las acciones de cobranza judicial cuando los importes acumulados de deuda superen las UF 15, y luego de fracasar las acciones de cobranza extrajudicial, la Sociedad Concesionaria o el multioperador también tienen la facultad de iniciar acciones legales por importes inferiores a UF15 cuando así lo consideren necesarios.

En el caso de requerirse el ejercicio de acciones de cobranza judicial, la Sociedad Concesionaria o el Multioperador deberán realizar todas las actuaciones propias y razonables de esta clase de procedimientos.

Sin perjuicio de lo anterior, cualquier acción que aplique o ejercite el Concesionario sobre el usuario, deberá estar dentro del marco de la legalidad vigente al momento de ejercer dicha acción.

#### **3.4.10.3 Deshabilitación del TAG**

La Sociedad Concesionaria deberá proceder a la deshabilitación del TAG en los siguientes casos:

Quando habiendo ejercido las acciones judiciales de cobro de que trata el artículo N° 42 de la Ley de Concesiones de Obras Públicas, el usuario deudor del peaje no haya podido ser notificado de la demanda de cobro judicial en el domicilio registrado en el respectivo Convenio de Arrendamiento de Televía en el domicilio señalado en el registro de Vehículos Motorizados dependiente del Registro Civil.

- Cuando transcurrido 30 días desde la notificación de la sentencia definitiva en el juicio de cobro de peaje, el usuario deudor no pagará el monto a que hubiera sido condenado por el tribunal competente, todo ello de conformidad con el establecido en el Artículo 42 de la Ley de Concesiones de Obras Públicas.

Verificada alguna de las situaciones antes señaladas, la Sociedad Concesionaria o el Multioperador deberá enviar una notificación escrita al domicilio del usuario deudor, tanto al que consta en el respectivo Convenio de Arrendamiento Televía como el que conste en el Registro de Vehículos Motorizados, informando la deshabilitación del TAG. Transcurridos 20 días desde el envío de la notificación escrita, la Sociedad Concesionaria o el Multioperador estará obligado a deshabilitar el TAG con pagos pendientes del usuario del presente Contrato de Concesión.

La notificación escrita se hará mediante carta certificada dirigida al domicilio que el usuario deudor tenga registrado en el respectivo Convenio de Arrendamiento de Televía y en el Registro de Vehículos Motorizados dependiente del Registro Civil.

Las notificaciones por carta certificada se entenderán practicadas a contar del tercer día siguiente a su recepción en la oficina de Correos que corresponda.

Lo anterior es sin perjuicio del derecho de la Sociedad Concesionaria de deshabilitar el TAG en los términos establecidos en el decreto supremo N°92 letra a) del numeral 6 y de lo estipulado en el respectivo Convenio de Arrendamiento de Televisión.

### **3.5 DEL TRÁNSITO**

#### **3.5.1 Interrupción Total o Parcial del Tránsito**

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

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

En todos los casos, el Concesionario pondrá en conocimiento de los usuarios la interrupción de la circulación, aun cuando fuere parcial, mediante la colocación de señales que adviertan tal circunstancia y activará los sistemas de seguridad y de emergencia, previstos para estos casos, en el Manual de Seguridad Vial.

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, 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 regirá 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 del Contrato de Concesión.
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 limitara 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 del contrato de Concesión. Dicho Plan es parte del presente Reglamento de Servicio de la Obra, 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**

El concesionario debe ser informado del transporte de cargas peligrosas, explosivos, combustibles, gases y ácidos y todas aquéllas que estén definidas como tal y velar, a su vez, que dicho transporte se realice con los permisos extendidos por las autoridades competentes y el cabal cumplimiento de las medidas de seguridad aplicables, el transporte de dichas sustancias no se encuentra permitido en los túneles de la concesión. En caso contrario, El concesionario podrá evitar la circulación de este tipo de transporte.

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

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

Asimismo, será responsable por haber infringido una norma de circulación.

Los permisos son extendidos y autorizados por:

1. Superintendencia de Electricidad y Combustibles, en el caso de combustibles.
2. Guarniciones Militares correspondientes, en el caso de explosivos

3. Para otro tipo de carga de esta índole, por la normativa del DS 298 de fecha 11 de Febrero de 1995, del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones.

4. Cargas radiactivas, Comisión Chilena de Energía Nuclear.

#### **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 del Contrato de Concesión, el Concesionario está obligado a establecer un sistema de patrullaje, con el fin de detectar y prevenir situaciones que representen peligros reales o potenciales para los usuarios o para el nivel de servicialidad de la 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 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

En la Oficinas de Centro de Control se dispondrá de personal adecuado para una eficiente atención de las demandas de los usuarios, durante las 24 hrs. 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, 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 del Contrato de Concesión. Esto incluye los informes mensuales del numeral 2.4.6.2, los informes trimestrales del numeral 2.4.6.3 del Contrato de

Concesión, los informes semestrales del numeral 2.4.6.4 y los informes anuales del numeral 2.4.6.5 de las Bases Licitación del Contrato de Concesión.

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 del Contrato de Concesión, 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 del Contrato de Concesión

#### **- 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 del Contrato de Concesión.

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

- Velocidad de Diseño.
- Velocidad Permitida.
- Carpeta de Rodado.
- Bermas.
- Señalización.
- Iluminación.

- Cercos.
- Paisajismo.
- Limpieza.
- Obras de Aguas Lluvias y Saneamiento.
- Estabilidad de Taludes de Terraplén y Corte.
- Demarcación
- Defensas Camineras.
- Mantenimiento de Estructuras Viales.
- Obras de Saneamiento.
- Mantenimiento de Instalaciones, Equipos y Elementos.
- Túneles

Además de los indicados en el Plan de Gestión Ambiental los cuales se detallan en anexo A.8

#### **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 Bases de Licitación del Contrato de Concesión 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<sub>m</sub>" actualizado, según se describe en el artículo 1.7.6.1 de las Bases de Licitación del Contrato de Concesión;

- 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 del Contrato de Concesión 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 DS N° 956 de 1997 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 del Contrato de Concesión;
- 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 15º del DS MOP N°900 de 1996, y para otros actos que puedan establecer las Bases de Licitación del Contrato de Concesión.
- 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 19º 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 20º 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 del Contrato de Concesión.

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. Del Contrato de Concesión

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 del Contrato de Concesión.

#### **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

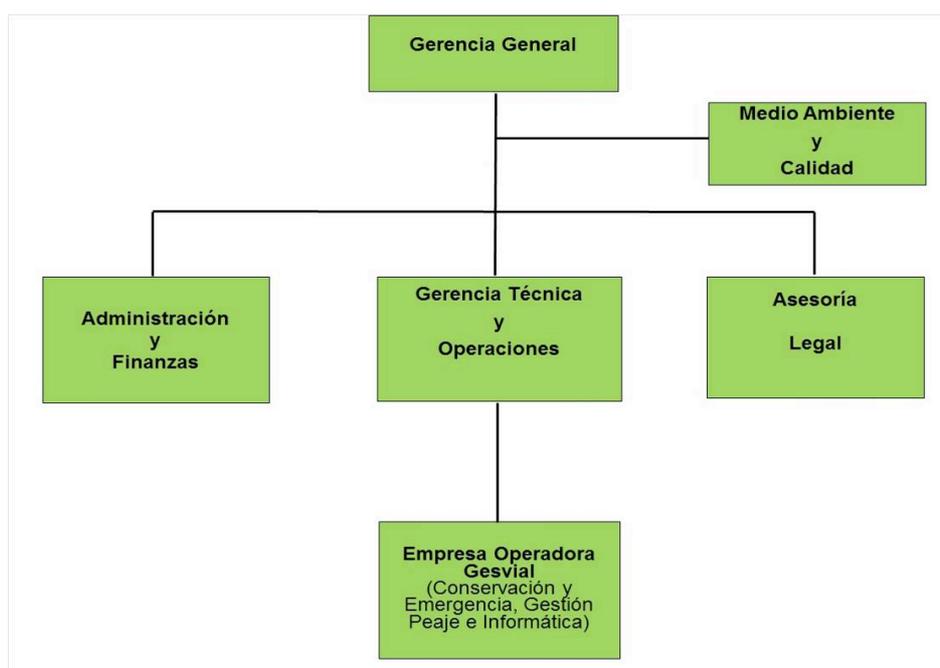
### A.1.2. ANTECEDENTES

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:

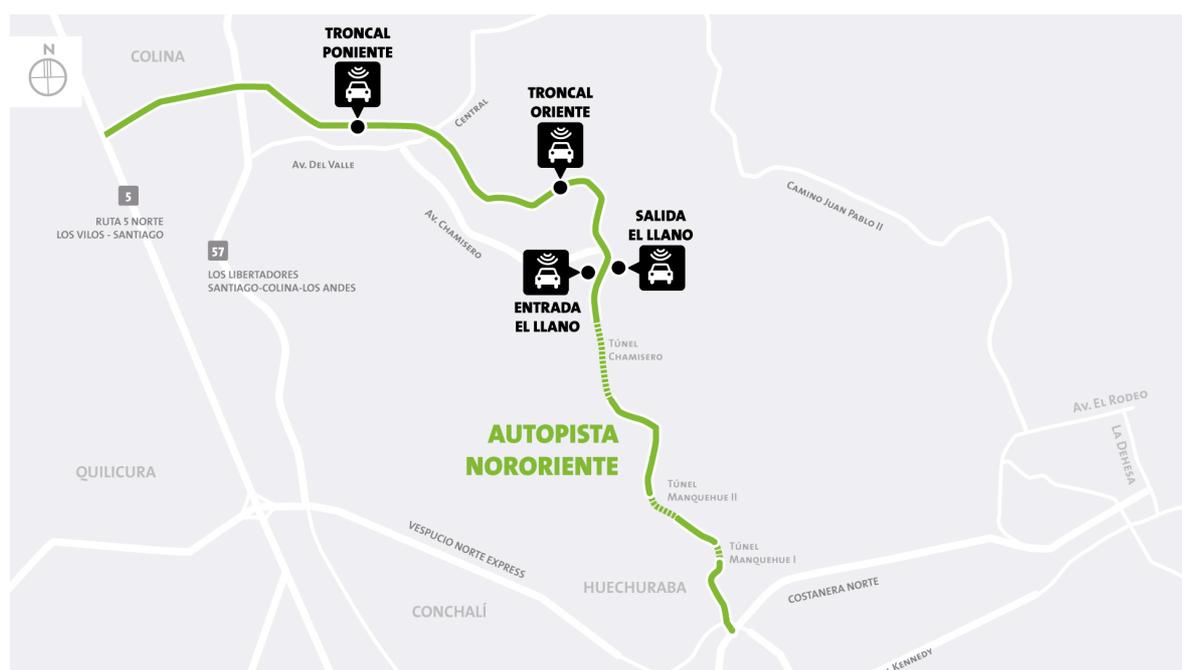
Se inicia en el Enlace Centenario (sector Puente Centenario) en el límite de las Comunas de Vitacura y Huechuraba, conectando con las vías Costanera Norte y Av. Américo Vespucio que confluyen en el sector. Éste continúa hacia el Norte a través de un sistema de viaductos y túneles para cruzar la cadena 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 11.250. de una superficie total construida de 1.339,2 m<sup>2</sup> y una superficie de terreno de 8.096.0 m<sup>2</sup>, 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 del Contrato de Concesión.

**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  
Call Center 224900900  
Dirección Postal : KM 11.250 Autopista Nor-Oriente  
Localización de Oficinas en la Ruta : KM 11.250 Autopista Nor-Oriente

Oficina N°	Kilometraje	Sentido (Lado)	Ubicación
1	11.250	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 pórticos 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 siete 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 del Contrato de Concesión.

### **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.

#### **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.
- Sobrecanchos 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

<b>MANQUEHUE I</b>			
<b>SOS Exterior Túnel</b>			
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

<b>MANQUEHUE II</b>			
<b>SOS Interior Túnel</b>			
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
<b>SOS Exterior Túnel</b>			
<b>ID</b>	<b>PK</b>	<b>Dirección</b>	<b>Criterio de Ubicación</b>
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
<b>Chamisero I</b>			
<b>SOS Interior Túnel</b>			
<b>ID</b>	<b>PK</b>	<b>Dirección</b>	<b>Criterio de Ubicación</b>
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
<b>Chamisero II</b>			
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
<b>SOS Exterior Túnel Chamisero I y II</b>			
<b>ID</b>	<b>PK</b>	<b>Dirección</b>	<b>Criterio de Ubicación</b>
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.7 FORMULARIO DE RECLAMOS



### RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS

CONCESIÓN: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

N° 00534

TIPO DE TRAMITE:    RECLAMO     SUGERENCIA     FELICITACIÓN

**Identificación del Usuario**

R.U.T.	Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres

**Domicilio Particular del Usuario**

Calle	Número	Depto.	Comuna	Ciudad	Región

Fono: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_

**Datos del Vehículo**

Tipo de Vehículo	Patente

Reclamo o Sugerencia: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**USO EXCLUSIVO DEL CONCESIONARIO**

**Identificación del Funcionario de la Concesionaria**

R.U.T.	Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres

Cargo o Función: \_\_\_\_\_

Observaciones del Concesionario: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

COM. JUAN CORDOVA Y CIA. LTDA. - FONO: 227 294 300

ORIGINAL: OFICINA

\_\_\_\_\_ Firma

## A.8 FICHA ASISTENCIA EN RUTA

GESVIAL		SISTEMA DE GESTIÓN DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD Y M.A. GESTIÓN VIAL S.A. FICHA DE INSPECCIÓN DE PROCESOS AYUDA PARA ATENCIÓN DE USUARIOS Y ACCIDENTES				NORORIENTE	
PK:	Calzada:	Pista:	Atención N° :				
Enlace:		Móvil N° :					
Ubicación del móvil al momento de recibir la orden de atención :							
Cumple						FECHA Y HORA DE INICIO	
Chequeo	NC	NCT	Recolección de datos asociados a la ayuda Al detectar una necesidad de atención, se deberá presta la ayuda correspondiente. Comunicándola a centro de control Coordinación de recursos necesarios			FECHA Y HORA DE TERMINO	
			Señalización del área				
			Se prestará la ayuda, dentro de sus posibilidades, a los accidentados y usuarios presentes necesarios para controlar la situación y mantener el tráfico				
			De presentarse una autoridad se pondrá a su disposición para prestar ayudas que procedan				
			Si no está presente autoridad alguna, señalizará reglamentariamente el área y las limitaciones de circulación para facilitar la atención del mismo				
			Una vez atendidas las ayudas, el equipo procederá a dejar la carretera en condiciones normales de circulación				
SUPERVISOR		NOMBRE		FIRMA			
DATOS DE LOS VEHÍCULOS INVOLUCRADOS							
NÚMERO	MARCA	TIPO DE VEHÍCULO Y COLOR			MODELO	PATENTE 1	PATENTE 2
DATOS DE LOS USUARIOS							
NÚMERO	NOMBRE COMPLETO		DIRECCIÓN COMPLETA		RUT	EDAD	FONO
DATOS DE ATENCIÓN Y RECURSOS UTILIZADOS							
TIPO DE ASISTENCIA		OPERACIONES		EQUIPOS		MATERIALES	
NEUMÁTICO		SEÑALIZACIÓN		GRÚA		CONOS	
COMBUSTIBLE		PRÉSTAMO HERRAMIENTA		PATRULLA		SENALES	
MECÁNICA		SE FACILITA AGUA		AMBULANCIA		PETRÓLEO	
INFORMACIÓN		SE TRASLADA A...		VEHICULO RESCATE		BENCINA	
MÉDICA		SE REMOLCA		OTROS		SOGA	
ACCIDENTE		SE FACILITA COMBUSTIBLE				FUSIBLES	
CONDICIONES Y CAUSAS							
CONDICIÓN CALZADA		ESTADO ATMOSFÉRICO			LUMINOSIDAD		
OBSERVACIONES O RELATOS DEL ACCIDENTE (DAÑOS A INFRAESTRUCTURA VIAL)							
PERSONAL EXTERNO	PATENTE	PROCEDENCIA	PERSONAL A CARGO	TRASLADO			
CARABINEROS							
BOMBEROS							
AMBULANCIA							

## A.8 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.