



Reglamento de servicio de la obra

DEL SECTOR 1 Y 2 DE LA CONCESIÓN
AMÉRICO VESPUCIO ORIENTE, TRAMO:
AV. EL SALTO - PRÍNCIPE DE GALES



Sociedad Concesionaria Vespucio Oriente S.A.

CONTENIDO

CAPÍTULO I

- 1.1. Definiciones**
- 1.2. Normas generales**
 - 1.2.1. Objeto del reglamento de servicio de la obra
 - 1.2.2. Destinatario
 - 1.2.3. Ámbito territorial de aplicación
 - 1.2.4. Modificaciones al reglamento
 - 1.2.5. Vigencia
 - 1.2.6. Localización y publicidad del reglamento
 - 1.2.7. Del marco jurídico
- 1.3 De la Sociedad concesionaria**
- 1.4 De la Obra entregada en concesión**

CAPÍTULO II

- 2.1. Derechos del usuario**
 - 2.1.1. Derecho a recibir los servicios básicos y especiales obligatorios
 - 2.1.2. Derecho a recibir servicios complementarios
 - 2.1.3. Derecho a seguridad vial
 - 2.1.4. Derecho a calidad de servicio
 - 2.1.5. Derecho a desplazamiento
 - 2.1.6. Derecho a información
 - 2.1.7. Derecho a trato cortés
 - 2.1.8. Derecho a respuesta
 - 2.1.9. Derecho a reclamo
 - 2.1.10. Derecho a sugerencias
 - 2.1.11. Derecho a asistencia vial
 - 2.1.12. Derecho a vía preferente
 - 2.1.13. Derecho a usar el televía
 - 2.1.14. Derecho a solicitar indemnización por daños a consecuencia de hechos imputables a la concesionaria
 - 2.1.15. Derecho a la privacidad de la información
- 2.2. Obligaciones del usuario**
 - 2.2.1. Obligación de pago de peaje
 - 2.2.2. Obligación de pago de servicios complementarios
 - 2.2.3. Obligación de respeto de la normativa vigente
 - 2.2.4. Obligación de obedecer instrucciones
 - 2.2.5. Obligación de debido cuidado

- 2.2.6. Obligación de conducción responsable
- 2.2.7. Responsabilidad y obligación de pago de daños
- 2.2.8. Obligación de pagar los daños ocasionados a terceros
- 2.2.9. Obligación de usar el televía
- 2.2.10. Obligación de notificar los daños
- 2.2.11. Obligación de notificar cambio de domicilio y propiedad del vehículo

23. De la atención e información al usuario

- 2.3.1. Canales de atención al usuario
- 2.3.2. Procedimientos para solicitar información
- 2.3.3. Información que puede solicitar el usuario
- 2.3.4. Información que puede solicitar el usuario con televía habilitado
- 2.3.5. Procedimiento para solicitar asistencia ante incidentes ocurridos en la vía concesionada
- 2.3.6. Servicios básicos y especiales obligatorios de asistencia

24. De la circulación de vehículos

- 2.4.1. Vehículos autorizados para circular
- 2.4.2. Vehículos que para circular requieren autorización previa
- 2.4.3. Prohibición de circular
- 2.4.4. Normas aplicables a la circulación
- 2.4.5. Responsabilidades de los usuarios

25. Medidas de seguridad preventivas

- 2.5.1. Prohibición de detención en la calzada
- 2.5.2. Detención forzada por falla mecánica
- 2.5.3. Detención forzada por paralización del tránsito
- 2.5.4. Prohibición de estacionamiento o detención voluntaria
- 2.5.5. Cumplimiento de normas de circulación peatonal
- 2.5.6. Prohibición de carga, descarga, y transferencia de carga
- 2.5.7. Publicidad en la vía
- 2.5.8. Medidas de seguridad vial durante los trabajos

26. De los reclamos, sugerencias y de su procedimiento

- 2.6.1. Del servicio de atención de usuarios
- 2.6.2. Localización del libro de reclamos y sugerencias
- 2.6.3. Plazos para responder reclamos y sugerencias
- 2.6.4. Quejas del usuario ante el MOP

CONTENIDO

CAPÍTULO III

3.1. Derechos de la concesionaria

- 3.1.1. Derechos a cobrar peaje o tarifa
- 3.1.2. Derechos a cobrar por servicios complementarios
- 3.1.3. Derecho de explotación y de administración de la obra vial
- 3.1.4. Derecho a exigir el acatamiento de su normativa por parte de los usuarios
- 3.1.5. Derecho a exigir a los usuarios el pago de los daños o deterioro causados a la obra vial sus instalaciones
- 3.1.6. Derecho a alternar temporalmente la prestación del servicio
- 3.1.7. Derecho a suspender temporalmente a la prestación del servicio
- 3.1.8. Derecho a cobrar prejudicial o judicialmente el pago de la tarifa o peaje

3.2. Obligaciones de la concesionaria

- 3.2.1. Obligación de prestar los servicios básicos y especiales obligatorios
- 3.2.2. Obligación de prestar los servicios complementarios
- 3.2.3. Obligación de velar por la seguridad vial de los usuarios
- 3.2.4. Obligación de mantener los niveles de servicio ofrecidos
- 3.2.5. Obligación de proporcionar información a los usuarios
- 3.2.6. Obligación de dar un trato deferente al usuario
- 3.2.7. Obligación de dar asistencia caminera al usuario
- 3.2.8. Obligación de publicar las tarifas
- 3.2.9. Obligación de dar respuesta a los y sugerencias de los usuarios
- 3.2.10. Obligación de restitución de la circulación vial
- 3.2.11. Obligación de mantenimiento y conservación
- 3.2.12. Obligación de cumplir con las normas de derecho laboral

3.3. Organización de la concesionaria

3.4. Del pago del peaje

- 3.4.1. Sistema de cobro de tarifas
- 3.4.2. Convenio por pago de peajes
- 3.4.3. Vehículos que pagan peaje
- 3.4.4. Sistema de cobro de tarifas
- 3.4.5. Medios de prueba para el control de incumplimiento de pagos tarifarios
- 3.4.6. Funcionamiento de los puntos de cobro
- 3.4.7. Administración de los puntos de
- 3.4.8. Cobro actividades ordinarias
- 3.4.9. Documento de cobro y pago de los estados de cuenta
- 3.4.10. Cobro para usuarios poco frecuentes

- 3.4.11. Cobros por morosidad
- 3.4.12. Inhabilitación del televía por no pago de tarifas
- 3.5. Del tránsito**
 - 3.5.1. Interrupción total o parcial del tránsito
 - 3.5.1. Mantenimiento del tránsito durante la ejecución de obras
- 3.6. De la seguridad pública y emergencias**
 - 3.6.1. Autoridad competente
 - 3.6.2. Procedimiento ante accidentes
 - 3.6.3. Plan de medidas de control de accidentes o contingencias
- 3.7. De la seguridad vial**
 - 3.7.1. Prohibición de animales sueltos
 - 3.7.2. Prohibición de actividades ajenas al objeto de la obra vial
 - 3.7.3. Transporte de sustancias peligrosas
 - 3.7.4. Señalización
 - 3.7.5. Despeje y limpieza del área de trabajos
 - 3.7.6. Patrullaje
- 3.8. Del centro de control de tráfico**
 - 3.8.1. Centro de control de tráfico
- 3.9. De la información al MOP**
 - 3.9.1. Unidad de control del MOP
 - 3.9.2. Informes
 - 3.9.3. Programa anual de conservación
 - 3.9.4. Accesibilidad a información disponible
- 3.10. Responsabilidad de la concesionaria y seguros**
 - 3.10.1. Responsabilidad de la concesionaria
 - 3.10.2. Seguro de responsabilidad civil por daños a terceros
 - 3.10.3. Seguros por daños por causa de catástrofe
 - 3.10.4. Responsabilidad de preservación del medio ambiente
- 3.11. Estándares de servicio y su mantenimiento**
 - 3.11.1. Estándares de servicio de la obra
 - 3.11.2. Mantención de los estándares de servicio
- 3.12. Reglamento interno de orden, higiene y seguridad**
- 3.13. De las áreas verde y el medio ambiente**
 - 3.13.1. Conservación de las áreas verdes
 - 3.13.2. Plan de manejo ambiental y territorial mínimo durante la explotación

CONTENIDO

CAPÍTULO IV

4.1. De la inspección fiscal de la explotación

- 4.1.1. Inspector fiscal
- 4.1.2. Fiscalización del contrato de concesión

4.2. Control del contrato de concesión

- 4.2.1. Cumplimiento del inspector fiscal
- 4.2.2. Cumplimiento del plan de conservación de la obra
- 4.2.3. Cumplimiento del programa anual de conservación
- 4.2.4. Cumplimiento de la aplicación de las tarifas
- 4.2.5. Cumplimiento de las normas legales y reglamentarias aplicables al contrato
- 4.2.6. Cumplimiento de entrega de información
- 4.2.7. Proposición de aplicación de multas
- 4.2.8. Disposición final

ANEXO 1: Antecedentes de la concesionaria

ANEXO 2: Plano general de la concesión

ANEXO 3: Información de canales de atención usuarios

ANEXO 4: Información de inspección fiscal

1.1 DEFINICIONES

Para la correcta interpretación del presente reglamento, y para efectos de otras regulaciones o normas relacionadas con este, los términos o siglas que a continuación se señalan tendrán el significado que se indica.

Accidente en la vía:

Suceso eventual o imprevisto que produce daños materiales y/o en las personas por un hecho o acción directa del empleo de un vehículo de tracción mecánica, pudiendo deberse tanto a la vía, como al vehículo, al usuario y/o el entorno.

Accidente del trabajo:

Es toda lesión que sufra un trabajador a causao con ocasión del trabajo, y que le produzca incapacidad o muerte.

Área de Atención de Emergencias:

Son los edificios ubicados en el Sector 1 y en el Sector 2 de la Concesión, que disponen del personal, vehículos, equipos y de los elementos necesarios para responder las emergencias que se generen en el Área de Concesión.

Área de Concesión:

Es el área requerida para ejecutar las obras y prestar los servicios definidos en el Contrato de Concesión, ubicada en bienes nacionales de uso público o fiscales y terrenos entregados por el MOP o adquiridos por la Sociedad Concesionaria.

Área de Servicios Complementarios:

Es 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 podrán ser instalados en bienes nacionales de uso público, en bienes fiscales o en terrenos adquiridos especialmente para este efecto por la Sociedad Concesionaria, que pasarán a dominio fiscal al término de la Concesión de conformidad al artículo 15 de la Ley de Concesiones.

Cobro por Pasada: Se entenderá por pasada, cada vez que el Usuario Poco Frecuente circule en el tramo comprendido entre Av. El Salto y Príncipe de Gales, durante un día calendario y en un único sentido, pasando como máximo una vez por cada punto de cobro. Si Usuario realiza el pago dentro de los 30 días posteriores al tránsito, éste no será denunciado y no generará multa.

Bases de Licitación o "BALI":

Es el conjunto de normas y especificaciones administrativas, técnicas y económicas, elaboradas por el Ministerio de Obras Públicas con que se hace el llamado a licitación y que forman parte del Contrato de Concesión.

Bien Afecto a la Concesión:

Es todo bien o derecho que adquiera la Concesionaria a cualquier título durante la Concesión y que sea calificado como tal por el Director General de Obras Públicas.

▀ **Caseta de Venta de Pases Diarios:**
Corresponde al lugar físico, donde aquellos Usuarios Poco Frecuentes podrán pagar la Tarifa de Cobro por Pasada a los Usuarios Poco Frecuentes o adquirir un Pase Diario.

▀ **Caso Fortuito o Fuerza Mayor:**
Es el imprevisto al que no es posible resistir, como un naufragio, un terremoto, el apresamiento de enemigos, los actos de autoridad ejercidos por un funcionario público, etc.

▀ **Centro de Atención al Usuario:**
Corresponde al lugar físico, situado en el lugar que la Concesionaria disponga, donde se registran, atienden, gestionan y responden las solicitudes de información, los reclamos y las sugerencias que realizan los usuarios. Además, podrán realizar los pagos de susboletas.

▀ **Centro de Atención Telefónica:**
Es el lugar físico desde el cual, telefónicamente, se registran, atienden, gestionan y responden las solicitudes de información, los reclamos y las sugerencias que realizan los usuarios.

▀ **Centro de Control de Tráfico:**
Es el lugar físico desde el cual la Concesionaria gestiona la operación de la concesión. Controla todos los dispositivos de gestión de tráfico, tales como la señalización variable, las cámaras de vídeo, citófonos de emergencia, etc., y es el lugar desde el cual se emiten las órdenes pertinentes para la atención de incidentes.

▀ **Circuito Cerrado de Televisión o "CCTV":** Es el sistema de cámaras a través de las cuales el centro de control de tráfico monitorea y gestiona la operación de la autovía.

▀ **Concesionaria:**
Se entiende por tal a la Sociedad Concesionaria Vespucio Oriente S.A., titular del contrato de concesión para la ejecución, reparación, conservación y explotación de la obra pública fiscal denominada "Concesión Américo Vespucio Oriente, Tramo Av. El Salto - Príncipe de Gales" en virtud del Decreto Supremo MOP N°133 de 31 de enero de 2014, publicado en el Diario Oficial el 13 de marzo del mismo año.

▀ **Conservación o Mantenimiento:**
Corresponde a las acciones, tanto correctivas como preventivas, destinadas a que el Área de Concesión y los elementos viales existentes en ésta, mantengan o recuperen su funcionalidad, limpieza e integridad de acuerdo a lo previsto en las Bases de Licitación. También se entienden incluidas en este concepto las medidas de seguimiento ambiental y mejora de los componentes ambientales en el Área de Concesión.

▀ **Contrato de Concesión de Obra Pública o Contrato de Concesión o Concesión:**

Es el Contrato de Concesión de la Obra Pública Fiscal denominada "Concesión Américo Vespucio Oriente, Tramo Av. El Salto – Príncipe de Gales", 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 del D.F.L. N°206 de 1960, Ley de Caminos, y sus modificaciones; el D.S. MOP N°900 de 1996, Ley de Concesiones de Obras Públicas, y sus modificaciones; el Decreto Supremo MOP N°956 de 1997, Reglamento de la Ley de Concesiones, y sus modificaciones; las correspondientes Bases de Licitación, incluyendo los Documentos del Contrato y Anexos a las referidas Bases, 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.

▀ **DGC:**

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

▀ **Dirección de Vialidad o DV:**

Es el servicio dependiente de la Dirección General de Obras Públicas del Ministerio de Obras Públicas, cuyas funciones se encuentran reguladas en el D.F.L. N° 850.

▀ **Elementos o Activos Viales:**

Corresponden a la infraestructura, instalaciones y equipamiento que se encuentran en el Área de Concesión, cuya Conservación, Mantenimiento y Rehabilitación se encomienda al Concesionario, bajo las condiciones establecidas en el Contrato de Concesión respecto de los Niveles de Servicio de los Servicios Básicos de la Concesión.

▀ **Estándar(es) de Servicio:**

Corresponde a una o más exigencias a cumplir por el Concesionario en la prestación de los servicios durante la Etapa de Explotación.

▀ **Estudio de Impacto Ambiental (EIA):**

Según lo establecido en el artículo 2 letra i) de la Ley N° 19.300, es el documento que describe pormenorizadamente las características de un proyecto o actividad que se pretenda llevar a cabo o su modificación. Debe proporcionar antecedentes fundados para la predicción, identificación e interpretación de su impacto ambiental y describir la o las acciones que ejecutará para impedir o minimizar sus efectos significativamente adversos.

▀ **Etapas de Explotación:**

Es el periodo de tiempo que transcurre desde la Autorización de la primera Puesta en Servicio Provisoria Parcial de las obras hasta el final de la Concesión y que se encuentra regulada en el artículo 1.10 de las Bases de Licitación.

▀ **Explotación u Operación:**

Comprende: (a) la Operación, Conservación, Mantenimiento y Reparación de las Obras, Equipamiento e Instalaciones y la obligación de prestar los servicios que se convengan en el Contrato de Concesión de Obra Pública, todo ello en los Niveles de Servicio exigidos; (b) El cobro a los Usuarios por la prestación de los servicios que corresponda; y (c) El seguimiento y ejecución de las medidas ambientales asociadas a las obras.

▀ **Evaluación de Impacto Ambiental:**

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 2 letra j) de la Ley N° 19.300 es el procedimiento a cargo del Servicio de Evaluación Ambiental (SEA), que, en base a un Estudio o Declaración de Impacto Ambiental, determina si el impacto ambiental de una actividad o proyecto se ajusta a las normas vigentes.

▀ **Faja Fiscal:**

Es el Bien Nacional de Uso Público que está bajo la administración de la Dirección de Vialidad en que se emplaza la faja vial y sus componentes. Es la totalidad del área Expropiada y demás Bienes Nacionales de Uso Público o Fiscales, necesarios para ejecutar los Proyectos de Ingeniería de Detalle y que formarán el Área de Concesión.

▀ **Galerías de Evacuación:**

Todas aquellas galerías que permiten la interconexión entre túneles para la evacuación de los usuarios ante riesgos inminentes que se puedan producir al interior de alguno.

▀ **Incidente(s):**

Es cualquier situación que altera el nivel deservicio normal de tránsito en las vías expresas, como accidentes, incendios, inundaciones, faenas, etc., cuyos procedimientos de atención están detallados en el Plan de Medidas de Control de Accidentes o Contingencias de la Concesionaria regulado en el artículo 2.6.2 de las Bases de Licitación.

▀ **Inspector Fiscal en etapa de Explotación o "IF":**

Es la persona, designada por la DGC para la etapa de explotación de la concesión, que representa al Ministerio de Obras Públicas ante la Concesionaria y los usuarios y está encargada de fiscalizar el cumplimiento de las obligaciones y demás condiciones a las que se encuentra sometida la Concesionaria en acuerdo al Contrato de Concesión.

▀ **Ley de Concesiones:**

Es la Ley de Concesiones de Obras Públicas contenida en el Decreto Supremo MOP N° 900 de 1996, que fijó el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado del Decreto con Fuerza de Ley MOP N°164 de 1991 y sus modificaciones posteriores, incluida la Ley N° 20.410 de 2010.

▀ **Ley Orgánica del MOP o D.F.L. N° 850:**

Es 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 del Decreto con Fuerza de Ley N° 206 de 1960, Ley de Caminos, y sus modificaciones.

▀ **Libro de Reclamos y Sugerencias:**

Es el documento a través del cual los usuarios pueden cursar sus reclamos o dar sugerencias de mejora. Está aprobado por la Inspección Fiscal.

▀ **MOP:**

Ministerio de Obras Públicas.

▀ **MTT:**

Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

▀ **Niveles de Servicio:**

Son los mecanismos establecidos en las Bases de Licitación que permiten evaluar la gestión y prestación de los servicios de la Concesión.

▀ **Obra Pública por Concesión:**

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

▀ **Obra Vial:**

En el ámbito del presente reglamento, corresponde al camino público fiscal, construido y/o administrado de acuerdo al sistema de concesiones.

▀ **Pase Diario:**

Corresponde al pago que da derecho a aquellos Usuarios Poco Frecuentes, al tránsito por un día por los Puntos de Cobro de la Concesión.

▀ **Período Temporal:**

Corresponde a un año calendario, durante el cual es aplicable una Estructura Tarifaria definida de acuerdo a las Bases de Licitación.

▀ **Plan de Gestión de Tráfico (PGT):**

asegura la circulación segura y continua en la vía concesionada, gestionando el tránsito en condiciones normales y en contingencias. Incluye medidas de seguridad, protocolos para emergencias y coordinación con servicios de emergencia, revisándose y actualizándose anualmente.

▀ **Plan de Medidas de Control de Accidentes o Contingencias:**

Es el documento preparado por la Concesionaria, que define los procedimientos a adoptar ante cualquier Incidente que ocurra en el Área de Concesión, en virtud de lo señalado en el artículo 26 de las Bases de Licitación.

▀ **Plan de Manejo Ambiental y Territorial Mínimo durante la Explotación:**

Conjunto de medidas ambientales y territoriales contenidas en las Bases de Licitación, en los EIA(s) y/o DIA(s) según corresponda y en sus Adendas, así como en las respectivas Resoluciones de Calificación Ambiental (RCA), exigibles en las Etapas de Construcción y Explotación del Contrato de Concesión de Obra Pública. Estas medidas comprenden Medidas de Mitigación, Medidas de Reparación y/o Medidas de Compensación, según lo establecido en el artículo 2.7.2 de las Bases de Licitación.

► **Programa de Gestión Sustentable para la Etapa de Explotación (PGS):**

Constituye el conjunto de procedimientos que la Sociedad Concesionaria debe elaborar y ejecutar para implementar las medidas y exigencias ambientales y territoriales establecidas en los Antecedentes Referenciales, en los EIA(s) y/o DIA(s) según corresponda y en sus Adendas, así como en las Resoluciones de Calificación Ambiental (RCA) y, en las Bases de Licitación del proyecto, durante la Explotación de la Obra, según lo establecido en el artículo 1.8.10.2.2 de las Bases de Licitación.

► **Punto de Cobro:**

En el caso de AVO I, para el pódico de la bajada de la Pirámide corresponde al lugar físico de la Ruta en el cual se efectúa la transacción o cobro por concepto de Peaje. Para el resto de la traza, como se trata de peaje cerrado, el Punto de Cobro corresponde al lugar físico de la Ruta donde se efectúa la identificación unívoca del usuario, tanto de entrada como de salida, para su posterior proceso de cobro por distancia recorrida. En ambos casos se cuenta con las instalaciones y equipamientos suficientes para realizar dicho cobro a los Usuarios.

► **Reclamo:**

Es cualquier notificación recibida por los medios que ponga a disposición del usuario (call center, oficinas comerciales, página web) o la que un usuario registra en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Concesionaria para acreditar su no conformidad por los servicios a los que tiene derecho.

► **Reglamento de Servicio de la Obra:** Es el presente reglamento interno elaborado por la Concesionaria y aprobado por el MOP, a través del cual se regula el uso de la Obra y los Servicios que prestará y explotará el Concesionario, según los artículos 1.10.4 y 2.4.8.1 de las Bases de Licitación.

► **Rehabilitación:** Corresponde a aquellas acciones de recuperación, conservación mayor o refuerzos que se ejecuten para reponer la infraestructura nueva y preexistente al Nivel de Servicio de los Servicios Básicos de la Concesión y exigencias establecidas en las Bases de Licitación. Revisten el carácter de correctivas, ya que apuntan a eliminar o reducir el deterioro. Ejemplo: Refuerzo camino pavimentado con tratamiento superficial doble, refuerzo de camino mediante recapado, confección de drenes de calzada y modificación de pavimentos para enfrentar solicitudes estructurales exigidas en Bases de Licitación.

► **Resolución de Calificación Ambiental (RCA):** Corresponde a la Resolución Exenta N° 471/2017 de fecha 25 de octubre de 2017, acto administrativo en virtud del cual la Comisión de Evaluación de la Región Metropolitana de Santiago calificó ambientalmente favorable el proyecto de Concesión fijando las condiciones o exigencias ambientales que deberán cumplirse para su ejecución.

▀ **Semestre:** Período comprendido entre el 1º de enero y el 30 de junio o el período comprendido entre el 1º de julio y el 31 de diciembre de cada año.

▀ **Servicios Básicos:**

Son todos aquellos que comprenden el objeto específico de la Concesión y sean imprescindibles, y por los cuales el Concesionario está autorizada a cobrar tarifas a los Usuarios.

▀ **Servicios Complementarios:**

Son aquellos servicios adicionales, útiles y necesarios que el Concesionario está autorizado a prestar y por los cuales podrá cobrar una tarifa a los Usuarios en virtud del Contrato de Concesión y del artículo 7º, letra j) de la Ley de Concesiones.

▀ **Servicios Especiales Obligatorios:**

Cualesquiera otros servicios establecidos con carácter obligatorio en las Bases de Licitación. Estos podrán ser onerosos o gratuitos, según se determine en las Bases de Licitación.

▀ **Sistema BIM o BIM (Building Information Modeling):**

es una plataforma digital que permite a la Sociedad Concesionaria gestionar el diseño, construcción y conservación de la infraestructura de la concesión, incluyendo todos sus elementos y activos. BIM coordina, actualiza y georreferencia la información, brindando tanto al Concesionario como al MOP acceso a una versión actualizada del estado de la obra, facilitando la gestión y fiscalización del cumplimiento de las exigencias establecidas en las Bases de Licitación.

▀ **Sistema de Detección Automática de Incidentes (DAI):**

Detecta en tiempo real eventos de tráfico o emergencias dentro de túneles y trincheras mediante cámaras y sensores. Identifica incidentes como vehículos detenidos, accidentes, presencia de peatones, y detecta humo o incendios, alertando al centro de control para activar respuestas rápidas y protocolos de seguridad

▀ **Sistema de Detección de Incendios:**

Sistema capaz de detectar y alertar la existencia de un incendio al interior del túnel, así como en las instalaciones que lo rodean.

▀ **Sistema tarifario o estructura tarifaria:**

Es el conjunto de tarifas cobradas por los Servicios Básicos prestados por la Concesionaria.

▀ **Sistema de Ventilación:**

Sistema que permite mantener una ventilación apropiada de acuerdo a las condiciones ambientales dentro y fuera del túnel.

▀ **Sistema Interoperable de Gestión de Cobro:**

Es el sistema en el cual el dispositivo de cobro, denominado TAG o Transponder, puede interactuar con los sistemas de cobro electrónicos de otras Sociedades Concesionarias y con otras aplicaciones en las cuales se utilice dicho dispositivo (por ejemplo, en estacionamientos donde se implemente dicho sistema de cobro).

▀ **Sugerencia:**

Es cualquier notificación recibida por los medios que ponga la concesionaria a disposición del usuario (call center, oficinas comerciales, página web) o la que un usuario registra en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Concesionaria con el objeto de proponer una mejora de su servicio.

▀ **Tarifa:**

Es la Contraprestación de los Servicios Básicos prestados por el Concesionario, regulado en el Contrato de Concesión.

▀ **Tarifa Base Fuera de Punta (TBFP):**

Esta tarifa será la que rija durante aquellos períodos en que las áreas de las vías afectas cobro de tarifas, operen a velocidades cercanas a la velocidad de diseño de la vía.

▀ **Tarifa Base Punta (TBP):**

Esta tarifa será la que rija durante aquellos períodos en que las áreas de las vías afectas a cobro de tarifas, operen, producto del flujo vehicular, a velocidades inferiores a la velocidad de diseño de la vía.

▀ **Telefonía de Emergencia (SOS):**

Sistema de Emergencia que permite la comunicación de el(los) usuario(s) con el Centro de Control, en caso de emergencias en las calzadas. El dispositivo permite localizar la ubicación en la cual es efectuada cada una de las llamadas.

▀ **Telepeaje Free-Flow o Telepeaje en Flujo Libre:**

Sistema de cobro de peaje realizado mediante la identificación electrónica de un usuario, sin afectar al flujo normal de tránsito vehicular.

▀ **Televía:**

Dispositivo electrónico, también denominado TAG, 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. Es entregado a cada Usuario previa suscripción de un contrato, con alguna Concesionaria autorizada para ello, que regula las relaciones entre las partes, de conformidad con lo establecido en las Bases de Licitación.

▀ **Usuario:**

Es la o las personas naturales o jurídicas, que hagan uso de la infraestructura y servicios que ha dispuesto la Concesionaria, sin perjuicio de que dicho uso esté sujeto al cobro de tarifa.

▀ **Usuario Poco Frecuente:**

Usuario de la vía concesionada que no posee un TAG o Transponder o éste no se encuentra habilitado.

1.2 NORMAS GENERALES

1.2.1 / OBJETO DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

El presente Reglamento de Servicio de la Obra es un reglamento interno emitido por la Concesionaria y aprobado por el Inspector Fiscal - MOP, que rige el uso, operación, mantención y cuidado de la obra, de los Servicios Básicos, Especiales Obligatorios y Servicios Complementarios, de las medidas tendientes a detectar y solucionar los problemas de accidentes y congestión, medidas de mantenimiento y protección de las áreas verdes que da el Concesionario, en la Etapa de Explotación de la Obra Pública por Concesión.

En éste se establecen y precisan los derechos y obligaciones de los Usuarios, los derechos y obligaciones de la Concesionaria y las actuaciones del MOP, en conformidad a lo indicado en las Bases de Licitación y las normas complementarias establecidas en ellas, la Ley de Concesiones y el Contrato de Concesión.

1.2.2 / DESTINATARIO

El Reglamento de Servicio de la Obra debe ser cumplido por los Usuarios, la Concesionaria, los Contratistas y Subcontratistas y por el MOP, y en general por todos aquellos que utilicen la obra vial y sus servicios o participen en la explotación de la misma.

El MOP, por medio de la Inspección Fiscal de Explotación, fiscaliza la correcta aplicación del presente Reglamento de Servicio de la Obra, tanto en relación con los usuarios como con la Concesionaria.

1.2.3 / ÁMBITO TERRITORIAL DE APLICACIÓN

El ámbito territorial de aplicación de este Reglamento de Servicio es toda el Área de Concesión y el área de servicio de la obra vial, conformada por los terrenos utilizados para prestar Servicios Básicos, Especiales Obligatorios y Complementarios, convenidos en el Contrato de Concesión.

El reglamento, en lo relativo a la obra y a los servicios que otorga, es sólo aplicable dentro de los límites del Área de Concesión.

La asistencia ante incidentes y/o accidentes se prestará cuando los mismos tengan su origen en el Área de Concesión.

1.2.4 / MODIFICACIONES AL REGLAMENTO

El Reglamento de Servicio de la Obra de la Concesión será actualizado el primer hábil de octubre de cada año calendario, incorporando los procedimientos requeridos para enfrentar dificultades detectadas por el Inspector Fiscal en el periodo anterior, de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.10.4 de las Bases de Licitación. Asimismo, y a solicitud expresa de la Inspección Fiscal, la Concesionaria incorporará las modificaciones que se puedan deber a nuevas obras y servicios de la Concesión.

1.25 / VIGENCIA

La vigencia que tiene el Reglamento de Servicio de la Obra es el período entre la fecha de la Puesta en Servicio provisoria de la obra autorizada por resolución del DGC, y hasta el término de la etapa de explotación de la misma, lo que ocurrirá cuando se extinga la Concesión por cualquiera de las causales establecidas en el numeral 1.11.2 de las Bases de Licitación.

1.26 / LOCALIZACIÓN Y PUBLICIDAD DEL REGLAMENTO

La Concesionaria da acceso al presente reglamento a todo Usuario interesado en su conocimiento. Los ejemplares del presente Reglamento de Servicio de la Obra están disponibles en el Centro de Atención al Usuario ubicado según se especifica en el Anexo 3. El Reglamento será proporcionado a todo Usuario que lo solicite para ser visto en el lugar, el cual también está disponible en la página web de la Concesionaria, cuya dirección es la especificada en el Anexo 3.

1.27 / DEL MARCO JURÍDICO

El marco jurídico que regula el Contrato de Concesión de la obra pública fiscal denominada "Concesión Américo Vespucio Oriente, Tramo Av. El Salto - Príncipe de Gales" por el sistema establecido en el artículo 87 del D.F.L. MOP N° 850 de 1997, son los que se indican a continuación:

- Bases de Licitación de la Concesión Américo Vespucio Oriente, Tramo Av. El Salto-Príncipe de Gales y sus Circulares Aclaratorias.
- Ley de Concesiones de Obras Públicas contenida en el Decreto Supremo MOP N° 900 de 1996, que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado del Decreto con Fuerza de Ley MOP N° 164 de 1991 y sus modificaciones.
- Reglamento de la Ley de Concesiones aprobado por Decreto Supremo MOP N° 956 de 1997 y sus modificaciones.
- 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. D.F.L. N° 206 de 1960, Ley de Caminos y sus modificaciones.
- Decreto Supremo MOP N°133 de 31 de enero de 2014, publicado en el diario Oficial de fecha 13 de marzo del mismo año, que adjudicó el Contrato de Concesión, modificado por el Decreto Supremo MOP N° 290 de 14 de octubre de 2015, por el Decreto Supremo MOP N° 86, de 1 de agosto de 2017 y por el Decreto Supremo MOP N° 78 de 26 de julio de 2019.
- Manual de Carreteras de la Dirección de Vialidad.
- Convenio Ad Referéndum N° 1 de 22 de diciembre de 2021, y su respectivo decreto aprobatorio.
- Resolución Exenta N° 471/2017 de 25 de octubre de 2017, de la Comisión de Evaluación de la Región Metropolitana de Santiago, que califica ambientalmente favorable el proyecto de Concesión Américo Vespucio Oriente, Tramo Av. El Salto-Príncipe de Gales.
- En todo caso, ante cualquier discrepancia en la interpretación de los documentos que conforman las Bases de Licitación y la normativa vigente que sea aplicable al Contrato de Concesión, primará lo dispuesto en dicha normativa.

1.3 DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

En el Anexo 1 se entrega la siguiente información de la Concesionaria:

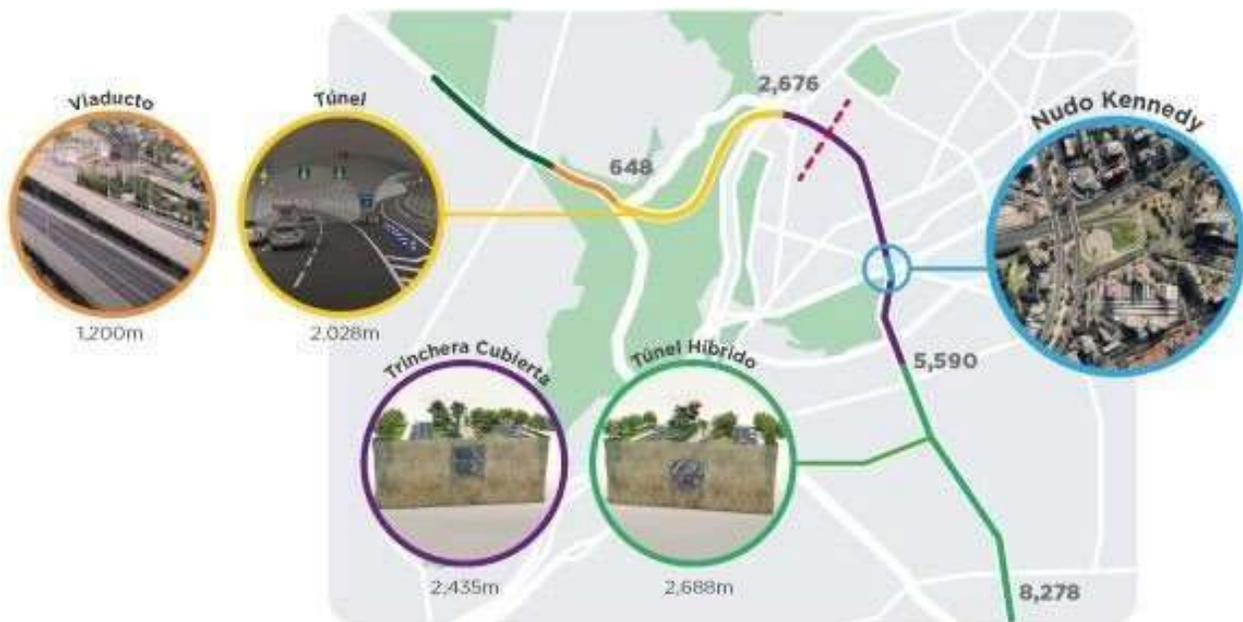
- Razón social.
- Giro.
- Antecedentes (RUT, Domicilio, Teléfono, Fax, E-mail).
- Fecha de constitución.
- Socios y porcentajes de representación en la sociedad.
- Duración de la Concesión.
- Representante Legal (Nombre, Profesión, RUT, Domicilio, Teléfono).

1.4 DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN

La obra pública fiscal denominada "Concesión Américo Vespucio Oriente, Tramo: Av. El Salto - Príncipe de Gales" (en adelante, "AVO I") ha sido incluida por el Ministerio de Obras Públicas dentro de los proyectos viales a ser realizados mediante el mecanismo de concesiones de obras públicas como parte de su política tendiente a mejorar la infraestructura vial existente en el país, a objeto de disminuir los actuales niveles de congestión.

AVO I se sitúa en la Región Metropolitana de Santiago, abarcando las comunas de Recoleta, Huechuraba, Vitacura, Las Condes y La Reina, y consiste en la mantención y explotación de una concesión vial urbana con una longitud aproximada de 9 kms.

En el sentido Norte-Sur (Huechuraba-Vespucio) AVO I comienza con un viaducto principal, que da continuidad al tránsito vehicular proveniente de la Autopista Vespucio Norte Express, y un viaducto secundario que permite conectar los flujos procedentes de la Ciudad Empresarial, de la vialidad local y Avda. El Salto.



AVO I continua mediante un túnel minero y tres pistas bajo el cerro San Cristóbal (túnel La Pirámide) cruzando el río Mapocho. Tras el paso bajo el río Mapocho existe un tramo de túnel en la modalidad trinchera cubierta simple, el cual, a la altura de la calle Padre Rafael Román se transforma en un túnel en la modalidad trinchera cubierta, de dos niveles, que continúa bajo el bandejón central de Av. Américo Vespucio hasta a la altura de la calle Francisco de Riveros. Para el tránsito en sentido Sur-Norte (Vespucio-Huechuraba) AVO I corresponde a tres pistas, con un solo sentido hacia el norte en la bajada de La Pirámide, entre el Puente Centenario y Avda. El Salto.

Desde el sur del Puente Centenario por el norte, hasta Av. Príncipe de Gales por el sur, corresponde a 2 calzadas de tres pistas en solución subterránea, hasta las inmediaciones de Avenida Francisco Bilbao por el sur.

La obra vial corresponde a una Obra Pública Fiscal, y también corresponde a un camino público fiscal construido y administrado de acuerdo al Sistema de Concesiones.

La obra corresponde a un bien inmueble, que es la carretera en sí misma y sus obras anexas, además de toda la señalización vial, iluminación y sistemas de emergencia.



En los siguientes Anexos se entrega la información de la obra:

- **Anexo N°1:** Antecedentes de la Concesionaria.
- **Anexo N°2:** Plano general de la Concesión.
- **Anexo N°3:** Información de canales de atención de Usuarios.
- **Anexo N°4:** Información de la Inspección Fiscal de Explotación.



Dirección
General de
Concesiones

Ministerio de
Obras Públicas

Gobierno de Chile



The image features a solid yellow background with several white, curved, overlapping lines that create a sense of movement and depth. These lines are reminiscent of stylized, overlapping petals or leaves, arranged in a roughly circular pattern that is partially cut off by the right edge of the frame. The lines vary in length and curvature, creating a dynamic and organic composition.

CAPÍTULO II

2.1 DERECHOS DEL USUARIO

2.1.1. / DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS BÁSICOS Y ESPECIALES OBLIGATORIOS

El Usuario tiene derecho a recibir de parte de la Concesionaria los Servicios Básicos establecidos en el artículo 1.10.9.1 de las Bases de Licitación, asociados a la conservación, reparación y operación de todas las obras que se encuentren en el Área de Concesión y la gestión de tráfico y los Especiales Obligatorios, establecidos en el artículo 1.10.9.2 de las Bases de Licitación, que corresponden a: funcionamiento y operación del Área de Atención de Emergencia del Sector 1 y Sector 2 de la Concesión; Servicio de Asistencia en Ruta; Servicio de Atención de Usuarios; Servicio de Gestión de Cobro y Facturación. sin restricción ni discriminación alguna, en forma ininterrumpida, salvo caso fortuito o fuerza mayor.

2.1.2. / DERECHO A RECIBIR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

El Usuario tiene derecho a recibir los Servicios Complementarios que ofrece la Concesionaria y que está autorizado a prestar, de acuerdo al Contrato de Concesión, pagando el precio respectivo.

La Sociedad Concesionaria actualmente no tiene Servicios Complementarios.

2.1.3. / DERECHO A SEGURIDAD VIAL

El Usuario tiene derecho a que las vías se mantengan en condiciones que garanticen un tránsito seguro, con los correspondientes elementos de seguridad vial, de conformidad con lo estipulado en el Contrato de Concesión.

Así mismo la Concesionaria entregará al Usuario información a través de los medios disponibles respecto de las condiciones de tránsito, sin perjuicio de que es obligación de los Usuarios mantenerse atentos a las condiciones del tránsito del momento y a una velocidad razonable y prudente bajo las condiciones existentes, debiendo considerar los riesgos y peligros presentes y los posibles, conforme lo establece la Ley de Tránsito.

La Sociedad Concesionaria establece las medidas de seguridad y control en la vía concesionada, sujeta a todas las disposiciones legales vigentes.

Para estos efectos se dispone de sistemas de vigilancia permanente y sistemas de patrullaje que permiten detectar y tomar las medidas de seguridad necesarias en forma oportuna.

El Usuario, de conformidad con el contrato de concesión, tiene derecho a que la Concesionaria vele por su seguridad vial, durante toda su permanencia en el área de concesión.

2.1.4. / DERECHO A CALIDAD DE SERVICIO

El Usuario tiene derecho a recibir de la Concesionaria los servicios que presta con el nivel de calidad previsto en el Contrato de Concesión, pudiendo reclamar ante la Concesionaria si esto no sucediera, salvo situaciones excepcionales, tales como -y a modo meramente referencial- actos vandálicos o delictivos y cualquier otro contemplado por la normativa aplicable, el Contrato de Concesión o caso fortuito o fuerza mayor.

2.15. / DERECHO A DESPLAZAMIENTO

La Concesionaria no está facultada para cerrar las vías concesionadas ni perturbar, retardar o impedir el libre tránsito de los vehículos de los Usuarios en el caso de fallas en sus sistemas de cobro. Sin embargo, podrá hacerlo si el Inspector Fiscal u otra autoridad lo requiere.

2.16. / DERECHO A INFORMACIÓN

El Usuario tiene derecho a conocer la información general sobre los servicios que la Concesionaria otorga, de manera de utilizarlos integralmente.

De igual forma, tiene derecho a recibir de parte de la Concesionaria información sobre cualquier circunstancia que altere el tránsito y los servicios, y conocer el régimen tarifario aprobado y sus eventuales modificaciones.

Sin perjuicio de lo anterior, el Usuario tiene derecho a solicitar información a través del Centro de Atención al Usuario, del Centro de Atención Telefónica y página web.

2.17. / DERECHO A TRATO CORTÉS

El Usuario tiene derecho a ser tratado por la Concesionaria con cortesía, corrección y diligencia en todas sus dependencias e instalaciones, como así mismo en la vía concesionada.

2.18. / DERECHO A RESPUESTA

El Usuario tiene derecho a obtener respuesta de parte de la Concesionaria a sus consultas, reclamos, sugerencias, preguntas o requerimientos.

Los reclamos efectuados por los Usuarios a través de los canales de comunicación con el Concesionario (web, presencial y telefónico), serán respondidos en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles.

El plazo es contado desde el día hábil siguiente al ingreso del reclamo en cualquiera de los canales de comunicación del Concesionario, hasta el día en que el Concesionario envía una respuesta por escrito a la dirección registrada en el reclamo.

2.19. / DERECHO A RECLAMO

El Usuario tiene derecho a interponer ante la Concesionaria las quejas, reclamos y denuncias, con motivo de situaciones que lo afecten en su calidad de tal, según los procedimientos que se indican en el presente reglamento. Al menos el 99,0% de las respuestas a los reclamos efectuados por los Usuarios a través de los canales de comunicación con el Concesionario (web, presencial y telefónico) serán respondidos por escrito, en un plazo de 5 días hábiles, a la dirección registrada en el reclamo.

En caso de respuesta insatisfactoria o silencio de la Concesionaria, el Usuario tendrá derecho a queja, reclamo y denuncia ante el Ministerio de Obras Públicas, conforme a lo estipulado en el presente Reglamento de Servicio de la Obra.

2.1.10. / DERECHO A SUGERENCIAS

El Usuario tiene derecho a formular las sugerencias que estime pertinentes, en términos respetuosos y fundados, que tiendan a mejorar la prestación de los servicios que, acorde al Contrato de Concesión y su normativa aplicable, brinda la Concesionaria, según los procedimientos que se indican en el presente reglamento.

2.1.11. / DERECHO A ASISTENCIA VIAL

El Usuario tiene derecho a solicitar los servicios de asistencia vial estipulados en el Contrato de Concesión, tales como asistencia a vehículos con problemas mecánicos, asistencia en accidentes en la vía, etc. Estos servicios se prestarán cuando los incidentes tengan su origen dentro del Área de Concesión y de forma gratuita para el Usuario, y en su prestación se seguirán los procedimientos estipulados en el "Plan de Medidas de Control de Accidentes y Contingencias" con que cuenta la Concesionaria.

Para el caso de los incidentes o detenciones por falta de combustible, que no son tipificadas como falla mecánica, la Concesionaria podrá efectuar acciones legales en contra del Usuario en la medida que generen segundos incidentes o accidentes, y retirará el vehículo hasta el Área de Atención de Emergencias más próxima, estando facultada para el cobro de eventuales daños ocasionados por el Usuario infractor a la infraestructura. Lo anterior, en virtud de lo establecido en el artículo 165 y 167 N° 14 de la Ley de Tránsito (DFL N° 1 de 2007), conforme a los cuales, toda persona que conduzca un vehículo en forma de hacer peligrar la seguridad de los demás, sin consideración de los derechos de éstos o infringiendo las reglas de circulación o de seguridad establecidas en esta ley, será responsable de los perjuicios que de ello provengan, y asimismo, en los accidentes del tránsito, constituyen presunción de responsabilidad del conductor, detenerse o estacionarse en una curva, en el interior de un sobre un puente y en la intersección de calles o caminos. En todos estos casos, la Concesionaria podrá interponer demanda, denuncia o querrela (artículo 7° de la Ley N° 18.287).

2.1.12. / DERECHO A VÍA PREFERENTE

Ningún Usuario tendrá derecho a vía preferente con respecto a otro usuario, de acuerdo a la legislación vigente, salvo autorizaciones especiales que conceda la autoridad pertinente o en el caso de paso de vehículos policiales o de emergencia.

2.1.13. / DERECHO A USAR EL TELEVÍA

El Usuario tiene derecho a transitar, por los Puntos de Cobro Electrónico habilitados de la Concesionaria, utilizando el Televía que corresponda al respectivo vehículo y en la medida que esté habilitado e instalado correctamente; también lo podrá hacer con un sistema de cobro alternativo conforme a las normativas y condiciones de funcionamiento que sean aplicables y según se indica en el presente Reglamento de Servicio de la Obra.

2.1.14. / DERECHO A SOLICITAR INDEMNIZACIÓN POR DAÑOS A CONSECUENCIA DE HECHOS IMPUTABLES A LA CONCESIONARIA

El Usuario tiene derecho a solicitar a la Concesionaria el pago de aquellos daños directos y fehacientemente comprobados que haya sufrido durante el uso de la obra y sus servicios, que sean consecuencia del mal estado de la obra o del incumplimiento de algunas de las obligaciones del Concesionario, a través de los canales de reclamo habilitados para tal efecto. En caso que exista algún daño a terceros durante la Etapa de Explotación, la Concesionaria deberá dar a conocer al afectado su derecho a reclamación, mediante carta certificada con copia al Inspector Fiscal, enviada en el plazo máximo de 20 días contados desde ocurrido tal daño, indicando el procedimiento para su tramitación.

Conforme el Usuario efectúe el reclamo, deberá incluir en el mismo, el relato de los hechos que habrían sido los causantes del daño, en forma detallada, incluyendo: hora, lugar, ocupantes del vehículo y fotografías de los daños. Dicho relato será la base sobre la cual la Concesionaria analizará la pertinencia del reclamo presentado. Sólo en caso de acogerse el reclamo se solicitará al Usuario la documentación que permita valorizar adecuadamente los daños y perjuicios reclamados.

Los daños por objetos caídos de otros vehículos que le anteceden o lanzados por terceros, así como la presencia de animales en la vía, no se considera imputable a un acto de responsabilidad de la Concesionaria, salvo que los daños directos sean consecuencia directa y fehacientemente comprobados, que la Concesionaria no haya dado cumplimiento al Plan de Medidas de Control de Accidentes o Contingencias definido en el Art. 2.6.2 de las BALI.

De no existir acuerdo entre las partes sobre la procedencia de la indemnización solicitada, ésta deberá ser sometida a los tribunales competentes, quienes efectuarán las investigaciones pertinentes.

2.1.15. / DERECHO A LA PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN

El Concesionario efectuará el tratamiento de los datos personales de los usuarios que se haya generado a partir del proceso de cobro de tarifas de conformidad a las exigencias de la ley 19.628 "Sobre Protección de la Vida Privada".

2.2 OBLIGACIONES DEL USUARIO

221. / OBLIGACIÓN DE PAGO DE PEAJE

El Usuario tiene la obligación de pagar la tarifa que la Concesionaria tiene derecho a cobrar en los Puntos de Cobro, lo cual le da derecho a usar las vías expresas y los Servicios Básicos y Especiales Obligatorios. La Concesionaria puede exigir su pago por cualquiera de los procedimientos establecidos en las leyes y normativa aplicable, pudiendo formular, al efecto, las denuncias y demás acciones legales correspondientes.

En caso de incumplimiento de la obligación de pago de la Tarifa, así como del plazo establecido para ello, según corresponda, la Concesionaria, junto con requerir el pago de la Tarifa adeudada, exigirá del Usuario el pago de los respectivos intereses, gastos y costas procesales y personales que resulten exigibles conforme a la normativa vigente.

Ningún usuario, organismo e institución pública o privada o de cualquier otra índole está eximido del pago del peaje establecido, salvo los siguientes casos (Fuente: Ley N° 20.908 DE 2016 que modifica la Ley de Concesiones de Obras Públicas, para eximir del pago de peaje a los Vehículos de Emergencia durante el Ejercicio de sus Funciones):

Los vehículos de emergencia definidos en el número 43) del artículo 2° de la Ley N° 18.290, de Tránsito, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el Decreto con Fuerza de Ley N°1, de 2007, de los Ministerios de Transportes y Telecomunicaciones y de Justicia, cuando se encuentren cubriendo una situación de tal naturaleza. Se presume que estos vehículos se encuentran atendiendo una situación de emergencia cuando se trasladen con balizas o sirenas encendidas, en el marco de un procedimiento y conforme a las normas institucionales que les permitan utilizar dichos sistemas de alerta y sonido.

Los vehículos de las Fuerzas Armadas sólo estarán exentos del pago de peaje cuando se hubiese declarado estado de excepción constitucional de catástrofe, mediante el correspondiente decreto supremo publicado en el Diario Oficial. El Ministerio de Obras Públicas deberá poner inmediatamente en conocimiento de las empresas concesionarias el respectivo decreto supremo.

222. / OBLIGACIÓN DE PAGO DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

El Usuario tiene la obligación de pagar por los Servicios Complementarios que en su caso pueda prestar la Concesionaria a título oneroso, de acuerdo al Contrato de Concesión.

223. / OBLIGACIÓN DE RESPETO DE LA NORMATIVA VIGENTE

Los Usuarios deben utilizar la obra entregada en Concesión y los servicios que presta la Concesionaria respetando la legislación general vigente y que resulta aplicable, especialmente y a título ilustrativo, pero no limitativo:

- DFL N° 1, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de La Ley de Tránsito N° 18.290.
- Decreto Supremo N° 900 que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del DFL MOP N° 164, de 1991, la Ley de Concesiones de Obras Públicas.

- Decreto Supremo N° 956 Reglamento DFL MOP N° 164 de 1991, Reglamento de la Ley de Concesiones de Obras Públicas.
- La normativa de la Dirección de Vialidad del MOP emitidas según DFL 850, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 15.840, de 1964 y del DFL N° 206, de 1960, Ley de Caminos.
- La normativa del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.
- Decreto Supremo N° 298 de 1994, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que Reglamenta el Transporte de Cargas peligrosas por Calles y Caminos y sus modificaciones.
- Decreto N° 158 de 1980, del Ministerio De Obras Públicas, que fija el peso máximo de los vehículos que pueden circular por caminos públicos.
- Decreto N° 19 de 1984, del Ministerio De Obras Públicas, que deroga Decreto N° 1.117, de 1981 y señala normas sobre transportes especiales con sobrepeso y/o sobredimensión, incluyendo, las normas sobre pesos máximos por eje, las normas sobre transportes especiales con sobrepeso y/o sobredimensión, las normas sobre transporte de cargas peligrosas, las normas sobre dimensiones máximas de vehículos y la señalización caminera, especialmente la provisional dispuesta para situaciones de emergencia.

224. / OBLIGACIÓN DE OBEDECER INSTRUCCIONES

El Usuario, durante la circulación por la obra concesionada, tiene la obligación de obedecer las instrucciones impartidas por Carabineros. Sin perjuicio de ello, el personal de la Concesionaria podrá efectuarle indicaciones acerca del buen uso de la infraestructura concesionada.

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

225. / OBLIGACIÓN DE DEBIDO CUIDADO

El Usuario tiene la obligación de actuar con debido cuidado y previsión, evitando causar daños a la obra e instalaciones de la Concesionaria, a los bienes o personal de la Concesionaria, a otros usuarios, a terceros o al medioambiente.

226. / 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 de tránsito y la señalización fija, variable o transitoria y cualquier otra señalización móvil que la Concesionaria utilice para la adecuada gestión del tráfico, y entre otras, labores de conservación, accidentes, desvíos, etc.

227. / RESPONSABILIDAD Y OBLIGACIÓN DE PAGO DE DAÑOS

Sin perjuicio de las acciones procedentes ante los tribunales competentes de justicia, el Usuario deberá pagar a la Concesionaria los daños que ocasione a la obra vial o sus instalaciones con motivo de hechos imputables al mal uso de la obra vial y sus servicios. En ningún caso la Concesionaria o el Estado asumirán responsabilidad alguna por los daños y perjuicios ocasionados por los Usuarios.

El pago de daños y perjuicios a la Concesionaria por parte del Usuario es aquel al cual se obligará, según sea el caso, por la vía judicial o extrajudicial.

228. / OBLIGACIÓN DE PAGAR LOS DAÑOS OCASIONADOS A TERCEROS

El Usuario deberá pagar los daños que cause en la propiedad y/o en la persona de otros usuarios o terceros, durante el uso de la obra, de sus instalaciones o servicios.

229. / OBLIGACIÓN DE USAR EL TELEVÍA

El Usuario estará obligado al uso del Televía, conforme el Artículo 114 de la Ley N° 18.290, Ley de Tránsito y a cualquier otra normativa vigente al respecto. Además, tiene la obligación de cuidar del Televía y mantenerlo correctamente instalado y sólo en el vehículo que corresponda según el Convenio Televía. En caso que un vehículo circule con el Televía desactivado, defectuoso o mal instalado, el Usuario respectivo igualmente estará obligado al pago de las respectivas tarifas, sin perjuicio de las demás responsabilidades que puedan caer al Usuario.

22.10. / OBLIGACIÓN DE NOTIFICAR LOS DAÑOS

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

22.11. / OBLIGACIÓN DE NOTIFICAR CAMBIO DE DOMICILIO Y PROPIEDAD DEL VEHÍCULO

El Usuario tiene la obligación de notificar oportunamente del cambio de domicilio y/o del cambio en la propiedad del vehículo. Esta comunicación debe ser efectuada por la persona que firmó el respectivo contrato por el cual el Usuario obtuvo el Televía de una sociedad concesionaria de obra pública.

2.3 DE LA ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO

231. / CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

La Concesionaria mantendrá un Servicio de Atención de Usuarios mediante un Sistema de Sugerencias, Consultas y Reclamos, según lo establecido en el Contrato de Concesión, el que funcionará en forma permanente e ininterrumpida, las 24 horas del día, durante todos los días del año. Las solicitudes de información de los Usuarios son atendidas a través de los canales de atención al Usuario dispuestos al efecto por la Concesionaria.

Los mecanismos de atención, a través de los cuales los Usuarios podrán comunicarse con la Concesionaria, se especifican en el Anexo 3 de este Reglamento de Servicio de la Obra.

Las solicitudes telefónicas de asistencia vial se deben dirigir al Centro de Control de Tráfico, y las de información general al Centro de Atención Telefónica.

232. / PROCEDIMIENTOS PARA SOLICITAR INFORMACIÓN

Para solicitar información los Usuarios deben comunicarse con el Centro de Atención al Usuario de la Concesionaria a través de alguno de los canales de atención al Usuario, detallado en Anexo 3, siendo éstos los siguientes:

- Por escrito, despachando una carta certificada dirigida al Centro de Atención al Usuario, al domicilio de la Concesionaria, debidamente firmada, o a través del Libro de Reclamos y Sugerencias con el que cuenta la Concesionaria.
- Personalmente, concurriendo al Centro de Atención al Usuario de que dispone la Concesionaria en la Obra.
- Telefónicamente, comunicándose a través del Centro de Atención al Usuario de la Concesionaria.
- Por medio de la página Web.
- Por medio de correo electrónico (e-mail).

233. / INFORMACIÓN QUE PUEDE SOLICITAR EL USUARIO

El Usuario puede solicitar la información que a continuación se indica a través de los canales de atención dispuestos por la Concesionaria:

- Condiciones de tránsito en la ruta.
 - Tarifas de peaje vigentes y forma de pago.
 - Zonas en que se realizan trabajos.
 - Localización de las oficinas comerciales de la Concesionaria.
 - Forma en que se pueden realizar los reclamos de atención, facturación y servicio en general o se pueden realizar las sugerencias.
 - Lugar en que se puede consultar el Reglamento de Servicio de la Obra.
- Servicios que presta la Concesionaria a
- los Usuarios.

2.3.4. / INFORMACIÓN QUE PUEDE SOLICITAR EL USUARIO CON TELEVÍA HABILITADO.

Adicionalmente a lo anterior, el Usuario que haya suscrito un contrato de arrendamiento de Televía, puede solicitar al Centro de Atención al Usuario la siguiente información relativa a su contrato:

- Documentos de pago y facturación.
- Detalle de todos los movimientos relacionados con su cuenta contrato. Lugares y medios de pago.
- Pagos realizados y saldo de la cuenta.
- Órdenes de servicio de modificaciones a las condiciones contractuales del Usuario.
- Reclamos de atención, facturación y servicio en general.

2.3.5. / PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA ANTE INCIDENTES OCURRIDOS EN LA VÍA CONCESIONADA.

Para solicitar asistencia ante un incidente en la vía concesionada, los Usuarios deben comunicarse al Centro de Control de Tráfico, al número telefónico **+56 2 2547 7777**, pudiendo hacerlo telefónicamente o por el sistema de citófonos ubicados en los túneles y vías expresas, para lo cual deben proceder de la siguiente forma:

- Personalmente concurriendo al Centro de Atención al Usuario de que dispone la Concesionaria.
- Comunicándose al número telefónico del Centro de Control de Tráfico de la Concesionaria, que se encuentran publicados en la señalética fija ubicada a lo largo de la pista. Dicho número telefónico se indica en el Anexo 3.
- Comunicándose con el Centro de Control de Tráfico a través de los citófonos de emergencia situados en los postes SOS de los túneles y las vías expresas.

En cualquier caso, es necesario que el Usuario entregue en lo posible los siguientes antecedentes:

- Sector de ocurrencia del incidente, indicando una referencia física fácilmente identificable para que a través de las cámaras de CCTV el Centro de Control de Tráfico localice al Usuario que solicita asistencia.
- Tipo de incidente.
- Tipo de asistencia requerida.
- Información que permita cuantificar, con una cabal fiabilidad, los medios humanos y materiales necesarios para gestionar el incidente (número de heridos, número de vehículos afectados, etc.).
- Para estos casos la Concesionaria ha desarrollado un Plan de Medidas de Control de Accidentes y Contingencias, en el cual se establecen las acciones a seguir bajo la coordinación de Carabineros, Bomberos y SAMU.
- La Concesionaria, en los lugares donde se efectúen obras de conservación, mantendrá el tránsito y tomará las precauciones para proteger los trabajos, así como la seguridad vial en el tránsito de los Usuarios.
- En caso que deba suspenderse el tránsito por motivos de emergencia o fuerza mayor, o porque las condiciones topográficas del sector impiden la ejecución de desvíos, la Concesionaria deberá tomar las precauciones y medidas tendientes a rehabilitarlo en el menor tiempo posible.

2.3.6. / SERVICIOS BÁSICOS Y ESPECIALES OBLIGATORIOS DE ASISTENCIA.

Se entiende por Servicios Especiales Obligatorios, aquellos servicios que están comprendidos en el objeto específico de la Concesión y que son imprescindibles, por lo que por su esencia son gratuitos. Están especificados en el artículo 2.4.5 de las BALI, y corresponden a:

- Funcionamiento y operación de dos Áreas de Atención (art. 2.2.2.23 de las BALI) de Emergencias, ubicadas en calle Los Turistas 300, comuna de Recoleta (Sector 1 de la Concesión) y Av. Ossa 2253, comuna de La Reina (Sector 2 de la Concesión) (para ubicación, ver Anexo 3).
- Servicios de asistencia en ruta con los vehículos especificados en el artículo 2.3.3.1 de las BALI, a saber:
 - Un vehículo de remolque que permita el traslado de vehículos livianos y motocicletas.
 - Un camión grúa.
 - Un vehículo de rescate multipropósito para patrullaje y asistencias.
 - Un vehículo de rescate multipropósito para asistencias en caso de incendio.
 - Una ambulancia equipada con medios e instrumental especializados, destinada al transporte de accidentados en estado crítico, de alto riesgo, que requieren asistencia médica durante el traslado hacia el centro asistencial más cercano.
 - Tres vehículos encargados de vigilar y prestar atención de emergencia primaria en el Área de Concesión, debiendo al menos uno de ellos destinarse a patrullaje permanente en la ruta.
- Servicio de Atención de Usuarios.

La Concesionaria prestará, entre éstos, los servicios necesarios para satisfacer las necesidades de tránsito, seguridad y comodidad mínimos del Usuario, de conformidad a lo establecido en el Contrato de Concesión.

La existencia de dichos Servicios Especiales Obligatorios será informada a los Usuarios.

La Concesionaria prestará, entre los Servicios Básicos dentro de vía concesionada especificados anteriormente, los siguientes:

- Servicio de información en la ruta.
- Servicio de asistencia en ruta.
- Servicio de grúa o similar, para el traslado de los vehículos con desperfectos mecánicos o accidentados ubicados en la vía concesionada, cuyo retiro no requiera la autorización de Carabineros, trasladándolo hasta alguna de las áreas de emergencia dispuestas para el efecto.
- Sistema de atención telefónica para que los Usuarios soliciten auxilio a través del Centro de Control de Tráfico en caso de incidente en la ruta.
- Gestión de Cobro y Facturación. Proporcionando a los usuarios de manera oportuna y eficiente la información relacionada con el cobro de la tarifa.
- Sistema de postes SOS emplazados en la ruta para que el Usuario pueda pedir auxilio en caso de incidente en la ruta.
- Instalación de dispositivos de emergencia y reordenamiento del tránsito en caso de incidente en la vía concesionada.
- Sistema de Megafonía.
- Control del tránsito e instalación de señalización en obras de mantenimiento, en cumplimiento con la normativa vigente.
- Aseo periódico y retiro de los objetos que puedan afectar la seguridad del tráfico en la vía concesionada.
- Primeros auxilios a personas accidentadas.
- Transporte de lesionados.

2.4 DE LA CIRCULACIÓN DE VEHÍCULOS

24.1 / VEHÍCULOS AUTORIZADOS PARA CIRCULAR

Pueden circular por la obra vial concesionada todos los vehículos que cumplan con las exigencias contempladas en la Ley del Tránsito, excepto aquellos con prohibición, por razones de seguridad y a los que se les solicita el requisito de autorización previa, en virtud de las normas legales y reglamentarias aplicables.

Todo vehículo que circule por la obra vial concesionada debe contar con un Televía habilitado, correctamente instalado u otro sistema complementario autorizado, de conformidad a lo dispuesto en la Ley de Tránsito y el presente Reglamento de Servicio de la Obra. El incumplimiento de ello, dará lugar a responsabilidad infraccional por el Usuario, así como facultará a la Concesionaria para exigir del responsable el pago de la Tarifa y de los demás costos o perjuicios sufridos conforme a la legislación aplicable.

Todo vehículo que circule por la obra vial concesionada deberá hacerlo portando sus placas patentes en forma reglamentaria.

24.2 / VEHÍCULOS QUE PARA CIRCULAR REQUIEREN AUTORIZACIÓN PREVIA

Los Usuarios deben utilizar la obra entregada en Concesión y los servicios que presta la Concesionaria respetando la legislación general vigente y que resulta aplicable, especialmente y a título ilustrativo, pero no limitativo:

- DFL N° 1, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de La Ley de Tránsito N° 18.290.
- Decreto Supremo N° 900 que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del DFL MOP N° 164, de 1991, la Ley de Concesiones de Obras Públicas.
- Decreto Supremo N° 956 Reglamento DFL MOP N° 164 de 1991, Reglamento de la Ley de Concesiones de Obras Públicas.
- La normativa de la Dirección de Vialidad del MOP emitidas según DFL 850, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 15.840, de 1964 y del DFL N° 206, de 1960, Ley de Caminos.
- La normativa del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.
- Decreto Supremo N° 298 de 1994, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que Reglamenta el Transporte de Cargas peligrosas por Calles y Caminos y sus modificaciones.
- Decreto N° 158 de 1980, del Ministerio De Obras Públicas, que fija el peso máximo de los vehículos que pueden circular por caminos públicos.

- Decreto N° 19 de 1984, del Ministerio De Obras Públicas, que deroga Decreto N° 1.117, de 1981 y señala normas sobre transportes especiales con sobrepeso y/o sobredimensión, incluyendo, las normas sobre pesos máximos por eje, las normas sobre transportes especiales con sobrepeso y/o sobredimensión, las normas sobre transporte de cargas peligrosas, las normas sobre dimensiones máximas de vehículos y la señalización caminera, especialmente la provisional dispuesta para situaciones de emergencia.

Podrán circular excepcionalmente por la obra vial concesionada los vehículos concebidos para transportes especiales que a continuación se indican, siempre que dispongan previamente de una autorización por escrito otorgada por la Dirección Regional de Vialidad, por el Departamento de Pesaje de la Dirección de Vialidad y/u otra autoridad competente, según corresponda, en la que se establezcan los horarios y condiciones de desplazamiento y que tal situación y condición haya sido comunicada a la Concesionaria.

- Vehículos con sobrepeso.
- Vehículos con sobredimensión.
- Transportes con carga con sobrepeso y/o sobredimensión.
- Maquinarias de cualquier clase ya sea, autopropulsada o de remolque.

Se entiende por estos transportes especiales todos aquellos vehículos y transportes cuya carga exceda las dimensiones y/o pesos máximos establecidos en la legislación o normativa aplicable, y/o aquellos que transporten cargas peligrosas según la legislación y normativa vigente.

En el caso de que un Usuario, por desconocimiento o no, conduzca un vehículo que no cuente con la autorización pertinente, podrá ser conminado a salir del Área de Concesión, pudiendo volver a utilizarla solo una vez que haya regularizado su situación. Lo anterior, es sin perjuicio de las acciones legales que pueda iniciar la Concesionaria por la infracción a la normativa de tránsito vigente.

La Concesionaria podrá dar aviso a Carabineros para que curse cualquier infracción de las normas citadas en este párrafo que podrá advertir al Usuario infractor.

El respectivo conductor y transportista, serán responsables de todo daño o perjuicio que puedan ocasionar a la Concesionaria o a las obras o equipamiento de la Concesión producto de su circulación, aun cuando cuente con una autorización de transitar emitido por la autoridad competente.

24.3. / PROHIBICIÓN DE CIRCULAR

De conformidad a lo dispuesto en el artículo 114 de la Ley de Tránsito, en los caminos públicos en que opere un sistema electrónico de cobro de tarifas o peajes, sólo podrán circular los vehículos que estén provistos de un dispositivo electrónico habilitado – TAG o Televía – u otro sistema complementario – Pases Diarios, en modalidad prepago o postpago o Sistema de Cobro por Pasada, los cuales podrán ser adquiridos tanto en forma previa al tránsito por la ruta, como en forma posterior, en el tiempo máximo establecido para tal efecto- que permitan su cobro.

La infracción a esta prohibición es sancionada con una multa de una unidad tributaria mensual, a beneficio fiscal; sin perjuicio de la obligación de carácter civil del usuario de pagar la tarifa o peaje adeudado a la Concesionaria.

Adicionalmente, y sin perjuicio de que se encuentren entre las prohibiciones anteriores, no podrán circular por las vías expresas, salvo autorización previa:

- Peatones (Arts. 112 y 162 de la Ley del Tránsito).
- Bicicletas y triciclos (Arts. 129, 130 y 132 de la Ley del Tránsito).
- Animales, ya sean sueltos, en grupo o cabalgadura (Arts. 160 numeral 11, 200 numeral 19 ambos de la Ley del Tránsito y art. 2326 del Código Civil).
- Vehículos de tracción animal o humana (Art. 133 de la Ley del Tránsito).
- Vehículos con carga mal estibada (Art. 65 de la Ley de Tránsito).
- Vehículos con sistema de rodadura sobre la base de orugas u otros que produzcan daños a los pavimentos (Art. 69 de la Ley del Tránsito).
- Vehículos que constituyan un riesgo potencial a la seguridad de los Usuarios (Art. 200 de la Ley del Tránsito).
- Vehículos que sean remolcados con medios defectuosos como cadenas, cordeles o barras de arrastre antirreglamentarios (Art. 173 de la Ley del Tránsito).
- Vehículos que no estén provistos de un medio de pago debidamente habilitado (Art. 114 de la Ley del Tránsito).
- Vehículos que transiten a una velocidad no autorizada por la normativa vigente (Art. 117 Ley del Tránsito).
- Vehículos que transporten sustancias químicas peligrosas y combustibles (Art. 66 de la Ley de Tránsito y Arts. 1, 2, 3, 5 y 17 del Decreto Supremo N° 298, que Reglamenta el Transporte de Cargas Peligrosas por Calles y Caminos, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones).
- Vehículos que transporten explosivos, iniciadores, detonantes, retardadores (Arts. 1, 2, 3, 5 y 17 del Decreto Supremo N° 298, que Reglamenta el Transporte de Cargas Peligrosas por Calles y Caminos, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones).

- No podrán circular camiones con carga formando caravana, especialmente los que puedan transportar cargas pasivas potencialmente peligrosas y activables ante un incendio tales como pinturas, margarinas, aceites, diluyentes, pegamentos, papeles, maderas y todo material potencialmente combustible (Arts. 1, 2, 3, 5 y 17 del Decreto Supremo N° 298, que Reglamenta el Transporte de Cargas Peligrosas por Calles y Caminos, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones).

La Concesionaria podrá dar aviso a Carabineros para que curse cualquier infracción de las normas citadas en este párrafo quienes que podrán advertir al Usuario infractor.

244. / NORMAS APLICABLES A LA CIRCULACIÓN

La circulación en la obra vial concesionada se rige por las siguientes normas:

- DFL N° 1, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones; Subsecretaría de Transportes; Ministerio de Justicia; Subsecretaría de Justicia, de 2009, que Fija Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de La Ley de Tránsito (Ley N° 18.290) y sus modificaciones posteriores (última modificación: 14 de febrero de 2022, Ley N° 21.416).

La normativa de la Ley de Tránsito que pudiesen ser susceptibles de infracción, son, entre otras:

Materia	Artículo Ley de Tránsito
Uso dispositivo electrónico habilitado u otro sistema complementario que permitan su cobro en los caminos públicos en que opere un sistema electrónico de cobro de tarifas o peajes	Artículo 114
Conducir un vehículo manipulando un dispositivo de telefonía móvil o cualquier otro artefacto electrónico o digital, que no venga incorporado de fábrica en él, excepto si la acción se realiza a través de un sistema de manos libres	Artículo 199 N° 5
Conducir un vehículo en condiciones físicas o psíquicas deficientes.	Artículo 200 N° 1
Conducir un vehículo con una licencia de conductor distinta a la que corresponda	Artículo 200 N° 2
Conducir un vehículo sin la placa patente	Artículo 200 N° 5

Materia**Artículo Ley de Tránsito**

No respetar los signos y demás señales que rigen el tránsito público	Artículo 200 N° 7
Conducir un vehículo contra el sentido del tránsito	Artículo 200 N° 9
Conducir un vehículo con sus sistemas de dirección o de frenos en condiciones deficientes	Artículo 200 N° 14
Conducir un vehículo sin luces	Artículo 200 N° 15
Conducir un vehículo con uno o más neumáticos en mal estado	Artículo 200 N° 16
Conducir un vehículo sin revisión técnica de reglamento, de homologación o de emisión de contaminantes vigentes o infringiendo las normas en materia de emisiones	Artículo 200 N° 18
Mantener animales sueltos en la vía pública o cierros en mal estado que permitan su salida a ella	Artículo 200 N° 20
Conducir un vehículo sin tacógrafo u otro dispositivo que registre en el tiempo la velocidad y distancia recorrida, o con éste en mal estado o en condiciones deficientes, cuando su uso sea obligatorio	Artículo 200 N° 24
Conducir un vehículo sin permiso de circulación o sin certificado de un seguro obligatorio de accidentes causados por vehículos motorizados, vigentes	Artículo 200 N° 25
Arrojar desde un vehículo cigarrillos u otros elementos encendidos que puedan provocar un siniestro o un accidente	Artículo 200 N° 37
Estacionar o detener un vehículo en lugares prohibidos	Artículo 201 N° 1
Conducir un vehículo usando indebidamente las luces	Artículo 201 N° 3
No hacer las señales debidas antes de virar	Artículo 201 N° 5

Conducir un vehículo motorizado sin silenciador o con éste o el tubo de escape en malas condiciones, o con el tubo de salida antirreglamentario	Artículo 201 N° 7
Infringir las normas sobre transporte de pasajeros en los vehículos de carga	Artículo 201 N° 11
Infringir la prohibición de consumo de bebidas alcohólicas	Artículo 201 N° 13
Transitar un peatón por la calzada	Artículo 201 N° 17
Infringir las normas sobre transporte terrestre dictadas por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones	Artículo 201 N° 18
Arrojar desde un vehículo desperdicios, residuos, objetos o sustancias	Artículo 201 N° 20
Conducir un vehículo de alquiler o de transporte colectivo de personas con materias peligrosas	Artículo 201 N° 22
No conducir dentro de la pista de circulación demarcada o cambiar sorpresivamente de pista obstruyendo la circulación de otros vehículos	Artículo 201 N° 24
Detener o estacionar un vehículo en contravención a lo establecido en el número 6 del artículo 154 (Se prohíben las siguientes detenciones y estacionamientos: En los puentes, túneles, estructuras elevadas y pasos bajo y sobre nivel de las vías públicas, en las cuestas, en las curvas de los caminos)	Artículo 201 N° 25
Conducir un vehículo en alguna de las circunstancias a que se refiere el número 11 del artículo 167 (Conducir un vehículo cuya carga o pasajeros obstruyan la visual del conductor hacia el frente, atrás o costados, o impidan el control sobre el sistema de dirección, frenos y de seguridad)	Artículo 201 N° 26

- Normas sobre transporte terrestre dictadas por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones:

Decreto 53 29/05/1984	Dicta normas para la placa patente única de vehículos motorizados.
Decreto 59 06/05/1987	Prohíbe el uso de neumáticos redibujados para todo tipo de vehículos.
Decreto 211 11/12/1991	Establece normas sobre emisiones de vehículos motorizados livianos.
Decreto 55 16/04/1994	Establece normas sobre emisiones de vehículos motorizados pesados que indica.
Decreto 54 03/05/1994	Establece normas sobre emisiones de vehículos motorizados medianos que indica.
Resolución Exenta 1 21/01/1995	Establece dimensiones máximas a vehículos que indica.
Decreto 26 25/04/2000	Establece elementos de seguridad aplicables a vehículos motorizados.
Resolución Exenta 48 29/07/2000	Dicta normas sobre elementos de seguridad de los vehículos livianos de pasajeros y comerciales.
Decreto 22 20/05/2006	Dispone requisitos que deben cumplir los sistemas de frenos, luces, señalizadores, aparatos sonoros, vidrios, dispositivos de emergencia y rueda de repuesto con que deberán contar los vehículos motorizados y reglamenta uso de teléfono celular en vehículos motorizados.
Decreto 167 26/03/2014	Establece anclajes para los sistemas o asientos de seguridad para niños. Modifica el Decreto N° 26, de 2000
Decreto 164 06/09/2014	Chaleco de alta visibilidad. Modifica el Decreto N° 22, de 2006.
Decreto 249 18/03/2015	Dispone obligatoriedad de contar con bolsas de aire (air bag) en vehículos livianos de pasajeros, modifica Decreto N° 26, de 2000 y hace extensivos elementos de seguridad que indica a vehículos medianos.

Decreto 40 30/09/2020	Modifica D.S. N° 54, de 1994, que establece la norma de emisión para vehículos medianos.
Decreto 41 30/09/2020	Modifica D.S. N° 211, de 1991, que establece la norma de emisión para vehículos livianos.
Decreto 73 14/03/2022	Reglamento Ley No Chat. Modifica en la forma que indica el Decreto N° 22, de 2006, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Subsecretaría de Transportes.
Decreto 2 14/08/2017	Establece requisitos normativos que deben cumplir las luces de los vehículos livianos que indica.
Decreto 137 03/10/2018	Modifica Decreto N° 26, de 2000, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Subsecretaría de Transportes, en el sentido de disponer la obligatoriedad de contar con sistema antibloqueo de frenos (abs) y programa electrónico de estabilidad (esp) en vehículos livianos.
Decreto 104 15/09/2000	Establece norma de emisión para motocicletas.
Decreto 234 16/01/2001	Dispone uso de elementos de seguridad en motocicletas y vehículos similares.
Decreto 231 06/02/2001	Establece casco reglamentario para conductores y ocupantes de vehículos que indica.
Decreto 23 12/07/2014	Dispone requisitos técnicos que deben cumplir los dispositivos y sistemas de seguridad de las motocicletas.
Decreto 34 10/02/2022	Modifica Decreto N° 123, de 2014, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que dispone requisitos técnicos que deben cumplir los dispositivos y sistemas de seguridad de las motocicletas, en los términos que indica. Dispone obligatoriedad de contar con ABS y CBS en motocicletas.

Decreto 122 19/07/1991	Fija requisitos dimensionales y funcionales a vehículos que presten servicios de locomoción colectiva urbana que indica.
Decreto 175 28/12/2006	Fija condiciones de seguridad y criterios de construcción a carrocerías de buses destinados a prestar servicios interurbanos de transporte público de pasajeros.
Decreto 158 05/12/2013	Dispone sistemas y dispositivos de seguridad que deben cumplir los buses destinados a prestar servicios interurbanos de transporte público y privado de pasajeros que indica y modifica Decreto N° 175, de 2006.
Decreto 37 29/03/2019	Establece obligación de pintar o adherir en las puertas y techo de vehículos de carga que indica, las letras y dígitos de la placa patente única.

- Ley N° 18490 de 1986, del Ministerio de Hacienda, que establece Seguro Obligatorio de Accidentes Personales causados por Circulación de Vehículos Motorizados (última modificación: 9 de enero de 2014, Ley N° 20720).
- Ley N° 20580 de 2012, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones; Subsecretaría de Transportes, que Modifica Ley N° 18.290, aumentando las sanciones por Manejo en Estado de Ebriedad, Bajo la Influencia de Sustancias Estupefacientes o Sicotrópicas, y bajo la Influencia del Alcohol ("Ley Tolerancia 0"). (Versión: Única).
- Ley N° 20770 de 2014, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones; Subsecretaría De Transportes, que modifica la Ley del Tránsito, en lo que se refiere al delito de manejo en estado de ebriedad, causando lesiones graves, gravísimas o, con resultado de muerte (Versión: Única) ("Ley Emilia").
- Ley N° 21377 de 2021, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que modifica la Ley N° 18.290, de tránsito, con el objeto de aumentar la sanción por el uso de dispositivos de telefonía móvil o cualquier otro artefacto electrónico o digital durante la conducción de un vehículo motorizado.
- D. F.L. 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 del D.F.L. MOP N° 206 de 1960, y sus modificaciones posteriores (última modificación: 15 de febrero de 2018, Ley N° 21074).

- DS MOP N° 900 de 1996, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado del D.F.L. MOP N° 164 de 1991, Ley de Concesiones de Obras Públicas, y sus modificaciones posteriores (última modificación: 25 de noviembre de 2017, Ley N° 21044). La normativa de la Ley de Concesiones de Obras Públicas que pudiese ser susceptibles de infracción, es la siguiente:

Materia

Artículo Ley de Concesiones de Obras Públicas

Cuando el usuario de una obra dada en concesión no cumpla con el pago de su tarifa o peaje, el concesionario podrá cobrarlo judicialmente, reajustado según la variación del Índice de Precios al Consumidor, más los intereses máximos convencionales y las costas.

Artículo 42

Cuando el juez condene al pago en los términos señalados en el inciso anterior, además de lo debido, aplicará una multa de cinco veces el monto de lo condenado. En caso de reincidencia, esta multa aumentará a quince veces el monto de lo condenado.

- Manual de Carreteras Vol. N° 6 "Seguridad Vial", Capítulo 6.207 "Consideraciones de Seguridad en Túneles, Cobertizos y Obras Viales similares".
- DS MOP N° 956 de 1997, Reglamento DFL MOP N° 164 de 1991 modificado por las Leyes N° 19.252 de 1993 y N° 19.460 de 1996, Reglamento de la Ley de Concesiones (última modificación: 8 de febrero de 2022, Decreto 206).

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

- Decreto N° 158 de 1980, del Ministerio De Obras Públicas, que fija el peso máximo de los vehículos que pueden circular por caminos públicos.
- Decreto N° 19 de 1984, del Ministerio de Obras Públicas, que deroga Decreto N° 1.117, de 1981 y señala normas sobre transportes especiales con sobrepeso y/o sobredimensión, incluyendo, las normas sobre pesos máximos por eje, las normas sobre transportes especiales con sobrepeso y/o sobredimensión, las normas sobre transporte de cargas peligrosas, las normas sobre dimensiones máximas de vehículos y la señalización caminera, especialmente la provisional dispuesta para situaciones de emergencia.

24.5. / RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS

Los Usuarios son responsables de los vehículos que conducen y de las cargas o personas que transportan, por lo que responderán por los daños y perjuicios de todo tipo que pudieren producir a la obra vial y/o sus instalaciones anexas ubicadas dentro del Área de Concesión o a terceros, así como por las acciones dolosas de las que sean responsables.

Conforme a lo establecido en la Ley de Tránsito, los conductores deben mantener el control de sus vehículos durante la circulación y conducirlo conforme a las normas de seguridad determinadas por la ley. Asimismo, los conductores están obligados a mantenerse atentos a las condiciones de tránsito del momento.

Ningún conductor podrá conducir un vehículo a una velocidad mayor de la que sea razonable y prudente, bajo las condiciones

existentes en la ruta concesionada, debiendo considerar los riesgos y peligros presentes y posibles. La velocidad del vehículo debe ser tal que permita al conductor controlarlo cuando sea necesario, para evitar accidentes. Sin perjuicio de lo señalado, el Usuario no podrá superar en ningún momento la velocidad máxima permitida, que es de 80 Km/hr.

En todo accidente de tránsito que se produzcan daños, el conductor estará obligado a dar cuenta de inmediato a Carabineros de Chile. Se presumirá la culpabilidad del conductor si no lo hiciera o abandonará el lugar del accidente.

En caso de registrarse daños a la obra vial, el conductor debe acercarse y dar cuenta de los daños en la oficina de Atención de Usuarios de la Concesionaria.

2.5 MEDIDAS DE SEGURIDAD PREVENTIVAS

25.1. / PROHIBICIÓN DE DETENCIÓN EN LA CALZADA

Está prohibida la detención de vehículos en todas las calzadas de la obra vial o al interior de los túneles, salvo en caso de situaciones de detención forzosa por causas ajenas a la voluntad del conductor.

Se consideran detenciones forzosas las siguientes:

- Detención dispuesta por Carabineros.
- Detención por falla mecánica.
- Detención por paralización del tránsito, accidente, hechos de la naturaleza, tales como rodados, nieve, inundación, neblina, etc.
- Detención dispuesta por la Concesionaria.
- Detenciones forzosas hechos delictuales.

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

2.52. / DETENCIÓN FORZOSA POR FALLA MECÁNICA

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

- Señalizar la inmovilización con las luces de estacionamiento y la colocación de triángulos de emergencia.
- Si el vehículo, a pesar de la falla mecánica, todavía es capaz de desplazarse por sus propios medios, el conductor debe intentar desplazarse fuera de los túneles.
- En caso de que el vehículo quede completamente inmovilizado en una de las pistas, el conductor debe encender las luces de emergencia, permanecer dentro del vehículo y esperar las instrucciones que serán dadas por altavoz o personal de la Concesionaria.
- En caso de requerir ayuda, el conductor debe usar chaleco reflectante y dirigirse sólo por las veredas peatonales a los postes SOS y/o salidas de emergencia.
- El Usuario debe dar aviso de inmediato al Centro de Control de Tráfico de la Concesionaria a través de los medios dispuestos al efecto.
- En ningún caso deben transitar o permanecer personas en las pistas e interior de los túneles, salvo que deban solicitar ayuda. De no disponer de lugar seguro y prudentemente alejado, se preferirá permanecer dentro del vehículo.

La Concesionaria activará las señales de emergencia de que disponga al efecto y despachará los equipos y personal necesarios para la asistencia al Usuario, quienes realizarán las acciones necesarias para lograr la remoción del vehículo hasta un lugar seguro.

Los vehículos accidentados que derramen cargas sobre la vía, quedan sujetos a las instrucciones que den Carabineros, Bomberos o, en su ausencia, de la Concesionaria.

Sin perjuicio de lo anterior, la Concesionaria se reserva el derecho a ejercer acciones legales en contra de quienes resulten responsables por tales hechos.

2.53. / DETENCIÓN FORZOSA POR PARALIZACIÓN DEL TRÁNSITO

En caso de detención forzosa por paralización del tránsito, el vehículo debe permanecer en la calzada, en su pista correspondiente, y encender las luces de emergencia, las que podrá apagar cuando se detengan vehículos detrás de él.

Los ocupantes del vehículo no podrán bajar del mismo mientras estén detenidos, a menos que reciban instrucciones al contrario de Carabineros o en su defecto del personal de la Concesionaria, en caso de, por ejemplo, de incendio, derrumbes u otros eventos que requieran la evacuación de los usuarios.

Dentro de los túneles se prestará atención a las instrucciones que puedan emitir los operadores del Centro de Control de Tráfico de la Concesionaria. mediante el sistema de megafonía.

254. / PROHIBICIÓN DE ESTACIONAMIENTO O DETENCIÓN VOLUNTARIA

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

Queda prohibido detener o estacionar los vehículos en la autopista.

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

Un vehículo abandonado sin ocupantes podrá ser removido y trasladado al Área de Atención de Emergencias de la Concesión o a un lugar que determine a la autoridad o entidades correspondiente siendo responsabilidad del Usuario o titular realizar todos los trámites necesarios para recuperar el vehículo. La Concesionaria no será responsable en caso alguno por los daños y perjuicios que se produzcan en el retiro, traslado o almacenamiento de dicho vehículo.

255. / CUMPLIMIENTO DE NORMAS DE CIRCULACIÓN PEATONAL

En las zonas de circulación de los vehículos, los Usuarios de las vías concesionadas, deben acatar las normas de circulación peatonal que son las que estipule la Ley del Tránsito, reflejadas en la correspondiente señalización e información suministrada por la Concesionaria. Toda infracción a las normas es informada a Carabineros en el momento de los hechos para que éstos, después de constatar lo ocurrido, procedan según corresponda.

Excepcionalmente los peatones podrán circular por las aceras peatonales, en casos de emergencia o para solicitar o brindar auxilio a terceros.

256. / PROHIBICIÓN DE CARGA, DESCARGA Y TRANSFERENCIA DE CARGA

Los Usuarios, salvo en casos de fuerza mayor como accidentes o caídas de cargas, y con apoyo de la seguridad vial de la Concesionaria, no podrán cargar, descargar y transferir cargas en el Área de Concesión.

257. / PUBLICIDAD EN LA VIA

La publicidad de carreteras se rige según lo establecido en el Artículo 38 del D.F.L. N° 850 de 1997 que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 15.840 de 1964, Ley Orgánica del Ministerio de Obras Públicas y del D.F.L. N° 206 de 1960, Ley de Caminos.

2.5.8. / MEDIDAS DE SEGURIDAD VIAL DURANTE LOS TRABAJOS

La Concesionaria, antes de iniciar trabajos de mantenimiento, implementará todas las medidas de seguridad conforme a la normativa vigente para trabajos en la vía, sometiendo a la aprobación del Inspector Fiscal los esquemas de señalización para los casos particulares.

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

En el área en que se ejecutan los trabajos, la Concesionaria colocará la señalización transitoria para el desvío o encauzamiento del tránsito de acuerdo al Manual de Señalización de Tránsito, Volumen 5, Manual de Carreteras Volumen 6 y artículo 2.4.4. de las Bases de Licitación, para Trabajos en la Vía, tales como conos reflectantes, balizas luminosas u otros que cumplan similar función, elementos que se mantendrán en adecuadas condiciones de servicio.

Estos elementos son instalados con suficiente antelación al lugar donde se encuentra la causa de la restricción, avanzando desde el borde del camino hasta cubrir el elemento que origina la restricción.

También se informará de la restricción mediante los paneles de señalización variable u otros medios, si los hubiere.

Sin perjuicio de lo expuesto, el conductor será responsable de circular el vehículo, conforme a lo señalado en el numeral 2.4.5 del presente Reglamento de Servicio de la Obra.

La Concesionaria no será responsable de los hechos ilícitos causados por terceros, con ocasión de los trabajos de mantenimiento, debiendo el Usuario adoptar todas las medidas de resguardo a tal efecto, como no llevar elementos de valor al interior del vehículo.

2.6 DE LOS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DE SU PROCEDIMIENTO

2.6.1 / DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE USUARIOS

De acuerdo a lo especificado en las Bases de Licitación, la Concesionaria debe prestar el Servicio de Atención de Usuarios estableciendo para ello una Plataforma o Sistema de Atención a través de los siguientes canales de comunicación: (i) Libro de Sugerencias, Consultas y Reclamos disponibles en el Centro de Atención de Usuarios, (ii) Página o Canal Web, (iii) Centro de Llamados o Canal Telefónico, (iv) Por medio de un ejecutivo en las oficinas del Centro de Atención de Usuarios (canal presencial) y (v) Correo electrónico.

Respecto a los Libros de Sugerencias, Consultas y Reclamos, aprobado por el Inspector Fiscal, estos se encontrarán a disposición de los Usuarios, en el Centro de Atención al Usuario ubicado en el edificio corporativo de la Concesionaria. Los reclamos o solicitudes de los Usuarios deben formularse por escrito, en libros foliados y triplicados, del cual una copia será para el Usuario, una para la Inspección Fiscal y quedando la última para la Concesionaria.

Sin perjuicio de los Libros de Sugerencias, Consultas y Reclamos, los demás reclamos o sugerencias escritas de los Usuarios deberán hacerse mediante los formularios dispuestos al efecto por la Concesionaria en la Página Web y en el Centro de Atención de Usuarios Presencial.

Las comunicaciones de los Usuarios al Centro de Llamados podrán ser grabadas por la Concesionaria a objeto de llevar una mejor atención, registro y control.

La Concesionaria responderá por escrito los reclamos de los Usuarios que hayan sido registrados en el Sistema de Sugerencias, Consultas y Reclamos. Dicha respuesta será dirigida al Usuario al domicilio registrado o vía correo electrónico (e-mail), si el Usuario hubiere dejado registrados sus datos, con copia al Inspector Fiscal.

2.6.2 / LOCALIZACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

El libro de reclamos y sugerencias estará disponible en cualquiera de las oficinas del Centro de Atención al Usuario, en donde se informarán cualquier reclamo o sugerencia, relacionadas con la etapa de explotación de la obra.

2.6.3 / PLAZOS PARA RESPONDER RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Salvo casos especiales definidos por el Inspector Fiscal, una vez registrado el reclamo por parte del Usuario, a través de cualquiera de los medios indicados al efecto en este Reglamento de Servicio de la Obra, la Concesionaria deberá emitir la respuesta en un plazo máximo de 5 días hábiles, a contar de la fecha de presentación del reclamo o sugerencia respectiva.

La respuesta se formulará por escrito al Usuario, por correo certificado, al domicilio registrado en el reclamo o sugerencia, o vía correo electrónico (e-mail), si el Usuario hubiere dejado registrados sus datos, con copia al Inspector Fiscal.

264. / QUEJAS DEL USUARIO ANTE EL MOP

En el evento de que la Concesionaria no responda al reclamo dentro del plazo señalado precedentemente o el Usuario estime que la respuesta dada es insatisfactoria, el Usuario puede ingresar un reclamo ante el MOP, indicando el número de caso, fecha y medio a través del cual estampó el reclamo.

Para tal efecto, los Usuarios disponen del Sistema de Información y Atención Ciudadana (SIAC) conforme al cual, estos pueden ingresar su reclamo, en forma escrita en las oficinas del Ministerio de Obras Públicas, ubicadas en calle Morandé 59, piso 1, Santiago o bien, a través del portal web habilitado para tal efecto. El MOP tendrá un plazo de 10 días hábiles para responder los reclamos.

El canal para que los usuarios puedan ingresar consultas, reclamos o sugerencias al MOP es el Sistema de Información y Atención ciudadana (SIAC), cuyo sitio web es <https://siac.mop.gob.cl/>.



The image features a solid orange background with several white, curved, overlapping lines that create a sense of movement and depth, resembling stylized waves or abstract shapes. These lines are positioned in the upper and middle portions of the page.

CAPÍTULO III

3.1 DERECHOS DE LA CONCESIONARIA

3.1.1 / DERECHO A COBRAR PEAJE O TARIFA

La Concesionaria tiene derecho a cobrar las tarifas establecidas en el Contrato de Concesión como retribución por la prestación de los Servicios Básicos. Dicho cobro no puede ser discriminatorio entre vehículos de similares características que hacen uso de la obra vial en el mismo momento.

Para tal efecto, la Concesionaria adoptó un sistema de cobro cerrado de tarifas, también conocido como sistema de cobro por uso efectivo. Este sistema es capaz de cobrar a los Usuarios de la vía según la distancia total o parcial que se haya recorrido por las áreas de la vía que estén afectas a cobro, para ello, se identifica el lugar en que el usuario ha ingresado a las áreas de la vía afecta a cobro y el punto de abandono de dichos sectores. Para el cobro, se registrará la tarifa correspondiente a la hora de ingreso a la vía concesionada.

La Tarifa estará expresada en \$/km y se aplicará para cada una de las áreas de las vías afectas a cobro de tarifas que se señalan en las presentes Bases de Licitación. Se establece la existencia de dos tipos de tarifas:

- **Tarifa Base Fuera de Punta (TBFP):** Esta tarifa será la que rija durante aquellos períodos en que las áreas de las vías afectas a cobro de tarifas, operen a velocidades cercanas a la velocidad de diseño de la vía. Su aplicación inicial se registrará por la Estructura Tarifaria definida en las Bases de Licitación.
- **Tarifa Base Punta (TBP):** Esta tarifa será la que rija durante aquellos períodos en que las áreas de las vías afectas a cobro de tarifas, operen, producto del flujo vehicular, a velocidades inferiores a la velocidad de diseño de la vía. Su aplicación inicial se registrará por la Estructura Tarifaria definida en las Bases de Licitación.

Asimismo, se establece que las áreas de las vías afectas a cobro de tarifas son las siguientes:

Área 1:

Comprende las vialidades subterráneas ejecutadas como parte del Contrato de Concesión para ambos Sectores (1 y 2), excluido el ramal de conexión desde Ciudad Empresarial hacia la "Concesión Variante Vespucio-El Salto-Kennedy", el cual se entiende como una reposición de la conexión existente.

Área 2:

Comprende la vialidad superficial correspondiente a la bajada de la Pirámide, comprendida entre los Dm 0.000 y 2.300.

Conforme al Contrato de Concesión y a partir de la autorización de la respectiva Puesta en Servicio Provisionaria Parcial de las obras, la Concesionaria está autorizada a cobrar la "Tarifa Base Máxima" en pesos chilenos, que se define como el monto máximo de la Tarifa Base Fuera de Punta (TBFP). Para efectos del cobro de tarifas, se deberá considerar tarifa diferenciada en función de las Áreas de la vía afectas a cobro de Tarifas indicadas. El valor para cada área afecta a cobro de tarifas, de la Tarifa Base Máxima, expresado en pesos chilenos de 31 de diciembre del 2012, se indica en la Tabla siguiente:

Área afecta a Cobro de Tarifa	Tarifa Base Máxima (\$/Km)
1	120
2	54

El valor de la Tarifa Base Máxima por cada área afecta a cobro de tarifas se reajustará 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%. En este último caso la Tarifa Base Máxima se reajustará en un valor igual a dicha inflación acumulada.

Cada 2 (dos) años la Sociedad Concesionaria podrá proponer de manera justificada, una revisión del sistema de reajuste de las tarifas, como también de la localización de los Puntos de Cobro, lo cual podrá ser aceptado o rechazado por el MOP, con visto bueno del Ministerio de Hacienda.

La Concesionaria está facultada para aplicar la siguiente Estructura Tarifaria Inicial por un plazo máximo de 12 meses.

Sentido	Tipo de Día	Periodo	Tipo d Tarifa
El Salto– Príncipe de Gales	Laboral	07:30 a 09:30	TBP
Príncipe de Gales – Puente Centenario	Laboral	07:30 a 09:30	TBP
Puente Centenario - El Salto	Laboral	07:30 a 09:30	TBP
Príncipe de Gales- Puente Centenario	Laboral	17:30 a 19:30	TBP
Puente Centenario - El Salto	Laboral	17:30 a 19:30	TBP
El Salto - Príncipe de Gales	Laboral	17:30 a 19:30	TBP

El resto de los Bloques tarifarios, no incluidos en la tabla anterior, se entenderán afectos a TBFP.

Sin perjuicio de lo anterior, la Sociedad Concesionaria podrá cobrar esta tarifa en horarios adicionales a los señalados en la tabla anterior, en aquellos sectores en que se cumplan las condiciones previstas en las Bases de Licitación, por lo que la información contenida en la tabla precedente podrá ser modificada, debiendo la Sociedad Concesionaria informar al Usuario los nuevos períodos afectos a la tarifa base punta (TBP), en los términos previstos en las citadas Bases.

La Sociedad Concesionaria informará acerca de las Tarifas definidas en cada sentido y período, con, a lo menos, 15 días de anticipación mediante avisos de comunicación masiva y en letreros dirigidos a los usuarios.

La información de la ubicación de los pódicos de cobro y sus valores serán publicados en el sitio web de la Concesionaria y estarán a disposición del Usuario en la oficina comercial de la misma. Cada vez que sean modificadas las tarifas, éstas serán actualizadas en la página web y podrán ser revisadas por el usuario en el sitio web **www.avo.cl**, accediendo a la opción Tarifas del menú Información Comercial.

3.1.2. / DERECHO A COBRAR POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

El Concesionario tiene derecho a cobrar por los Servicios Complementarios que esté autorizado a prestar a los Usuarios.

La Concesionaria informará a través del Centro de Atención al Usuario del procedimiento de cobro y pago por el uso de los Servicios Complementarios que incorpore y sean aprobados por el MOP.

3.1.3. / DERECHO DE EXPLOTACIÓN Y DE ADMINISTRACIÓN DE LA OBRA VIAL

La Concesionaria tiene derecho a la explotación, uso y goce de la obra vial como también a administrarla, en los términos y plazos señalados 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 las normas contempladas en el presente reglamento, en especial, 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 y en la legislación vigente, particularmente en la Ley N° 18.290, Ley de Tránsito. Aquellas instrucciones específicas que por razones de fuerza mayor o mejor diligencia ante un incidente escapen al presente Reglamento de Servicio de la Obra deberán emanar en ese momento del responsable del Centro de Control de Tráfico y podrán ser indicadas al Usuario por el personal de las unidades operativas de que dispone la Concesionaria.

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

La Concesionaria tiene derecho a que los Usuarios que causen daños o deterioro a la obra vial o a sus instalaciones paguen las indemnizaciones correspondientes, de acuerdo a la legislación vigente. En el evento de un accidente o incidente que cause daños a la obra vial, el Usuario debe tomar contacto con la Concesionaria (**contacto@scavo.cl**) con el objeto de precaver un eventual litigio.

3.1.6. / DERECHO A ALTERAR TEMPORALMENTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

De conformidad a lo dispuesto en el artículo 1.10.6 de las Bases de Licitación, la Concesionaria, como consecuencia de la realización de los trabajos de conservación, tiene el derecho – previa autorización del Inspección Fiscal -a alteración temporal del servicio prestado. En caso de resultar procedente, el Concesionario podrá adoptar medidas conducentes a procurar las mínimas interferencias en el uso normal de la obra.

Una vez autorizado por el Inspector Fiscal, el Concesionario informará a los Usuarios del inicio de los trabajos, utilizando los medios de comunicación que estime conveniente además de su publicación en la página web www.avo.cl.

3.1.7. / DERECHO A SUSPENDER TEMPORALMENTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La Concesionaria tiene derecho a suspender temporalmente el servicio, por caso fortuito o fuerza mayor, en los términos señalados en el Contrato de Concesión o conforme a la legislación vigente.

3.1.8. / DERECHO A COBRAR PREJUDICIAL O JUDICIALMENTE EL PAGO DE LA TARIFA O PEAJE

La Concesionaria tiene derecho a cobrar prejudicial o 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. Están incluidos quienes circulen por la autopista sin portar un medio de pago habilitado, quienes cometen fraude (usar placa patente falsa o que corresponda a otro vehículo) o delito por ocultamiento o alteración de placa patente.

3.2 OBLIGACIONES DE LA CONCESIONARIA

3.2.1 / OBLIGACIÓN DE PRESTAR LOS SERVICIOS BÁSICOS Y ESPECIALES OBLIGATORIOS

La Concesionaria está obligada a prestar los Servicios Básicos y Especiales Obligatorios, estipulados en el Contrato de Concesión, los cuales debe otorgar en condiciones de absoluta normalidad, en forma continua, e indiscriminadamente respecto de todo Usuario que haga uso de las vías concesionadas.

3.2.2 / OBLIGACIÓN DE PRESTAR LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

La Concesionaria está obligada a prestar los servicios complementarios, útiles y necesarios, ofrecidos y autorizados por el MOP.

Se hace presente que actualmente la Sociedad Concesionaria no tiene aprobado Servicios Complementarios.

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

La Concesionaria está obligada a velar por la seguridad vial de los Usuarios durante toda su permanencia en la obra concesionada, tanto en lo que dice relación con la implementación de medidas relativas a los bienes como a las personas.

Para tal efecto, la Concesionaria dispone de un sistema de gestión de tráfico en el Área de Concesión que permite detectar las situaciones que comprometan la seguridad vial de los Usuarios y tomar las medidas para normalizar la seguridad vial y el tránsito, actuando en forma directa cuando ello sea procedente o solicitando la intervención de Carabineros o de los organismos competentes.

Con el mismo objetivo, los Usuarios pueden denunciar las situaciones que comprometen su seguridad vial o la de la obra vial. Ante denuncias relativas a situaciones que podrían comprometer la seguridad vial de los usuarios y de la obras, dentro del Área de Concesión, la Concesionaria deberá tomar en forma inmediata las medidas pertinentes a los efectos de restablecer la seguridad vial amenazada, solicitando la inmediata intervención de Carabineros a quienes, conforme el artículo 4 de la Ley de Tránsito, corresponde supervigilar el cumplimiento de dicha normativa, debiendo denunciar al Juzgado que corresponda, las infracciones o contravenciones que se cometan.

La Concesionaria ha desarrollado un Plan de Gestión de Tráfico, que tiene por objeto establecer las actuaciones de gestión de tráfico adoptados por la Concesionaria ante eventos que pudiesen alterar el normal funcionamiento de la vía concesionada.

La Concesionaria dispone de tres vehículos encargados de vigilar y prestar atención de emergencia primaria en el Área de Concesión, debiendo al menos uno de ellos destinarse a patrullaje permanente en la ruta.

El esquema de funcionamiento es el siguiente:

- La labor activa de vigilancia para detectar emergencias en las vías o daños en la infraestructura se efectúa mediante patrullaje y monitoreo desde el Centro de Control de Tráfico, labores que son apoyadas con un Sistema de Detección Automática de Incidentes (DAI) en los túneles de la Concesión. Lo anterior, independiente de la atención de emergencias solicitadas por los Usuarios mediante llamadas al Centro de Control de Tráfico.
- A lo anterior se agrega la cooperación activa de los vehículos del área de mantenimiento y conservación, que rutinariamente están trabajando en la ruta.
- La labor pasiva de vigilancia y detección se realiza a través de postes SOS que administra el Centro de Control de Tráfico, el cual está a cargo de la recepción de las llamadas de los Usuarios que requieran de ayuda o deseen informar a su vez de emergencias en la ruta.

La Concesionaria ha desarrollado un Plan de Medidas de Control de Accidentes o Contingencias que abarca la atención de contingencias en la vía que incluye, entre otros puntos:

- Procedimientos para diferentes tipos de incidentes, tales como accidentes de tránsito, catástrofes naturales, corte de suministro eléctrico, incendios y explosiones, etc.
- Recursos materiales, tales como vehículos de vigilancia y detección, vehículos de transporte de accidentados y vehículos especiales.
- Recursos humanos, tales como personal técnico, personal de primeros auxilios y personal de señalización.
- La Concesionaria actúa con la menor demora posible ante incidentes, ya sean producto de caso fortuito o fuerza mayor, accidentes, incendios o cualquier otra situación que lo amerite. El tiempo máximo de respuesta estipulado en el artículo 2.4.5.2 de las Bases de Licitación, es de 12 minutos contados desde el momento en que el Concesionario es notificado, de forma interna o externa, de la emergencia hasta que llega al lugar del evento, de acuerdo a lo establecido en el artículo 2.3.3.2 de las Bases de Licitación.

3.24. / OBLIGACIÓN DE MANTENER LOS NIVELES DE SERVICIO OFRECIDOS

La Concesionaria 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.

3.25. / OBLIGACIÓN DE PROPORCIONAR INFORMACIÓN A LOS USUARIOS

La Concesionaria está obligada a entregar la información que requieran los Usuarios, pudiendo hacerlo en forma escrita, personal o telefónica, información que deberá ser provista en forma rápida, cortés y eficiente, a través del Centro de Atención al Usuario ubicado en las oficinas del edificio corporativo de la Concesionaria, cuya dirección se indica en el Anexo 3. Adicionalmente, la Concesionaria dispone de Paneles de Mensajería Variable que indican el nivel de congestión en la autopista.

3.26. / OBLIGACIÓN DE DAR UN TRATO DEFERENTE AL USUARIO

La Concesionaria está obligada a dar un trato digno y cortés al Usuario y, para ello, cuenta con personal en el Centro de Atención al Usuario y de patrullaje debidamente instruido al respecto.

3.27. / OBLIGACIÓN DE DAR ASISTENCIA CAMINERA AL USUARIO

La Concesionaria está obligada a dar asistencia caminera al Usuario en los términos estipulados en el ámbito de aplicación del presente Reglamento de Servicio de la Obra, conforme al Contrato de Concesión, especialmente en caso de accidentes en la vía, vehículos con problemas mecánicos y requerimientos de asistencia formulados en el Centro de Control de Tráfico.

3.28. / OBLIGACIÓN DE PUBLICITAR LAS TARIFAS

La Concesionaria está obligada a informar al público acerca de su estructura tarifaria, aplicable durante un Período Temporal, tanto general como especial que pudiera tener, en el Centro de Atención de Usuarios Presencial y a través de su Página Web.

El valor de la Tarifa Base Máxima por cada área afecta a cobro de tarifa se reajustará a partir del 1° de enero de cada año de explotación o cada vez que se comprueba una inflación acumulada desde la última revisión tarifaria igual o superior al 15%, según lo establecido en el artículo 1.14.4 de las Bases de Licitación.

La Concesionaria podrá aplicar una disminución tarifaria (Art. 1.14.10 de las Bases de Licitación) en caso que, durante la Etapa de Explotación, se afecte la conectividad y transitabilidad de la ruta debido a la acción de una catástrofe.

La Concesionaria informará a los Usuarios acerca de las tarifas definidas en cada sentido y período, con, a lo menos, 15 días de anticipación mediante avisos de comunicación masiva y en letreros, conforme a lo establecido en el artículo 1.14.3.2 letra d) de las Bases de Licitación.

La Sociedad Concesionaria podrá modificar la Estructura Tarifaria inicial y aplicarla a los siguientes Períodos Temporales (o años calendarios).

Dentro del Período Temporal en vigencia, la Sociedad Concesionaria podrá modificar la Estructura Tarifaria, cada tres meses calendario, pudiendo subir a TBP las Tarifas de un Bloque Tarifario afecto a TBFP o viceversa, a excepción de la Estructura Tarifaria Inicial, y procederá a informar a los Usuarios durante los 15 días previos a la aplicación de las nuevas Tarifas que

regirán para el Bloque Tarifario a modificar, conforme a lo establecido en el artículo 1.14.3.3 de las Bases de Licitación

En todo caso, las tarifas fijadas por la Sociedad Concesionaria corresponderán a aquellas a que está autorizada a cobrar en virtud del Contrato de Concesión.

Cada vez que sean modificadas las tarifas éstas serán actualizadas en la página web y podrán ser revisadas por el usuario en el sitio web www.avo.cl en menú ver opción Tarifas.

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

La Concesionaria está obligada a recibir, registrar, tramitar y contestar, según corresponda, los reclamos y sugerencias realizados por los Usuarios a través del Sistema de Sugerencias, Consultas y Reclamos según lo establecido en el presente Reglamento de Servicio a la Obra.

Las respuestas a los reclamos efectuados por los Usuarios a través de los canales de comunicación con la Concesionaria (web, presencial y telefónico) serán respondidas en un plazo máximo de 5 días hábiles. El plazo es contado desde el día hábil siguiente al ingreso del reclamo en cualquiera de los canales de comunicación de la Concesionaria, hasta el día en que la Concesionaria envía una respuesta por escrito a través del medio indicado en el reclamo.

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

La Concesionaria deberá realizar en forma semestral, un análisis a los contenidos de las solicitudes y de las problemáticas que reportan los Usuarios a través de los canales de comunicación durante el período, debiendo entregar al Inspector Fiscal el primer día hábil del semestre siguiente, un informe con el análisis realizado y con las propuestas o medidas a adoptar para resolver dichas situaciones.

3.2.10. / OBLIGACIÓN DE RESTITUCIÓN DE LA CIRCULACIÓN VIAL

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

La Concesionaria está obligada a mantener el tránsito donde se efectúen obras de conservación, tomando las precauciones para proteger los trabajos, y el tránsito.

En caso que se deba suspender el tránsito por emergencias en el camino, se deberán tomar las precauciones y medidas tendientes a rehabilitarlo en el menor tiempo posible. Además, se deberá dar aviso al Usuario mediante los medios que se disponga, tales como paneles de mensajería variable, señales aspa-flecha, semáforos, semáforos con barreras de acceso, mensajes por redes sociales, de acuerdo al Plan de Gestión de Tráfico de Bases de Licitación.

En los casos en que se deban ejecutar labores de mantenimiento, conservación o reparación que interfieran en alguna forma a las vías de circulación de la obra vial, 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 de mantenimiento, la Concesionaria deberá implementar todas las medidas de seguridad conforme a la normativa vigente para trabajos en la vía, sometiendo a la aprobación del Inspector Fiscal los esquemas de señalización para los casos particulares, según lo establecido en el Plan de Gestión de Tráfico y en el Plan de Medidas de Control de Accidentes o Contingencias.

3.2.11. / OBLIGACIÓN DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN

La Concesionaria debe mantener en buen estado todos los elementos de la concesión, sean viales, estructuras, instalaciones, obras anexas y sistemas.

La Concesionaria deberá, desde la autorización de la Puesta en Servicio Provisoria de las obras y hasta la extinción de la concesión, cumplir con todos los estándares de servicio definidos para la conservación por niveles de servicio, de acuerdo a lo establecido en el artículo 2.4.3.1 de las Bases de Licitación.

El mantenimiento y conservación de la obra vial en concesión se ejecuta de acuerdo al Programa de Conservación establecido en el numeral 2.4.1.2 de las Bases de Licitación.

3.2.12. / OBLIGACIÓN DE CUMPLIR CON LAS NORMAS DE DERECHO LABORAL

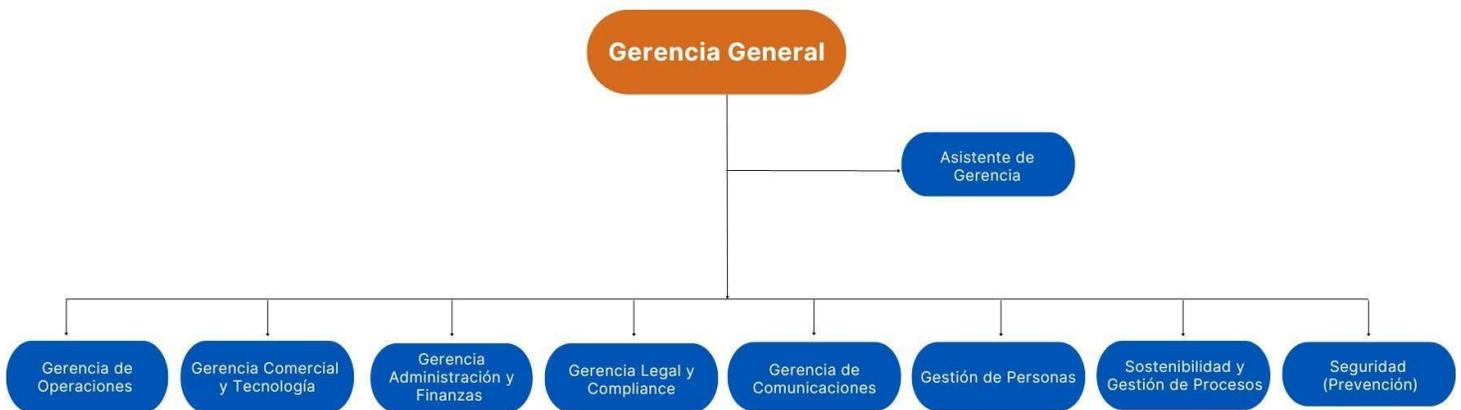
La Concesionaria está obligada a acatar las normas laborales y previsionales vigentes que protegen a sus trabajadores, y en especial los reglamentos de higiene y seguridad.

3.3 ORGANIZACIÓN DE LA CONCESIONARIA

La Concesionaria dispone de una estructura organizacional que permite dar respuesta eficiente y oportuna a todos los requerimientos de los Usuarios, de la autoridad y del servicio que presta, dando cumplimiento a lo establecido en las Bases de Licitación.

Las modificaciones que se puedan producir a la organización superior de la Concesionaria deberán ser informadas al Inspector Fiscal según lo establecido en el Contrato de Concesión.

Organigrama AVO1



3.4 DEL PAGO DEL PEAJE

3.4.1. / SISTEMA DE COBRO DE TARIFAS

El sistema de cobro de tarifas en la Concesión es cerrado o también conocido como sistema de cobro por uso efectivo.

Este sistema es capaz de cobrar a los Usuarios de la vía según la distancia total o parcial que se haya recorrido por las áreas de la vía que estén afectas a cobro, para ello, se identifican el lugar en que el Usuario ha ingresado a las áreas de la vía afecta a cobro y el punto de abandono de dichos sectores.

Las áreas de la vía afectas a cobro, sus características y sus longitudes asociadas, se indican en el artículo 1.14 de las Bases de Licitación.

El pago de la tarifa se debe realizar en moneda nacional.

3.4.2. / CONVENIO POR PAGO DE PEAJES

La Concesionaria ofrecer y establecer estructuras tarifarias especiales como, entre otros, convenios de prepago o por volumen, cuyos términos y condiciones estarán disponibles para los Usuarios que lo requieran en las oficinas de la Concesionaria o en otros medios que al efecto disponga ésta, según lo prescribe el numeral 1.14.9 de las Bases de Licitación.

La Concesionaria podrá ofrecer y cobrar tarifas especiales a: empresas, instituciones, otros organismos y público en general, por ejemplo, sin que la enumeración sea taxativa, en caso de descuentos por pago previo, descuentos por volumen y otros casos. Dichas tarifas especiales deberán ser sometidas a la aprobación del Inspector Fiscal.

3.4.3. / VEHÍCULOS QUE PAGAN PEAJE

Todos los vehículos que crucen un punto de cobro deben pagar la tarifa correspondiente. Sin embargo, se establece la exención del pago de peaje para los vehículos de emergencia, siempre y cuando éstos se encuentren cubriendo una situación de tal naturaleza, por lo tanto, vehículos de carabineros, bomberos y ambulancias fiscales y privadas, no pagan peaje que se encuentren cubriendo una emergencia. La definición de vehículo de emergencia se encuentra en el numeral 47 del artículo 2º de la Ley 18.290, Ley de tránsito.

Se presume que estos vehículos se encuentran atendiendo una situación de emergencia cuando se trasladen con balizas o sirenas encendidas, en el marco de un procedimiento y conforme a las normas institucionales que les permitan utilizar dichos sistemas de alerta y sonido.

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

344. / SISTEMA DE COBRO DE TARIFAS

La Concesionaria adoptará un sistema de cobro cerrado de tarifas, también conocido como sistema de cobro por uso efectivo.

Este sistema, es capaz de cobrar a los Usuarios de la vía expresa según la distancia total o parcial que se hayan recorrido por las áreas de la vía que estén afectas a cobro, para ello, se identifica el lugar en que el Usuario ha ingresado a las áreas de la vía afecta a cobro y el punto de abandono de dichos sectores.

El sistema de cobro de peaje que dispone la Concesionaria, aprobado por el MOP tanto en equipos como en procedimientos, será el de telepeaje en modalidad de flujo libre o Free Flow, esto es, aquella en que un vehículo realiza el paso por un Punto de Cobro sin la necesidad de detenerse, ni disminuir su velocidad, de tal forma que a través de una antena se detecte el dispositivo denominado TAG o Transponder instalado en el vehículo, realizando la clasificación y comprobación de la información recibida, efectuándose la transacción para que posteriormente se efectúe el cobro del peaje al Usuario. Asimismo, podrán circular por los Puntos de Cobro los vehículos sin TAG, que operen bajo el Sistema de Cobro para Usuarios Poco Frecuentes, Pase Diario u otro medio alternativo de cobro autorizado.

Para los Usuarios Poco Frecuentes, el Concesionario deberá implementar un sistema de cobro alternativo que permita dos posibilidades a estos usuarios: 1) El Sistema de Cobro por Pasada para Usuarios Poco Frecuentes que es cada vez que el Usuario Poco Frecuente circule durante un día y en un único sentido, por las áreas afectas a cobro de tarifas de la concesión, pasando como máximo una vez por cada punto de cobro y 2) El Sistema de Cobro Fijo por día denominado "Pase Diario", que dará derecho a aquellos Usuarios Poco Frecuentes, a transitar cuantas veces quieran durante un día por los Puntos de Cobro de la Concesión.

En caso de detectarse el paso de un vehículo sin TAG; con un dispositivo no homologado, esto es, que no cumple con la normativa técnica; con TAG inhabilitado; con TAG que no corresponda a la categoría del vehículo portador; con TAG asociado a una placa patente que no corresponda al vehículo portador, en primera instancia debe ser clasificado como "Posible Infractor" hasta que se cumplan las condiciones para ser considerado "Infractor", esto es no regularizar los tránsitos mediante el uso de los medios de pago para usuarios poco frecuentes.

34.5. / MEDIOS DE PRUEBA PARA EL CONTROL DE INCUMPLIMIENTO DE PAGOS TARIFARIOS

La Concesionaria ha instalado en los Puntos de Cobro Electrónico equipos que, previamente aprobados por el MOP, permiten detectar y registrar, por medio de imágenes, el paso de todos los vehículos que utilicen la obra vial concesionada, incluidos aquéllos que circulen sin Televía o con éste desactivado. Las imágenes capturadas a través de estos mecanismos, podrán ser utilizadas como medios de prueba suficiente para el control del incumplimiento de los pagos tarifarios

o para el control de aquellos Usuarios que no utilicen correctamente el dispositivo Televía, como respaldo en caso de falla del sistema principal o como respaldo del cobro mediante Cobro por Pasada o Pase Diario.

Las transacciones electrónicas generadas y verificadas en uno o más puntos de cobro también servirán a los efectos de prueba en caso de no pago de las Tarifas y para registro de las mismas.

34.6. / FUNCIONAMIENTO DE LOS PUNTOS DE COBRO

Los puntos de cobro funcionarán de forma ininterrumpida, las 24 horas del día, todos los días del año.

34.7. / ADMINISTRACIÓN DE LOS PUNTOS DE COBRO

La administración de los diferentes puntos de cobro se lleva a cabo a través de un centro de procesamiento de datos, que tiene como finalidad recoger, procesar y emitir informes sobre todos los pódicos.

En este centro se almacena toda la información relevante que se genera en los puntos de cobro en una base de datos destinada a facilitar las funciones de control, de recaudación, de tránsito y de mantención del sistema.

Atendiendo al carácter confidencial de esta información, y de conformidad con

la protección de las bases de datos de los programas computacionales que exige la Ley de Propiedad Intelectual, la Concesionaria no hará uso de esta información privada para fines distintos a los exclusivamente relacionados con el normal cumplimiento de sus obligaciones, con la excepción de los casos que los tribunales competentes determinen.

Con esta base de datos se generan los informes internos de administración y aquellos que deben ser entregados periódicamente al MOP a través de la Inspección Fiscal.

34.8. / ACTIVIDADES ORDINARIAS

Para cumplir con el objetivo de cobrar las tarifas a los Usuarios se realizan actividades ordinarias que son, entre otras:

- A)** Cobrar las tarifas vigentes por categoría de vehículo.
- B)** Velar para que los sistemas de los puntos de cobro estén permanentemente operativos y con la capacidad de atención a los Usuarios que se requiera según la demanda de cada momento.
- C)** Atender a los Usuarios con el objeto de obtener el nivel de servicio señalado en las Bases de Licitación.

D) Mantener actualizada la información a los Usuarios en cuanto a monto de tarifas y condiciones de tránsito.

E) Asegurar un mantenimiento eficiente de los equipos de cobro, de la infraestructura de los pórticos, de la demarcación de pavimentos, de la iluminación de los accesos y de la señalización vial.

3.4.9. /DOCUMENTO DE COBRO Y PAGO DE LOS ESTADOS DE CUENTA

Tratándose de la circulación por los Puntos de Cobro Electrónico, la Concesionaria ofrecerá distintos canales al Usuario para los efectos del pago de las cuentas de cobro de Tarifas. Para ello, mantendrá convenios con instituciones, incluyendo bancos, y/o administradoras de tarjetas, y/o empresas de servicio de pago, etc., para que el Usuario o dueño del vehículo pueda efectuar allí el pago de Tarifas cobradas.

La información respecto de los medios y lugares de pago, se encuentra disponible a través de los distintos canales de Atención de Usuarios.

La Concesionaria enviará el documento de cobro al Usuario de acuerdo a las normas e interpretaciones del Servicio de Impuestos Internos (SII). Dichos documentos podrán ser utilizados como medios de prueba para el control del cumplimiento de los pagos tarifarios a que se alude en el artículo 42 de la Ley de Concesiones de Obras Públicas, a los efectos del cobro judicial de las tarifas de peaje no pagadas.

La Concesionaria, individual o conjuntamente, enviará periódicamente y según lo establecido en el D.S. MOP N° 133 al Usuario un Documento de Cobro que contenga la información resumida del correspondiente cobro de tarifas por el uso de la ruta en el período correspondiente y señale el plazo establecido para hacer exigible el pago respectivo. El Usuario podrá pagar dichas Tarifas o Peajes a través de los medios y lugares habilitados por la Concesionaria para tal efecto.

El Documento de Cobro se remitirá al domicilio informado para tal efecto por el Usuario a la Concesionaria o a la sociedad concesionaria con que haya suscrito el Convenio Teleavía, según corresponda.

Para el caso que el Usuario suscriba autorización para recibir el documento de cobro a través de correo electrónico, dicho documento será enviado por la Concesionaria únicamente a la dirección de correo electrónico informada por el Usuario.

Se deja expresa constancia que la falta de recepción de un Documento de Cobro por parte del Usuario, no lo exime en caso alguno de la obligación de pagar las Tarifas o Peajes y demás sumas adeudadas a la Concesionaria, a más tardar en la fecha de su vencimiento.

La entrega o envío del Documento de Cobro no podrá significar un costo para el Usuario. Sin embargo, por cada información o servicio adicional que el Usuario solicite o requiera incluir en dicho documento, la Concesionaria podrá aplicar un cargo de hasta 0,05 UTM, acorde a la información requerida por el Usuario, de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.15.1.2 de las Bases de Licitación.

3.4.10. / COBRO PARA USUARIOS POCO FRECUENTES

Un porcentaje de los Usuarios corresponde al tipo de Usuario Poco Frecuente, que no han suscrito un convenio Televía o TAG. Para este tipo de Usuarios, la Concesionaria dispondrá de dos posibilidades de cobro alternativo:

- “Cobro por Pasada” que dará derecho a los Usuarios Poco Frecuentes a transitar durante un día calendario en un único sentido por la ruta concesionada, pasando como máximo una vez por cada punto de cobro.
- “Pase Diario” que dará derecho a los Usuarios Poco Frecuentes a transitar cuantas veces quieran, durante un día calendario por los Puntos de Cobro de la Concesión.

El Sistema de Cobro por Pasada y el Pase Diario, podrán ser adquiridos previamente al día de tránsito por la ruta concesionada, tendrá una vigencia de 30 días corridos contados desde la fecha de su compra y deberá ser utilizado en la fecha informada por el Usuario para su uso al momento de su compra. En caso de no ser utilizado en la fecha informada por el Usuario, el Cobro por Pasada o el Pase Diario caducará, como también caducará el derecho de modificar la fecha de uso o solicitar devoluciones.

El Usuario podrá modificar la fecha informada para el uso del Cobro por Pasada o del Pase Diario, por una fecha anterior o posterior a la informada inicialmente, siempre que sea posterior a la fecha de compra y dentro del periodo de vigencia indicado en el párrafo precedente. Para efectuar esta modificación, el Usuario deberá solicitarlo telefónicamente a la Central de Llamados o a través de la Página Web de la Concesionaria.

El Cobro por Pasada y el Pase Diario también podrán adquirirse con posterioridad al tránsito, en cuyo caso deberá efectuarse tal adquisición hasta 30 días contados desde la fecha del tránsito. Luego del vencimiento de dicho plazo, sin que se haya adquirido el Cobro por Pasada o el Pase Diario, el Usuario tendrá el tratamiento de infractor.

La Página Web mantenida por la Concesionaria en el marco del “Sistema de Sugerencias, Consultas y Reclamos”, incluye, en forma destacada, información sobre el procedimiento para adquirir un medio alternativo, ya sea Cobro por Pasada o Pase Diario, para los Usuarios Poco frecuentes.

El referido Cobro por Pasada y el Pase Diario son de exclusivo uso para el área vial de la Concesión, no siendo válido para transitar en otras concesiones con sistemas electrónicos de cobro de peaje. A su vez, el Pase Diario Interoperable (PDUI) no tiene validez en la concesión Américo Vespucio Oriente.

La caseta de venta de pases diarios se ubicará en un emplazamiento de las dependencias de la Concesionaria ubicadas en calle Los Turistas N° 0300, comuna de Recoleta.

34.11. / COBROS POR MOROSIDAD

La Concesionaria llevará el control de todas las cuentas activas con los cargos vigentes y las que se encuentran vencidas y su total adeudado.

La Concesionaria podrá realizar la cobranza por morosidad, con sus respectivos reajustes y podrá aplicar el interés máximo convencional para operaciones financieras, según la tasa vigente fijada por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras o el organismo que lo reemplace. La Concesionaria además podrá cargar los gastos de cobranza, sea esta judicial o extrajudicial, notificándolo paralelamente al Usuario en el estado de cuenta más próxima u otro medio escrito.

34.12. / INHABILITACIÓN DEL TELEVÍA POR NO PAGO DE TARIFAS

La Concesionaria está facultada en el caso de que algún Usuario de Televía incumpla, en al menos dos oportunidades consecutivas, el pago oportuno de la cuenta mensual, para dar aviso por carta certificada y por todos los medios disponibles (correo electrónico, call center, etc.) de la inhabilitación de su o sus Televía(s) al moroso al domicilio e iniciar el cobro judicial por evasión o incumplimiento de su obligación civil de pago de la tarifa o peaje, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 42º de la Ley de Concesiones de Obras Públicas, sobre el saldo insoluto. El Usuario moroso deberá regularizar su situación y pagar lo adeudado en concepto de tarifa o peaje, a la Concesionaria.

Lo anterior, es sin perjuicio, además, de la infracción a la Ley del Tránsito en que incurrirá el Usuario de un Televía inhabilitado si vuelve a circular por la obra vial concesionada, con posterioridad a la inhabilitación de su Televía y antes de haber regularizado su situación, en cuyo caso, además del pago de la tarifa o peaje adeudado a la Concesionaria, deberá regularizar su situación – pago de multa(s) - ante el o los Juzgado(s) de Policía Local competente que conozcan de dicha infracción(es) a la Ley de Tránsito.

3.5 DEL TRÁNSITO

3.5.1 / INTERRUPCIÓN TOTAL O PARCIAL DEL TRÁNSITO

La Concesionaria deberá mantener ininterrumpidamente en las vías que forman parte del Área de Concesión la debida fluidez del tránsito, de acuerdo a los estándares fijados en el Contrato de Concesión.

No obstante, puede disponer la interrupción temporal en forma parcial o total de la circulación en la obra vial 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 de ello.

En todos los casos anteriormente señalados, la Concesionaria informará a los Usuarios la interrupción de la circulación mediante la colocación de señales que adviertan tal circunstancia, activando los procedimientos previstos para estos casos en el Plan de Medidas de Control de Accidentes o Contingencias.

La Concesionaria recurrirá a todos los medios que están 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.

La Concesionaria está obligada a proceder al restablecimiento del tránsito en condiciones de normalidad en forma inmediata a la superación de las causas que originaron la restricción a la circulación.

3.5.2 / MANTENIMIENTO DEL TRÁNSITO DURANTE LA EJECUCIÓN DE OBRAS

La Concesionaria mantendrá el tránsito en aquellos tramos de la ruta donde se efectúan obras de construcción o conservación, tomando las precauciones para proteger los trabajos, así como la seguridad en el tránsito, según lo establecido en el Plan de Gestión de Tráfico y Plan de Medidas de Control de Accidentes o Contingencias.

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, son ejercicio exclusivo de Carabineros, quienes son la autoridad pública competente para ello. La Concesionaria carece de facultades de policía de tránsito.

En caso de incidente, la Concesionaria actuará bajo la coordinación de Ambulancias, Bomberos y Carabineros (Plan ABC) o Servicios de Salud o previa autorización de ellos.

Ante la ausencia de Carabineros, la Concesionaria adoptará las medidas preventivas necesarias para asegurar el ordenamiento del tránsito, la continuidad de la circulación, la protección de las personas y los bienes de la Concesión y la seguridad vial en las vías expresas, debiendo formular de inmediato, según sea caso, las denuncias relacionadas con la vulneración de la seguridad pública e infracción de la Ley de Tránsito ante Carabineros.

Ante la situación en que un Usuario produzca daño a la obra vial, la Concesionaria quedará facultada a realizar la denuncia a Carabineros, estableciendo las acciones legales que correspondan.

La Concesionaria puede solicitar directamente al usuario el pago de los daños ocasionados sin perjuicio de interponer la reclamación ante los tribunales competentes.

La Concesionaria mantiene un canal de comunicación permanente con la Inspección Fiscal, Ambulancias, Carabineros, Bomberos, Servicios de Salud y otros servicios de emergencia, los cuales actuarán ante un incidente en acuerdo a las facultades que les confiere la normativa vigente.

3.62. / PROCEDIMIENTOS ANTE ACCIDENTES

La Concesionaria mantendrá la infraestructura necesaria para poder detectar, en forma rápida y oportuna, los diferentes accidentes que se producen en las vías expresas y localizar el sitio de su ocurrencia. Lo anterior tendrá por objeto obtener la información necesaria y efectuar las acciones pertinentes. Para ello mantiene una estrecha comunicación y coordinación con las autoridades competentes de Ambulancias, Bomberos, Carabineros, y Servicios de Salud, de forma que se tenga un conocimiento actualizado de las responsabilidades y recursos de cada organismo en caso de que se tuviera que responder de manera coordinada ante una situación de emergencia.

La Concesionaria ha desarrollado un Plan de Medidas de Control de Accidentes o Contingencias, que abarca la atención de contingencias en la vía, que cuenta con procedimientos claros y específicos para actuar en cada tipo de accidente. Éstos tienen por finalidad brindar una respuesta en el tiempo mínimo, asegurando primeros auxilios, asistencia mecánica y la coordinación y concurrencia de Ambulancias, Bomberos, Carabineros y Servicios de Salud y si fuese necesario.

El procedimiento de asistencia a víctimas de accidentes en las vías expresas considera las siguientes etapas:

- Comunicación, en caso de que el accidente no haya sido detectado desde el Centro de Control de Tráfico, para dar aviso oportuno de que se ha producido un accidente. Se utilizan elementos tales como teléfonos, citófonos de emergencia, etc.
- Desplazamiento oportuno al sitio del suceso. Éste se realiza a través de medios de movilización que permiten llegar en forma rápida y eficaz rescatar a los accidentados.
- En ausencia de los Servicios de Salud, la Concesionaria se limitará a prestar los primeros auxilios y a coordinar el posible traslado, en vehículos habilitados para ello, de las personas accidentadas hasta el centro asistencial más próximo, dando aviso a éste para la recepción de los accidentados.

- Una vez que lleguen al lugar de los hechos las Ambulancias, Bomberos, Carabineros, y/o Servicios de Salud u otros servicios de emergencia, según corresponda, el equipo de vigilancia de la Concesionaria sólo se limita a colaborar con estos servicios en dicho lugar, poniendo a disposición de éstos los equipos de que se dispone.
- La responsabilidad de la Concesionaria queda restringida al cumplimiento de las obligaciones señaladas.
- La coordinación general está a cargo del Centro de Control de Tráfico, que coordinará las acciones y recursos necesarios para atender los accidentes de acuerdo a las Bases de Licitación.

La Concesionaria actuará en coordinación con Carabineros o a requerimiento de éstos, manteniendo expedito el tránsito, rescatando y prestando primeros auxilios a los accidentados, rescatando vehículos accidentados o con fallas mecánicas, instalando señalización de emergencia y reordenando el tránsito.

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

Habrá una ambulancia permanentemente dispuesta en el Área de Atención de Emergencias de la Concesionaria, sin perjuicio de que además de ésta haya otras ambulancias que brinden servicio en la vía expresa.

El personal de la ambulancia de la Concesionaria debe tener en todo momento una conducta cortés, buena presentación personal y demostrar eficiencia en el ejercicio de sus labores.

La Concesionaria, a través de una orden transmitida por el Centro de Control de Tráfico, instruirá al operador de la ambulancia para dirigirse al lugar requerido por algún accidente con personas lesionadas. En el lugar del accidente se pondrá a las órdenes de Carabineros, Bomberos o Servicios de Salud, según corresponda, procediendo a dar atención de primeros auxilios a las personas accidentadas.

Una vez examinadas las personas accidentadas, y previo visto bueno de Carabineros, se dirigirá al punto más cercano de atención médica adecuado a la naturaleza de sus lesiones y conforme a las disponibilidades de los establecimientos hospitalarios o centros de salud del sector, salvo que la autoridad de salud competente solicite un traslado a un centro médico distinto, dentro de la Región Metropolitana. El personal de la ambulancia coordinará paralelamente la atención del accidentado de acuerdo a la naturaleza de las lesiones.

Además de lo anterior, la Concesionaria mantiene un sistema de asistencia con el que se presta asistencia en ruta a los usuarios. Este sistema dispone de vehículos acondicionados para el efecto, que concurren por encargo de la Concesionaria y prestan un servicio gratuito

dentro de los límites del Área de Concesión. Los vehículos dispuestos según lo establecido en el artículo 2.3.3.1 de las Bases de Licitación son los siguientes:

- Vehículo de remolque.
- Camión grúa.
- Vehículo de rescate multipropósito para patrullaje y asistencias.
- Vehículo de rescate multipropósito para asistencias en caso de incendio.
- Una ambulancia equipada con medios e instrumental especializados, destinada al transporte de accidentados en estado crítico, de alto riesgo, que requieren asistencia médica durante el traslado hacia el centro asistencial más cercano. Esta ambulancia deberá contar, al menos, con personal calificado y equipamiento especializado, de acuerdo a lo que se establece en la Norma General Técnica N° 17 sobre Sistema de Atención Médica de Urgencia (SAMU), aprobada por Resolución Exenta N° 338 de 2005 del Ministerio de Salud.
- Tres vehículos encargados de vigilar y prestar atención de emergencia primaria en el Área de Concesión, debiendo al menos uno de ellos destinarse a patrullaje permanente en la ruta.

3.6.3. /PLAN DE MEDIDAS DE CONTROL DE ACCIDENTES O CONTINGENCIAS

La Concesionaria ha desarrollado un Plan de Medidas de Control de Accidentes o Contingencias que abarca la atención de contingencias en la vía. Éste contiene básicamente los procedimientos para diferentes tipologías de incidentes; contingencias programadas (fines de semana largo); contingencias estacionales (épocas del año) y contingencias no previstas (accidentes, choques, derrames, otros).

3.7 DE LA SEGURIDAD VIAL

371. / PROHIBICIÓN DE ANIMALES SUELTOS

La Concesionaria adoptará las medidas que se encuentran a su alcance, entre estas la vigilancia por medio del Centro de Control de Tráfico y patrullaje, de acuerdo al Contrato de Concesión, para evitar que ingresen animales sueltos a la vía expresa. En caso de que ingresen se procederá a capturarlos, retirarlos del Área de Concesión y trasladarlos a algún lugar destinado para tal efecto. Sin perjuicio de lo anterior, conforme al artículo 2326 del Código Civil, el dueño del animal es responsable de los daños causados por el mismo animal, aun después que se haya soltado o extraviado. El propietario del animal suelto en la vía expresa será responsable de los daños o perjuicios provocados a los Usuarios que transitan por la vía. Adicionalmente, la Ley de Tránsito prohíbe expresamente a las personas dejar animales sueltos o amarrados que puedan obstaculizar el tránsito, estableciendo infracciones gravísimas por ello. También prohíbe el cruce de animales de uno a otro lado de la vía.

La Concesionaria podrá denunciar estos hechos al tribunal competente, con el objeto de que se determine la responsabilidad civil e infraccional del propietario del animal.

372. / PROHIBICIÓN DE ACTIVIDADES AJENAS AL OBJETO DE LA OBRA VIAL

La Concesionaria no está facultada para autorizar cualquier uso anormal de la obra vial, en especial la disputa de todo tipo de competencias deportivas, ciclismo y ensayos de velocidad, sin mediar la autorización respectiva del MOP.

373. / TRANSPORTE DE SUSTANCIAS PELIGROSAS

Según lo establecido en el D.S. N° 298/94 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones en su Artículo 17° especifica; "los vehículos que transportan sustancias peligrosas deberán evitar el uso de vías en áreas densamente pobladas y no podrán circular por túneles cuya longitud sea superior a 500 mts., cuando estas tengan una vía alternativa".

Se dispone de señalética en los accesos a los túneles que informan la prohibición de circulación de vehículos con carga peligrosa.

En el caso de que un Usuario conduzca un vehículo conteniendo mercancías peligrosas, será responsable de los daños que cause y de los perjuicios de todo tipo que pudieran producirse en la infraestructura o superestructura de la obra vial, a los Usuarios o a terceros. Así mismo, dicho Usuario será responsable por haber infringido una norma de circulación. Sin perjuicio de esto, se dará aviso a Carabineros y se procurará advertir al conductor del vehículo de su infracción. La Concesionaria podrá denunciar estos hechos al tribunal competente, con el objeto de que se determine la responsabilidad civil e infraccional del Usuario.

La Concesionaria debe ser informada del transporte de cargas peligrosas, explosivos, combustibles, gases y ácidos y todas aquellas que estén definidas como tal. El Usuario que transporta cargas peligrosas o similares debe velar, a su vez, que dicho transporte se realice con los permisos extendidos por las autoridades competentes. En caso contrario la Concesionaria informará de ello a Carabineros para que adopte el procedimiento pertinente. El transporte de sustancias peligrosas debe cumplir con la Norma Chilena 382.ON° de 1989, declarada Oficial de la República, por Decreto N° 193 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones de 1989.

El transporte de productos explosivos y materiales radiactivos debe efectuarse conforme a las normas específicas dictadas por el Ministerio de Defensa Nacional y el Ministerio de Minería, respectivamente, y por las disposiciones del Decreto Supremo N° 298 de 1995 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que aprueba el Reglamento de Transporte de Cargas Peligrosas por Calles y Caminos siempre que no sean incompatibles con dichas normas específicas.

Las sustancias peligrosas que se transporten en remolques o semirremolques, deberán cumplir todos los requisitos contemplados en el Decreto Supremo N° 298.

El transporte de productos explosivos y materiales radiactivos debe efectuarse conforme a las normas específicas dictadas por el Ministerio de Defensa Nacional y el Ministerio de Minería, respectivamente, y por las disposiciones del presente Reglamento de Transporte de Cargas Peligrosas por Calles y Caminos en la medida que no sea incompatible con dichas normas específicas.

Los vehículos que cuentan con un tanque destinado al transporte de gas natural licuado, sean estos camiones rígidos, remolques, semirremolques o combinaciones de ellos, deben cumplir el Reglamento de Seguridad para el Transporte de Gas Natural Licuado (Decreto 102 de 2014 del Ministerio de Energía).

El transporte de gasolina en tambores deberá contar con la autorización establecida en el punto 6.10 del Decreto N° 278 de 1982, del Ministerio Economía, Fomento y Reconstrucción.

La Superintendencia de Electricidad y Combustibles es la encargada de fiscalizar y supervigilar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias, y normas técnicas sobre, entre otros, el transporte de combustibles líquidos y gas.

De acuerdo al Reglamento Complementario (Decreto Supremo N° 83 de 2007, de la Ley N° 17.798), sobre Control de Armas y Elementos Similares, es función de la Dirección General de Movilización Nacional ejercer supervigilancia y control sobre entre otros, transporte de armas, explosivos, artificios pirotécnicos y elementos sujetos a control.

374 / SEÑALIZACIÓN

La Concesionaria deberá instalar y mantener la señalización vial para el adecuado tránsito de los vehículos por la obra en concesión y la seguridad de los Usuarios, de acuerdo a las normas y leyes vigentes para señalizaciones camineras, reglamentarias, preventivas e informativas.

En los casos en que se deban ejecutar labores de mantenimiento, conservación o reparación que interfieran en alguna forma a las calzadas y bermas de la obra vial, la Concesionaria colocará y mantendrá señalización completa y adecuada, tanto diurna como nocturna, que advierta a los Usuarios de la situación producida y de las precauciones a tomar.

La metodología de trabajo es la indicada en el Programa de Conservación con el que cuenta la Concesionaria.

La Concesionaria 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.

375 / DESPEJE Y LIMPIEZA DEL ÁREA DE TRABAJOS

Al término de los servicios de mantenimiento, conservación o reparación, la Concesionaria retirará y despejará del sitio de los trabajos todos los equipos, maquinarias, materiales excedentes, obras provisionales, escombros o basuras de cualquier especie, dejando la obra vial, equipos e instalaciones en condiciones de limpieza y seguridad que aseguran el normal flujo vehicular.

376 / PATRULLAJE

La Concesionaria contará con un móvil de patrullaje vial con el fin de detectar y prevenir situaciones que representen peligros reales o potenciales para los Usuarios o para el nivel de servicio de las vías expresas. También apoyará prestando asistencia inicial a los Usuarios que así lo requieran, ya sea por algún desperfecto mecánico en su vehículo o por cualquier otro incidente ajeno a sus voluntades.

3.8 DEL CENTRO DE CONTROL DE TRÁFICO

3.8.1. / CENTRO DE CONTROL DE TRÁFICO

La Concesionaria dispone y mantiene permanentemente operativo un Centro de Control de Tráfico que está conformado por una infraestructura especialmente habilitada al efecto, con personal idóneo y medios técnicos adecuados para cumplir con el objeto del mismo, que es gestionar el tráfico y coordinar la asistencia al Usuario que lo necesite, todo ello dentro de las vías expresas.

Este centro dispone de canales de comunicación permanentes con Ambulancias, Bomberos, Carabineros, Servicios de Salud y otros servicios de emergencia relevantes.

El Centro de Control de Tráfico cuenta con un número telefónico permanente para la recepción de las solicitudes de asistencia, y cuenta con una cantidad de líneas telefónicas necesarias para su adecuado desempeño. Se debe informar de dicho número telefónico en distintos sectores de la concesión, sin perjuicio de que los vehículos de asistencia y rescate lo porten en sus rotulaciones.

El Centro de Control de Tráfico (cuyo número es el +56 2 25477777) es el encargado de la gestión del tráfico, para lo cual cuenta con el personal y equipamiento necesario para hacer frente a los distintos escenarios del tránsito que se generen durante la etapa de explotación de la obra vial. Los sistemas que se manejan desde el centro de control son:

- Monitoreo de Tráfico.
- Señalización Variable y Semaforización.
- Telefonía de Emergencia (SOS).
- Circuito Cerrado de Televisión (CCTV).
- Megafonía.
- Control de Ventilación.
- Control de Iluminación.
- Detección Automática de Incidentes.
- Detección de Incendios.

3.9 DE LA INFORMACIÓN AL MOP

3.9.1. / UNIDAD DE CONTROL DEL MOP

La Concesionaria deberá poner a disposición permanente del Inspector Fiscal una oficina habilitada con todos los elementos establecidos en las Bases de Licitación. Sólo tendrán derecho a acceso a dicha oficina las personas que cuenten con la autorización del Inspector Fiscal.

El MOP, a través de la Inspección Fiscal puede realizar todos los controles, inspecciones y auditorías que estime convenientes y procedentes conforme al Contrato de Concesión a los equipos, software, condiciones de seguridad vial, especificaciones de las obras relativas al Programa de Conservación y a la propia operación de los puntos de cobro. La Concesionaria deberá dar facilidades al Inspector Fiscal para realizar dicha función y proporcionará todos los antecedentes que éste solicite y que deban estar en posesión de la Concesionaria.

3.9.2. / INFORMES

La Concesionaria deberá preparar informes mensuales, trimestrales y anuales, dando cumplimiento a lo señalado en los artículos 1.8.6.2 y 2.4.9 de las Bases de Licitación, que entregará a la Inspección Fiscal del MOP, debidamente respaldados en medios magnéticos y/o digitales, con los contenidos que a continuación se indican:

Informe Mensual:

- Información de flujo vehicular, horario, diario y mensual, clasificado por sentido, pista y por tipo de vehículos, para cada uno de los puntos de conteo de tránsito.
- Información de los llamados recibidos a través de los teléfonos de emergencia, indicando los recursos asignados, tiempo de respuesta y copia de las grabaciones de los llamados relacionados con la emergencia.
- Información acerca de la asistencia prestada a los usuarios y de los accidentes de tránsito en la obra concesionada, indicando localización, fecha, hora, detalle de vehículos y personas involucradas.

Informe Trimestral:

- Informe de Seguimiento con el estado en que se encuentra el cumplimiento de cada exigencia, el valor de cada uno de los indicadores, el nivel de cumplimiento de cada uno de los estándares de servicio, el nivel de prestación de cada uno de los servicios y el nivel de servicio de la concesión.
- Seguimiento al Plan de Manejo Ambiental y Territorial Mínimo.

Informes Anuales:

- Informes sobre Seguimiento de Pavimentos, Puentes y Estructuras.
- Plan de Conservación de las Obras y Programa Anual de Conservación.
- Informe de Seguimiento de Desarrollo Sustentable.

3.9.3. / PROGRAMA ANUAL DE CONSERVACIÓN

La Concesionaria entregará al Inspector Fiscal un Programa Anual de Conservación con el desglose de actividades mensuales, el cual debe contemplar todas las actividades que corresponde realizar de acuerdo a lo estipulado en el Contrato de Concesión y en el Plan de Conservación.

3.9.4. / ACCESIBILIDAD A INFORMACIÓN DISPONIBLE

La Concesionaria mantendrá, permanentemente actualizada y a disposición de la Inspección Fiscal, toda la información solicitada en los informes al MOP. De igual forma debe facilitar el acceso a los datos de conteo de tránsito. Así mismo, la Concesionaria provee archivos con información de operación de la Concesión en los formatos predefinidos por el MOP. Esta información puede ser transmitida por una red electrónica de datos, en cuyo caso la Concesionaria debe permitir la conexión de equipos o redes de comunicación del MOP a los equipos y/o sistemas de registro y control de la Concesionaria.

3.10 RESPONSABILIDAD DE LA CONCESIONARIA Y SEGUROS

3.10.1 / RESPONSABILIDAD DE LA CONCESIONARIA

La Concesionaria es responsable por el cuidado de la obra vial durante todo el período de la Concesión, a fin de mantener las condiciones de la obra vial y el nivel de servicio exigido en el Contrato de Concesión, deberá reparar con diligencia y a la brevedad los daños que pudieran producirse por cualquier causa.

La Concesionaria, de acuerdo a la legislación vigente, podrá ser 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, cuando ello corresponda y así sea acreditado.

SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS A TERCEROS

La Concesionaria mantiene durante todo el período de Concesión una Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil por Daños a Terceros en la forma, cobertura y términos establecidos en el numeral 1.8.15 de las Bases de Licitación. En caso que un usuario comunique a la Concesionaria la existencia de algún daño durante la Etapa de Explotación de las obras, esta comunicará al usuario su derecho a reclamación.

De acuerdo a lo establecido en el Art. 1.8.15 b) de las BALI, en caso que exista algún daño a terceros durante la Etapa de Explotación, la Sociedad Concesionaria deberá dar a conocer al afectado su derecho a reclamación, mediante carta certificada con copia al Inspector Fiscal, enviada en el plazo máximo de 20 (veinte) días contados desde ocurrido tal daño, indicándole el procedimiento para su tramitación.

Lo anterior, conforme al siguiente procedimiento establecido en el Plan de Manejo por Daños a Terceros durante la Etapa de Explotación exigido en el Manual de Planes de Manejo Ambiental para Obras Concesionadas del Ministerio de Obras Públicas:

- La persona que efectúe el reclamo, deberá incluir en el mismo, el relato de los hechos que habrían sido los causantes del daño, en forma detallada, incluyendo: hora, lugar, ocupantes del vehículo y fotografías de los daños. Dicho relato será la base sobre la cual la Concesionaria analizará la pertinencia del reclamo presentado.
- Se analizará la información proporcionada por el usuario presuntamente afectado al momento de presentar su reclamo. Con el objeto de poder determinar si el reclamo está debidamente fundado, se podrá solicitar al Usuario la presentación de documentación adicional, la que dependerá de cada caso, como, por ejemplo, fotografías, videos, etc.

- Para el solo evento de acogerse el reclamo (lo cual será oportunamente informado) se solicitará al Usuario la presentación de documentación que permita valorizar adecuadamente los daños y perjuicios reclamados. Una vez determinado el monto de la indemnización, se coordinará la entrega material de dicho monto, y se deberá suscribir una Carta de Conformidad con respecto al acuerdo indemnizatorio, firmado ante Notario, señalando la entera satisfacción con la indemnización pactada.
- La valorización del reclamo puede ser eventualmente efectuada por los abogados de responsabilidad civil designados por la compañía aseguradora.

3.10.2 / SEGUROS POR DAÑOS POR CAUSA DE CATÁSTROFE

La Concesionaria mantendrá durante todo el período de Concesión una Póliza de Seguro por Catástrofe en la forma, cobertura y términos establecidos en el numeral 1.8.16 de las Bases de Licitación.

3.10.3 / RESPONSABILIDAD DE PRESERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

La Concesionaria, de acuerdo al Contrato de Concesión, adoptará todas las medidas necesarias para preservar el medio ambiente en el Área de Concesión de acuerdo a la legislación vigente, a la Resolución de Calificación Ambiental (Resolución Exenta N° 471/2017) y a los planes que para dicho efecto haya desarrollado.

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

La Concesionaria, los Usuarios y terceros no deben arrojar ni depositar residuos en el Área de Concesión.

El Concesionario implementará todas las medidas de mitigación, compensación, reparación de acuerdo al Plan de Manejo Ambiental y Territorial Mínimo (Art. 2.7.2 de las BALI), para la etapa de Explotación de la Obra, dando cumplimiento a lo establecido en el Plan y a la normativa ambiental vigente.

3.11 ESTÁNDARES DE SERVICIO Y SU MANTENIMIENTO

3.11.1 / ESTÁNDARES DE SERVICIO DE LA OBRA

La Concesionaria deberá mantener en todo momento los niveles de servicio exigido en el Contrato de Concesión.

Los indicadores de nivel de servicio se referirán a los siguientes aspectos u otros contemplados en el Contrato de Concesión.

Servicios Básicos:

- Pavimentos.
- Iluminación
- Ventilación.
- Elementos de seguridad (señalización, demarcación, contención, citofonía).

Servicios Especiales Obligatorios:

- Funcionamiento y operación del Área de Atención De Emergencias.
- Asistencia en Ruta.
- Atención de usuarios.
- Gestión de cobro y facturación.

3.11.2 / MANTENCIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE SERVICIO

La Concesionaria, de acuerdo al Contrato de Concesión, debe mantener los estándares de servicio exigidos, para lo cual realiza las siguientes labores:

- Conservación rutinaria, periódica y diferida.
- Conservación de obras anexas.
- Reparaciones mayores y mantenciones imprevistas.
- Otras reparaciones.

Todo lo anterior debe respetar el Programa de Conservación de la obra vial y los requisitos mínimos exigidos en el Contrato de Concesión y las Bases de Licitación.

3.12 REGLAMENTO INTERNO DE ORDEN, HIGIENE Y SEGURIDAD

La Concesionaria dispone de un Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad en el Trabajo, de acuerdo con la Ley N° 16.744, Ley de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, el cual se encuentra ubicado en el lugar que indique el Centro de Atención al Usuario. Dicho reglamento complementa lo estipulado en el presente documento respecto de higiene y seguridad en el trabajo y básicamente debe:

- Señalar la correcta utilización de los elementos de protección laboral.
- Establecer los procedimientos para investigar las causas de los accidentes y enfermedades del trabajo.
- Identificar, evaluar y mitigar los riesgos para un entorno laboral seguro, además de establecer Procedimientos de Trabajos seguros para las obras de conservación, mantención y reparación. Todo trabajador deberá ser informado de los riesgos, además de los procedimientos para un trabajo seguro.

- Debe contemplar, también, la exigencia de que el personal de la Concesión que trabaje en puestos de posibles riesgos haya efectuado cursos de primeros auxilios, riesgos eléctricos, accidentes químicos, control de incendios, manejo a la defensiva, etc.

La Concesionaria está obligada a tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores, manteniendo las condiciones adecuadas de higiene y seguridad en las faenas, como también los implementos necesarios para prevenir accidentes y enfermedades profesionales.

Todo el personal de la Concesionaria está obligado a ceñirse estrictamente a lo estipulado en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad que tiene vigente la Concesionaria. Además, el personal debe seguir los cursos de primeros auxilios, riesgos eléctricos, manejo a la defensiva, prevención y control de incendios y otros que se establezcan oportunamente.

3.13 DE LAS ÁREAS VERDES Y EL MEDIO AMBIENTE

3.13.1. / CONSERVACIÓN DE LAS ÁREAS VERDES

El Concesionario conservará todas las áreas verdes que se encuentran dentro del Área de Concesión en la etapa de explotación, de acuerdo con el numeral 2.4.3.2.3 de las BALI.

Dentro de las funciones de conservación están consideradas las siguientes actividades: poda de árboles, desmalezamiento, corte, riego, replantación de especies deterioradas y todas las actividades de conservación que en su caso tengan relación con las áreas verdes, iluminación, aseo y ornato, etc. que se encuentren dentro del Área de Concesión.

Las periodicidades con las que la Concesionaria realiza estas labores de conservación de áreas verdes están estipuladas en el Programa de Conservación con el que cuenta la Concesionaria.

3.13.2. / PLAN DE MANEJO AMBIENTAL Y TERRITORIAL MÍNIMO DURANTE LA EXPLOTACIÓN

El Plan de Manejo Ambiental y Territorial Mínimo durante la Explotación está constituido por las medidas de manejo ambiental y territorial señaladas en los puntos 2.7.2.1 al 2.7.2.3 de las BALI. Para cada componente ambiental se indican las medidas de mitigación, reparación, compensación y de prevención de riesgos, mínimas necesarias que la Concesionaria debe aplicar.

La Concesionaria entregará, de acuerdo a lo periodos establecidos en el punto 2.7.2.4 de las BALI, informes de Seguimiento de Desarrollo Sustentable que evalúen el cumplimiento de cada una de las actividades y medidas definidas en el Programa de Gestión Sustentable, los que además deberán incluir:

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

Para la elaboración de los informes se considerará la normativa ambiental vigente y normativa de regulación territorial, las medidas de mitigación, reparación, compensación, plan de prevención de riesgos, control de accidentes, plan de seguimiento ambiental y demás exigencias definidas en los EIA(s) y/o DIA(s) según corresponda, así como en las respectivas Adendas y Resoluciones de Calificación Ambiental (RCA).



Dirección
General de
Concesiones

Ministerio de
Obras Públicas

Gobierno de Chile



todo
so
y m
un so

The image features a solid blue background with several white, curved, overlapping lines that create a sense of motion and depth. These lines are positioned in the upper and middle sections of the page, resembling stylized waves or abstract shapes.

CAPÍTULO IV

4.1 DE LA INSPECCIÓN FISCAL DE LA EXPLOTACIÓN

4.1.1 / INSPECTOR FISCAL

El Inspector Fiscal de Explotación, es la persona a quien el DGOP ha encargado fiscalizar el cumplimiento del Contrato de Concesión en esta etapa, es decir, desde la fecha de la autorización de la primera Puesta en Servicio Provisoria Parcial de las obras hasta el término de la Concesión y, en general, velar directamente por la correcta explotación de la concesión.

La información relativa al Inspector Fiscal se indica en el Anexo 4 del presente Reglamento de Servicio.

4.1.2 / FISCALIZACIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN

El Inspector Fiscal vela por el cumplimiento del Contrato de Concesión en todos sus aspectos, tal y como se indica en los numerales 1.8.2 y 1.8.5.2 de las Bases de Licitación.

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

En la oficina del Inspector Fiscal, que se ubica en las instalaciones de la Concesión, existe un Libro de Explotación de acuerdo a lo expuesto en el numeral 1.10.3 de las Bases de Licitación, en el cual se individualizan la obra vial, la Concesionaria y el Inspector Fiscal.

En el Libro de Explotación se indicarán los hechos más importantes que van ocurriendo durante el curso de la explotación de la obra vial, especialmente las observaciones que merece la conservación, las sanciones y multas que se aplican, el cobro de tarifas y en general todos los hechos relevantes.

4.2 CONTROL DEL CONTRATO DE CONCESIÓN

4.2.1 / OBLIGACIONES DEL INSPECTOR FISCAL

El Inspector Fiscal de Explotación, es la persona a quien el DGOP ha encargado fiscalizar el cumplimiento del Contrato de Concesión en esta etapa, es decir, desde la fecha de la autorización de la primera Puesta en Servicio Provisoria Parcial de las obras hasta el término de la Concesión y, en general, velar directamente por la correcta explotación de la concesión.

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:

- Fiscalizar el Contrato de Concesión;
- Entregar a la DGC los reportes que esta Dirección solicite relativos a la gestión de la Concesión.
- Realizar los análisis pertinentes de los antecedentes que debe entregar la Concesionaria.
- Fiscalizar el cumplimiento del Programa de Información a los Usuarios presentado por la Concesionaria de acuerdo a lo indicado en el artículo 1.9.2.1 de las Bases de Licitación.

- Fiscalizar el cumplimiento de las normas técnicas sobre la conservación de las obras.
- Fiscalizar el cumplimiento de la operación de los Servicios Básicos y Especiales Obligatorios.
- Fiscalizar el cumplimiento de las normas técnicas sobre la operación de las obras.
- Fiscalizar el permanente cumplimiento de las normas y exigencias ambientales y territoriales establecidas en las Bases de Licitación, en los EIA(s) y/o DIA(s) según corresponda, así como en las respectivas Adendas y Resoluciones de Calificación Ambiental (RCA).
- Fiscalizar el cumplimiento del Reglamento de Servicio de la Obra.
- Fiscalizar el correcto cobro de las tarifas y el cumplimiento del régimen tarifario.
- 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.
- 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 Etapa de Explotación.
- Llevar el Libro de Explotación de la Obra desde que sea designado.
- Cualesquiera otras establecidas por las Bases de Licitación.

4.22. CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE CONSERVACIÓN DE LA OBRA

La Concesionaria elabora un Plan de Conservación que tiene como objeto mantener en buen estado los pavimentos, el sistema de iluminación, el sistema de ventilación, los elementos de seguridad, los puentes y estructuras, el sistema de drenaje y saneamiento, el paisajismo y los espacios públicos y, en general, todos los elementos que forman parte del área de concesión, para garantizar las adecuadas condiciones de seguridad, operación y confort de las vías.

El Plan de Conservación deberá contener a lo menos lo siguiente:

Políticas de conservación con justificación técnica y actividades de conservación a ejecutar.
Plan de Autocontrol y Seguimiento de Gestión de la Calidad conforme a lo establecido en los artículos 1.10.12 y 2.4.8.2 de Bases de Licitación.

Inventario de explotación incorporado al Sistema BIM, a que se refiere al punto 1.9.1.2.3 de las Bases de Licitación.

4.23. / CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA ANUAL DE CONSERVACIÓN

La Concesionaria junto al Plan de Conservación debe elaborar y someter a aprobación del Inspector Fiscal un Programa Anual de Conservación que incluya, según lo establecido en las Bases del Licitación, al menos, lo siguiente:

- Metodología de seguimiento de los Estándares de Servicio definidos para la conservación por niveles de servicios.
- Metodología de seguimiento de las exigencias para la conservación programada.
- Metodología de seguimiento de la gestión ante incendios.
- Adaptaciones a la política de conservación elegida con su justificación técnica, haciendo uso del indicador integridad de pavimentos y del modelo de deterioro indicados en el artículo 2.4.3.1.1 de las Bases de Licitación.
- Cronograma con las operaciones de conservación rutinarias, periódicas y diferidas, utilizando las denominaciones y unidades de medida definidas en el Volumen 7 del Manual de Carreteras y normativas vigentes de la Dirección de Vialidad (y para las que no están definidas en dicho documento, las propuestas por la Concesionaria y aprobadas por el Inspector Fiscal), conjuntamente con estimaciones de las cantidades de obras a ejecutar.

4.24. / CUMPLIMIENTO DE LA APLICACIÓN DE LAS TARIFAS

La Inspección Fiscal verifica 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.

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

4.25. / CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS LEGALES Y REGLAMENTARIAS APLICABLES AL CONTRATO

El Inspector Fiscal debe 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.

4.26. / 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 o anuales que deba entregar el Concesionario, la calidad de la información y la accesibilidad con que se cuenta para ello.

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

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

El MOP podrá usar las instalaciones de la Concesionaria donde ésta realice mediciones y controles de la operación de la concesión, para transmitir información estadística, imágenes o vídeos, 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, medios de almacenamiento digital o a través de una red de comunicación electrónica de datos. Las especificaciones técnicas de esta transmisión dependerán de las capacidades técnicas específicas de cada localidad. Los protocolos y formatos a utilizar para la transmisión serán establecidos por el MOP y la Concesionaria.

4.27. / PROPOSICIÓN DE APLICACIÓN DE MULTAS

En caso de incumplimiento de las obligaciones contraídas por la Concesionaria, de acuerdo a los términos del Contrato de Concesión, el Inspector Fiscal propondrá la aplicación de las multas establecidas en el Contrato de Concesión, de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.8.11 de las Bases de Licitación.

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

4.2.3. / DISPOSICIÓN FINAL

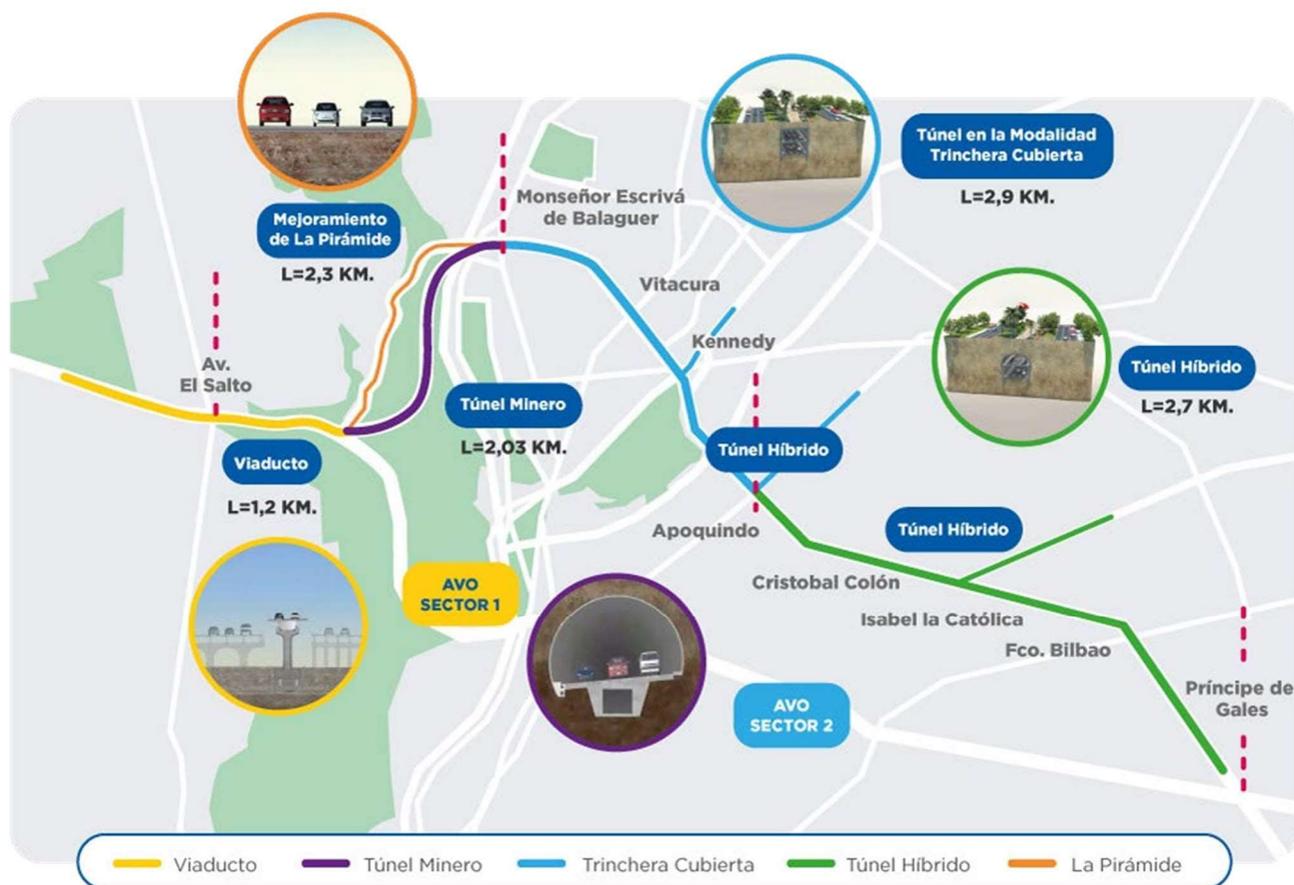
Ninguna de las cláusulas, declaraciones y estipulaciones que se contienen en este instrumento podrá ser interpretada de manera tal que se restrinja, límite o prive a la Sociedad Concesionaria de los derechos de que es titular en virtud del Contrato de Concesión o de la legislación especial y general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

El presente documento podrá ser modificado por la Concesionaria previa aprobación del Inspector Fiscal de Explotación. Cualquier modificación que fuere introducida a este instrumento comenzará a regir vencido el plazo de 30 días contado desde la fecha de aprobación del MOP, precedentemente señalada.

ANEXO 1: ANTECEDENTES DE LA CONCESIONARIA

Razón Social:	SOCIEDAD CONCESIONARIA VESPUCIO ORIENTE S.A.
Objeto social:	Ejecución, reparación, conservación y explotación de la obra pública fiscal denominada Concesión Américo Vespucio Oriente, Tramo Av. El Salto - Príncipe de Gales, mediante el sistema de concesiones, así como la prestación y explotación de los servicios que se convengan en el Contrato de Concesión destinados a desarrollar dicha obra y las demás actividades necesarias para la correcta ejecución del proyecto.
RUT:	76.376.061-8
Domicilio:	Calle Los Turistas N° 0198, comuna de Recoleta.
Teléfono:	+562 25477700
E-mail:	contacto@scavo.cl
Duración de la Concesión:	540 meses contados desde el inicio del plazo de la Concesión, esto es, a partir de la fecha de publicación en el Diario Oficial del Decreto Supremo N° 133 de Adjudicación del Contrato de Concesión (13 de marzo de 2014) o hasta que se cumpla la relación
Fecha constitución:	23 de abril de 2014.
Socios y porcentajes de representación en la sociedad:	ALEATICA S.A.U. 50% SACYR CONCESIONES CHILE SpA 50%
Representante legal (Nombre, Profesión, RUT, Domicilio, Teléfono).:	Raúl Vitar Fajre Ingeniero Comercial Rut 10.379.390-4 Calle Los Turistas N°0198 Recoleta, Santiago.

ANEXO 2: PLANO GENERAL DE LA CONCESIÓN



La obra pública fiscal denominada "Concesión Américo Vespucio Oriente, Tramo: Av. El Salto - Príncipe de Gales" (en adelante, "AVO I") ha sido incluida por el Ministerio de Obras Públicas dentro de los proyectos viales a ser realizados mediante el mecanismo de concesiones de obras públicas como parte de su política tendiente a mejorar la infraestructura vial existente en el país, a objeto de disminuir los actuales niveles de congestión.

AVO I se sitúa en la Región Metropolitana de Santiago, abarcando las comunas de Recoleta, Huechuraba, Vitacura, Las Condes y La Reina, y consiste en la mantención y explotación de una concesión vial urbana con una longitud aproximada de 9 kms.

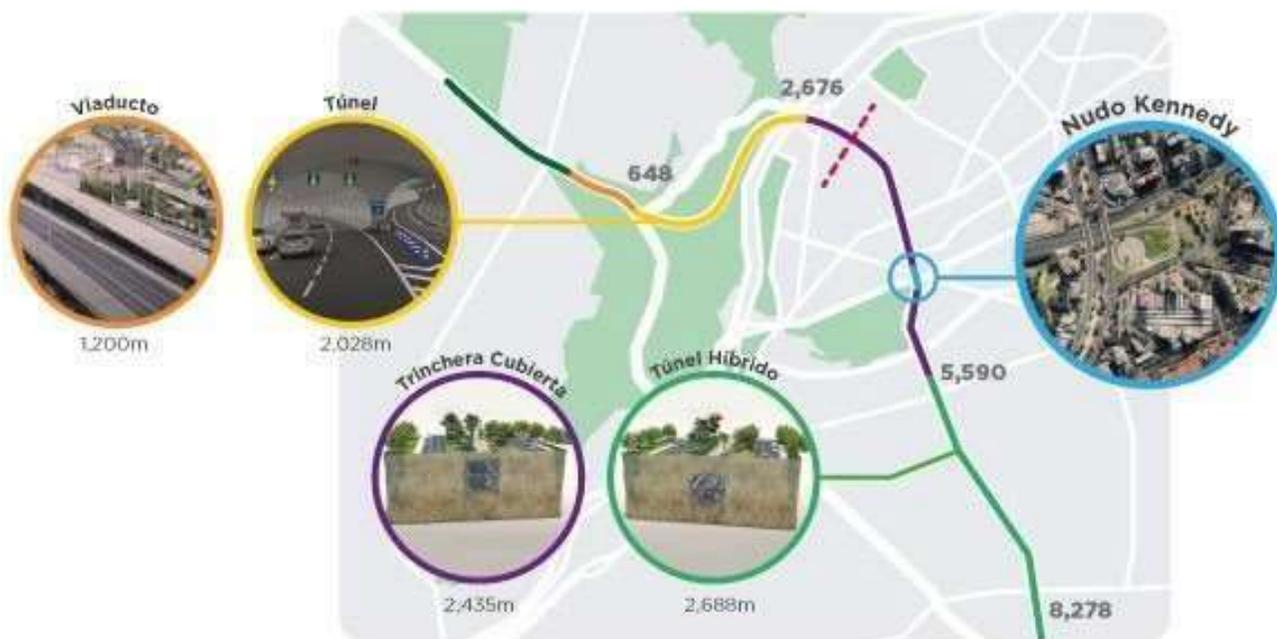
A efectos administrativos del Contrato de Concesión, AVO I se ha sectorizado de acuerdo a lo siguiente:

Sector	Descripción	Dm inicial	Dm final	Largo
1	El Salto – Puente Centenario	0,000	3,368	3,368
2	Puente Centenario- Príncipe de Gales	3,368	9,057	5,689

El Sector 1 tiene una longitud aproximada de 3,4 km y abarca las comunas de Huechuraba, Recoleta y Vitacura, iniciando su trazado en Avda. El Salto (a la altura de Pasaje Héroe Juan Montenegro) para finalizar a la altura de la calle Francisco de Riveros.

En el sentido Norte-Sur (Huechuraba-Vespucio) AVO I comienza con un viaducto principal, que da continuidad al tránsito vehicular proveniente de la Autopista Vespucio Norte Express, y un viaducto secundario que permite conectar los flujos procedentes de la Ciudad Empresarial, de la vialidad local y Avda. El Salto.

AVO I continua mediante un túnel minero y tres pistas bajo el cerro San Cristóbal (túnel La Pirámide) cruzando el río Mapocho. Tras el paso bajo el río Mapocho existe un tramo de túnel en la modalidad trinchera cubierta simple, el cual, a la altura de la calle Padre Rafael Román se transforma en un túnel en la modalidad trinchera cubierta, de dos niveles, que continúa bajo el bandejón central de Av. Américo Vespucio hasta conectarse con el Sector 2 a la altura de la calle Francisco de Riveros. Para el tránsito en sentido Sur-Norte (Vespucio-Huechuraba) AVO I corresponde a tres pistas, con un solo sentido hacia el norte en la bajada de La Pirámide, entre el Puente Centenario y Avda. El Salto.



El Sector 2, el cual se extiende desde el sur del Puente Centenario por el norte, hasta Av. Príncipe de Gales por el sur, corresponde a 2 calzadas de tres pistas en solución subterránea, hasta las inmediaciones de Avenida Francisco Bilbao por el sur.

La obra vial corresponde a una Obra Pública Fiscal, y también corresponde a un camino público fiscal construido y administrado de acuerdo al Sistema de Concesiones.

La obra corresponde a un bien inmueble, que es la carretera en sí misma y sus obras anexas, además de toda la señalización vial, iluminación y sistemas de emergencia.

ANEXO 3: INFORMACION DE CANALES DE ATENCION USUARIOS

(1) LIBRO DE SUGERENCIAS, CONSULTAS Y RECLAMOS:

Será de libre acceso para los Usuarios de manera que puedan comunicar sus sugerencias, consultas y reclamos relacionados con la obra vial concesionada, y estará disponible en:

Lugar	Ubicación	Días y Horario ⁽¹⁾
Centro de Atención de Usuarios	Calle Los Turistas N°300 comuna de Recoleta.	De lunes a viernes de 8:30 hrs. a 18:00 hrs. Sábado de 8:30 hrs. a 14:00 hrs.

(1) : Sin funcionamiento en feriados legales.

El Libro de Sugerencias, Consultas y Reclamos, es un libro foliado y triplicado, en el cual el Usuario formulará su comunicación y registrará sus datos de contacto, de la cual se le dará una copia, otra será enviada al Inspector Fiscal y la restante quedará en poder de la Concesionaria.

(2) PÁGINA WEB:

Corresponde al siguiente sitio web habilitado por la Concesionaria y que posee una sección de contacto que estará disponible para que el Usuario pueda comunicar sugerencias, consultas y reclamos, las 24 horas todos los días del año:



(3) CENTRAL DE LLAMADOS:

Corresponde a un sistema de atención de consultas, sugerencias y reclamos de Usuarios vía telefónica. Este número telefónico funciona las 24 horas del día, todos los días del año.

Adicionalmente, se dispone de un número telefónico de Emergencia para que los Usuarios puedan informar incidentes, accidentes o siniestros que ocurran en la obra vial concesionada.

A continuación, se detallan los números telefónicos a los cuales el Usuario podrá comunicarse con la Concesionaria, dependiendo de la materia de que se trate:

Teléfono para Consultas, Sugerencias y Reclamos

600 600 1414

Días y horario de atención de ejecutivos telefónicos ⁽¹⁾

Para el resto de días y horarios, se mantiene la atención automática.

De lunes a viernes de 8:30 hrs. a 18:00 hrs.
Sábado de 8:30 hrs. a 14:00 hrs.

Teléfono de Emergencia para informar incidentes, accidentes o siniestros.

+562 25477777

(4) CENTRO DE ATENCIÓN DE USUARIOS:

Corresponde a las instalaciones dispuestas para la atención presencial de Usuarios de la obra vial concesionada y que opera en la siguiente ubicación, días y horarios:

Ubicación

Calle Los Turistas N° 300, comuna de Recoleta.

Días y horario de atención ⁽¹⁾

De lunes a viernes de 8:30 hrs. a 18:00 hrs.
Sábado de 8:30 hrs. a 14:00 hrs.

(1): Sin funcionamiento en feriados legales.

El funcionamiento del Centro de Atención de Usuarios podrá ser modificado a propuesta de la Concesionaria aprobada por el Inspector Fiscal.

ANEXO 4: INFORMACIÓN DE INSPECCIÓN FISCAL

INSPECTOR FISCAL EN ETAPA DE EXPLOTACIÓN

- Nombre: Claudio Farías Norambuena
 - Dirección: Los Turistas N° 300, comuna de Recoleta.
 - Correo electrónico: claudio.farias.n@mop.gov.cl
- 



Sociedad Concesionaria Vespucio Oriente S.A.