

EXTRACTO DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

CONCESIÓN:

OBRA PÚBLICA FISCAL DENOMINADA "CONCESIÓN AMÉRICO VESPUCCIO ORIENTE, TRAMO: AV. EL SALTO - PRÍNCIPE DE GALES" (DECRETO SUPREMO MOP N° 133 DE 31 DE ENERO DE 2014, PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL EL 31 DE MARZO DE 2014).

CONCESIONARIO:

SOCIEDAD CONCESIONARIA VESPUCCIO ORIENTE S.A.

INFORMACIÓN ACERCA DEL CONCESIONARIO:

SOCIEDAD CONCESIONARIA VESPUCCIO ORIENTE S.A. es la concesionaria de la obra pública fiscal denominada "Concesión Américo Vespucio Oriente, Tramo: Av. El Salto - Príncipe De Gales". El plazo máximo de la Concesión será de 540 meses contados desde la fecha de publicación en el Diario Oficial del Decreto Supremo de Adjudicación del Contrato de Concesión o cuando se cumpla la relación $VPI_m \geq ITC$. El Contrato de Concesión incluye la ejecución, reparación, conservación y explotación de la obra pública fiscal.

OBJETO DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA:

El 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 fiscal 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.

DERECHOS DEL USUARIO:

Derecho a recibir los Servicios Básicos y Especiales Obligatorios, Derecho a recibir Servicios Complementarios, Derecho a Seguridad Vial, Derecho a Calidad De Servicio, Derecho a Desplazamiento, Derecho a Información, Derecho a Trato Cortés, Derecho a Respuesta, Derecho a Reclamo, Derecho a Sugerencias, Derecho a Asistencia Vial, Derecho a Vía Preferente, Derecho a Usar el TeleVía, Derecho a solicitar indemnización por daños a consecuencia de hechos imputables a la Concesionaria, Derecho a la Privacidad de la Información.

OBLIGACIONES DEL USUARIO:

Obligación de Pago De Peaje, Obligación de Pago de Servicios Complementarios, Obligación de Respeto a la Normativa Vigente, Obligación de Obedecer Instrucciones, Obligación de Debido Cuidado, Obligación de Conducción Responsable, Responsabilidad y Obligación de Pago de Daños, Obligación de Pagar los Daños ocasionados a Terceros, Obligación de Usar el TeleVía, Obligación de Notificar los Daños, Obligación de Notificar Cambio de Domicilio y Propiedad del Vehículo.

DERECHOS DE LA CONCESIONARIA:

Derecho a Cobrar Peaje o Tarifa, Derecho a Cobrar por Servicios Complementarios, Derecho de Explotación y de Administración de la Obra Vial, Derecho a Exigir el Acatamiento de su Normativa por Parte de los Usuarios, Derecho a Exigir a los Usuarios el Pago de los Daños o Deterioro Causados a la Obra Vial y sus Instalaciones, Derecho a Alterar Temporalmente la Prestación del Servicio, Derecho a Suspender Temporalmente la Prestación del Servicio, Derecho a Cobrar Prejudicial o Judicialmente el Pago de la Tarifa o Peaje.

OBLIGACIONES DE LA CONCESIONARIA:

Obligación de Prestar los Servicios Básicos y Especiales Obligatorios, Obligación de Prestar los Servicios Complementarios, Obligación de Velar por La Seguridad Vial de los Usuarios, Obligación de Mantener los Niveles de Servicio Ofrecidos, Obligación de Proporcionar Información a los Usuarios, Obligación de Dar un Trato Deferente al Usuario, Obligación de Dar Asistencia Caminera al Usuario, Obligación de Publicitar las Tarifas, Obligación de Dar Respuesta a los Reclamos y Sugerencias de los Usuarios, Obligación de Restitución de la Circulación Vial, Obligación de Mantenimiento y Conservación, Obligación de Cumplir con las Normas de Derecho Laboral.

La Concesionaria mantendrá a disposición gratuita de los Usuarios copia de dicho extracto en el Centro de Atención al Usuario, ubicado en calle Los Turistas N° 300, comuna de Recoleta, de lunes a viernes de 8:30 horas a 18:00 horas y sábado de 8:30 horas a 14:00 horas. Además, la Concesionaria mantendrá el Reglamento de Servicio de la Obra a disposición de los Usuarios para consulta en el mismo lugar

Se incluye a continuación el índice del Reglamento de Servicio de la Obra.

ÍNDICE

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
- 2.3. 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
- 2.4. 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. RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS
- 2.5. MEDIDAS DE SEGURIDAD PREVENTIVAS
- 2.5.1. PROHIBICIÓN DE DETENCIÓN EN LA CALZADA
- 2.5.2. DETENCIÓN FORZOSA POR FALLA MECÁNICA
- 2.5.3. DETENCIÓN FORZOSA 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
- 2.6. 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

Capítulo III

- 3.1. DERECHOS DE LA CONCESIONARIA
- 3.1.1. DERECHO A COBRAR PEAJE O TARIFA
- 3.1.2. DERECHO 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 Y SUS INSTALACIONES
- 3.1.6. DERECHO A ALTERAR TEMPORALMENTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO
- 3.1.7. DERECHO A SUSPENDER TEMPORALMENTE 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 PUBLICITAR LAS TARIFAS
- 3.2.9. OBLIGACIÓN DE DAR RESPUESTA A LOS RECLAMOS 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 COBRO
- 3.4.8. 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. INTERRUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DEL TRÁNSITO
- 3.5.2. MANTENIMIENTO DEL TRÁNSITO DURANTE LA EJECUCIÓN DE OBRAS DE LA SEGURIDAD PÚBLICA Y EMERGENCIAS
- 3.6. AUTORIDAD COMPETENTE
- 3.6.1. PROCEDIMIENTOS ANTE ACCIDENTES
- 3.6.2. PLAN DE MEDIDAS DE CONTROL DE ACCIDENTES O CONTINGENCIAS DE LA SEGURIDAD PÚBLICA Y EMERGENCIAS
- 3.6.3. PLAN DE MEDIDAS DE CONTROL DE ACCIDENTES O CONTINGENCIAS DE LA SEGURIDAD VIAL
- 3.7. PROHIBICIÓN DE ANIMALES SUELTOS
- 3.7.1. PROHIBICIÓN DE ACTIVIDADES AJENAS AL OBJETO DE LA OBRA VIAL
- 3.7.2. TRANSPORTE DE SUSTANCIAS PELIGROSAS
- 3.7.3. SEÑALIZACIÓN
- 3.7.4. DESPEJE Y LIMPIEZA DEL ÁREA DE TRABAJOS
- 3.7.5. PATRULLAJE
- 3.7.6. DEL CENTRO DE CONTROL DE TRÁFICO
- 3.8. CENTRO DE CONTROL DE TRÁFICO
- 3.8.1. DE LA INFORMACIÓN AL MOP
- 3.9. UNIDAD DE CONTROL DEL MOP
- 3.9.1. INFORMES
- 3.9.2. PROGRAMA ANUAL DE CONSERVACIÓN
- 3.9.3. ACCESIBILIDAD A INFORMACIÓN DISPONIBLE
- 3.9.4. RESPONSABILIDAD DE LA CONCESIONARIA Y SEGUROS
- 3.10. RESPONSABILIDAD DE LA CONCESIONARIA
- 3.10.1. SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS A TERCEROS
- 3.10.2. SEGUROS POR DAÑOS POR CAUSA DE CATÁSTROFE
- 3.10.3. RESPONSABILIDAD DE PRESERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE
- 3.10.4. ESTÁNDARES DE SERVICIO Y SU MANTENIMIENTO
- 3.11. ESTÁNDARES DE SERVICIO DE LA OBRA
- 3.11.1. MANTENCIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE SERVICIO
- 3.11.2. REGLAMENTO INTERNO DE ORDEN, HIGIENE Y SEGURIDAD DE LAS ÁREAS VERDES Y EL MEDIO AMBIENTE
- 3.12. CONSERVACIÓN DE LAS ÁREAS VERDES
- 3.13. PLAN DE MANEJO AMBIENTAL Y TERRITORIAL MÍNIMO DURANTE LA EXPLOTACIÓN

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. OBLIGACIONES 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