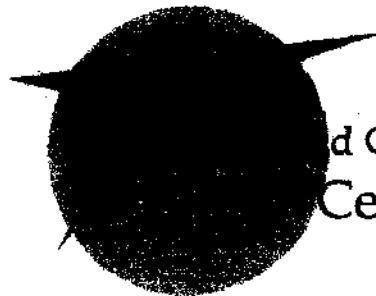


CONCESIÓN RED VIAL LITORAL CENTRAL

REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

VERSIÓN 005



d Concesionaria
Central, S.A.

KARLA ITAIM ATALA
Administradora Inspector Fiscal

RECEPCION INSPECCION FISCAL
RED VIAL LITORAL CENTRAL
FECHA: RVLC 08/4/03
HORA: 28.03.03

INDICE

1 GENERALIDADES

1.1	Introducción	1
1.2	Normas Generales	1
1.2.1	Destinatario	1
1.2.2	Ámbito de aplicación	1
1.2.3	Modificación al reglamento	1
1.2.4	Vigencia	1
1.2.5	Localización y Publicidad del reglamento	1
1.2.6	Del Marco Jurídico	1
1.3	De la Sociedad Concesionaria	3
1.4	De la Obra Entregada en Concesión	4

2 DEL USUARIO

2.1	Derechos del Usuario	5
2.1.1	Derecho a recibir los servicios básicos	5
2.1.2	Derecho a recibir los servicios especiales	5
2.1.3	Derecho a seguridad	5
2.1.4	Derecho a calidad de servicio	6
2.1.5	Derecho de Información	6
2.1.6	Derecho a trato cortés	6
2.1.7	Derecho a respuesta	6
2.1.8	Derecho a reclamo	6
2.1.9	Derecho a sugerencias	6
2.1.10	Derecho a mantención del nivel de servicio	7
2.1.11	Derecho a la asistencia caminera	7
2.1.12	Derecho a solicitar indemnización	7
2.2	Obligaciones del Usuario	8
2.2.1	Obligaciones de pago de peaje	8
2.2.2	Obligación de pago de servicios especiales	8
2.2.3	Obligación de respeto a la normativa vigente	8
2.2.4	Obligación de obedecer instrucciones	8
2.2.5	Obligación de debido cuidado	8
2.2.6	Obligación de conducción responsable	8
2.2.7	Obligación de pago de daños al concesionario	9
2.2.8	Obligación de pagar los daños ocasionados a terceros	9
2.2.9	Obligación de notificar los daños	9

2.3	De la atención e información al usuario	9
2.3.1	Centro de atención al usuario	9
2.3.2	Procedimiento para solicitar información o atención	10
2.3.3	Información que puede solicitar el usuario	10
2.4	De la Circulación de Vehículos	10
2.4.1	Vehículos que no requieren autorización previa	10
2.4.2	Vehículos que requieren autorización previa	11
2.4.3	Prohibición de circular	11
2.4.4	Circulación de vehículos especiales	12
2.4.5	Responsabilidad de los usuarios	12
2.5	Áreas de Servicio	12
2.5.1	Servicios especiales obligatorios	12
2.5.2	Servicios básicos de asistencia en la ruta	13
2.5.3	Servicios complementarios de asistencia	13
2.5.4	Medidas de mantención y aseo de las distintas instalaciones	14
2.5.5	Medidas de mantenimiento y protección de las áreas revegetadas	14
2.6	Medidas de Seguridad Preventiva	14
2.6.1	Prohibición de detención en la calzada	14
2.6.2	Inmovilización forzosa por falla mecánica	15
2.6.3	Inmovilización forzosa por paralización del servicio	15
2.6.4	Prohibición de detención en la berma	16
2.6.5	Prohibición de estacionamiento	16
2.6.6	Circulación de peatones	16
2.6.7	Prohibición de carga, descarga y transferencia de carga	16
2.6.8	Medidas de seguridad vial durante los trabajos	16
2.6.9	Servicio de vigilancia de la ruta	16
2.7	De los Reclamos, Sugerencias y de Procedimientos	17
2.7.1	Formulario de reclamos y sugerencias	17
2.7.2	Localización del formulario de reclamos y sugerencias	17
2.7.3	Plazo para responder reclamos y sugerencias	17
2.7.4	Quejas del usuario ante el MOP	18

3 DEL CONCESIONARIO

3.1	Derecho a cobrar peaje o tarifa	19
3.1.2	Derecho a cobrar por servicios complementarios	19
3.1.3	Derecho de explotación y de administración de la obra	19
3.1.4	Derecho a exigir el acatamiento de su normativa por parte de los usuarios	19
3.1.5	Derecho a exigir a los usuarios el pago de los daños o deterioros causados a la obra y sus instalaciones	19
3.1.6	Derecho a cobrar judicialmente el pago de la tarifa o peaje	19

3.2	Obligaciones del Concesionario	20
3.2.1	Obligación de prestar el servicio básico y servicios especiales obligatorios	20
3.2.2	Obligación de prestar los servicios complementarios	20
3.2.3	Obligación de velar por la seguridad de los usuarios	20
3.2.4	Obligación de mantener los niveles de servicios ofrecidos	21
3.2.5	Obligación de proporcionar información a los usuarios	21
3.2.6	Obligación de dar un trato deferente a los usuarios	21
3.2.7	Obligación de dar asistencia caminera al usuario	21
3.2.8	Obligación de publicitar sus tarifas	22
3.2.9	Obligación de dar respuesta a los reclamos y sugerencias de los usuarios	22
3.2.10	Obligación de restitución de la circulación vial	22
3.2.11	Obligación de mantenimiento y conservación	22
3.2.12	Daños a terceros	23
3.2.13	Cumplimiento de las instrucciones de la Inspección Fiscal	23
3.2.14	Pagos del Concesionario al Estado	23
3.2.15	Obligación de cumplir con las normas de Derecho Laboral	23
3.3	Organización del Concesionario	23
3.3.1	Sociedad Concesionaria de la Red Vial Litoral Central	23
3.3.2	Operadora de la Red Vial Litoral Central	23
3.4	De las Plazas de Peaje	25
3.4.1	Información de la existencia de Plaza de Peaje	25
3.4.2	Ubicación de las Plazas de Peaje	25
3.4.3	Información de pistas de cobro habilitadas	25
3.4.4	Información de la tarifa	25
3.4.5	Sistemas de cobro	25
3.4.6	Horario de atención de las plazas de peaje	26
3.4.7	Calidad de servicio en plazas de peaje	26
3.4.8	Moneda de pago	26
3.4.9	Comprobante de pago	26
3.4.10	Vehículos que pagan peaje	26
3.4.11	Pago diferido de la tarifa	27
3.4.12	Infraestructores al pago de la tarifa	27
3.4.13	Sistemas de control y verificación	27
3.4.14	Actividades ordinarias	28
3.4.15	Actividades extraordinarias	28
3.4.16	Manual de operación de plazas de peaje	29
3.5	Del Tránsito	30
3.5.1	Interrupción total o parcial de tránsito	30
3.5.2	Mantenimiento del tránsito durante ejecución de obras	30
3.6	Seguridad Pública	30
3.6.1	Autoridad competente	30
3.6.2	Comunicación permanente con servicios públicos	31
3.6.3	De los elementos de seguridad	31
3.6.4	Procedimiento ante accidentes	32

Handwritten mark

3.7	De las medidas de seguridad	32
3.7.1	Prohibición de animales sueltos	32
3.7.2	Prohibición de actividades ajenas al objeto de la obra	33
3.7.3	Transporte de sustancias peligrosas	33
3.7.4	Señales	33
3.7.5	Despeje y limpieza de áreas de trabajo	34
3.7.6	Asistencia en accidentes	34
3.7.7	Manual de procedimientos de emergencia	34
3.7.8	Manual de patrullaje	34
3.8	Del Centro de Atención al Usuario	35
3.8.1	Centro de atención al usuario	35
3.9	De la Información al MOP	36
3.9.1	Unidad de control del MOP	36
3.9.2	Informes	36
3.9.3	Accesibilidad a información disponible	37
3.9.4	Acceso a Documentación de ensayos y calidad de materiales	37
3.9.5	Plan de trabajo anual	37
3.10	Responsabilidad del Concesionario y seguros	37
3.10.1	Responsabilidad del Concesionario	37
3.10.2	Seguros por daños a terceros	38
3.10.3	Seguros por daños por causa de catástrofe	38
3.10.4	Responsabilidad de preservación del medio ambiente	38
3.11	Estándares de servicio y su mantenimiento	39
3.11.1	Estándares de servicio de la obra	39
3.11.2	Mantenimiento de los estándares de servicio	39
3.12	Reglamento interno de higiene y seguridad	39

4 DEL ESTADO

4.1	De la Inspección Fiscal de la explotación	41
4.1.1	Inspector Fiscal	41
4.1.2	Fiscalización del contrato del Concesionario	41
4.2	Control de Contrato	41
4.2.1	Obligaciones del Inspector Fiscal	41
4.2.2	Cumplimiento del Programa de conservación de la obra	42
4.2.3	Cumplimiento del Plan de Trabajo	42
4.2.4	Cumplimiento de la aplicación de las tarifas	43
4.2.5	Cumplimiento de las normas legales y reglamentarias aplicables al contrato.	43
4.2.6	Cumplimiento de entrega de información	43
4.2.7	Proposición de aplicación de multas	43
4.2.8	Disposición Final	44

ANEXOS

- Anexo 1 De la Sociedad Concesionaria
- Anexo 2 Plano de Localización Geográfica de la Obra
- Anexo 3 De la Obra entregada en Concesión
- Anexo 4 Información del Centro de Atención al Usuario
- Anexo 5 Organización del Empresa
- Anexo 6 De Los Estándares de Servicio
- Anexo 7 Del Ministerio de Obras Públicas
- Anexo 8 Formulario de Reclamos y Sugerencias de los usuarios

GLOSARIO

1. GENERALIDADES

1.1 INTRODUCCIÓN

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

En él se establecen y precisan los derechos y obligaciones de los usuarios, los derechos y obligaciones del Concesionario y las actuaciones del MOP, de conformidad a los términos del contrato de concesión; por lo tanto es consecuente con lo dispuesto en los documentos contractuales de la concesión, y ante una eventual discrepancia prevalece lo dispuesto en los citados documentos por sobre lo establecido en éste reglamento.

Toda situación no resuelta, o no considerada en este reglamento, se ajustará a las prevenciones indicadas en la normativa " del marco jurídico", y en su efecto se solucionará de acuerdo a normas del derecho común.

Cualquier modificación a este reglamento por causas sobrevinientes o no previstas en las Bases de Licitación, deberá contar con la aprobación del MOP, para ser considerada válida, debiendo ajustarse el concesionario al procedimiento que al efecto señale el MOP.

1.2 NORMAS GENERALES

1.2.1 DESTINATARIO

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

1.2.2 ÁMBITO 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 los servicios básicos y complementarios convenidos en el Contrato de Concesión.

1.2.3 MODIFICACIONES AL REGLAMENTO

El Reglamento Interno de Servicio de las Obras de la Concesión podrá ser modificado por el Concesionario, debiendo ser autorizada por el DGOP por medio de una resolución exenta, de acuerdo al procedimiento establecido en las Base de Licitación y en la Ley de Concesiones.

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

- Conciliar su contenido con las disposiciones legales o reglamentarias que le fueren aplicables;
- Precisar o definir artículos o materias del Reglamento de Servicio de modo de facilitar su acertada inteligencia;
- Incorporar nuevas regulaciones atinentes con los servicios y deberes de la Concesionaria o con el ejercicio de los derechos que se reconocen a los usuarios de la obra en concesión.

Cualquier otro objeto o materia, que la Concesionaria considere necesario sea regulado por este instrumento, y el MOP consienta en ello.

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

Cualquier modificación deberá ser aprobada por la Inspección Fiscal.

1.2.4 VIGENCIA

El presente Reglamento de Servicio rige previa aprobación del MOP., y se aplicará desde el inicio de la operación hasta el término de la etapa de explotación de la misma, lo que ocurrirá cuando se extinga la concesión por cualquiera de las causales que estipula la ley de Obras Públicas.

1.2.5 LOCALIZACIÓN Y PUBLICIDAD DEL REGLAMENTO

La Concesionaria dará acceso al presente Reglamento a todo usuario interesado en su conocimiento y examen. Se excluyen los Manuales propios del uso restringido del Concesionario, como por ejemplo, el de Reglamento Interno de la empresa.

Ejemplares del Reglamento de Servicio de las Obras en Concesión estarán disponibles en las oficinas del Concesionario, plazas de peaje y aquellos lugares donde se presten servicios complementarios.

1.2.6 DEL MARCO JURÍDICO

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

- Decreto con Fuerza de Ley N° 850 de 12 de septiembre de 1997, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 15.840 de 1964, la Ley Orgánica del MOP, y el Decreto con Fuerza de Ley N° 206 de 1960, Ley de Caminos.
- DS MOP N° 900 de 1996 que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado del DFL MOP N°164 de 1991, Ley de Concesiones de Obras Públicas.
- Reglamento Ley de Concesiones de Obras Públicas; DS.MOP. N° 956 de 1997.
- Bases de Licitación y las Circulares Aclaratorias emitidas por el DGOP, todos los documentos aprobados por sus Resoluciones respectivas.
- Ofertas Técnica y Oferta Económica del Licitante adjudicatario.
- Decreto de Adjudicación MOP. N° 3590, de adjudicación de la concesión.
- Los Convenios Complementarios al Contrato de Concesión si los hubiese.
- El presente Reglamento Interno de Servicio de las Obras en Concesión.

- Manual de Carreteras de la Dirección de Vialidad del MOP incluida la normativa de Puentes dispuesta por el Departamento de Puentes de la Dirección de Vialidad del MOP y los Instructivos del Departamento de Seguridad Vial de la Dirección de Vialidad del MOP.

En conformidad a lo que indican las bases de licitación, se ha confeccionado por parte del Concesionario y se ha aprobado por parte del MOP. el presente Reglamento de Servicio de la Obra.

Además consta de los siguientes documentos adicionales de la Sociedad Concesionaria como elementos complementarios a este reglamento:

- Manual de Operaciones de Plazas de Peaje
- Manual de Seguridad Vial (incluye Manual de Patrullaje)
- Manual de procedimiento de Emergencia, y Reglamento interno de Higiene y Seguridad.

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

Sin perjuicio de lo anterior, la Concesionaria dará cumplimiento a las normas del Código del Trabajo y de la Ley de Tránsito, en todo aquello que le fuere aplicable.

El Reglamento de Servicio de la Obra no podrá modificar las Leyes y demás cuerpos normativos y reglamentarios mencionados en este artículo y que conforman el marco jurídico de la concesión. En caso de discrepancias prevalecerán aquellos sobre el Reglamento de Servicio.

1.3 DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

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

- Razón social.
- Giro.
- Antecedentes (RUT, Domicilio, Teléfono, Fax, e-mail, objeto, duración, capital) .
- Socios Constituyentes
- Representante Legal (Nombre, Profesión, RUT, Domicilio, Teléfono)

1.4 DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN

La obra 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 si misma y sus obras anexas, además de toda la señalización vial, iluminación y sistemas de emergencias.

En Anexo 3 se entrega la siguiente información de la obra:

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

2. DEL USUARIO

2.1 DERECHOS DEL USUARIO

2.1.1 DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS BÁSICOS

El usuario tiene derecho a recibir de parte del Concesionario los Servicios Básicos, estipulados en el contrato de concesión. Estos consisten en circular por la obra vial, utilizar sus áreas de servicios, utilizar o recibir los servicios de asistencia al usuario, tales como servicios de información, asistencia en la ruta, asistencia en caso de accidentes, entre otros, sin restricción ni discriminación alguna, en forma ininterrumpida, tan oportunamente como sea posible de acuerdo a los medios establecidos en el contrato de concesión, salvo caso fortuito o fuerza mayor.

2.1.2 DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS ESPECIALES

El usuario podrá recibir los Servicios Especiales complementarios que ofrece el Concesionario y que está autorizado a prestar, de acuerdo al Contrato de Concesión.

Serán gratuitos los servicios de las áreas de control y teléfonos de emergencia.

2.1.3 DERECHO A SEGURIDAD

El usuario tiene derecho a que el concesionario vele por la seguridad durante su circulación en el área concesión, en conformidad con el Contrato de Concesión.

El usuario tiene derecho a exigir los elementos de seguridad, control, supervisión y gestión, además de la infraestructura necesaria para que la obra mantenga su nivel de servicio. De verse interrumpidas estas condiciones normales de servicio, por causa imputable a la Concesionaria, el usuario tiene derecho a formular reclamos.

El derecho a seguridad se refiere a:

- Las obras ejecutadas, en especial, a la seguridad vial de ellas.
- Las instalaciones de los Servicios Básicos, las instalaciones del Concesionario, de la Inspección Fiscal, de las Plazas de Peaje.
- Los Servicios Especiales obligatorios a que se refieren las Bases de Licitación.
- Al cumplimiento del Plan de Control de Accidentes o Contingencia durante la etapa de explotación y el Manual de Procedimientos de Emergencias, en el tramo de concesión.

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

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

2.1.4 DERECHO A CALIDAD DE SERVICIO

El usuario tiene derecho a recibir del Concesionario los servicios que ésta presta, con el nivel de calidad previsto en el contrato de concesión, pudiendo ante una eventualidad, reclamar ante el Concesionario si así no sucediera.

2.1.5 DERECHO A INFORMACIÓN

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

De igual forma, tiene derecho a:

Recibir de parte del Concesionario información anticipada sobre cualquier circunstancia que altere el tránsito y los servicios.

Conocer con la debida antelación el régimen tarifario aprobado y sus eventuales modificaciones.

2.1.6 DERECHO A TRATO CORTÉS

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

2.1.7 DERECHO A RESPUESTA

El usuario tiene derecho a obtener respuesta adecuada de parte del Concesionario, a sus consultas, preguntas o requerimientos.

2.1.8 DERECHO A RECLAMO

El usuario tiene derecho a interponer ante el Concesionario las quejas, reclamos y denuncias, con motivo de situaciones que lo afecten en su calidad de tal, conforme a lo estipulado en el Art. 2.7 del presente Reglamento de Servicio.

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

- Plazas de Peaje Troncales
- Plazas de Peajes Laterales

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

En caso de respuesta insatisfactoria o silencio del Concesionario, el usuario tendrá derecho a queja, reclamo y denuncia ante el MOP, conforme a lo estipulado en el presente Reglamento de Servicio.

2.1.9 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 del servicio que brinda el

Concesionario, a través del Formulario de Sugerencias y Reclamos que se indica en el Art. 2.7.1 del presente Reglamento de Servicio..

2.1.10 DERECHO A MANTENCIÓN DEL NIVEL DE SERVICIO

El usuario tiene derecho a obtener el nivel de servicio estipulado en el Contrato de Concesión debiendo mantener en todo momento una circulación expedita en la ruta y las plazas de peaje, según se indica en el numeral 1.10.6 de las bases de licitación.

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

Alteraciones en el nivel de servicio por la realización de trabajos de conservación serán debidamente informados al usuario, y en los términos establecidos en el numeral 1.8.7 de las bases de licitación, debiendo cumplir las prescripciones del numeral 2.6.3.3 de las bases de licitación.

2.1.11 DERECHO A LA ASISTENCIA CAMINERA

El usuario tiene derecho a recibir los servicios de asistencia caminera estipulados en el Contrato de Concesión y detallados como parte integrante de las estaciones de emergencia, consistentes en una ambulancia de primeros auxilios equipada con camilla, elementos de inmovilización de personas, material de primeros auxilios y lo que indican las Bases de Licitación en la cláusula 2.2.1.10.1, tales como: asistencia a vehículos con problemas mecánicos, asistencia en accidentes en la vía etc . Estos servicios se prestarán en forma gratuita para el usuario.

2.1.12 DERECHO A SOLICITAR INDEMNIZACIÓN

El usuario tiene derecho a solicitar al concesionario el pago de aquellos daños directos comprobados, que haya sufrido durante el uso de la obra y sus servicios, que son consecuencia del mal estado de la obra o del incumplimiento de alguna de las obligaciones del concesionario, para ello deberá requerir la presencia de carabineros o del personal designado por el concesionario para tal efecto, dejando el reclamo y las constancias pertinentes por escrito, donde se consigne el tipo de anomalía y los daños producidos.

Sin perjuicio de lo anterior, el usuario podrá recurrir a las instancias jurídicas de conformidad con la legislación vigente.

2.2 OBLIGACIONES DEL USUARIO

2.2.1 OBLIGACIÓN DE PAGO DE PEAJE

El usuario tiene la obligación de pagar la tarifa que el Concesionario tiene derecho a cobrar en las Plazas de Peaje, la cual le da derecho al uso de los Servicios Básicos.

Sin este pago, el usuario no podrá transitar por la concesión ni exigir la prestación de sus servicios; además la infracción de no pagar la tarifa, será sancionada conforme a lo dispuesto en la legislación vigente.

2.2.2 OBLIGACIÓN DE PAGO DE SERVICIOS ESPECIALES

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

El incumplimiento de esta obligación habilita a la sociedad concesionaria o quien haya facultado o delegado, para requerir el retiro del vehículo infractor, o en su caso, ejecutar las oportunas acciones legales.

2.2.3 OBLIGACIÓN DE RESPETO A LA NORMATIVA VIGENTE

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

2.2.4 OBLIGACIÓN DE OBEDECER INSTRUCCIONES

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

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

2.2.5 OBLIGACIÓN DE DEBIDO CUIDADO

El usuario tiene la obligación de actuar con debido cuidado y previsión, evitando causar daños a la obra e instalaciones del Concesionario

2.2.6 OBLIGACIÓN DE CONDUCCIÓN RESPONSABLE

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

2.2.7 OBLIGACIÓN DE PAGO DE DAÑOS AL CONCESIONARIO

El usuario deberá pagar al Concesionario los daños que ocasione a la obra y sus instalaciones, con motivo de sus actuaciones en el uso de la obra y sus servicios, de este modo se deberá convenir con el usuario o en las instancias jurídicas que atribuyan a la responsabilidad de éste; sin perjuicio de otros derechos que se establecen en la ley y en otros documentos del contrato de concesión.

2.2.8 OBLIGACIÓN DE PAGAR LOS DAÑOS OCASIONADOS A TERCEROS

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

2.2.9 OBLIGACIÓN DE NOTIFICAR LOS DAÑOS

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

2.3 DE LA ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO

2.3.1 CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO

Los requerimientos de los usuarios, tanto de asistencia como de información, serán atendidos por el Concesionario a través del Centro de Atención al usuario que funcionará en forma permanente e ininterrumpida, las 24 horas del día, durante todos los días del año.

El Centro de Atención al Usuario estará conformado por la infraestructura especialmente habilitada al efecto, con personal idóneo y medios técnicos adecuados para cumplir con el objeto del mismo. Este se ubicará en el edificio de control de la concesión, localizado adyacente al peaje troncal del km. 14,900 y será parte integrante del Centro de Control de la Concesión, que en la organización interna de la Concesionaria tendrá las siguientes funciones:

- Manejo de sistema digital de recepción de llamadas desde los teléfonos de emergencias (Servicio SOS)
- Atención de la central telefónica de atención al Usuario que pueda habilitarse
- Estación de radiotransmisores del funcionamiento interno de la operación de la concesión.
- Operación de otros elementos que se dispongan para un mejor monitoreo del sistema de operación de la Concesión (código cerrado de TV, control de las estaciones de conteo de los vehículos, etc.)

Además el centro dispondrá de oficinas menores dependientes e intercomunicadas con la oficina central, en las plazas de peaje troncales, y otros lugares de atención al público que el concesionario estime convenientes, con el objeto de facilitar la accesibilidad al centro de atención al usuario. En todas y cada una de estas instalaciones se dispondrá del personal capacitado para una adecuada atención a las demandas de los usuarios.

La dirección y números telefónico del Centro de Atención al Usuario se entregan en Anexo 4 de este Reglamento de Servicio y también serán dados a conocer a través de anuncios en distintos puntos del área de concesión y de folletos que se distribuyen en los lugares de atención a los Usuarios. De igual forma, se indicará esta información en los Teléfonos de Emergencia ubicados dentro del área de concesión.

2.3.2 PROCEDIMIENTOS PARA SOLICITAR INFORMACIÓN O ATENCIÓN

Para solicitar información los usuarios deberán dirigirse al Centro de Atención al Usuario, pudiendo hacerlo en forma escrita, personal o telefónica, para lo cual deben proceder de la siguiente forma:

Por escrito: despachando una carta certificada dirigida al Centro de Atención al Usuario, al domicilio de la sociedad concesionaria, debidamente firmada.

Personalmente: concurriendo al Centro de Atención al Usuario de que dispone el concesionario.

Telefónicamente: comunicándose con el Centro de Atención al Usuario a través de su número telefónico o de los teléfonos de emergencia.

En todos los casos, será necesario que el usuario se identifique individualizándose y entregando su dirección y teléfono a fin de procurarle una respuesta.

2.3.3 INFORMACIÓN QUE PUEDE SOLICITAR EL USUARIO

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

- Condición de tránsito en la ruta.
- Zonas en que se realizan trabajos y efecto sobre la circulación.
- Servicios que presta el Concesionario a los usuarios
- Tarifas de peaje y formas de pago.
- Localización de áreas de servicio, de descanso, etc.
- Forma en que se pueden realizar reclamos o sugerencias.
- Lugar en que se puede consultar el Reglamento de Servicio, o solicitar una copia del extracto del mismo.

2.4 DE LA CIRCULACIÓN DE VEHÍCULOS

2.4.1 VEHÍCULOS QUE NO REQUIEREN AUTORIZACIÓN PREVIA

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

- Ley N° 18.290 de 1984, Ley del Tránsito.

- Normas de la Dirección de Vialidad emitidas en conformidad al DFL MOP N° 850 de 1997, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 15.840 de 1964, Orgánica del Ministerio de Obras Públicas y del DFL MOP N° 206 de 1960.
- DS MOP N° 900 de 1996, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado del DFL MOP N° 104 de 1991, Ley de Concesiones de Obras Públicas.
- Resolución N°1 de 1995 del Ministerio de transportes y Telecomunicaciones.
- Decreto N° 158 de 1980 del MOP.

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

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

2.4.2 VEHÍCULOS QUE REQUIEREN AUTORIZACIÓN PREVIA

Podrán circular excepcionalmente por la obra vial concesionada los vehículos concebidos para transportes especiales, los que a continuación se indican, siempre que dispongan previamente de una autorización por escrito, otorgada por la Dirección Nacional de Vialidad e informada a la Sociedad Concesionaria por el usuario.

- Vehículos con sobrepeso.
- Vehículos con sobredimensión.
- Maquinarias de cualquier clase, ya sean, autopropulsada o de remolque.

2.4.3 PROHIBICIÓN DE CIRCULAR

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

- Animales, ya sea, sueltos, en grupo o cabalgadura.
- Vehículos con sistema de rodadura sobre la base de orugas u otros que produzcan daños a los pavimentos.
- Vehículos con carga mal estibada.
- Vehículos que constituyan un riesgo potencial a la seguridad de los usuarios.

- Vehículos que son remolcados con medios defectuosos como cadenas, cordeles o barras de arrastre antirreglamentarios.
- Vehículos sin revisión técnica o sin permiso de circulación vigentes

2.4.4 CIRCULACIÓN DE VEHÍCULOS ESPECIALES

2.4.4.1 Vehículos con sobrepeso

Los vehículos con sobrepeso no podrán transitar por la obra, salvo en casos de excepción debidamente calificados, y tratándose de cargas indivisibles, siempre y cuando cuenten con una autorización previa otorgada por la dirección de vialidad del MOP. y comunicación anticipada por escrito al concesionario.

2.4.4.2 Vehículos con sobredimensión

Los vehículos con sobredimensión no podrán transitar por la obra, salvo en casos de excepción debidamente calificados, y tratándose de cargas indivisibles, siempre y cuando cuenten con una autorización previa otorgada por la dirección de vialidad del MOP. y comunicación anticipada por escrito al concesionario, que le debe hacer llegar a éste, el usuario.

2.4.4.3 Vehículos de transporte de sustancias peligrosas

Los vehículos que transportan sustancias peligrosas no podrán transitar por la obra siempre que se cumpla la legislación vigente sobre la materia: Decreto N° 298 del 25.11.94 y Decreto N° 198 del 28.09.2000 y cuenten con una autorización otorgada por el Ministerio de Transporte.

2.4.5 RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS

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

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

El Estado no asumirá responsabilidad alguna por los daños y perjuicios ocasionados por los usuarios, salvo en los casos derivados de las propias autorizaciones extendidas por el MOP.

2.5 ÁREAS DE SERVICIO

2.5.1 SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS

La Sociedad Concesionaria deberá proyectar y construir los siguientes Servicios Obligatorios:

- Teléfonos de Emergencias.
- Estación de Atención de Emergencia.

La cantidad, ubicación y dimensiones de cada una de ellas están descritas en el Contrato de Concesión.

Así mismo, como una extensión de los servicios antes descritos, durante la circulación por la obra vial concesionada el usuario dispondrá, sin perjuicio de lo exigido por las Bases de Licitación, de los siguientes servicios dispuestos por el Concesionario:

2.5.2 SERVICIOS BÁSICOS DE ASISTENCIA EN LA RUTA

Se entiende por Servicios Básicos de Asistencia a los Usuarios, todos aquellos que están comprendidos en el objeto específico de la concesión y que son imprescindibles, los que por su esencia no implican una retribución complementaria.

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

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

El Concesionario prestará los siguientes servicios básicos de asistencia al Usuario:

- Primeros auxilios y transporte de lesionados en accidentes de tránsito a Recintos Hospitalarios.
- Servicio de remolque para despeje de las calzadas y bermas, ya sea, por vehículos con desperfectos mecánicos o accidentados. El servicio incluye únicamente la retirada del vehículo de la calzada a un lugar donde no impida el libre tránsito.
- Sistema de telefonía de emergencia con el Concesionario para que los Usuarios soliciten auxilio en caso de percance o accidente.
- Asistencia a la extinción de incendio, común o casos de derrame de productos químicos peligrosos.

Los servicios de asistencia, antes mencionados, se prestarán en forma rápida y eficiente, con medios tecnológicos modernos, de acuerdo al Contrato de Concesión, especialmente en lo que se refiere a primeros auxilios y transporte de lesionados, según lo disponga la autoridad sanitaria pertinente, en virtud de lo señalado en el Decreto N° 50 MTT del 06.03.02, publicado en el Diario Oficial el 08.07.02. Para esto se podrán incorporar servicios externos a la concesión toda vez que mediante ellos se obtenga un mejor servicio a los usuarios. La incorporación de estos servicios externos deberá ser bajo el conocimiento de la Inspección Fiscal de la Explotación.

2.5.3 SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE ASISTENCIA

Se entiende por Servicios Complementarios de Asistencia a los Usuarios, a todos aquellos que no están comprendidos dentro de los servicios básicos, pero que son útiles y necesarios y que el Concesionario está autorizado a prestar en virtud del Contrato de Concesión, los que por su esencia implican una retribución complementaria.

El Concesionario podrá prestar servicios complementarios de asistencia, previamente autorizado por el MOP.

2.5.4 MEDIDAS DE MANTENCIÓN Y ASEO DE LAS DISTINTAS INSTALACIONES

El Concesionario dispondrá de los recursos necesarios para mantener el aseo y perfecta operación de cada una de las distintas áreas de servicios generales, servicios complementarios, descanso y las distintas instalaciones que componen los servicios obligatorios de la concesión. Para esto dispondrá de medios propios o de terceros. Esta actividad consistirá como mínimo en la siguiente programación:

Retiro de residuos sólidos: 1 vez al día.

Limpieza de instalaciones : 4 veces por semana.

Pintura exterior e interior: 1 vez al año.

Fumigación, sanitización y desratización: 3 veces al año.

Revisión de alumbrado interior y exterior: 2 veces al mes.

Revisión y mantenimiento sistema de tratamiento aguas servidas: 1 vez al mes.

La frecuencia debe aumentarse en función del deterioro o aumento del número de usuarios que tengan los servicios

2.5.5 MEDIDAS DE MANTENIMIENTO Y PROTECCIÓN DE LAS ÁREAS REVEGETADAS

El plan de Revegetación elaborado por la Sociedad Concesionaria será supervisado en su implementación por un Ingeniero Forestal. Así mismo, dicho Plan deberá ser aprobado por los organismos sectoriales fiscalizadores pertinentes de acuerdo a la legislación vigente. Si embargo, al establecerse en el plan de revegetación fundamentalmente especies de la zona (proyecto presentado a la Inspección Fiscal), que requieren solamente la humedad ambiental, se mantendrá el riego hasta el establecimiento, retomándolo en el caso de años de sequía. El procedimiento del riego y su frecuencia en cada caso se realizará en función de las recomendaciones del asesor forestal y lo contenido en el proyecto de revegetación, no siendo menor de 1 vez por semana durante los primeros seis meses.

2.6 MEDIDAS DE SEGURIDAD PREVENTIVAS

2.6.1 PROHIBICIÓN DE DETENCIÓN EN LA CALZADA

Se prohibirá la detención de vehículos en todas las calzadas de la obra vial, salvo en caso de situaciones de inmovilización forzosa.

Se consideran inmovilizaciones forzosas las siguientes:

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

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

2.6.2 INMOVILIZACIÓN FORZOSA POR FALLA MECÁNICA

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

- Señalizar el hecho de la detención con las luces de estacionamiento y la colocación de triángulos de emergencia.
- Intentar remover el vehículo hacia la berma.
- Deberá dar aviso al concesionario, mediante el sistema de postes S.O.S. que tienen comunicación directa con el Centro de Atención al usuario, solicitando su asistencia y la activación de las medidas de seguridad previstas para estos casos.

El Concesionario activará, en forma inmediata, las señales de emergencia de que disponga al efecto y despachará los equipos y personal necesarios para la adecuada asistencia al usuario, quienes realizarán todas las acciones necesarias para lograr la remoción del vehículo hasta un lugar seguro.

2.6.3 INMOVILIZACIÓN FORZOSA POR PARALIZACIÓN DEL SERVICIO

En caso de inmovilización forzosa por paralización del tránsito, el usuario deberá permanecer en la calzada en su pista correspondiente y encenderá las luces de estacionamiento, las que podrá apagar cuando se estacionen vehículos detrás de él.

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

El Concesionario activará en forma inmediata las medidas de seguridad previstas. Estas se detallarán en el Manual de Procedimientos de Emergencia, documento interno de la Concesionaria.

El personal coordinador del centro de control despachará un vehículo avanzado de atención de emergencia. En forma paralela notificará a Carabineros.

El conductor del vehículo avanzado estará capacitado para realizar un correcto reconocimiento y evaluación de la emergencia para ver si es posible resolver por sí mismo el problema, notificar al centro de control de la necesidad de recursos adicionales por parte del Concesionario o, si la magnitud de la emergencia lo dispone, recurrir a los servicios estatales de emergencia.

En función de lo anterior, el coordinador del centro de control requerirá de la presencia del personal de más alto rango en la organización del Concesionario, o empresa contratista, que sea responsable de la actuación ante estos acontecimientos.

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

2.6.4 PROHIBICIÓN DE DETENCIÓN EN LA BERMA

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

2.6.5 PROHIBICIÓN DE ESTACIONAMIENTO

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

Los usuarios solamente podrán estacionar en aquellas áreas destinadas especialmente al efecto, tales como, zonas de estacionamiento, áreas de descanso, áreas de servicio, etc.

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

2.6.6 CIRCULACIÓN DE PEATONES

La circulación de peatones por las calzadas de la Obra Vial Concesionada deberá atenerse a lo dispuesto por la Normativa y Legislación vigentes, en particular, la Ley de Tránsito.

2.6.7 PROHIBICIÓN DE CARGA, DESCARGA Y TRANSFERENCIA DE CARGA

Los usuarios tendrán prohibición de cargar, descargar y transferir carga en la faja de la obra vial, incluyendo calzadas y bermas, excepto en los lugares especialmente habilitados para ello. Se exceptúan los casos en que no sea posible mover el vehículo, por problemas mecánicos o accidentes, y se justifique para realizar un despeje eficiente de la vía.

2.6.8 MEDIDAS DE SEGURIDAD VIAL DURANTE LOS TRABAJOS

El Concesionario deberá tomar las medidas de precaución necesarias al realizar trabajos de mantención y de reparación en la ruta, debiendo contar con medios eficaces para efectuarlas en el menor plazo posible y en aquellas horas en que se cause la menor perturbación a los usuarios.

En el área en que se ejecutan los trabajos, el Concesionario deberá colocar la señalización transitoria para el desvío o encauzamiento del tránsito de acuerdo a las normas de señalización vigentes, tales como, conos reflectantes, balizas luminosas u otros elementos que cumplan similar función.

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

Al terminar la ejecución de los trabajos y cuando la señalización transitoria de obras no se requiera, ésta deberá ser retirada en forma simultánea.

2.6.9 SERVICIO DE VIGILANCIA DE LA RUTA

La Sociedad Concesionaria dispondrá de un sistema de vigilancia de la ruta que consiste en la utilización de un vehículo especialmente equipado para tales efectos, incluyendo balizas, equipos de comunicación, señalización de emergencia, dos extintores adicionales y megafonía.

Este vehículo será manejado por personal de nivel técnico profesional, como mínimo, con capacitación acorde a la función. El principal objetivo será identificar, mediante una inspección simple o detallada, elementos que atenten o puedan atentar contra el nivel de servicio o de seguridad de la ruta, para adoptar las medidas restauradoras necesarias en forma oportuna. El servicio de vigilancia llevará un registro de las incidencias detectadas

El Concesionario dispondrá los recursos para asegurar un adecuado sistema de vigilancia en la ruta en base a un patrullaje permanente, en caso de ocurrencia de algún incidente o accidente los medios con que cuenta el servicio de vigilancia pasarán a ser parte integrante del equipo permanente de emergencias (E.P.E.) donde tendrá el rol de servicio coordinador de la totalidad de los recursos con que cuenta el Concesionario y que puedan ser útiles para atender la emergencia, siendo además el interlocutor por parte del Concesionario ante los Servicios Públicos que puedan intervenir.

Así mismo, este servicio será responsable de llevar una estadística de los accidentes en la ruta de manera tal de poder identificar elementos o tramos con recurrencia de accidentes y proponer al MOP. medidas de seguridad adicionales.

2.7 DE LOS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DE PROCEDIMIENTOS

2.7.1 FORMULARIO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Los Reclamos y Sugerencias, cualquiera sea su contenido, deben presentarse por escrito a través del Formulario que existe para el efecto, el cual debe solicitarse y luego entregarse en el Centro de Atención al Usuario y en las plazas de peaje troncales.

El Formulario será foliado y en triplicado, debiendo el Concesionario entregar una copia timbrada de su recepción al Usuario y la otra copia archivada para posteriormente formar un protocolo con todos los Reclamos Mensuales. Otra copia deberá entregarse a la Inspección Fiscal de Explotación.

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

2.7.2 LOCALIZACIÓN DEL FORMULARIO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

El Formulario de Reclamos y Sugerencias está disponible en cualquiera de las oficinas del Centro de Atención al Usuario y deberá publicitarse en forma clara y visible para los usuarios en las casetas de cobro de las plazas de peaje, donde se denunciarán las irregularidades en la prestación del servicio, la deficiencia de las obras e instalaciones y cualquier otro reclamo o sugerencia, relacionadas con la etapa de explotación de la obra.

El Concesionario deberá poner en conocimiento del MOP., periódicamente, los reclamos formulados y las acciones seguidas.

2.7.3 PLAZO PARA RESPONDER RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

La respuesta a cada reclamo la deberá hacer el Concesionario al Usuario por escrito, en el plazo máximo de 20 días corridos a contar de la fecha de presentación del reclamo respectivo, debiendo ser dirigida al Usuario, por correo certificado, a su domicilio.

2.7.4 QUEJAS DEL USUARIO ANTE EL MOP.

En el evento de que el Concesionario no responda el Reclamo dentro del plazo señalado precedentemente, o el usuario estime que la respuesta dada es insatisfactoria, el usuario podrá deducir queja ante el MOP, indicando el número de formulario, fecha y lugar donde estampó el reclamo.

La queja deberá dirigirse, por correo certificado, a la División de Explotación de la Coordinación de Administración de Contratos de Concesión, de la Dirección General de Obras Públicas del MOP, cuya dirección se encuentra en Anexo 7 del presente reglamento.

La Inspección Fiscal recibirá copia del reclamo y de la respuesta al usuario, con las cuales deberá verificar que se haya solucionado de la mejor forma el reclamo. De no ser así, la Inspección Fiscal podrá multar e infraccionar al Concesionario, de acuerdo a lo establecido en el numeral 1.8.5.1 de las Bases de Licitación.

3. DEL CONCESIONARIO

3.1 DERECHO A COBRAR PEAJE O TARIFA

La facultad de cobrar peaje o tarifa por circular en la obra vial, es la retribución a que tiene derecho el Concesionario. El tipo de peaje que se cobrará será por derecho de paso y diferenciado de acuerdo al tipo de vehículo. Los valores de los peajes se reajustarán en la forma establecida en las Bases de Licitación.

El no pago oportuno por el usuario de las tarifas da derecho al Concesionario para negarle la circulación en ella y al ejercicio de las acciones civiles y demás que procedan en derecho.

3.1.2 DERECHO A COBRAR POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

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

3.1.3 DERECHO DE EXPLOTACIÓN Y DE ADMINISTRACIÓN DE LA OBRA

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

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 concesión, el acatamiento de sus normas, en lo que dice relación con la circulación por ella, a las medidas de seguridad y a todas las instrucciones que imparta sobre el uso general de la obra, sus instalaciones y demás servicios que brinda.

3.1.5 DERECHO A EXIGIR A LOS USUARIOS EL PAGO DE LOS DAÑOS O DETERIOROS CAUSADOS A LA OBRA Y SUS INSTALACIONES

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

3.1.6 DERECHO A COBRAR JUDICIALMENTE EL PAGO DE LA TARIFA O PEAJE

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

3.2 OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO

3.2.1 OBLIGACIÓN DE PRESTAR EL SERVICIO BÁSICO Y SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS

El Concesionario está obligado a prestar el servicio básico y los servicios especiales obligatorios, estipulados en el Contrato de Concesión, los que deberán ser otorgados en condiciones de absoluta normalidad y en forma ininterrumpida e indiscriminada respecto de todo usuario.

3.2.2 OBLIGACIÓN DE PRESTAR LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

El Concesionario está obligado a prestar los servicios complementarios, útiles y necesarios, ofrecidos y autorizados por el MOP.

3.2.3 OBLIGACIÓN DE VELAR POR LA SEGURIDAD DE LOS USUARIOS

El Concesionario dispondrá de un sistema de patrullaje en la ruta que permita detectar las situaciones que comprometan la seguridad de los usuarios y tomar las medidas que permitan establecer la seguridad amenazada, actuando en forma directa cuando ello sea procedente o solicitando la intervención de Carabineros o de las autoridades competentes. Con el mismo objetivo, los usuarios podrán denunciar las situaciones que comprometan la seguridad de ellos o las obras.

El Concesionario será responsable de establecer las medidas de control y seguridad en la Concesión, sujeto a todas las disposiciones legales vigentes.

El Concesionario es el responsable de operar y mantener el camino en condiciones normales de servicio, de modo de evitar accidentes. Además, el Concesionario deberá responder ante toda acción legal que los usuarios pudieran entablar en su contra, debido a negligencias cometidas a este respecto.

El Concesionario está obligado a mantener permanentemente en servicio Estaciones de Atención de Emergencias radicadas en las áreas de los Servicios Generales así como Teléfonos de Emergencia (Llamados ahora también Postes SOS).

El Concesionario dispondrá de sistemas de vigilancia permanente y sistemas de patrullaje en los términos establecidos en el numeral 2.6.3.2 de las Bases de Licitación, es decir centradas en las áreas de servicio. El esquema de funcionamiento es el siguiente:

- La labor activa de vigilancia para detectar emergencias en ruta o daños en la infraestructura se efectuará mediante salidas de patrullaje de los Furgones, los que estarán ordenados y coordinados de manera que en todo momento haya móviles en la ruta. Estas salidas serán independientes de la atención de emergencias solicitadas por los usuarios mediante llamadas de los postes SOS, o a las llamadas de Carabineros.
- A lo anterior se agrega la cooperación activa de los vehículos del Departamento de Mantenimiento, que rutinariamente están trabajando en la ruta.
- La labor pasiva de vigilancia y detección está a cargo de una Central de Postes SOS, que administra el mencionado sistema, a cargo de la recepción de las llamadas de usuarios que requieren de ayuda o desean informar a su vez de emergencias en la ruta.

El Concesionario dispondrá del Plan de Control de Accidentes o Contingencia durante la etapa de Explotación y un Manual Procedimientos de Emergencias, el cual estará a disposición de los usuarios, en el lugar que indique el Centro de Atención al Usuario. Dicho Plan complementa lo estipulado en el presente Reglamento de Servicio, respecto de emergencias y contendrá lo siguiente:

- Procedimientos para diferentes tipos de emergencias, tales como, accidentes de tránsito, catástrofes naturales, corte de suministro eléctrico, incendios y explosiones.
- 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.
- Medios eléctricos, tales como, equipos de comunicación, balizas, sirenas, altavoces e iluminación.

El Concesionario actuará con la menor demora posible ante emergencias, ya sea, producto de caso fortuito o fuerza mayor, accidentes, incendios o cualquiera otra situación que no admita espera.

3.2.4 OBLIGACIÓN DE MANTENER LOS NIVELES DE SERVICIO OFRECIDOS

El Concesionario está obligado a mantener los estándares de servicio que se exigieron en el Contrato de Concesión, tanto en lo que dice relación con el servicio básico de la concesión como también aquellos servicios complementarios que esté autorizado a otorgar.

3.2.5 OBLIGACIÓN DE PROPORCIONAR INFORMACIÓN A LOS USUARIOS

El Concesionario está obligado a entregar la información que requieran los usuarios, pudiendo hacerlo en forma escrita, personal o telefónica, información que deberá ser provista en forma rápida, cortés y eficiente, a través del Centro de Atención al Usuario.

El Concesionario dispone de ejemplares del Reglamento de Servicio de la Obra, los que están accesibles para consulta de los Usuarios y de oficinas menores dependientes e intercomunicadas con la oficina central, en las plazas de peaje, y otros lugares de atención a público que el Concesionario estime convenientes y en aquellos lugares donde se presten los servicios complementarios.

3.2.6 OBLIGACIÓN DE DAR UN TRATO DEFERENTE AL USUARIO

El Concesionario está obligado a dar un trato digno y cortés al usuario. Para ello, deberá capacitar a su personal que tendrá contacto directo con público.

3.2.7 OBLIGACIÓN DE DAR ASISTENCIA CAMINERA AL USUARIO

El Concesionario está obligado a dar Asistencia Caminera al Usuario en los términos estipulados en el Contrato de Concesión y en el presente Reglamento de Servicio, especialmente en caso de accidentes en la vía, a vehículos con problemas mecánicos y a requerimientos de asistencia formulados en los Centros de Atención al Usuario.

3.2.8 OBLIGACIÓN DE PUBLICITAR SUS TARIFAS

El Concesionario está obligado a informar al público en general su estructura tarifaria, tanto general como las especiales que pudiera tener, a través de letreros ubicados en lugares destacados de la obra.

Los cambios de la escritura tarifaria deberán ser publicitados por el concesionario a través de un diario de circulación nacional, al menos 15 días antes de su aplicación.

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

El Concesionario está obligado a recibir, registrar, tramitar y contestar, según corresponda, las denuncias y reclamos realizados por los Usuarios.

Dará curso inmediato a las solicitudes del Usuario, cuando la naturaleza de las mismas no acepte demoras, realizando las gestiones necesarias para su resolución.

3.2.10 OBLIGACIÓN DE RESTITUCIÓN DE LA CIRCULACIÓN VIAL

El Concesionario estará obligado a mantener el tránsito dónde se efectúen obras de conservación, según numeral 2.6.3.1 de las Bases de Licitación, tomando las precauciones para proteger los trabajos así como la seguridad en el tránsito. Las vías de desvío deberán contar, por lo menos, con pavimento económico y asegurar una velocidad mínima de 70 km/h. Esta obligación será para la totalidad de las faenas y en forma permanente.

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

En los casos en que se deba ejecutar labores de mantenimiento, conservación o reparación, que interfieran en alguna forma a las vías de circulación de las obras, se deberá proveer, colocar y mantener señalización completa y adecuada, tanto diurna como nocturna, que advierta a los usuarios, en forma oportuna, clara y precisa de la situación producida y de las precauciones a tomar, todo ello según las disposiciones legales vigentes.

Para estos efectos, antes de iniciar los trabajos, el Concesionario deberá someter a la aprobación del Inspector Fiscal los elementos de señalización diurna y nocturna necesarios.

3.2.11 OBLIGACIÓN DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN

El Concesionario deberá mantener en buen estado todas las obras de la concesión, sean viales, estructuras, instalaciones, obras anexas y sistemas, según numerales 2.6.1 y siguientes de las Bases de Licitación.

El mantenimiento y conservación de las obras en concesión se ejecutará de acuerdo al Programa de Conservación establecido en el numeral 2.6.1.1 de las Bases de Licitación.

Reparaciones mayores y de emergencia, establecidas en el numeral 2.6.1.5 de las Bases de Licitación también estarán incluidas en el Programa de Conservación del inciso anterior.



3.2.12 DAÑOS A TERCEROS

El Concesionario será responsable de todo daño, de cualquier naturaleza, que se cause a terceros con motivo de la explotación o conservación negligente o culposa, así como los daños que puedan ocasionar los baches o cualquier otra condición deficiente de la conservación de la obra, que le fuere imputable.

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

3.2.13 CUMPLIMIENTO DE LAS INSTRUCCIONES DE LA INSPECCIÓN FISCAL

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

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

3.2.14 PAGOS DEL CONCESIONARIO AL ESTADO

El Concesionario tiene obligación de efectuar todos los pagos al Estado establecidos en el numeral 1.8.3 de las Bases de Licitación.

Específicamente, el pago anual por control y administración.

3.2.15 OBLIGACIÓN DE CUMPLIR CON LAS NORMAS DE DERECHO LABORAL

El Concesionario está obligado a acatar las normas laborales y previsionales que protegen a sus trabajadores, y en especial los reglamentos de higiene y seguridad.

3.3 ORGANIZACIÓN DEL CONCESIONARIO

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

Las áreas funcionales que seguirán gestionadas por la Concesionaria serán las siguiente

3.3.1 SOCIEDAD CONCESIONARIA DE LA RED VIAL LITORAL CENTRAL

3.3.1.1 Gerencia General

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

3.3.1.2 Área Legal

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

3.3.1.3 Área de Administración y Finanzas

Esta área es la que tiene la función de la administración de los recursos financieros y humanos, necesarios para el fiel cumplimiento de las condiciones del Contrato de Concesión.

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

3.3.1.4 Área Técnica

A esta área le corresponde velar por el fiel cumplimiento de los aspectos técnicos del Contrato de Concesión, tales como la planificación de las obras y actividades necesarias de gestión y elaboración de informes de todas las actividades que tengan relación con los aspectos técnicos del contrato.

3.3.2 OPERADORA RED VIAL LITORAL CENTRAL

3.3.2.1 Gerencia General

Se ocupa de la dirección, gestión, coordinación y control de la sociedad operadora.

3.3.2.2 Área de Peaje

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

3.3.2.3 Área Mantenimiento y Vialidad

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

Esta área es la que tiene la función de operar la obra concesionada y brindar los servicios básicos que presta el Concesionario, asimismo el control de la adecuada prestación de los Servicios Complementarios, ya sea, que los preste el Concesionario directamente o por medio de subcontratistas o sub. concesionarios.

Esta área estará a cargo de la conservación de la Concesión.

3.3.2.4 Área de Administración

Se ocupa de los aspectos administrativos y de personal.

En el ANEXO N°5, se detallan los nombres y teléfonos de los responsables de cada área funcional. Estos antecedentes serán informados al MOP. cada vez que sean cambiados por el Concesionario.



3.4 DE LAS PLAZAS DE PEAJE

3.4.1 INFORMACIÓN DE LA EXISTENCIA DE PLAZA DE PEAJE

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

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

3.4.2 UBICACIÓN DE LAS PLAZAS DE PEAJE

Los emplazamientos de las plazas de peaje troncales son:

Sector 1: Nuevo Camino Costero, Km 9,920

Sector 2: Tramo Casablanca – Algarrobo Ruta F-90 Km 14,9

Sector 3: Ruta F-962-G, Km 17,4

La plaza de peaje lateral se encuentra ubicada en el Sector 1, en el siguiente lugar:

Enlace Las Cruces, Km 11,7

3.4.3 INFORMACIÓN DE PISTAS DE COBRO HABILITADAS

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

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

3.4.4 INFORMACIÓN DE LA TARIFA

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

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

Las tarifas serán las que está autorizado a cobrar el Concesionario, de acuerdo al Contrato de Concesión y previa aprobación del MOP.

3.4.5 SISTEMAS DE COBRO

Los sistemas de cobro que dispondrá el Concesionario son los que permiten las Bases de Licitación. Lo relativo tanto en equipos como en procedimiento se detallarán en el documento interno del Concesionario, Manual de Operación de las Plazas de Peajes, que se entregará a la Inspección Fiscal para su conocimiento.

Los sistemas de cobro incluyen los siguientes sistemas:

Los sistemas de cobro incluyen los siguientes sistemas:

- Cobro manual en efectivo.
- Cobro Automático

3.4.6 HORARIO DE ATENCIÓN DE LAS PLAZAS DE PEAJE

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

3.4.7 CALIDAD DE SERVICIO EN PLAZAS DE PEAJE

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

En todos los casos se respetarán los tiempos máximos de espera en cola de los vehículos, conforme al Contrato de Concesión.

En caso que la capacidad de operación de una plaza de peaje sea superada por la demanda y se alcancen los tiempos máximos de espera, se procederá según las condiciones establecidas en el Contrato de Concesión.

3.4.8 MONEDA DE PAGO

El pago de la tarifa se deberá realizar en moneda nacional y dará derecho al Usuario a cruzar la plaza de peaje y continuar el viaje en el sentido del tránsito.

El Concesionario podrá aceptar el pago con moneda extranjera (dólares y euros), los que serán considerados medios de pago de excepción. Por ello, dicha operación no se podrá realizar en las pistas de cobro, sino en la oficina del Centro de Atención al Usuario, ubicada en la plaza de peaje.

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

El recaudador podrá efectuar normalmente las operaciones que corresponda como si el pago se efectuará en moneda nacional o podrá realizarlo en la oficina de la plaza de peaje.

3.4.9 COMPROBANTE DE PAGO

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

3.4.10 VEHÍCULOS QUE PAGAN PEAJE

Todos los vehículos que crucen la plaza de peaje deberán pagar la tarifa correspondiente, incluyendo ambulancias, vehículos policiales y militares, vehículos de bomberos, vehículos del

Concesionario, vehículos de contratistas del Concesionario, vehículos del MOP., comitivas, etc.

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

3.4.11 PAGO DIFERIDO DE LA TARIFA

En el caso de vehículos de emergencia que concurran a una emergencia con sus balizas y sirenas funcionando (bomberos, ambulancias y vehículo policial), el peajista deberá registrar la hora, la patente, el tipo de vehículo y la institución a que pertenece y deberá proceder a levantar la barrera de paso por la pista de cobro. El cobro se realizará en forma posterior según formulario que debe ser diseñado por la Sociedad Concesionaria y presentado a la Inspección Fiscal.

Las medidas a tomar en el caso de que un usuario no disponga de dinero para pasar la plaza de peaje, estarán estipuladas en el Manual de Operación de la Plaza.

3.4.12 INFRACTORES AL PAGO DE LA TARIFA

Con la finalidad de capturar información de los vehículos que infrinjan la obligación de pago de la tarifa, el Concesionario podrá utilizar equipos fotográficos y videos, que cumplan con la legislación vigente y que hayan sido previamente aprobados por el MOP.

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

3.4.13 SISTEMAS DE CONTROL Y VERIFICACIÓN

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

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

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

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

El software instalado permitirá emitir para cada pista de cobro una planilla horaria con el número de vehículos pasantes por categoría, según la clasificación realizada por el cobrador y sistemas automáticos de cobro, indicando las discrepancias detectadas con el sistema de clasificación automática de vehículos.

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

En el caso que la concesión disponga de más de una plaza de peaje, el MOP. podrá solicitar la interconexión de las plazas de peaje, mediante sistemas de transferencia electrónica de datos a una central de operaciones. Dicha transferencia podrá ser en tiempo real o diferido, atendiendo las características particulares de cada obra.

3.4.14 ACTIVIDADES ORDINARIAS

Para cumplir con el objetivo principal , cobrar las tarifas a los usuarios de la autopista, en las plazas de peaje se realizaran actividades ordinarias que serán efectuadas por el personal asignado con los siguientes alcances.

Estas actividades son entre otras:

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

3.4.15 ACTIVIDADES EXTRAORDINARIAS

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

Estas situaciones especiales son:

A) Utilización de la vía auxiliar

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

B) Vehículos remolcados por otro

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

En las plazas que exista la modalidad de cobro mediante máquinas de monedas, este tipo de vehículos deben pasar obligatoriamente por una vía de cobro manual.

C) Libro de reclamos y sugerencias

En cada plaza de peaje se mantendrá un libro de reclamos y sugerencias, se informará de su existencia en las plazas de peaje mediante avisos.

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

D) Fallas en los equipos de vía

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

E) Interrupción parcial o total de la energía eléctrica

La concesionaria deberá mantener en funcionamiento normal los equipos de iluminación de emergencia, equipos de cobro, sistemas de comunicación, computadores de las islas y del centro de control.

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

F) Modificación de las tarifas de peaje

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

3.4.16 MANUAL DE OPERACIÓN DE PLAZAS DE PEAJE

Este Concesionario dispone de un Manual de Operación de Plazas de Peaje, que no estará a disposición de los usuarios y su contenido es el siguiente:

- Localización y características de las plazas de peaje.
- Operación (infraestructura y equipos).
- Elementos de seguridad.

- Organización del personal (dotación y turnos).
- Gestión tarifaria, procedimientos de cobro y manejo de valores.
- Control estadístico.

3.5 DEL TRÁNSITO

3.5.1 INTERRUPCIÓN TOTAL O PARCIAL DEL TRÁNSITO

El Concesionario deberá mantener la debida fluidez del tránsito ininterrumpidamente, de acuerdo a los estándares fijados en el Contrato de Concesión.

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

En todos los casos, el Concesionario deberá advertir a los Usuarios la interrupción de la circulación, aún cuando fuere parcial, mediante la colocación de señales que adviertan tal circunstancia y activará los sistemas de seguridad y de emergencia, previstos para estos casos, en el Manual de Emergencias.

El Concesionario estará obligado a recurrir a todos los medios que estén a su alcance con la finalidad de restituir el flujo y minimizar las molestias a los Usuarios, siempre que ello no atente contra la seguridad de los mismos.

El Concesionario estará obligado 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 EJECUCIÓN DE OBRAS

El Concesionario mantendrá el tránsito en aquellos tramos de la ruta donde se efectúen obras de construcción o conservación, tomando las precauciones para proteger los trabajos así como la seguridad en el tránsito.

A objeto de mantener el tránsito en condiciones de seguridad, el Concesionario podrá establecer desvíos camineros o las necesarias restricciones a la circulación, previa aprobación del Inspector Fiscal y mientras duren los trabajos.

3.6 SEGURIDAD PÚBLICA

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, serán ejercidas por Carabineros, quien es la autoridad pública competente para ello.

Ante la ausencia de Carabineros, el Concesionario adoptará las medidas preventivas necesarias para la seguridad pública, el ordenamiento del tránsito, la continuidad de la circulación y la

protección de los bienes públicos, debiendo formular de inmediato, según el caso, las denuncias pertinentes ante Carabineros.

Ante la situación en que un Usuario produzca daño a la obra, el Concesionario quedará obligado a realizar de inmediato la denuncia a Carabineros, debiendo comunicar el hecho al MOP.

El Concesionario podrá solicitar directamente al Usuario el pago de los daños ocasionados o interponer la reclamación ante los tribunales competentes.

3.6.2 COMUNICACIÓN PERMANENTE CON SERVICIOS PÚBLICOS

El Concesionario mantendrá un canal de comunicación permanentemente disponible para contactar con Carabineros, Bomberos, Servicios Hospitalarios, Servicios de Emergencia y otros. El sistema de comunicación puede ser vía telefónica o por radioemisiones.

3.6.3 DE LOS ELEMENTOS DE SEGURIDAD

3.6.3.1 Estaciones de Emergencia

La Sociedad Concesionaria dispone de Estaciones de Emergencias donde estarán dispuestos recursos las 24 hrs. del día, todos los días del año. Estas estaciones se ajustarán a lo exigido en la Cláusula 2.2.1.10.1 de las Bases de Licitación.

3.6.3.2 Sistema de Teléfonos de Emergencias

Los usuarios disponen de un Sistema de Teléfonos de Emergencia (S.O.S) dispuestos a través de la vía troncal de la Concesión, separados entre ellos a una distancia aproximada de 2 km. Estos teléfonos estarán comunicados en forma directa al Centro de Control de la Concesión.

3.6.3.3 Centro de Control de la Concesión

Este se ubicará en el edificio de control de la concesión, localizado adyacente al peaje troncal del Km. 14,900 y que en la organización interna de la Concesionaria tiene las siguientes funciones:

- Manejar el sistema digital de recepción de llamadas desde los teléfonos de emergencias (Servidor de Teléfonos SOS.)
- Atención de la central telefónica de atención al usuario que pueda habilitarse.
- Estación de radioemisoras del funcionamiento interno de la operación de la concesión, en especial en coordinación de las atenciones de accidentes de tránsito.
- Operación de otros elementos que se dispongan para un mejor monitoreo del sistema de operación de la Concesión.

3.6.3.4 Servicio de Vigilancia de la Ruta

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

3.6.4 PROCEDIMIENTO ANTE ACCIDENTES

El Concesionario, tendrá la implementación necesaria para poder detectar, en forma rápida y oportuna, los diferentes accidentes que se produzcan en la obra y localizar el sitio de su ocurrencia. Lo anterior tendrá por objeto poder tomar las providencias necesarias y efectuar las acciones pertinentes al efecto.

El Concesionario cuenta con procedimientos claros y específicos para actuar en cada tipo de accidentes. Estos, garantizan una respuesta en el tiempo mínimo; asegurando primeros auxilios, asistencia mecánica; y la concurrencia de Carabineros, Bomberos y SAMU.

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

Alarmas. Estas deben dar aviso oportuno de que se ha producido un accidente, para ello, se podrán utilizar elementos tales como teléfonos o citófonos de emergencia, equipos de radio, etc. Esta comunicación será con el Centro de Control de la Concesión donde el Coordinador del Centro de Control se comunicará de forma inmediata con los Servicios Públicos que sean necesarios; todo lo anterior de conformidad a lo estipulado en la Bases de Licitación.

Desplazamiento oportuno al sitio del suceso. Este se realizará a través de medios de movilización que permitan llegar en forma rápida y eficaz a rescatar a las víctimas, de acuerdo a lo dispuesto en el Contrato de Concesión.

Atención de Primeros Auxilios inmediata. Estos se obtendrán y aplicarán de tal manera que la asistencia sea prestada en el mismo lugar de los hechos. Tal atención podrá ser prestada por un equipo paramédico, en función de las instrucciones de los Servicios Públicos pertinentes.

Traslado de pacientes al centro asistencial. Este deberá hacerse en vehículos especialmente identificados y equipados para tal fin. Deberá hacerse en forma rápida, de tal manera que implique el menor riesgo posible a los accidentados, durante dicho período, efectuándose el traslado de heridos en virtud de lo señalado en la normativa vigente: Decreto N° 50 MTT . Estos vehículos son los que forman parte de las estaciones de emergencia descritas en el punto 2.2.1.10.1 de las Bases de Licitación.

Coordinación General. Estará a cargo de un profesional supervisor, quien vigilará la correcta armonía, cohesión y coherencia en el accionar de las distintas unidades que operen ante la emergencia producida y su interacción con los Servicios Públicos.

3.7 DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD

3.7.1 PROHIBICIÓN DE ANIMALES SUELTOS

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

Tomando conocimiento el concesionario de la presencia de animales muertos en la faja fiscal concurrirá al sector adoptando medidas de advertencia para los usuarios de la ruta, procediendo paralelamente al retiro de estos, denunciando la situación ante carabineros de Chile.

3.7.2 PROHIBICIÓN DE ACTIVIDADES AJENAS AL OBJETO DE LA OBRA

Se prohíbe todo uso anormal de la obra, en especial la disputa de todo tipo de competencias deportivas, ciclismo y ensayos de velocidad, sin mediar la autorización respectiva, de acuerdo a la legislación vigente.

3.7.3 TRANSPORTE DE SUSTANCIAS PELIGROSAS

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

No se permitirá el paso de vehículos de cargas peligrosas por las obras en concesión, salvo casos en que se cumpla lo dispuesto en el Decreto N° 298, Decreto 198 y la Normativa sobre materiales peligrosos, previamente informados al Concesionario.

En el caso de que un usuario, por desconocimiento o no, 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 las obras, a los usuarios o a terceros.

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

Los permisos son extendidos y autorizados por:

- El Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, de acuerdo a la normativa vigente del DS 298 de fecha 11 de Febrero de 1995, del.

3.7.4 SEÑALES

El Concesionario deberá instalar y mantener en perfectas condiciones las señales que sean necesarias para el adecuado tránsito de los vehículos por la obra en concesión y la seguridad de los Usuarios, de acuerdo a las normas vigentes.

En los casos en que se deba ejecutar labores de mantenimiento, conservación o reparación que interfieran en alguna forma a las calzadas y bermas de la ruta, el Concesionario 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.

El Concesionario deberá ajustarse en estas materias a la reglamentación vigente del Ministerio de Obras Públicas y del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, debiendo someter a la aprobación del Inspector Fiscal los elementos de señalización diurna y nocturna.

3.7.5 DESPEJE Y LIMPIEZA DE ÁREA DE TRABAJOS

Al término de los servicios de mantenimiento, conservación o reparación el Concesionario deberá retirar y despejar del sitio de los trabajos todos los equipos, maquinarias, materiales excedentes, obras provisionarias, escombros o basuras de cualquier especie, dejando las obras, equipos e instalaciones en condiciones de limpieza y seguridad que aseguren el normal flujo vehicular, a entera satisfacción del Inspector Fiscal de la Explotación.

3.7.6 ASISTENCIA EN ACCIDENTES

En caso de accidentes, el Concesionario deberá adoptar las medidas de emergencia necesarias para proporcionar el auxilio a personas y vehículos involucrados y para la normalización del tránsito en el menor tiempo posible, de acuerdo a los procedimientos establecidos en el Manual de Procedimientos de Emergencia y a los medios establecidos en el Contrato de Concesión.

El Concesionario activará en forma inmediata las medidas de seguridad previstas para casos de emergencia producto de accidentes y señalizará en el menor tiempo posible el área afectada.

3.7.7 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE EMERGENCIA

El Concesionario procederá ante una emergencia, según el Manual de Procedimientos de Emergencias, el cual es un documento interno de su organización y está a disposición de los Usuarios, en el lugar que indique el Centro de Atención al Usuario. Dicho Manual sirve de consulta a lo estipulado en el presente Reglamento de Servicio, respecto de emergencias y contiene básicamente lo siguiente:

Procedimientos para diferentes tipos de emergencias, en función de la alteración del tránsito.

Recursos materiales tales como, vehículos de vigilancia y detección, vehículos de transporte de accidentados, vehículos especiales, etc.

Recursos humanos, tales como, personal técnico, personal de primeros auxilios, personal de señalización, etc.

Medios electrónicos, tales como, equipos de comunicación, balizas, sirenas, altavoces, iluminación, etc.

Ante situaciones de carácter excepcional, tales como accidentes múltiples, grandes congestionamientos y/o condiciones meteorológicas extraordinarias, la Concesionaria pondrá en funcionamiento, con carácter inmediato, un Plan Especial de Emergencias contenido en el Manual de Procedimientos de Emergencias que tendrá en consideración los medios disponibles y los requerimientos del Contrato de Concesión.

3.7.8 SISTEMA DE PATRULLAJE

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

Las unidades de patrullaje están destinadas a realizar labores de vigilancia y alerta en terreno, además debe prestar auxilio a los usuarios que así lo requieran.

Los recursos físicos y humanos que se dispondrán para poder satisfacer las necesidades de vigilancia y asistencia se detallan en el Plan de Control de Accidentes o Contingencia Durante la Etapa de Explotación.

3.8 DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO

3.8.1 CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO

Los requerimientos de los Usuarios, tanto de servicios básicos de asistencia como de información, son atendidos por este Concesionario a través del Centro de Atención al Usuario, el que funcionará en forma permanente e ininterrumpida, las 24 horas del día, durante todos los días del año.

El Centro de Atención al Usuario estará conformado por una infraestructura especialmente habilitada al efecto, con personal idóneo y medios técnicos adecuados para cumplir con el objeto del mismo. Este se ubicará en el edificio de control de la concesión, localizado adyacente al peaje troncal del Km. 14,900, y será parte integrante del Centro de Control de la Concesión, que en la organización interna de la Concesionaria tendrá las siguientes funciones:

- Manejar el sistema digital de recepción de llamadas desde los teléfonos de emergencias (Servidor de Teléfonos S.O.S.)
- Atención de la central telefónica de atención al usuario que pueda habilitarse.
- Estación de radioemisoras del funcionamiento interno de la operación de la concesión.
- Operación de otros elementos que se dispongan para un mejor monitoreo del sistema de operación de la Concesión (Circuito cerrado de televisión, control de las estaciones de conteo de vehículos, etc.).

Además, el Centro dispondrá de oficinas menores dependientes e intercomunicadas con la oficina central, en las plazas de peaje troncales, y otros lugares de atención a público que el Concesionario estime convenientes, con el objeto de facilitar la accesibilidad al Centro de Atención al Usuario. En todos y cada uno de estas instalaciones se dispondrá de personal con una capacitación especial para una adecuada atención de las demandas de los usuarios, durante las 24 hrs. del día.

La dirección y números telefónicos del Centro de Atención al Usuario, se entregan en los Anexos de este Reglamento de Servicio y también son dados a conocer a través de anuncios, ubicados en distintos puntos del área de concesión y de folletos que se distribuyen en los lugares de atención a los Usuarios. De igual forma, se indica esta información en los Teléfonos de Emergencia ubicados dentro del área de concesión.

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

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

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

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

El Concesionario actuará sin demora ante las emergencias, ya sea, producto de caso fortuito o fuerza mayor, accidentes, incendios o cualquier otra situación que no admita espera. Adoptará las medidas necesarias para cuidar la seguridad de los usuarios y sus bienes, como también los del Estado, conforme a lo estipulado en el Contrato de Concesión.

3.9 DE LA INFORMACIÓN AL MOP.

3.9.1 UNIDAD DE CONTROL DEL MOP.

El Concesionario habilitará para el Inspector Fiscal una oficina en la obra concesionada, proporcionándoles los medios necesarios para su trabajo.

Sólo tendrán derecho a acceso a dicha oficina las personas que cuenten con la autorización del Inspector Fiscal.

El MOP. podrá realizar todos los controles y auditorías, en cualquier momento y sin límite de horario, a los equipos, software y a la propia operación de las plazas de peaje, sin aviso previo. El Concesionario deberá dar facilidades al Inspector Fiscal para realizar dicha función y facilitará los antecedentes que solicite, de la forma más ágil y eficiente que se pueda.

3.9.2 INFORMES

El Concesionario proporcionará la información estadística durante la explotación en los términos establecidos en el numeral 2.6.6 de las Bases de Licitación. Esto incluye los informes mensuales del numeral 2.6.6.1, los informes trimestrales del numeral 2.6.6.2, y los informes anuales del numeral 2.6.6.3 de las Bases de Licitación.

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

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

Informe Mensual:

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

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

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

Sobre llamados realizados desde los postes S.O.S.

Sobre flujo medido en las estaciones de conteo.

Informe Trimestral:

Información estadística sobre cumplimiento del Programa de Conservación, incluyendo cantidades de obra ejecutadas y precios unitarios incurridos.

En relación con el Estado de Puentes se debe señalar lo estipulado según la cláusula 2.6.1.6 de las bases de licitación

Informe Anual:

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

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

3.9.3 ACCESIBILIDAD A INFORMACIÓN DISPONIBLE

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

3.9.4 ACCESO A DOCUMENTACIÓN DE ENSAYES Y CALIDAD DE MATERIALES.

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

3.9.5 PLAN DE TRABAJO ANUAL

El Concesionario entregará al Inspector Fiscal un Plan de Trabajo Anual con desglose de actividades mensuales, el cual deberá contemplar todas las actividades que corresponda realizar de acuerdo a lo estipulado en el Contrato de Concesión y en el programa anual de conservación.

3.10 RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO Y SEGUROS

3.10.1 RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO

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

El Concesionario será civilmente responsable frente al Estado, los Usuarios y terceros por los daños o perjuicios ocasionados por incumplimiento de las condiciones del Contrato de Concesión, de acuerdo a la legislación vigente.

3.10.2 SEGUROS POR DAÑOS A TERCEROS

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

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

3.10.3 SEGUROS POR DAÑOS POR CAUSA DE CATÁSTROFES

El Concesionario deberá mantener vigentes los seguros por catástrofes que estipula el Contrato de Concesión.

3.10.4 RESPONSABILIDAD DE PRESERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

El Concesionario adoptará todas las medidas necesarias para preservar el medio ambiente en el área de concesión y área de servicio, de acuerdo al Contrato de Concesión.

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

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

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

Así mismo, el plan de Revegetación elaborado por la Sociedad Concesionaria será supervisado en su implementación por un Ingeniero Forestal. Así mismo, dicho Plan deberá ser aprobado por los organismos sectoriales fiscalizadores pertinentes de acuerdo a la legislación vigente.

El mantenimiento de éstas áreas se incluirá de manera formal en el Programa de Conservación de la Obra.

Las medidas a implementar para la Gestión Ambiental de la obra, estarán reguladas por el Plan de Manejo Ambiental.

3.11 ESTÁNDARES DE SERVICIO Y SU MANTENIMIENTO

3.11.1 ESTÁNDARES DE SERVICIO DE LA OBRA

El Concesionario deberá mantener en todo momento los niveles de servicio exigidos en el Contrato de Concesión, indicándose algunos, a modo de ejemplo, en el Anexo N° 6

Los indicadores de nivel de servicio se referirán, entre otros, a algunos de los siguientes aspectos contemplados en el Contrato de Concesión:

- Velocidad de diseño.
- Velocidad permitida.
- Carpeta de rodado.
- Bermas.
- Señalización.
- Iluminación.
- Cercos.
- Plazas de peaje.
- Demarcación
- Estabilidad de taludes, terraplén y corte
- Estructuras viales (puentes, enlaces, atraviesos)
- Paisajismo
- Limpieza
- Obras de aguas lluvias y saneamiento
- Pintura y demarcación
- Defensas camineras

3.11.2 MANTENCIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE SERVICIO

El Concesionario deberá mantener los estándares de servicio, de acuerdo a lo exigido en el Contrato de Concesión, para lo cual realizará:

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

Todo lo anterior deberá respetar el Plan de Conservación del Concesionario y los requisitos mínimos exigidos en el Contrato de Concesión.

3.12 REGLAMENTO INTERNO DE HIGIENE Y SEGURIDAD

El Concesionario deberá disponer de un Reglamento de Higiene y Seguridad del Trabajo, el cual se encontrará ubicado en el lugar que indique el Centro de Atención al usuario. Dicho Reglamento complementará lo estipulado en el presente documento, respecto de higiene y seguridad en el trabajo y básicamente deberá:

- Establecer las actividades del personal de operación y mantención del Concesionario en lo relativo a higiene y seguridad.

- Señalar la correcta utilización de los instrumentos de protección laborales.
- Establecer los procedimientos para investigar las causas de los accidentes y enfermedades del trabajo
- De igual forma, dicho Reglamento deberá contemplar las multas y sanciones previstas en el Código Sanitario que, le sean aplicables al Concesionario.
- Deberá contemplar también, la exigencia de que el personal que labore en la Concesión, haya efectuado cursos de primeros auxilios, riesgos eléctricos, accidentes químicos, control de incendios, manejo a la defensiva, etc.

El Concesionario estará obligado 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 ello, de conformidad al documento denominado "Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad" aprobado por el Servicio de Salud del Ambiente.

Todo el personal del Concesionario estará obligado a ceñirse estrictamente a lo estipulado en el Reglamento Interno de Higiene y Seguridad que tiene vigente el Concesionario. Dicho Reglamento Interno de Higiene y Seguridad. Además, el personal seguirá los cursos de Primeros Auxilios, Riesgos Eléctricos, Manejo a la Defensiva y Prevención y Control de Incendios y otros que se establezcan oportunamente.

Un ejemplar del mencionado reglamento interno será entregado al Inspector Fiscal de la Concesión, así como cualquier modificación que se introduzca en el que se encontrare vigente.

4. DEL ESTADO

4.1 DE LA INSPECCIÓN FISCAL DE LA EXPLOTACIÓN

4.1.1 INSPECTOR FISCAL

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

La Inspección Fiscal de la Explotación se inicia con la autorización de puesta en servicio provisoria parcial o total de la obra y dura hasta el término del contrato.

En este caso concreto, el Inspector Fiscal de la Explotación es el que se indica en el Anexo N°7 del presente Reglamento.

4.1.2 FISCALIZACIÓN DEL CONTRATO DEL CONCESIONARIO

El Inspector Fiscal velará por el cumplimiento del Contrato de Concesión en todos sus aspectos.

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

En la oficina del Inspector Fiscal, ubicada dentro del área de la concesión, existe un Libro de Explotación en el cual se individualiza la obra, el Concesionario y el Inspector Fiscal.

En dicho Libro de Explotación se comienza indicando la fecha de puesta en servicio provisoria de la obra y se continúa indicando los hechos más importantes que han ocurrido durante el curso de la explotación de la obra, especialmente, las observaciones que merezca la conservación, las sanciones y multas que se apliquen, el cobro de tarifas y en general otros hechos relevantes.

4.2 CONTROL DEL CONTRATO

4.2.1 OBLIGACIONES DEL INSPECTOR FISCAL

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

- Administrar el Contrato de Concesión por parte del MOP.
- Entregar a la División de Explotación de la Coordinación de Administración de Contratos de Concesión, dependiente de la Dirección General de Obras Públicas del MOP., los reportes que esa División solicite, respecto de la gestión de la concesionaria.
- Analizar los antecedentes que debe entregar el Concesionario.

- Controlar el cumplimiento de las normas sobre la conservación de las obras y Programa de Conservación.
- Controlar el cumplimiento del Plan de Trabajo aprobado por el Inspector Fiscal.
- Controlar el cumplimiento de las normas sobre la operación de las obras.
- Controlar la correcta aplicación de este Reglamento de Servicio de la Obra.
- Controlar el cumplimiento de las tarifas aprobadas y su correcta aplicación.
- Revisar la información estadística entregada por el Concesionario.
- Controlar el cumplimiento de las condiciones económicas de la licitación.
- Proponer la aplicación de multas, cuando proceda.
- Controlar el cumplimiento de las normas legales y reglamentarias aplicables al contrato
- Controlar el cumplimiento en la entrega de información de los estados financieros de la Sociedad Concesionaria.

4.2.2 CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE CONSERVACIÓN DE LA OBRA

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

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

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

4.2.3 CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO

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

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

M

4.2.4 CUMPLIMIENTO DE LA APLICACIÓN DE LAS TARIFAS

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

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

El concesionario debe publicar todo cambio o modificación de tarifas, por aquellos medios que corresponda, con la debida anticipación, de acuerdo a lo estipulado en el contrato de concesión.

4.2.5 CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS LEGALES Y REGLAMENTARIAS APLICABLES AL CONTRATO

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

4.2.6 CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE INFORMACIÓN

La Inspección Fiscal deberá controlar la veracidad y oportunidad en la entrega de las informaciones que da el Concesionario, de acuerdo a lo estipulado en el Contrato de Concesión.

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

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

El Concesionario deberá permitir el acceso al Inspector Fiscal, previa solicitud por escrito, a todas las dependencias de la concesión a fin de que pueda imponerse de cómo se procesa y entrega la información que está obligado a dar al MOP.

La transmisión de la información se podrá realizar vía manual, con disquete 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 acordados entre el MOP. y el Concesionario.

4.2.7 PROPOSICIÓN DE APLICACIÓN DE MULTAS

En caso de incumplimiento de las obligaciones contraídas por el Concesionario, de acuerdo a los términos del Contrato de Concesión, el Inspector Fiscal propondrá la aplicación de las multas que correspondan.

Para ello, el Inspector Fiscal notificará de la infracción detectada al Concesionario y propondrá la aplicación de las multas pertinentes y demás sanciones que corresponda, de acuerdo a lo señalado en el Contrato de Concesión.

4.2.8 DISPOSICIÓN FINAL

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

De igual manera, bajo ningún respecto podrá entenderse o asumirse que el no ejercicio de los derechos de que es titular la Sociedad Concesionaria –por motivo que fuere, incluso por mera liberalidad- pueda significar una renuncia a los mismos y al goce pleno y ejercicio cabal de ellos en lo futuro.

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

ANEXOS

M

ANEXO N °1: DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

1.- Información de la Sociedad Concesionaria:

Razón Social : Sociedad Concesionaria Litoral Central S.A.
Giro : Construcción, conservación y explotación de la Obra Pública
Fiscal "Red Vial Litoral Central"

2.- Antecedentes

RUT. : 96.943.620-5
Domicilio : Serafin Zamora 190, p.12, La Florida-Santiago
Teléfono : (02) 294 73 62
Fax : (02) 294 73 68
E-mail :
Objeto : Construcción, conservación y explotación de la Obra Pública
Fiscal "Red Vial Litoral Central"
Duración : 30 años
Capital : 9.200 MM

3.- Socios Constituyentes

Sacyr Chile S.A. y Acciona S.A.

4.- Representante Legal

Nombre : José Manuel Loureda Lopez
Profesión : Ingeniero de Caminos
RUT. : 14.656.381-3
Domicilio : San Sebastián 2750 of. 301, Las Condes
Teléfono : (02) 366 10 22

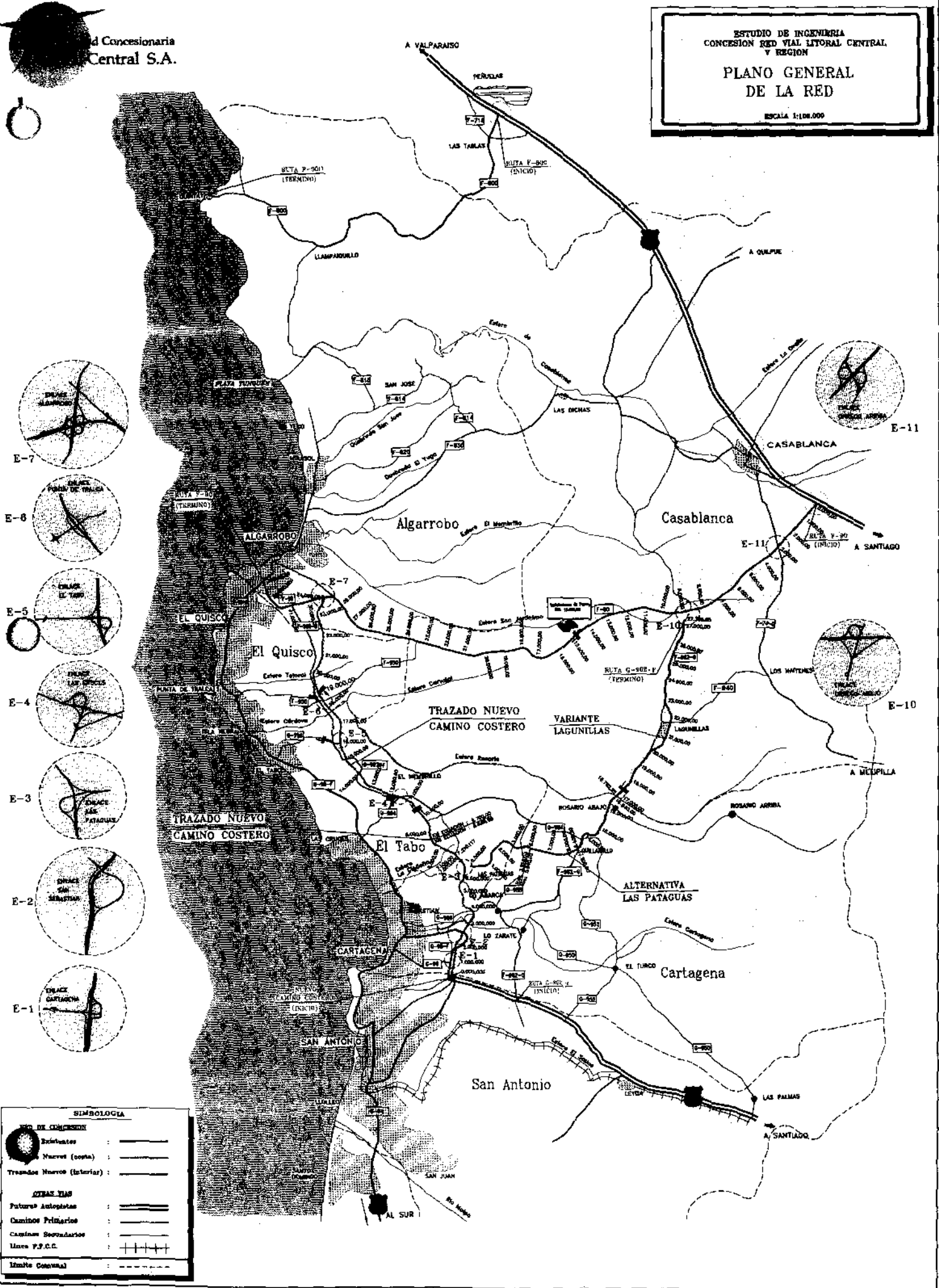
ANEXO N° 2 : PLANO DE LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA DE LA OBRA

Concesionaria
Central S.A.

ESTUDIO DE INGENIERIA
CONCESION RED VIAL LITORAL CENTRAL
V REGION

PLANO GENERAL
DE LA RED

ESCALA 1:100.000



- E-7
- E-8
- E-5
- E-4
- E-3
- E-2
- E-1

SIMBOLOGIA	
RED DE CONCESION	
	Existente
	Nueva (coasta)
	Tramos Nuevos (Interior)
OTRAS VIAS	
	Futuras Autopistas
	Caminos Primarios
	Caminos Secundarios
	Linea P.F.C.C.
	Limite Concesional

M

ANEXO N° 3 : DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN

1.- La Obra entregada en concesión tiene las siguientes características:

Ubicación	:	Provincia de Valparaíso, V Región
Comunas que atraviesa	:	Casablanca – Algarrobo, San Antonio – El Tabo
Plano de su localización geográfica	:	Se adjunta lámina respectiva en Anexo N° 2
Nombre de la Concesión	:	Red Vial Litoral Central

2.- Descripción de sus principales obras físicas.

Kilómetros de camino doble calzada	:	13,980
Kilómetros de camino calzada simple:	:	76,442
Metros Lineales de Puentes	:	623
Número de enlaces a desnivel	:	9
Número de enlaces a nivel	:	8

3.- Servicios especiales obligatorios

La Sociedad Concesionaria deberá proyectar y construir los siguientes Servicios Obligatorios, de conformidad con las Bases de Licitación:

- Estación de Atención de Emergencias, con servicios higiénicos, iluminación, agua potable y energía eléctrica. Se ubicarán en Km. 14,900 Ruta F-90.
- Red de Postes S.O.S. ubicados cada 2 Km.

4.- Servicios básicos de asistencia en la ruta

Se entiende por Servicios Básicos de Asistencia a los Usuarios, todos aquellos que están comprendidos en el objeto específico de la concesión y que son imprescindibles, los que por su esencia no implican una retribución complementaria.

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

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

El Concesionario prestará los siguientes servicios básicos de asistencia al Usuario:

- Primeros auxilios y transporte de lesionados en accidentes de tránsito.
- Servicio de remolque para despeje de las calzadas y bermas, ya sea, por vehículos con desperfectos mecánicos o accidentados. El servicio incluye únicamente la retirada del vehículo de la calzada a un lugar donde no impida el libre tránsito.
- Sistema de telefonía de emergencia con el Concesionario para que los Usuarios soliciten auxilio en caso de percance o accidente.
- Servicios de información al usuario. Se dispondrán de centros de información al usuario en el Centro de Atención al Usuario, situado en el edificio principal de la Concesionaria, Km. 14,900 de la ruta, así como en las plazas de peaje troncales y laterales.

ANEXO N° 4: INFORMACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO

Teléfono : (032) 74 13 01

Localización de oficinas en ruta.

APERTURA PROVISORIA PARCIAL

Oficina N°	Kilometraje	Sentido	Ubicación
1	14,9	O-P	Ruta F-90

APERTURA DEFINITIVA

Oficina N°	Kilometraje	Sentido	Ubicación
1	14,9	O-P	Ruta F-90

ANEXO N° 5 : ORGANIZACIÓN DEL CONCESIONARIO

La conservación y explotación de la ruta F-90, en su tramo, obra concesionada a Concesión Red Vial Litoral Central., se estructura de la forma siguiente:

CONCESIÓN RED VIAL LITORAL CENTRAL

		Gerente General
Apellidos	:	Loureda López
Nombre	:	José Manuel
Teléfono	:	(02) 366 1022

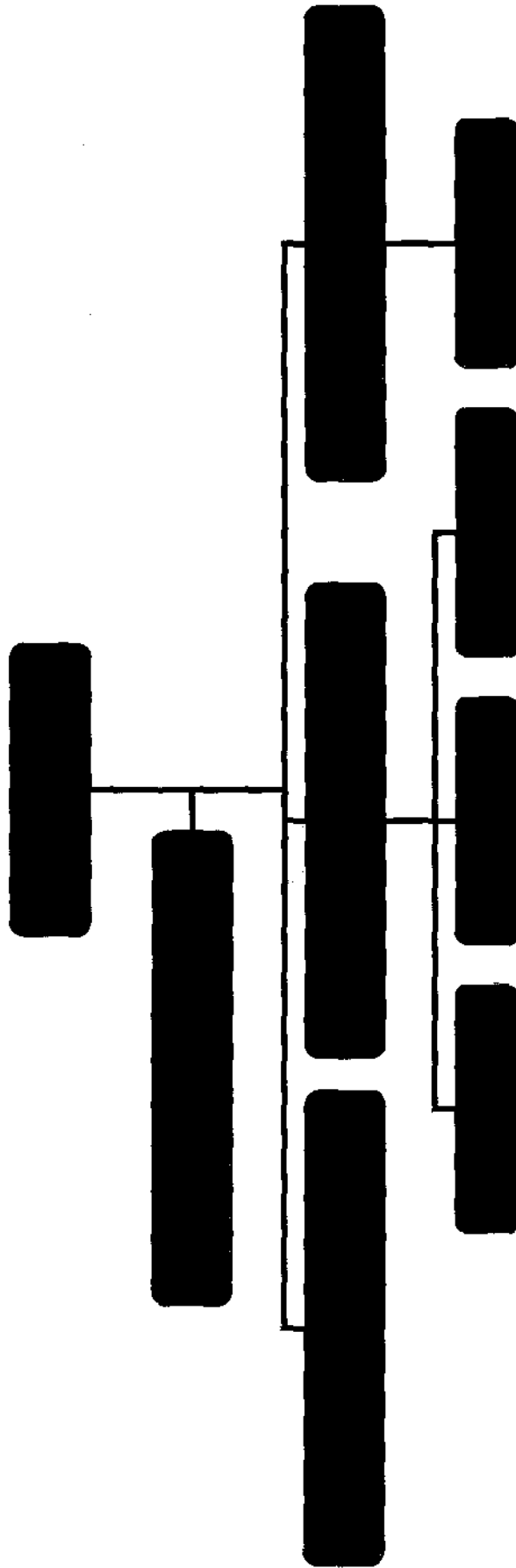
		Jefe Área Legal
Apellidos	:	
Nombre	:	Alcalde & Cia.
Teléfono	:	(02) 699 4836

		Gerente Administración
Apellidos	:	Eguilior Vicente
Nombre	:	Ignacio
Teléfono	:	(02) 294 7362

		Gerente Finanzas
Apellidos	:	Kattan Said
Nombre	:	Carlos
Teléfono	:	(02) 294 7362

		Gerente Técnico
Apellidos	:	Muelas Rodríguez
Nombre	:	Álvaro
Teléfono	:	(02) 294 7362

ORGANIGRAMA CONCESION RED VIAL LITORAL CENTRAL



ANEXO N° 6 : DE LOS ESTÁNDARES DE SERVICIO

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

1.- Velocidad de diseño

La velocidad de diseño de la ruta es de 100 km/h en planta y variable en elevación con un mínimo de 70.

2.- Velocidad Permitida

La velocidad máxima permitida es la establecida por la Normativa Vigente, estando ésta condicionada a las restricciones del diseño geométrico de la obra vial, por lo que en algunos sectores puede ser menor.

3.- Carpeta de rodado

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

- Índice de rugosidad superficial máximo (IRI) máximo : 3,5 mm/m.
- Ahuellamiento máximo : 15 mm
- Grietas piel de cocodrilo de alta severidad, máximo : 10% de grietas p/km.
- Grietas transversales y longitudinales de alta severidad máximo : 10% por kilómetro.
- Baches abiertos : Ninguno
- Resistencia al resbalamiento, coeficiente comprendido entre : 0,40 y 0,55.
- Exudación de asfalto : no se acepta.

En el caso de pavimentos de hormigón los indicadores son los siguientes:

- Índice de rugosidad superficial (IRI) máximo : 3,5 mm/m.
- Agrietamiento : no mas del 15% de las losas de un grupo de 40, podrán presentar grietas de alta severidad.
- Baches abiertos : ninguno
- Resistencia al resbalamiento, coeficiente comprendido entre : 0,40 y 0,55.
- Escalonamiento máximo : 6mm.

4.- Bermas

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

5.- Señalización

Se atenderá a las normas e instructivos del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

Se compone de señalización vertical, señalización horizontal, defensas camineras de acero galvanizado.

Se dispone de defensa caminera simple a lo largo de toda la mediana de la vía troncal de obra vial, en las dos bermas interiores y en los sectores de terraplenes superiores a 4m.

6.- Iluminación

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

7.- Cercos

La autopista va cercada en su totalidad en ambos márgenes en el límite de la faja fiscal, el cerco está constituido por postes de madera y cinco hebras de alambre de púas, según el Manual de Carreteras Volumen IV, lámina 4-301-002, salvo en algunos sectores en que se ha dispuesto de un cerco de otras características.

8.- Plazas de peaje

Las plazas de peaje en la apertura provisoria se sitúan en los siguientes puntos:

Peaje troncal norte en el Km. 14,900.

Peaje.....

Peaje.....

8.1 Tiempo máximo permitido en espera en las plazas de peaje

El tiempo máximo de espera en cola permitido por el Contrato de Concesión es de 3 minutos por vehículo.

9.- Demarcación

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

10.- Estabilidad de taludes de terraplén y corte.

El talud (H:V) deberá ser como lo establece el P.R.I.D (proyecto referencial de ingeniería de detalles) para el tipo de suelos que componen dicho terraplén o corte

11.- Estructuras Viales (puentes, enlaces, atraviesos)

El estado de las estructuras deberá ser siempre con un nivel de estabilidad estructural acorde al servicio que está supuesta la utilidad de la estructura, supervisado por un ingeniero habilitado legalmente para ello.

ANEXO N° 7 : DEL MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS

DEL MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS

INSPECTOR FISCAL DE LA EXPLOTACIÓN

Apellidos : Itaim Atala
Nombre : Karla Lorena
Servicio : Administradora Inspector Fiscal
Profesión : Ingeniero Civil

DIVISIÓN DE EXPLOTACIÓN

Las quejas al M.O.P., deberán ser dirigidas por correo certificado a:

División de Explotación
Coordinación de Administración de Contratos de Concesión
Dirección General de Obras Públicas

Dirección : Merced n° 753, sexto piso
Comuna : Santiago
Ciudad : Santiago

GLOSARIO

Para la mejor aplicación e interpretación del presente reglamento, se entenderá por:

ÁREA DE CONCESIÓN: El área conformada por los terrenos utilizados para prestar los servicios básicos y complementarios ubicados en bienes nacionales de uso público o fiscales.

ÁREA DE SERVICIO: 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; los que pueden estar ubicados en Bienes Nacionales de uso público o fiscales o bien en terrenos particulares destinados a diferentes servicios, como lugares de estacionamientos, de descanso, y sanitarios público entre otros.

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

OBRAS DE CONSERVACIÓN Y/O MANTENCIÓN: Corresponde a las reparaciones mayores y menores necesarias a las obras o instalaciones preexistentes o construidas por la Sociedad Concesionaria afectas a la concesión, con el propósito de que éstas mantengan o recuperen el nivel de servicio para las cuales fueron proyectadas, tanto en su cantidad como en su calidad. También se entiende dentro de este concepto las medidas preventivas necesarias para que no se deterioren las obras o instalaciones.

DESTRUCCIÓN DE LA OBRA: Es el efecto derivado de cualquier suceso que altere la obra sustancialmente, de tal manera que no sea posible reponerla a su estado inicial, siendo necesario construirla nuevamente en forma total o parcial.

DIRECCIÓN GENERAL DE OBRAS PUBLICAS: DGOP

SOCIEDAD CONCESIONARIA O CONCESIONARIO: Es la sociedad, constituida en cumplimiento de lo señalado en la Oferta adjudicada, o la persona jurídica que la suceda o reemplace en conformidad a la ley. También se le denominará: la Concesionaria, la que asume la ejecución, reparación o conservación de obras públicas fiscales y de los servicios complementarios objeto de la concesionaria, a cambio de su explotación en virtud del DS MOP 576.

ESTRUCTURA TARIFARIA: Conjunto de tarifas cobradas por los servicios básicos prestados por el concesionario.

LEY DE CONCESIONES: El Decreto con Fuerza de Ley MOP N° 164, de 1991, y sus modificaciones posteriores.

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

DNV: Dirección Nacional de Vialidad o igualmente Director Nacional de Vialidad

IF: Inspección Fiscal o igualmente Inspector Fiscal

INSPECTOR FISCAL DE EXPLOTACION: Aquel funcionario encargado de fiscalizar el cumplimiento del contrato, designado por el DGOP a quién le haya encargado velar directamente por la correcta Explotación de la Concesión, y en general por el cumplimiento del Contrato de Concesión en la Etapa de Explotación .

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

OBRA PUBLICA POR CONCESIÓN: La obra cuya ejecución , preparación o conservación se ha realizado por el sistema establecido en el artículo 87° del DFL MOP. N° 850 de 1997.

PRECIO: Valor de los servicios complementarios o de otros servicios que presta el Concesionario, en virtud del Contrato de Concesión.

REGLAMENTO: El Decreto Supremo MOP N° 240, de 1991, reglamentario de la Ley de Concesiones de obras de Infraestructura Pública, y sus modificaciones posteriores, si corresponde.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA: Es el conjunto de Normas que regulan la Operación, explotación y conservación de la concesión, que elaborado por el concesionario y aprobado por el MOP.

SERVICIOS BÁSICOS: Todos aquellos que comprenden el objeto específico de la Concesión y que sean imprescindibles.

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS O ESPECIALES: Los servicios adicionales, útiles y necesarios, que el concesionario esta autorizado a prestar, en virtud del contrato de Concesión y del artículo 7 del DFL MOP N° 164, de 1991y sus modificaciones, destinados para el uso de los clientes de la concesión.

TARIFA: Valor del servicio básico prestado por el concesionario, regulado en el contrato de Concesión.

USUARIO: El o las personas físicas o jurídicas que hagan uso de la concesión.

PLAZAS DE PEAJES: Conjunto de Instalaciones necesarias para el funcionamiento de los sistemas de cobros de las tarifas vigentes

CALZADA: Vía destinada al tránsito vehicular.

SISTEMA SOS: Sistema de comunicación de emergencia ubicado a lo largo de la Autopista.

EDIFICIO DE ADMINISTRACION: Edificio ubicado en Plaza de Peaje cuyo objetivo es dotar de espacio a las labores de administración, gestión y control.

11