

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA (RSO)

Concesión Ruta 5 Tramo Santiago – Los Vilos

Contenido

Capítulo 1: Preliminar	5
1.1. DEFINICIONES.....	5
1.2. NORMAS GENERALES.....	9
1.2.1. OBJETO DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSO)	9
1.2.2. DESTINATARIO.	9
1.2.3. AMBITO TERRITORIAL DE APLICACIÓN.....	9
1.2.4. MODIFICACIONES O ACTUALIZACIONES AL REGLAMENTO.....	9
1.2.5. VIGENCIA.....	9
1.2.6. LOCALIZACIÓN DEL REGLAMENTO.....	10
1.2.7. DEL MARCO JURÍDICO.....	10
1.3 DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA (LA “CONCESIONARIA”).....	10
1.4. DE LA AUTOPISTA “Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos” QUE INTEGRA LA OBRA PÚBLICA CONCESIONADA.....	10
Capítulo 2: Del Usuario.....	11
2.1 DERECHOS DEL USUARIO.....	11
2.1.2 DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS BÁSICOS Y LOS SERVICIOS ESPECIALES.....	11
2.1.2. DERECHO A SEGURIDAD VIAL.....	11
2.1.3. DERECHO A CALIDAD DE SERVICIO.....	11
2.1.4. DERECHO A INFORMACIÓN.....	11
2.1.5. DERECHO A TRATO CORTÉS.....	12
2.1.6. DERECHO A RECLAMO.....	12
2.1.7. DERECHO A SUGERENCIAS.....	12
2.1.8. DERECHO A RESPUESTA.....	12
2.1.9. DERECHO A LA ASISTENCIA EN RUTA.....	12
2.1.10. DERECHO A USAR EL TELEVIA.....	12
2.1.11. DERECHO DE USUARIOS POCO FRECUENTES	12
2.1.12. DERECHO A SOLICITAR INDEMNIZACIÓN POR DAÑOS A CONSECUENCIA DE HECHOS IMPUTABLES A LA CONCESIONARIA.....	13
2.2. OBLIGACIONES DEL USUARIO.....	13
2.2.1. OBLIGACIÓN DE PAGO DE PEAJE.....	13
2.2.2. OBLIGACIÓN DE RESPETO A LA NORMATIVA VIGENTE.....	13
2.2.3. OBLIGACIÓN DE OBEDECER INSTRUCCIONES.....	14
2.2.4. OBLIGACIÓN DE DEBIDO CUIDADO.....	14
2.2.5. OBLIGACIÓN DE CONDUCCIÓN RESPONSABLE.....	14
2.2.6. RESPONSABILIDAD Y OBLIGACIÓN DE PAGO DE DAÑOS.....	14
2.2.7. OBLIGACIÓN DE PAGAR LOS DAÑOS OCASIONADOS A TERCEROS.....	14
2.2.8. OBLIGACIÓN DE NOTIFICAR LOS DAÑOS.....	14
2.2.9. OBLIGACIÓN DE NOTIFICAR CAMBIO DE DOMICILIO Y PROPIEDAD DEL VEHÍCULO.....	14
2.2.10. OBLIGACIÓN DE CUIDADO DEL TELEVIA.....	14
2.2.11. OBLIGACIÓN DE PAGO DE TARIFA EN CASO DE TELEVIA DEFECTUOSO O MAL INSTALADO.....	15
2.3. DE LA ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO.....	15
2.3.1 SERVICIO DE ATENCION DE USUARIOS.....	15
2.3.2 INFORMACION QUE PUEDE SOLICITAR EL USUARIO.....	15
2.3.3 SERVICIO DE GESTIÓN DE TRÁFICO.....	15
2.3.3.1 CENTRO DE CONTROL DE TRÁFICO.....	16
2.3.3.2 SISTEMA DE PATRULLAJE.....	16
2.3.4 ÁREA DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS.....	17
2.3.5 SERVICIO DE ASISTENCIA EN RUTA.....	17
2.3.6 MANTENCIÓN Y ASEO DE LAS INSTALACIONES.....	18
2.4 DE LA CIRCULACIÓN DE VEHÍCULOS.....	18
2.4.2 VEHICULOS AUTORIZADOS PARA CIRCULAR.....	18

2.4.3	VEHICULOS QUE, PARA CIRCULAR, REQUIEREN PREVIA AUTORIZACION.	18
2.4.4	PROHIBICION DE TRANSITAR Y/O CIRCULAR.....	19
2.4.5	CIRCULACIÓN DE BICICLETAS.	19
2.4.6	NORMAS APLICABLES A LA CIRCULACION.....	19
2.4.7	RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS.	20
2.5	MEDIDAS DE SEGURIDAD PREVENTIVAS.....	20
2.5.1	PROHIBICIÓN DE DETENCIÓN EN LA CALZADA.....	20
2.5.2	INMOVILIZACIÓN FORZOSA POR FALLA MECANICA.....	20
2.5.3	INMOVILIZACIÓN FORZOSA POR PARALIZACIÓN DEL TRANSITO.....	21
2.5.4	PROHIBICIÓN DE DETENCIÓN EN LA BERMA.....	21
2.5.5	PROHIBICIÓN DE ESTACIONAMIENTO.....	21
2.5.6	CIRCULACIÓN PEATONAL NORMAL.....	21
2.5.7	PROHIBICIÓN DE CARGA, DESCARGA Y TRANSFERENCIA DE CARGA.....	21
2.5.8	PUBLICIDAD EN LA VÍA.....	21
2.5.9	MEDIDAS DE SEGURIDAD VIAL DURANTE LOS TRABAJOS DE MANTENCIÓN Y REPARACIÓN DE LAS VÍAS.....	21
2.6	DE LOS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SU PROCEDIMIENTO.	22
2.6.1	DEL SISTEMA DE SUGERENCIAS, CONSULTAS Y RECLAMOS.....	22
2.6.2	PLAZOS PARA RESPONDER RECLAMOS Y SUGERENCIAS.....	22
2.6.3	QUEJAS DEL USUARIO ANTE EL MOP.	22
	Capítulo 3, De la Concesionaria.....	23
3.1.	DERECHOS DE LA CONCESIONARIA.....	23
3.1.1.	DERECHO A COBRAR TARIFA (PEAJE).....	23
3.1.2.	DERECHO DE EXPLOTACIÓN Y DE ADMINISTRACIÓN DE LA OBRA.....	24
3.1.3.	DERECHO A EXIGIR EL ACATAMIENTO DE NORMATIVA POR PARTE DE LOS USUARIOS.....	24
3.1.4.	DERECHO A EXIGIR A LOS USUARIOS EL PAGO DE LOS DAÑOS O DETERIOROS CAUSADOS A LA OBRA Y SUS INSTALACIONES.	24
3.1.5.	DERECHO A SUSPENDER TEMPORALMENTE EL SERVICIO.	25
3.1.6.	DERECHO PARA LA ALTERACIÓN A LA PRESTACIÓN DE SERVICIO.	25
3.1.7.	DERECHO A COBRAR PREJUDICIAL O JUDICIALMENTE EL PAGO DE LA TARIFA O PEAJE.....	25
3.1.8.	DERECHO A CONVOCAR AL PANEL TÉCNICO.	25
3.2.	OBLIGACIONES DE LA CONCESIONARIA.	25
3.2.1.	OBLIGACIÓN DE PRESTAR LOS SERVICIOS BÁSICOS Y LOS SERVICIOS ESPECIALES.....	25
3.2.2.	OBLIGACIÓN DE VELAR POR LA SEGURIDAD DE LOS USUARIOS.	25
3.2.3.	OBLIGACIÓN DE MANTENER LOS NIVELES DE SERVICIOS OFRECIDOS.	25
3.2.4.	OBLIGACIÓN DE PROPORCIONAR INFORMACIÓN A LOS USUARIOS.....	26
3.2.5.	OBLIGACIÓN DE DAR UN TRATO DEFERENTE AL USUARIO.....	26
3.2.6.	OBLIGACIÓN DE DAR ASISTENCIA CAMINERA AL USUARIO.	26
3.2.7.	OBLIGACIÓN DE PUBLICAR SUS TARIFAS.....	26
3.2.8.	OBLIGACIÓN DE DAR RESPUESTA A LOS RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS.....	26
3.2.9.	OBLIGACIÓN DE RESTITUCIÓN DE LA CIRCULACIÓN VIAL.	26
3.2.10.	OBLIGACIÓN DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN.	27
3.2.11.	OBLIGACIÓN DE GARANTÍA DE PRIVACIDAD.....	27
3.2.12.	OBLIGACIÓN DE CUMPLIR CON LAS NORMAS LABORALES.	27
3.3.	ORGANIZACIÓN DE LA CONCESIONARIA.	27
3.4.	DE LOS PUNTOS DE COBRO Y PAGO DE TARIFAS.	27
3.4.1.	INFORMACIÓN DE INGRESO A LA CONCESION RUTA 5 TRAMO SANTIAGO – LOS VILOS.	27
3.4.2.	CALLES DE SERVICIO LOCALES DEL SECTOR URBANO (CLSU).	28
3.4.3.	INFORMACIÓN DE LA EXISTENCIA DE LA CONCESION RUTA 5 TRAMO SANTIAGO LOS VILOS.	28
3.4.4.	INFORMACIÓN DE RESTRICCIÓN DE CIRCULACIÓN.....	28
3.4.5.	INFORMACIÓN AL USUARIO DE LA TARIFA VIGENTE.	29
3.4.5.1	VÍAS EXPRESAS DEL TRAMO COMPRENDIDO ENTRE EL KM. 10,86 Y EL KM. 25,422 DE LA RUTA 5 NORTE.	29
3.4.6.	COBROS POR MOROSIDAD.	30
3.4.7.	INHABILITACIÓN DEL TELEVIA POR NO PAGO DE TARIFAS.....	31
3.4.8.	CAUSAS DE INFRACCIÓN.	31
3.4.9.	MEDIOS DE PRUEBA PARA EL CONTROL DE INCUMPLIMIENTO DE PAGOS TARIFARIOS.....	31

3.5	DEL TRÁNSITO.....	31
3.5.1	INTERRUPCIÓN TOTAL O PARCIAL DEL TRÁNSITO.....	31
3.5.2	TRÁNSITO DURANTE EJECUCIÓN DE OBRAS.....	32
3.6	DE LA SEGURIDAD PÚBLICA Y EMERGENCIAS.....	32
3.6.1	AUTORIDAD COMPETENTE.....	32
3.6.2	COMUNICACIÓN PERMANENTE CON SERVICIOS PÚBLICOS.....	32
3.6.3	PROCEDIMIENTO ANTE ACCIDENTES/INCIDENTES.....	32
3.6.4	TELÉFONOS DE EMERGENCIA – SISTEMA S.O.S.....	33
3.7	DE LA SEGURIDAD VIAL.....	33
3.7.1	PROHIBICIÓN DE ANIMALES SUELTOS.....	33
3.7.2	PROHIBICIÓN DE ACTIVIDADES AJENAS AL OBJETO DE LA OBRA.....	33
3.7.3	SEÑALES.....	33
3.7.4	TRANSPORTE DE SUSTANCIAS PELIGROSAS.....	33
3.7.5	DESPEJE Y LIMPIEZA DEL ÁREA DE TRABAJOS.....	33
3.8	DEL EQUIPAMIENTO E INFORMACIÓN AL INSPECTOR FISCAL.....	34
3.8.1	EQUIPAMIENTO PARA EL INSPECTOR FISCAL.....	34
3.8.2	INFORMES.....	34
3.8.2.	ACCESIBILIDAD A LA INFORMACIÓN DISPONIBLE.....	34
3.9	RESPONSABILIDAD DE LA CONCESIONARIA Y SEGUROS.....	34
3.9.1	RESPONSABILIDAD DE LA CONCESIONARIA.....	34
3.9.2	SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS A TERCEROS.....	34
3.9.3	SEGUROS DE LAS OBRAS DE LA CONCESIÓN POR DAÑOS POR CATÁSTROFE.....	34
3.9.4	RESPONSABILIDAD EN MATERIA MEDIOAMBIENTAL.....	34
3.10	CONSERVACIÓN, OPERACIÓN Y EXPLOTACIÓN DE LA CONCESIÓN Y DE CALLES LOCALES DEL SECTOR URBANO... 35	
3.11	MEDIDAS DE MANTENIMIENTO Y PROTECCIÓN DE LAS ÁREAS DE PAISAJISMO.....	35
3.12	NIVELES DE SERVICIO Y EXIGENCIAS PARA LA CONSERVACIÓN.....	35
3.13	PROGRAMA ANUAL DE CONSERVACIÓN DE LA CONCESIÓN.....	35
	Capítulo 4, Del Estado.....	36
4.1	INSPECTOR FISCAL.....	36
4.2	FINALIZACIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN.....	36
4.3	DEL CONTROL DEL CONTRATO.....	36
4.3.1	FUNCIONES Y ATRIBUCIONES DEL INSPECTOR FISCAL.....	36
4.3.2	SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA ANUAL DE CONSERVACIÓN DEL SECTOR URBANO E INTERURBANO DE LA CONCESIÓN Y CALLES LOCALES DEL SECTOR URBANO.....	37
4.3.3	CUMPLIMIENTO DE LA APLICACIÓN DE LAS TARIFAS.....	37
4.3.4	CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS LEGALES Y REGLAMENTARIAS APLICABLES AL CONTRATO.....	37
4.3.5	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE INFORMACIÓN.....	37
4.3.6	PROPOSICIÓN DE APLICACIÓN DE MULTAS.....	37
4.3.7	DISPOSICIÓN FINAL.....	37
	Anexo 1 al RSO: INFORMACIÓN CONCESIONARIA.....	38
	Anexo 2 al RSO: ANTECEDENTES DE LA CONCESIÓN.....	39
	Anexo 3 al RSO: SERVICIO DE ATENCIÓN A USUARIOS.....	41

Capítulo 1: Preliminar

1.1. DEFINICIONES.

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

Área de Concesión: Corresponde al área requerida para ejecutar y prestar los servicios definidos en el Contrato de Concesión, que deberán estar ubicados en bienes nacionales de uso público o fiscales, los que corresponden a una obra pública fiscal concesionada, y en lo referido al presente “Reglamento de Servicio de la Obra RSO”, se entenderá dicha área referida a la “Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos”.

Área de Atención de Emergencias: Es el lugar físico en el Área de Concesión, a la altura de Av. presidente Eduardo Frei Montalva N° 8500, comuna de Quilicura que debe operar la “Concesionaria”. Dicha área está dispuesta como base para el trabajo de los servicios de atención de emergencias y de asistencia en ruta que debe llevar a cabo la Concesionaria y cuenta con estacionamientos para los vehículos asignados a esas labores.

“Bases de Licitación” o “BALI”: Corresponde a las “Bases de Licitación Concesión Ruta 5 Tramo Santiago – Los Vilos”, emanadas del MOP, así como sus “Circulares Aclaratorias” y los correspondientes y potenciales Decretos Supremos que sancionen Convenios Complementarios, todos emitidos por el mismo Ministerio con ocasión del del Contrato de Concesión.

“Calles Locales del Sector Urbano” o “CLSU”: Se entiende como tales las calles de servicio adyacentes a las vías expresas del área delimitada entre el kilómetro 10,86 de la Ruta 5 Norte, donde comienza el Contrato de Concesión, y el kilómetro 26 de la Ruta 5 Norte, donde se emplazará la Plaza de Peaje Lampa.

Calzada: Para los efectos del Reglamento de Servicio de la Obra RSO se entenderá la parte de la vía destinada a la circulación de vehículos.

Centro de Atención de Usuarios Presencial: Corresponde al lugar físico dispuesto para la atención presencial de Usuarios.

Central de Llamados: Es el sistema (propio o externo) habilitado para la atención de consultas, sugerencias y reclamos de Usuarios vía telefónica, el cual funcionará las 24 horas del día, todos los días del año, salvo casos excepcionales, los que serán calificados por el Inspector Fiscal.

Centro de Control de Tráfico: Es la instalación ubicada en el Edificio de Operaciones ubicado a la altura del Km. 26 de la Ruta 5 Norte. Desde el Centro de Control de Tráfico se coordinará el “Servicio de Gestión de Tráfico” para la Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos.

Concesionaria: Sociedad Concesionaria Nueva Aconcagua S.A., cuyo objeto exclusivo es la ejecución, diseño, construcción, reparación, mantención, conservación, explotación y operación por de la obra pública fiscal concesionada denominada “Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos”, de la cual es titular, en virtud del Decreto de Adjudicación N° 163, de 2024, y Contrato de Concesión que la liga con el MOP.

Conservación o Mantención: Corresponde a las acciones tanto correctivas como preventivas para que el área de concesión y los elementos o activos viales existentes en ésta mantengan en condiciones operativas. También se entiende dentro de este concepto las medidas de seguimiento y mejora de los componentes ambientales en el Área de Concesión.

Contrato de Concesión: es el contrato celebrado entre el Ministerio de Obras Públicas y la Concesionaria para la ejecución, reparación, conservación y explotación de la obra pública fiscal comprendidas entre los kilómetros 10,86 y 229,10 de una lóntitud de 218,2 kilómetros de la Ruta 5, Norte, denominadas “Concesión Ruta 5 Tramo Santiago – Los Vilos”, el que, además, comprende la obra pública fiscal denominada “Concesión Túnel El Melón” emplazada entre los kilómetros 127,540 y el kilómetro 132,730 de la Ruta 5 Norte, con una longitud de 5,2 kilómetros, ambos regido por el Decreto con Fuerza de Ley MOP N°850 de 1997, que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 15.840 de 1964, orgánica del Ministerio de Obras Públicas y el DFL N°206 de 1960, Ley de Caminos y sus modificaciones; el DS MOP N°900 de 1996, Ley de Concesiones de Obras Públicas; el Decreto Supremo MOP N°956 de 1997, Reglamento de la Ley de Concesiones; las correspondientes Bases de Licitación y sus Circulares Aclaratorias; la Oferta Técnica y Económica presentada por el Adjudicatario de la Concesión, en la forma aprobada por el MOP, el Decreto Supremo MOP N° 163 de 2024 que adjudica dicho contrato, y las modificaciones posteriores al Contrato de Concesión.

Convenio de Televía: Contrato suscrito entre el Usuario y alguna sociedad concesionaria de obra pública, mediante el cual se regula el uso del Televía en obras públicas fiscales concesionadas.

DIA: Declaración de Impacto Ambiental. De acuerdo con lo establecido en el artículo 2 letra f) de la Ley N° 19.300.

DGOP: Dirección General de Obras Públicas o director general de Obras Públicas del MOP, según corresponda.

DGC: Dirección General de Concesiones de Obras Públicas o director general de Concesiones de Obras Públicas, según corresponda.

Días: Días corridos.

Dirección de Vialidad: Servicio dependiente de la Dirección General de Obras Públicas.

EIA: Estudio de Impacto Ambiental. Según lo establecido en el artículo 2 letra i) de la Ley N° 19.300.

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

Estándar(es) de Servicio: Corresponde a una o más exigencias a cumplir por el Concesionario en la prestación de los servicios durante la etapa de explotación.

Estándar(es) Técnico(s): Corresponde(n) al (los) requerimiento(s) y exigencia(s) para uno o más Elementos o Activos Viales relativos a una norma, instructivo o recomendación de diseño o especificación técnica a aplicar en el desarrollo de los Proyectos de Ingeniería de Detalle; a la construcción de las obras del proyecto definitivo durante la etapa de construcción; y, a toda obra nueva que se ejecute durante la vigencia del Contrato de Concesión.

Etapa de Explotación de la Concesión: Corresponde al periodo del Contrato de Concesión iniciado con la autorización de “*Puesta en Servicio Provisoria*” de la obra pública fiscal “*Concesión Ruta 5 Tramo Santiago - Los Vilos*” autorizada por el MOP a contar de las 00:00 horas del 01 de abril de 2025. La “*Etapa de Explotación de la Concesión*” se extiende hasta el término del Contrato de Concesión entre el MOP y la Concesionaria.

Fuerza Mayor o Caso Fortuito: Se considerará lo establecido en el artículo 45 del Código Civil.

“Inspector Fiscal de Explotación”, “Inspector Fiscal” o “IF”: Es el profesional designado por el MOP para la etapa de explotación de la concesión, que representa al Ministerio de Obras Públicas ante la Concesionaria y es el encargado de fiscalizar el cumplimiento de las obligaciones y demás condiciones a las que se encuentra sometida la Concesionaria de acuerdo con el Contrato de Concesión.

Ley de Concesiones de Obras Públicas: Decreto con Fuerza de Ley MOP N° 164 de 1991, modificado por la Ley 19.252 de 1993 y 19.460 de 1996, cuyo Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado está contenido en el DS MOP N° 900 de 1996.

Libro de Sugerencias, Consultas y Reclamos: Es el documento físico a través del cual los Usuarios pueden comunicar a la Concesionaria sus sugerencias, consultas y reclamos relacionados con el uso u operación, y que será de libre acceso en las ubicaciones que se detallan en el anexo N°3.

MTT: El Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

Obra Pública Concesionada: corresponde a las obras de la “*Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos*”, siendo este RSO, así como los planes y sistemas referidos en éste, sólo aplicables a la “*Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos*”.

Pago Tardío de Transacciones (PTT): es un mecanismo que permite a los usuarios pagar los peajes del Autopista después de haber transitado sin un TAG activo o habilitado. Esto significa que, si un usuario pasa por un pórtico, es decir, sistema de cobro electrónico (Free Flow) sin TAG o con un TAG inhabilitado, puede pagar los peajes posteriormente a través del PTT.

Pago Tardío de Transacciones: aplica a usuarios que transiten por las vías de cobro electrónico Free Flow sin contrato tag vigente o, si teniéndolo, éste se encuentra inhabilitado y no tengan registrados tránsitos infractores impagos. Dichos pasos por puntos de cobro electrónico se podrán pagar a contar de 72 horas hábiles después de ocurrido el tránsito. Si el pago no se realiza dentro del plazo de 30 días contados desde que ocurrió el tránsito, la Sociedad Concesionaria informará al Ministerio de Obras Públicas que dichos tránsitos han incurrido en incumplimiento según el artículo 114° de la Ley N° 18.290, exponiéndose a las infracciones de tránsito que establece dicho cuerpo legal. El actual Pase Diario Interoperable de las autopistas urbanas no regulariza tránsitos sin dispositivo tag que se realicen en Autopista Nueva Aconcagua.

Plan de Gestión de Trafico: Es el documento que considera las distintas características de diseño y operación según la regulación establecida, el cual se modificará anualmente de ser necesario.

“Programa Anual de Conservación de las Obras”: Documento que contiene la planificación y estimación de las actividades y cantidades de partidas de conservación a ejecutar en el respectivo periodo anual para del Sector Interurbano y Urbano de la Concesión, así como de las Calles Locales del Sector Urbano, el último día hábil de noviembre de cada año, la Concesionaria presentará al Inspector Fiscal el *“Programa Anual de Conservación”* para el año siguiente. Adicionalmente, la Concesionaria presentará al Inspector Fiscal un *“Informe de Seguimiento Semestral”* del *“Programa Anual de Conservación”*.

“Punto de Cobro Telepeaje” o “Punto de Cobro Electrónico”: Lugar físico en el cual se encuentra emplazado un pórtico de telepeaje según del *“Sistema de Cobro y Gestión de Tráfico”*.

Punto de Cobro Manual: Corresponde a la vía de recaudación de peajes manual (levantamiento de barrera, previo pago del peaje).

“Sector Urbano de la Concesión” o “SUC”: Se entiende como tal las vías expresas tarifadas del área delimitada entre el kilómetro 10,86 de la Ruta 5 Norte, donde comienza el Contrato de Concesión, y el kilómetro 26 de la Ruta 5 Norte, donde se emplazará la nueva Plaza de Peaje Lampa.

Servicio de Atención al Usuarios: Corresponde a los canales de atención disponible para la comunicación con el usuario, que se describen en el anexo N°3 de este documento.

Servicio de Asistencia en Ruta: Corresponde a las actividades que debe desarrollar la Concesionaria para la eficiencia, oportunidad y buena atención en caso de cualquier evento fortuito como accidentes, vehículos detenidos u otros, actuando en coordinación con Carabineros, Centros Asistenciales y/o Bomberos según corresponda.

Servicios Básicos: Corresponden a todos aquellos que comprenden el objeto específico de la Concesión y que son imprescindibles y por los cuales la Concesionaria está autorizada a cobrar Tarifa.

Servicio de Gestión de Tráfico: Corresponde a las actividades que debe desarrollar la Concesionaria coordinadas desde el Centro de Control de Tráfico, considerando un *“sistema de patrullaje”*, los *“Indicadores de Gestión de Tráfico”* y el *“Plan de Gestión de Tráfico”*.

SIAC: Sistema integral de información y Atención Ciudadana.

Sistema de Patrullaje: corresponde al sistema que, en el marco del *“Servicio de Gestión de Tráfico”*, tiene por objeto vigilar la ruta concesionada Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos, detectar incidentes y tomar medidas de seguridad que se requieran en forma oportuna y asegurar la coordinación necesaria con Carabineros de Chile.

Sistema S.O.S.: Sistema de citofonía de emergencia mediante postes debidamente identificados mediante la sigla *“S.O.S.”*, mediante los cuales el Usuario podrá comunicarse con el Centro de Control de Tráfico a fin de requerir el Servicio de Asistencia en Ruta o bien denunciar accidentes, emergencias o incidentes que ocurran en la Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos

Plataforma de Sugerencias, Consultas y Reclamos: Corresponde al sistema contemplado para llevar adelante el Servicio de Atención de Usuarios, y deberá estar compuesto, a lo menos, por los siguientes mecanismos de atención: (i) *“Libro de Sugerencias, Consultas y Reclamos”*, (ii) *“Página WEB”*, (iii) *“Central de Llamados”*, y (iv) *“Centro de Atención de Usuarios Presencial”*.

Televía: Dispositivo electrónico, también denominado “TAG” que, cumpliendo con los requisitos técnicos y operativos establecidos por el MOP, al estar adosado a un vehículo permite su registro al pasar por un punto de cobro electrónico (“Punto de Cobro Telepeaje”) de la Obra Pública Concesionada en la Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos. Es entregado a cada una persona natural o jurídica previa suscripción de un contrato con alguna sociedad concesionaria de obra pública autorizada para ello.

Tarifa: Corresponde al peaje que es recaudado de los Usuario por la Concesionaria. La Tarifa corresponde a una contraprestación por el servicio básico que es prestado por la Concesionaria en virtud del Contrato de Concesión que la liga con el MOP.

“Telepeaje Free-Flow” o “Telepeaje en Flujo Libre”: Sistema de cobro de peaje por el cual dicha operación se realiza de forma remota y sin afectar al flujo normal libre del tránsito.

Usuario: Cualquier persona, natural o jurídica, que hace uso de la infraestructura y servicios del Área de Concesión. En lo relativo a este RSO, se refiere a los usuarios que utilicen las obras y servicios de la Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos.

Vías expresas: Vía que permite desplazamientos a grandes distancias con alta velocidad y volumen de tráfico.

1.2. NORMAS GENERALES.

1.2.1. OBJETO DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSO)

El presente Reglamento de Servicio de la Obra (RSO), es un reglamento interno emitido por Sociedad Concesionaria Nueva Aconcagua S.A. y aprobado por el MOP, que regula el uso y operación de la obra y de los servicios básicos que llevará adelante la Concesionaria en la “Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos” durante su Etapa de Explotación.

En el RSO se establecen y precisan los derechos y obligaciones de los Usuarios, los derechos y obligaciones de la Sociedad Concesionaria y las actuaciones del MOP, de conformidad a los términos del Contrato de Concesión.

1.2.2. DESTINATARIO.

El RSSU debe ser cumplido por el Usuario, por la Concesionaria y el MOP.

1.2.3. AMBITO TERRITORIAL DE APLICACIÓN.

El ámbito territorial de aplicación del RSO, es la Obra Pública “Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos”, vale decir desde el kilómetro 10,86 de la Ruta 5 Norte, donde comienza el Contrato de Concesión, y el kilómetro 229,1 de la Ruta 5 Norte.

1.2.4. MODIFICACIONES O ACTUALIZACIONES AL REGLAMENTO.

En caso de ser necesario o conveniente introducir modificaciones al presente RSO, la Concesionaria podrá proponerlas al Inspector Fiscal o ser propuestas por él a la Concesionaria y aceptadas por ésta. Estas modificaciones entrarán a regir desde que sean aprobadas por el Inspector Fiscal.

1.2.5. VIGENCIA.

Este RSO rige, previa aprobación por el MOP, desde la Etapa de Explotación de la “Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos”.

1.2.6. LOCALIZACIÓN DEL REGLAMENTO.

La Concesionaria dispone de ejemplares del RSO y extracto de este para consulta de los Usuarios en el Centro de Atención de Usuarios Presencial y en el Edificio de la Plaza de Peaje Lampa. Copias del extracto estarán disponibles de manera gratuita para los Usuarios.

Adicionalmente, el RSO y su extracto, se encuentra accesible para su consulta en la Página Web de la Concesionaria.

1.2.7. DEL MARCO JURÍDICO.

El marco jurídico que regula el Contrato de Concesión “*Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos*” es el que a continuación se señala:

- DFL MOP N° 850 de 1997, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 15.840 Orgánica del Ministerio de Obras Públicas y del DFL MOP N° 206 de 1960 Ley de Caminos y sus modificaciones posteriores.
- 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.
- DS MOP N° 956 de 1997, Reglamento de la Ley de Concesiones de Obras Públicas.
- Bases de Licitación de la Concesión Ruta 5, Tramo Santiago – Los Vilos y sus circulares aclaratorias.
- Oferta Técnica y Económica presentada por el licitante adjudicatario del Contrato de Concesión.

Para todos los efectos legales, la denominada “*Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos*” forma parte de un camino público nacional sujeto al régimen jurídico de concesión de obra pública.

En consideración a lo anterior, la circulación vehicular y de peatones por la “*Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos*”, se encuentra, asimismo, regida por la Ley N° 18.290 Ley de Tránsito y sus modificaciones posteriores.

Adicionalmente, existen los siguientes documentos adicionales generados por la Concesionaria según el DS. MOP N° 163, para su aplicación en la “*Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos*”:

- Plan de Gestión de Tráfico.
- Programa Anual de Conservación de las obras

Cualquier situación que no se pueda resolver directamente de la aplicación de los documentos anteriores, o de lo mencionado en este RSO, será tratado según la legislación aplicable.

La fiscalización del cumplimiento del RSO corresponderá al Inspector Fiscal según el Contrato de Concesión.

1.3 DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA (LA “CONCESIONARIA”).

En el **ANEXO 1** a este RSO se entrega la información de la concesionaria.

1.4. DE LA AUTOPISTA “*Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos*” QUE INTEGRA LA OBRA PÚBLICA CONCESIONADA.

En el **ANEXO 2** a este RSO se entrega la información de la “*Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos*”:

Capítulo 2: Del Usuario.

2.1 DERECHOS DEL USUARIO.

2.1.2 DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS BÁSICOS Y LOS SERVICIOS ESPECIALES.

El Usuario tiene derecho a recibir de parte del Concesionario los Servicios Básicos, estipulados en el Contrato de Concesión. Estos servicios consisten en circular por la obra vial, utilizar sus áreas de servicios, utilizar o recibir los servicios de asistencia al Usuario en las vías tarifadas, tales como servicios de información, asistencia en la ruta, asistencia en caso de accidentes, entre otros, sin restricción ni discriminación alguna, en forma ininterrumpida, salvo caso fortuito o fuerza mayor.

2.1.2. DERECHO A SEGURIDAD VIAL.

El Usuario tiene derecho a beneficiarse de los elementos de seguridad vial de la infraestructura, considerando servicios indispensables para evitar la congestión vehicular y cuando ella no se logre por causas de fuerza mayor o caso fortuito, a que se le proporcione información oportuna a través de los medios y en los lugares que se dispongan.

2.1.3. 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 reclamar ante la Sociedad Concesionaria si esto no sucediera.

2.1.4. 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, en caso de que sea posible, información anticipada sobre cualquier circunstancia que altere el tránsito y los servicios.

El usuario tiene derecho a recibir información sobre el comportamiento a seguir al transitar por los túneles, así como las medidas de seguridad que los usuarios deben adoptar para minimizar el impacto en caso de enfrentarse a situaciones de incendio al interior de dichas estructuras.

Asimismo, el Usuario tiene derecho a conocer las tarifas aplicables en la “Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos” por los medios contemplados al efecto en el Contrato de Concesión; así como respecto de la ubicación de los Puntos de Cobro Electrónico y de los Puntos de Cobro Manual en la “Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos” los cuales singularizan en el Anexo 3 del presente documento.

El Usuario podrá hacer uso del Sistema de Sugerencias, Consultas y Reclamos que forma parte del Servicio de Atención a Usuarios.

Cuando, como consecuencia de la realización de trabajos de conservación programados, se prevea una alteración temporal en el nivel de servicio, la Concesionaria informará de su ejecución a los Usuarios, a lo menos, con 2 días de antelación al inicio de los trabajos, utilizando para esto su publicación en su Página Web y Redes Sociales.

Tratándose de trabajos derivados de algún imprevisto o emergencia, la Concesionaria dará aviso, a la mayor brevedad posible, a través de paneles de mensajería variable o sus medios en Redes Sociales.

2.1.5. DERECHO A TRATO CORTÉS.

El Usuario tiene derecho a ser tratado por la Concesionaria con cortesía, corrección y diligencia, en la “*Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos*”, sus dependencias e instalaciones.

2.1.6. DERECHO A RECLAMO.

El Usuario tiene derecho a interponer ante la Concesionaria, reclamos o sugerencias con motivo de situaciones que lo afecten en su calidad de tal, conforme a lo regulado al efecto este RSO.

En caso de que estime que la respuesta es insatisfactoria, o de silencio de la Concesionaria, el Usuario tendrá derecho a queja, reclamo y denuncia ante el MOP, según lo estipulado en el presente RSO.

2.1.7. 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 la Concesionaria dentro del ámbito del Contrato de Concesión.

2.1.8. DERECHO A RESPUESTA.

El Usuario tiene derecho a obtener respuesta adecuada de parte de la Concesionaria, a sus consultas, preguntas, requerimientos y reclamos que hayan sido expuestos de acuerdo con las normas.

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

2.1.9. DERECHO A LA ASISTENCIA EN RUTA.

El Usuario tiene derecho a solicitar el Servicio de Asistencia en Ruta de la “*Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos*”, según lo establecido en las BALI y lo detallado en el numeral 2.3.5 de este RSO. Este servicio se otorgará para situaciones que así lo requieran y que ocurran dentro de la “*Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos*” con el siguiente equipamiento:

6 camiones Grúa, 6 Grúas pluma, 6 Ambulancias de Primeros Auxilios, 12 Vehículos de Patrullaje, todos los cuales deberán poseer las características y equipamiento establecidos en las BALI.

2.1.10. DERECHO A USAR EL TELEVIA.

El Usuario tiene derecho a utilizar el TAG o Transponder entregado para el acceso a “*Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos*” y a otros servicios que utilicen la misma tecnología electrónica de cobro, sean o no operados por la concesionaria

2.1.11. DERECHO DE USUARIOS POCO FRECUENTES

El sistema de Pago Tardío de Transacciones (PTT) dará derecho a los Usuarios Poco Frecuentes a regularizar los tránsitos realizados por el o los distintos Puntos de Cobro, agrupados por día calendario, conforme a lo establecido en el artículo 2.2.3.3.3 de las Bases de Licitación, de manera de no ser catalogado como infractor. Ante el incumplimiento del plazo establecido para efectuar el pago el usuario quedará calificado como infractor

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

El Usuario tiene derecho a solicitar el pago de aquellos daños directos y comprobados que haya sufrido con motivo del uso de la “*Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos*”, como consecuencia del incumplimiento de alguna de las obligaciones de la Concesionaria y que le sean imputables a esta última.

2.2. OBLIGACIONES DEL USUARIO.

2.2.1. OBLIGACIÓN DE PAGO DE PEAJE.

El Usuario tiene la obligación de pagar íntegramente la Tarifa (peaje) que la Concesionaria debe cobrar a los vehículos que circulen por la “*Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos*”, conforme a las normas aplicables. Asimismo, el Usuario se encuentra obligado a efectuar el pago de la Tarifa correspondiente a los Puntos de Cobro Electrónico dentro del plazo correspondiente a la “Fecha de Vencimiento” especificada en el respectivo documento de cobro.

En caso de incumplimiento de la obligación de pago de Tarifa, así como del plazo establecido para ello, según corresponda, la Concesionaria, junto con requerir el pago de la Tarifa adeudada, exigirá del Usuario el pago de los respectivos intereses, gastos y costas.

La Concesionaria puede exigir el pago de la Tarifa por cualquiera de los procedimientos establecidos en las leyes y normativa aplicable; pudiendo formular, al efecto, las denuncias y demás acciones civiles y penales correspondientes. En efecto, la Concesionaria ejercerá todas las acciones ante comportamientos de evasión del respectivo peaje y/o la obligación de pago en que incurran los usuarios, como por ejemplo las acciones de ocultación, alteración y falsificación de placa patente, entre otros.

Se deja constancia que las “Calles Locales del Sector Urbano” (CLSU) no se encuentran afectas al cobro de Tarifa.

2.2.2. OBLIGACIÓN DE RESPETO A LA NORMATIVA VIGENTE.

El Usuario tiene la obligación, conforme a la legislación de ingresar al “*Sector Urbano de la Concesión*” (SUC) con un Televía habilitado o, alternativamente, con un Pase Diario o sistema alternativo autorizado que se encuentre habilitado para el pago de la Tarifa según el tipo de vehículo.

Tratándose de la Plaza de Peaje Lampa, el Pase Diario no podrá utilizarse en los Puntos de Cobro Electrónicos que se encuentren habilitados en dicha plaza, por lo que, si el Usuario no posee un Televía habilitado, deberá pagar el peaje en un Punto de Cobro Manual de la misma plaza de peaje.

Los usuarios deben utilizar la “*Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos*” y los servicios que entrega la Concesionaria, respetando la legislación general vigente, especialmente la Ley de Tránsito, Ley de Concesiones de Obras Públicas, y la demás legislación y normativas aplicables a los caminos públicos y vías urbanas del MOP y del MTT, incluyendo –a título ilustrativo pero no limitativo- las normas sobre pesos máximos por eje, las normas sobre transportes especiales con sobrepeso y/o sobredimensión, las normas sobre transporte de cargas peligrosas, las normas sobre dimensiones máximas de vehículos y la señalización caminera, particularmente la provisional dispuesta para situaciones de emergencia.

Será también obligación de los usuarios, conforme a la normativa vigente, el porte y utilización correcta de las placas patentes del vehículo, en un lugar visible, de manera tal que permita su completa y correcta lectura.

2.2.3. OBLIGACIÓN DE OBEDECER INSTRUCCIONES.

El Usuario, durante la circulación por o en el uso de la “*Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos*”, tiene la obligación de obedecer las instrucciones impartidas por Carabineros y por el personal de la Concesionaria en las materias que le competan, con relación al uso general de la vía, sus instalaciones y servicios que brinda.

Esta obligación comprende, entre otras, situaciones tales como avisos, advertencias, señales e instructivos, buen uso de la infraestructura concesionada.

2.2.4. OBLIGACIÓN DE DEBIDO CUIDADO.

El Usuario tiene la obligación de actuar con debido cuidado y previsión, evitando causar daños a la obra e instalaciones de la “*Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos*”, a los bienes o personal de la Concesionaria, a otros Usuarios, a terceros o al medioambiente.

La Concesionaria tiene la facultad legal de cobrar extrajudicial y judicialmente los daños y perjuicios que le sean ocasionados a ella o la “*Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos*” por Usuarios o terceros.

2.2.5. OBLIGACIÓN DE CONDUCCIÓN RESPONSABLE.

El Usuario tiene la obligación de conducir su vehículo sin arriesgar su propia seguridad y la de los otros Usuarios o terceros, respetando las normas del tránsito, la señalización caminera fija, variable o transitoria y cualquier otra señalización móvil que la Concesionaria utilice para la gestión del tráfico, y entre otras, labores de conservación, accidentes, desvíos, etc.

2.2.6. RESPONSABILIDAD Y OBLIGACIÓN DE PAGO DE DAÑOS.

Sin perjuicio de las demás responsabilidades legales que correspondan, el Usuario será responsable de los daños que ocasionen a la obra y sus instalaciones de la “*Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos*” con ocasión del uso de éstas y sus servicios, debiendo pagar dichos daños a la Concesionaria.

En ningún caso la Concesionaria o el Estado asumirán responsabilidad alguna por los daños y perjuicios ocasionados por Usuarios.

2.2.7. OBLIGACIÓN DE PAGAR LOS DAÑOS OCASIONADOS A TERCEROS.

El Usuario deberá pagar los daños que cause en la propiedad y persona de otros Usuario o terceros, durante el uso de la “*Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos*”, sus instalaciones o servicios.

2.2.8. OBLIGACIÓN DE NOTIFICAR LOS DAÑOS.

El Usuario tiene la obligación de poner en antecedente a la Concesionaria, con la mayor prontitud posible, de cualquier daño o deterioro que haya causado a las instalaciones, señales o elementos de la obra.

2.2.9. OBLIGACIÓN DE NOTIFICAR CAMBIO DE DOMICILIO Y PROPIEDAD DEL VEHÍCULO.

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

2.2.10. OBLIGACIÓN DE CUIDADO DEL TELEVÍA.

El Usuario tiene la obligación de usar y cuidar el Televía de acuerdo con su objeto natural, conforme a las normas aplicables y mantenerlo correctamente instalado y sólo en el vehículo que corresponda según el Convenio Televía.

2.2.11. OBLIGACIÓN DE PAGO DE TARIFA EN CASO DE TELEVIA DEFECTUOSO O MAL INSTALADO.

En caso de que un vehículo circule con el Televía desactivado, defectuoso o mal instalado, el Usuario respectivo igualmente estará obligado al pago de las respectivas tarifas, sin perjuicio de las demás responsabilidades que puedan caber a Usuario.

2.3. DE LA ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO.

2.3.1 SERVICIO DE ATENCION DE USUARIOS.

La Concesionaria mantendrá un Servicio de Atención de Usuarios para la “*Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos*” mediante una Plataforma de Sugerencias, Consultas y Reclamos.

La plataforma de Sugerencias, Consultas y Reclamos a través del cual los Usuarios podrán comunicarse con la Concesionaria está compuesta por los mecanismos de atención que se describen en el Anexo N°3 de este documento.

2.3.2 INFORMACIÓN QUE PUEDE SOLICITAR EL USUARIO.

El Usuario puede solicitar a través del Sistema de Sugerencias, Consultas y Reclamos, la siguiente información:

- Tarifas vigentes en la Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos.
- Ubicación de los Puntos de Cobro de la “*Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos*” .
- Ubicación y horarios de atención de la oficina de Atención al Usuario.
- Lugares y medios de pago.
- Estado de funcionamiento del Televía para la “*Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos*”.
- Información sobre estados de cuenta.

2.3.3 SERVICIO DE GESTIÓN DE TRÁFICO.

La Concesionaria mantendrá, la circulación en condiciones de seguridad del tránsito de todo el Sector Urbano e interurbano de la Concesión y de Calles Locales del Sector Urbano, según el diseño de cada cual, siendo responsable de operar y mantener dicho sector en condiciones normales de transitabilidad. Asimismo, deberá enfrentar a su propio nombre toda acción legal que los usuarios pudieran entablar en su contra, debido a negligencias cometidas a este respecto.

Las medidas de control y seguridad que se adopten en la “*Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos*”, se ajustarán al Contrato de Concesión, y al Plan de Gestión de Tráfico, así como a las disposiciones legales vigentes.

La Concesionaria, en los lugares donde se efectúen obras de conservación, mantendrá el tránsito y tomará las precauciones para proteger los trabajos, así como la seguridad en el tránsito. Se podrá implementar la bidireccionalidad de la calzada operativa con la señalización correspondiente en el sector donde se estén realizando las obras.

En caso de que no se pueda aplicar lo anterior, las vías de desvío deberán contar con pavimento del tipo doble tratamiento superficial (DTS) u otro tipo de pavimento que proponga la Concesionaria y que sea aprobado por el Inspector Fiscal, con una velocidad de diseño de 70 Km/h en la vía expresa y de 30 Km/h en las zonas de puentes y desniveles de la vía expresa. Esta obligación será para la totalidad de las faenas y en forma permanente.

En caso de que deba suspenderse el tránsito por motivos de emergencia o fuerza mayor en el Sector Urbano de la Concesión y/o en las Calles Locales del Sector Urbano, o porque las condiciones topográficas del sector impiden la ejecución de desvíos, la Concesionaria deberá tomar las precauciones y medidas tendientes a rehabilitarlo en el menor tiempo posible.

De ser necesario efectuar obras de conservación en el Sector Urbano de la Concesión y en las Calles Locales del Sector Urbano, mejoras indispensables para la seguridad o trabajos de emergencia (mantenciones imprevistas) que interfieran en alguna forma la circulación expedita por el Sector Urbano de la Concesión y por las Calles Locales del Sector Urbano, la Concesionaria tendrá la obligación de efectuarlas en el momento en que se produzca la emergencia o en turnos nocturnos o en horas de menor flujo vehicular, tratando de afectar, lo menos posible, la circulación expedita del Sector Urbano de la Concesión y de las Calles Locales del Sector Urbano, considerando las siguientes condiciones:

- (i) Informar al Inspector Fiscal.
- (ii) Usar materiales que permitan un pronto restablecimiento de las condiciones del Sector Urbano de la Concesión y de las Calles Locales del Sector Urbano.
- (iii) Organizar las cuadrillas para optimizar la calidad del trabajo y la pronta restauración del tránsito.
- (iv) El Inspector Fiscal podrá fiscalizar y exigir las rectificaciones pertinentes en el marco del Contrato de Concesión.

La Concesionaria 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. Deberá tener presente el nivel, calidad, ubicación y mantenimiento de la señalización según las normas vigentes de la Dirección de Vialidad.

En el contexto de las actividades de gestión de tráfico, la Concesionaria posee el Plan de Gestión de Tráfico, el cual, de ser necesario, se actualizará anualmente.

2.3.3.1 CENTRO DE CONTROL DE TRÁFICO.

Desde el Centro de Control de Tráfico que dispone la Concesionaria, se coordinará el Servicio de Gestión de Tráfico, en el cual se utiliza e integra un sistema de cámaras de video, la señalización variable y la Central de Llamados.

Este Centro de Control de Tráfico deberá estar conectado con los dispositivos de Señalización Variable, cámaras de video y pórticos de cobro.

2.3.3.2 SISTEMA DE PATRULLAJE.

Con el objeto de cumplir con el Servicio de Gestión de Tráfico, la Concesionaria dispone además de un Sistema de Patrullaje para vigilar la “*Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos*”, atender incidentes y tomar las medidas de seguridad vial que se requieran en forma oportuna y procurar la coordinación necesaria con Carabineros de Chile. En caso necesario, podrá solicitarse apoyo de Bomberos y/o SAMU para la atención de situaciones que así lo ameriten.

2.3.4 ÁREA DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS.

La Concesionaria operará permanentemente las Áreas de Atención de Emergencias, situadas en, en Av. Eduardo Frei Montalva N° 8.500, comuna de Quilicura, y Túnel el Melón, adicionalmente la concesionaria dispone de otros 4 puntos a lo largo de la autopista, donde también se posicionan vehículos de asistencia en ruta.

El Servicio de asistencia en ruta y el sistema de patrullaje, se llevará a cabo con los siguientes equipos distribuidos a lo largo de la autopista:

- 6 CAMIONES GRÚA.
- 6 GRÚAS PLUMA.
- 6 AMBULANCIAS DE PRIMEROS AUXILIOS.
- 12 VEHÍCULOS DE PATRULLAJE.

2.3.5 SERVICIO DE ASISTENCIA EN RUTA.

La Concesionaria lleva adelante actividades de monitoreo del Sector Urbano e Interurbano de la Concesión y las Calles Locales, a los efectos de tomar las medidas de seguridad que sean necesarias y a prestar asistencia en forma rápida y eficaz.

En dicho contexto, la Concesionaria efectuará una eficiente, oportuna y buena atención en caso de cualquier evento fortuito como accidentes, vehículos detenidos u otros que ocurran en la “*Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos*” I. Para estos efectos, la Concesionaria actuará en coordinación con Carabineros, Centros Asistenciales y/o Bomberos según corresponda, a quienes dará aviso de inmediato, y deberá acudir prontamente con todo el equipo necesario según las características del hecho ocurrido, restableciendo lo antes posible la circulación normal del tránsito.

El Servicio de Asistencia en Ruta actuará, a lo menos, mediante la implementación de medidas como las siguientes:

- Rescate, prestación oportuna y eficaz de primeros auxilios a personas accidentadas, de manera coordinada con el médico regulador del SAMU en caso de ser necesario.
- Rescate y asistencia de vehículos accidentados, con fallas mecánicas o de combustible, los cuales serán remolcados al área de Atención de Emergencias u otro lugar más cercano donde el vehículo no obstaculice el tránsito, para que sean posteriormente retirados, a la mayor brevedad, por el Usuario o quien éste designe, a costo y bajo exclusiva responsabilidad del Usuario.

El Servicio de Asistencia en Ruta no considera, ni incluye labores de custodia de vehículos accidentados o con falla mecánica que queden inmovilizados o detenidos en cualquier lugar de la “*Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos*”

2.3.6 MANTENCIÓN Y ASEO DE LAS INSTALACIONES

La Concesionaria dispondrá de los recursos necesarios para mantener el aseo y correcta operación de las distintas instalaciones que componen o integran la “*Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos*” Para esto dispondrá de medios propios o de terceros según lo establecido en el Contrato de Concesión.

Esta actividad consistirá como mínimo en la siguiente programación:

Operación
Retiro de residuos sólidos
Limpieza de instalaciones
Pintura exterior e interior
Fumigación, sanitización y desratización
Revisión de alumbrado interior y exterior
Revisión y mantenimiento de sistema de tratamiento aguas servidas

2.4 DE LA CIRCULACIÓN DE VEHÍCULOS.

2.4.2 VEHICULOS AUTORIZADOS PARA CIRCULAR.

Podrá circular por la “*Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos*” todo vehículo que cumplan con las exigencias contempladas en la Ley del Tránsito, excepto aquellos con prohibición, por razones de seguridad y a los que se les solicita el requisito de autorización previa, en virtud de las normas legales y reglamentarias aplicables, los que además deberán contar con la documentación exigida en la Ley de Tránsito para circular.

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

Todo vehículo que circule por la “*Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos*” deberá hacerlo portando sus placas patentes en forma reglamentaria.

2.4.3 VEHÍCULOS QUE, PARA CIRCULAR, REQUIEREN PREVIA AUTORIZACIÓN.

Sólo podrán circular excepcionalmente por la obra vial concesionada los vehículos concebidos para transportes especiales, los que a continuación se indican, siempre que dispongan de la autorización respectiva, que por escrito y para estos efectos, otorga la Dirección Nacional de Vialidad y se hayan coordinado previamente con el Centro de Control de Tráfico de la Concesionaria. Estos son:

- Vehículos con sobrepeso.
- Vehículos con sobre tamaño.
- Transportes con carga con sobrepeso y/o sobredimensión.
- Maquinarias.
- Transportes con cargas peligrosas.

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

En el caso que uno de estos vehículos o transportes ya sea por desconocimiento o no, circule por esta Concesión y sea detectado, podrá ser conminado a salir del Área de esta Concesión, pudiendo volver a utilizarla solo una vez haya regularizado su situación.

El respectivo conductor y transportista, será responsable de todo daño o perjuicio que pueda ocasionar a la Concesionaria o a las obras o equipamiento de la Concesión producto de su circulación por la "Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos", aun cuando cuente con una autorización de circulación por la autoridad competente.

2.4.4 PROHIBICIÓN DE TRANSITAR Y/O CIRCULAR.

No podrán transitar y/o circular por las vías expresas tarifadas y la calzada de las calles locales del Sector Urbano de la "Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos" :

- Peatones.
- Bicicletas y triciclos.
- Animales sueltos.
- Vehículos de tracción animal.
- Vehículos con sistema de rodadura sobre la base de orugas u otros que produzcan daños a los pavimentos.
- Vehículos con carga mal estibada.
- Vehículos que constituyan un riesgo potencial a la seguridad de los Usuarios.
- Vehículos que son remolcados con medios defectuosos como cadenas, cordeles o barras de arrastre antirreglamentarios.
- Vehículos no autorizados a circular por las vías públicas, conforme a la legislación vial vigente.
- Vehículos que no cuenten con un Televía habilitado o sistema complementario autorizado por el Ministerio de Obras Públicas para el caso del Sector Urbano de la Concesión.

2.4.5 CIRCULACIÓN DE BICICLETAS.

La circulación de bicicletas en la "Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos", deberá hacerse únicamente por las Ciclovías habilitadas al efecto.

Los Usuarios que circulen en bicicleta deberán hacerlo a velocidad razonable y prudente, observando la señalización, y dando cumplimiento a la legislación y normativa que sea aplicable.

2.4.6 NORMAS APLICABLES A LA CIRCULACIÓN.

La circulación en la obra vial concesionada se regirá por las siguientes Normas:

- Ley del Tránsito N° 18.290 de 1984, y sus modificaciones legales posteriores.
- DFL MOP N° 850 de 1997, texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 15.840 de 1964, Orgánica del MOP y del DFL MOP N° 206 de 1960, Ley de Caminos.
- Ley de Concesiones de Obras Públicas DFL MOP N° 164 de 1991, cuyo texto actual fija el DS MOP N° 900 de 1996.
- DS MOP N° 956 de 1997, Reglamento de la Ley de Concesiones.
- Normas de la Dirección de Vialidad emitidas según DFL MOP N° 850 de 1997, texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 15.840 de 1964, Orgánica del MOP y del DFL MOP N° 206 de 1960, Ley de Caminos.
-
- Otras Normas, Reglamentos, Resoluciones, aplicables a la circulación de vehículos en caminos públicos.

2.4.7 RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS.

Los Usuarios serán responsables de los vehículos que conducen o de su propiedad y de las cargas o personas que transporten.

Asimismo, responderán ante la Concesionaria por los daños y perjuicios de todo tipo que pudieren producir a las obras de la “*Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos*” y sus instalaciones anexas, ubicadas dentro del Área de Concesión y/o a la Concesionaria.

2.5 MEDIDAS DE SEGURIDAD PREVENTIVAS.

2.5.1 PROHIBICIÓN DE DETENCIÓN EN LA CALZADA

Se prohíbe la detención de vehículos en Sector Urbano e Interurbano de la Concesión y las Calles Locales del Sector Urbano, salvo en caso de situaciones de inmovilización forzosa por causas ajenas a la voluntad del conductor.

Se consideran inmovilizaciones forzosas las siguientes:

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

La prohibición de detención en la vía expresa se aplica a los vehículos de transporte de pasajeros, tanto urbana, como interurbana, los que no podrán bajar o subir pasajeros en las calzadas o bermas, debiendo hacerlo únicamente en las Paradas de Buses autorizadas de las Calles Locales del Sector Urbano e interurbano.

En el caso que un Usuario requiera asistencia o contactarse con el Centro de Control de Tráfico, deberá detenerse para tal comunicación en el área de los postes del Sistema S.O.S.

2.5.2 INMOVILIZACIÓN FORZOSA POR FALLA MECANICA

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

- Intentar llegar y detenerse en la berma en caso de existir.
- Encender las luces intermitentes de estacionamiento.
- Ponerse el chaleco reflectante y luego, si se puede con la debida precaución, colocar los triángulos de emergencia conforme a la normativa de tránsito vigente.
- Dar aviso inmediato a la Concesionaria, mediante el Sistema S.O.S. o llamando al Centro de Control de Tráfico.
- No exponerse, tener el control sobre sus acompañantes y/o pasajeros y esperar concurren los Servicios de Asistencia.

La Concesionaria activará el Servicio de Asistencia en Ruta, según lo indicado en este RSO.

2.5.3 INMOVILIZACIÓN FORZOSA POR PARALIZACIÓN DEL TRANSITO

En caso de inmovilización forzosa por paralización del tránsito, el usuario deberá permanecer en la calzada en su pista correspondiente y encenderá las luces intermitentes 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.

Los ocupantes del vehículo no podrán bajar de éste mientras se encuentre detenido a menos que reciban instrucciones en contrario de Carabineros o personal de Asistencia en Ruta de la Concesionaria.

2.5.4 PROHIBICIÓN DE DETENCIÓN EN LA BERMA

Está prohibida la detención voluntaria de vehículos en la berma, salvo que se encuentre comprometida la seguridad del Usuario o terceros, en cuyo caso el vehículo deberá estacionar con toda su estructura sobre la berma. En este caso, la detención deberá ser del menor tiempo posible.

Un vehículo abandonado sin ocupantes por un espacio mayor a 10 (diez) minutos podrá ser removido y trasladado al Área de Atención de Emergencias o a un lugar seguro, siendo de responsabilidad del Usuario o titular realizar todos los trámites necesarios para recuperar el vehículo. La Concesionaria no será responsable en caso alguno por los daños y perjuicios que se produzcan en la remoción, traslado o almacenamiento de dicho vehículo.

2.5.5 PROHIBICIÓN DE ESTACIONAMIENTO

Se prohíbe el estacionamiento voluntario en todas las calzadas y bermas y demás obras de la “*Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos*”. Asimismo, se encuentra prohibido estacionar en todos los enlaces.

2.5.6 CIRCULACIÓN PEATONAL NORMAL

Se prohíbe la circulación de peatones por las calzadas, bermas y ciclovías de la “*Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos*”, quienes deberán atenerse a la legislación vigente, en particular, la Ley de Tránsito, esto es, por ejemplo, transitar por las aceras, pasarelas y pasos peatonales, donde estén habilitados.

En situaciones de emergencia que impliquen la necesidad de que los Usuarios abandonen las vías dejando sus vehículos en ellas, éstos deberán hacerlo caminando, con sus elementos de seguridad, tales como chaleco reflectante, siguiendo las indicaciones, que, para ello, les de Carabineros o personal de la Concesionaria

2.5.7 PROHIBICIÓN DE CARGA, DESCARGA Y TRANSFERENCIA DE CARGA

Está prohibido cargar, descargar y/o transferir carga en el Área de Concesión.

Se exceptúan los casos en que no sea posible mover el vehículo producto de accidentes, o una caída de carga y que se justifique para realizar un despeje eficiente de la vía.

2.5.8 PUBLICIDAD EN LA VÍA

Está prohibida, salvo aquella que cuente con la autorización de la Autoridad competente del MOP, de acuerdo con la legislación vigente.

2.5.9 MEDIDAS DE SEGURIDAD VIAL DURANTE LOS TRABAJOS DE MANTENCIÓN Y REPARACIÓN DE LAS VÍAS

La Concesionaria programará y ejecutará los trabajos de mantención y de reparación de las obras, utilizando medios eficaces para efectuarlos en el menor tiempo posible, procurando realizarlos en aquellas horas en que se cause menor impacto al tráfico de vehículos.

Para ello, la Concesionaria emplazará la señalización transitoria para el desvío o encauzamiento del tránsito y mensajería variable, de acuerdo con los esquemas de desvíos aprobados por el Inspector Fiscal.

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 y será retirada inmediatamente termine la ejecución de los trabajos, que dieron origen a su instalación.

Teniendo en cuenta lo indicado en el presente RSO, así como en demás planes aplicables, de manera previa a la ejecución de los respectivos trabajos programados, la Concesionaria hará entrega al Inspector Fiscal del procedimiento de trabajo seguro para instalar y retirar la señalización provisoria, considerando las características de la faena y el lugar particular donde se desarrollará.

2.6 DE LOS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SU PROCEDIMIENTO.

2.6.1 DEL SISTEMA DE SUGERENCIAS, CONSULTAS Y RECLAMOS.

De acuerdo con lo estipulado en las bases de licitación, 1.12.10 Servicio de atención de usuarios, la concesionaria debe prestar el servicio de atención de usuarios a través de una plataforma de atención a clientes que incluye un libro de sugerencias, consultas y reclamos, un canal presencial, un canal telefónico y un canal web para el manejo de reclamo o solicitudes de clientes.

En las oficinas comerciales se debe mantener a disposición de los usuarios el libro de sugerencias, consultas y reclamos, de libre acceso para el usuario, de acuerdo con el horario de atención estipulado en las bases de licitación.

Sin perjuicio de lo anterior, en cualquiera de los canales de comunicación se deberán registrar todas las sugerencias, consultas y reclamos recibidos, generándose un registro de la fecha, hora, tipo de requerimiento y su detalle (sugerencia, consulta o reclamo), identificación del usuario del sistema y datos de contacto. En el caso de atención telefónica, se deberán grabar las llamadas

2.6.2 PLAZOS PARA RESPONDER RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

Se dará respuesta al usuario dentro de un plazo de 20 días hábiles desde que la Sociedad Concesionaria Nueva Aconcagua tome conocimiento de la consulta y/o reclamo.

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

2.6.3 QUEJAS DEL USUARIO ANTE EL MOP.

En el evento que la Concesionaria no responda el Reclamo dentro del plazo señalado en el punto anterior o el Usuario estime que la respuesta es insatisfactoria, el usuario podrá deducir queja ante el MOP, indicando el número de formulario, fecha y lugar del reclamo.

La queja podrá dirigirse, por correo certificado, al Inspector Fiscal.

Capítulo 3, De la Concesionaria.

3.1. DERECHOS DE LA CONCESIONARIA.

3.1.1. DERECHO A COBRAR TARIFA (PEAJE).

En la “Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos” la Concesionaria tiene derecho a recaudar y cobrar las tarifas, en los siguientes puntos de cobro:

- (a) “Sistema de Cobro y Gestión de Tráfico” (tramo comprendido entre el Km. 10,86 y el Km. 25,422 de la Ruta 5 Norte) en las siguientes ubicaciones aproximadas:

Punto de Cobro Electrónico	Calzada Expresa	Ubicación (Km.)	Longitud de Cobro (kilómetros)
N° 1	Oriente	11,550	2,046
N° 2	Poniente	11,550	2,046
N° 3	Oriente	13,700	2,482
N° 4	Poniente	13,700	2,482
N° 5	Oriente	16,400	4,506
N° 6	Poniente	16,400	4,506
N° 7	Oriente	20,800	5,528
N° 8	Poniente	20,800	5,528

- (b) Plaza de Peaje Lampa y “Sistema de Cobro Electrónico Peaje Lampa” (Km. 26 de la Ruta 5 Norte) en las siguientes ubicaciones aproximadas:

	Calzada Expresa	Ubicación (Km.)
Punto de Cobro Electrónico	Oriente	26
Punto de Cobro Manual	Poniente	26
Punto de Cobro Electrónico	Oriente	26
Punto de Cobro Manual	Poniente	26

Los valores de las tarifas de reajustarán anualmente en la forma establecida en el Contrato de Concesión

Los “periodos punta” corresponden a lo siguiente:

Tabla: Períodos Punta Temporada Alta y Temporada Normal

Día	Tramo Horario Temporada Alta	Tramo Horario Temporada Normal
Lunes	7:15-10:00	7:00-8:15
	17:15-20:00	15:15-19:15
Martes, miércoles, Jueves	7:15-9:00	7:00-9:00
	17:45-20:00	15:15-18:45
Viernes	7:45-9:30	7:00-9:15
	16:45-20:45	15:00-19:00
Sábado	7:45-15:15	9:15-15-45
Domingo	18:00-24:00	17:15-22:15

Temporada Alta: Comprende desde el 1 de enero hasta el último día de febrero siguiente, ambos inclusive.

En los Puntos de Cobro del tramo comprendido entre el Km. 10,86 y el Km. 25,422 de la Ruta 5 Norte, se cobrarán Tarifas según las siguientes categorías:

Tipo	Clasificación
1	Autos y Camionetas, con o sin remolque
2	Buses y Camiones sin remolque
3	Buses y Camiones con remolque
4	Motos y Motonetas

En los Puntos de Cobro Electrónicos y Manuales de la Plaza de Peaje Lampa ubicada en el Km. 26 de la Ruta 5 Norte, se cobrarán Tarifas según las siguientes categorías:

Categoría	Tipo de Vehículo
1	Motos y Motonetas
2	Autos y Camionetas
3	Autos y Camionetas con Remolque
4	Buses de 2 Ejes
5	Camiones de 2 Ejes
6	Buses de más de 2 Ejes
7	Camiones de más de 2 Ejes

La Concesionaria, asimismo, tiene el derecho a exigir el pago de toda Tarifa no pagada por el Usuario, así como la indemnización de los costos de cobranza, intereses y de los perjuicios ocasionados por tal incumplimiento del Usuario.

3.1.2. DERECHO DE EXPLOTACIÓN Y DE ADMINISTRACIÓN DE LA OBRA.

La Concesionaria tiene derecho a la explotación de la “Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos” su administración durante todo el plazo de vigencia del Contrato de Concesión, lo que se hará conforme las disposiciones legales y reglamentarias, que lo regulan.

3.1.3. DERECHO A EXIGIR EL ACATAMIENTO DE NORMATIVA POR PARTE DE LOS USUARIOS.

La Concesionaria tiene derecho a exigir a los Usuarios, el acatamiento de la legislación vigente, las normas contempladas en este RSO, en todo 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 las obras, sus instalaciones y demás servicios que brinda, de igual manera, de aquellas indicaciones específicas que, por razones de fuerza mayor, caso fortuito o escapen a este Reglamento de Servicio y emanen desde el Centro de Control de Tráfico o personal de las unidades operativas de Asistencia en Ruta que dispone la Concesionaria.

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

La Concesionaria tiene derecho a que los Usuarios que causen daños o deterioros a las obras de la “Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos” o a sus instalaciones o equipamiento, le paguen las indemnizaciones de todo perjuicio correspondientes de acuerdo con la legislación vigente.

3.1.5. DERECHO A SUSPENDER TEMPORALMENTE EL SERVICIO.

La Concesionaria tiene derecho a suspender temporalmente el servicio, por caso fortuito o fuerza mayor, conforme al establecido en el artículo 45 del Código Civil.

3.1.6. DERECHO PARA LA ALTERACIÓN A LA PRESTACIÓN DE SERVICIO.

La Concesionaria, como consecuencia de la realización de trabajos de conservación, tiene derecho a alterar temporalmente el nivel de servicio en la “*Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos*” previa autorización del Inspector Fiscal.

La prestación del nivel de servicio en la “*Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos*”, también podrá verse temporalmente alterada en caso de situaciones de incidentes, accidentes de tránsito u otras circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor.

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

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

3.1.8. DERECHO A CONVOCAR AL PANEL TÉCNICO.

La Concesionaria tiene derecho a solicitar la consideración del Panel Técnico por todas las controversias o reclamaciones que se produzcan con motivo de la interpretación o aplicación del Contrato de Concesión que mantiene con el MOP, en los términos dispuestos por el artículo 36 de la Ley de Concesiones.

3.2. OBLIGACIONES DE LA CONCESIONARIA.

3.2.1. OBLIGACIÓN DE PRESTAR LOS SERVICIOS BÁSICOS Y LOS SERVICIOS ESPECIALES.

El Concesionario está obligado a prestar el servicio básico y los servicios especiales obligatorios estipulados en el Contrato de Concesión, el cual deberá otorgarlo en condiciones de absoluta normalidad y en forma ininterrumpida e indiscriminada respecto de todo Usuario.

3.2.2. OBLIGACIÓN DE VELAR POR LA SEGURIDAD DE LOS USUARIOS.

Ante la detección de incidencias o de denuncias relativas a situaciones que podrían comprometer la seguridad de los Usuarios o de las obras, dentro del Área de Concesión, la Concesionaria deberá tomar las medidas pertinentes para los efectos de restablecer la seguridad amenazada, solicitando intervención de Carabineros o las autoridades competentes. Para estos efectos, la Concesionaria activará el Servicio de Asistencia en Ruta.

La Concesionaria velará por la seguridad vial de la “*Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos*” mediante los servicios, sistemas y recursos dispuestos al efecto.

3.2.3. OBLIGACIÓN DE MANTENER LOS NIVELES DE SERVICIOS OFRECIDOS.

El Concesionario tiene la obligación de mantener el nivel de servicio estipulado en el Contrato de Concesión, tanto en lo que dice relación con el servicio básico de la concesión como también aquellos servicios complementarios que esté autorizado a otorgar.

Las situaciones temporales por incidentes/accidentes y/o trabajos de conservación en las vías que dificulten o impidan el libre tránsito serán informadas y señalizadas, a través de los medios con que cuenta la Concesionaria, para facilitar que los Usuarios puedan tomar una adecuada decisión respecto de la continuación de su viaje.

Para las situaciones temporales descritas en el párrafo anterior, dependiendo de la zona afectada, se considerarán

como rutas alternativas, las Calles Locales o las vías expresas del Sector Urbano o Interurbano.

3.2.4. OBLIGACIÓN DE PROPORCIONAR INFORMACIÓN A LOS USUARIOS.

La Sociedad Concesionaria deberá prestar todos los servicios de información a usuarios referentes a tarifas u otro tipo de información que actualmente la “Concesión Ruta 5 Tramo Santiago – Los Vilos”

La Concesionaria está obligada a entregar la información general y pública que requieran los Usuarios en forma escrita, personal o telefónica dentro del alcance y condiciones contempladas en el Contrato de Concesión. Esta información será provista en forma rápida, atenta y eficiente, a través del Centro de Atención al Usuario.

3.2.5. OBLIGACIÓN DE DAR UN TRATO DEFERENTE AL USUARIO.

La Sociedad Concesionaria está obligada a dar un trato digno y cortés al Usuario.

3.2.6. OBLIGACIÓN DE DAR ASISTENCIA CAMINERA AL USUARIO.

La Concesionaria está obligada a dar Asistencia en Ruta al Usuario en los términos estipulados en el presente RSO, especialmente en caso de accidentes de tránsito, a vehículos con problemas mecánicos u otros requerimientos de asistencia vial pertinentes formulados al Centro de Control.

3.2.7. OBLIGACIÓN DE PUBLICAR SUS TARIFAS.

La Concesionaria está obligada a informar al público acerca de su estructura tarifaria en la “Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos”, en Centro de Atención de Usuarios Presencial y a través de su Página WEB.

Las tarifas, así como las modificaciones a las mismas y el valor del Pase Diario o del sistema alternativo que sea aplicable para Usuarios poco frecuentes serán informados a los Usuarios mediante aviso destacado en, al menos, 2 medios de prensa escritos y mediante letreros dirigidos a los Usuarios en el Centro de Atención de Usuarios Presencial, con 15 días de anticipación a su entrada en vigencia.

En todo caso, las tarifas o peajes corresponderán a aquellas a que la Concesionaria está autorizada a cobrar en virtud del DS.113 y el Contrato de Concesión.

3.2.8. OBLIGACIÓN DE DAR RESPUESTA A LOS RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS.

La Concesionaria debe recibir, registrar y responder, según corresponda, los reclamos, consultas y sugerencias realizados por los Usuarios.

Para que la Concesionaria pueda dar respuesta a los reclamos, consultas y sugerencias de un Usuario, es necesario que éste último haya entregado la información de contacto necesaria.

3.2.9. OBLIGACIÓN DE RESTITUCIÓN DE LA CIRCULACIÓN VIAL.

La Concesionaria está obligada actuar con la debida diligencia para reanudar, a la mayor brevedad posible, el tránsito y el servicio en la obra vial, cuando se haya dispuesto la suspensión temporal del servicio por razones de seguridad, caso fortuito o fuerza mayor; Dicha labor será coordinada con Carabineros.

En caso de que se deba suspender el tránsito por emergencias en el camino o el Área de Concesión, se deberán tomar las precauciones y medidas tendientes a rehabilitarlo en el menor tiempo posible, prevaleciendo, eso sí, las condiciones de seguridad.

En los casos en que se deban ejecutar labores de mantenimiento, conservación o reparación que, de una u otra forma, interfieran la circulación por la obra vial, se deberá proveer, colocar y mantener señalización completa y adecuada, tanto diurna como nocturna, que advierta a los Usuarios, en forma, clara y precisa, la situación producida, para que éste adopte oportunamente las precauciones que tal situación amerite

3.2.10. OBLIGACIÓN DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN.

La Concesionaria está obligada al mantenimiento, reparación y conservación de todos los elementos de su responsabilidad en el Contrato de Concesión, tales como, estructuras, calzadas, instalaciones, obras anexas y sistemas. Ello a los efectos de cumplir con los estándares y condiciones establecidas en el Contrato de Concesión.

El mantenimiento y conservación de la “Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos” se efectuará según lo considerado o estimado en el Programa de Conservación Anual, aprobado por el Inspector Fiscal, y teniendo en cuenta las necesidades que se produzcan, así como la operación de la “Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos”

Los estándares técnicos, indicadores de servicio, y medidas adoptadas para el mantenimiento y la conservación de la autopista, son los indicados en las BALI del contrato, para su cumplimiento la Sociedad Concesionaria dispone de todos los medios y recursos adecuados.

3.2.11. OBLIGACIÓN DE GARANTÍA DE PRIVACIDAD.

La Concesionaria mantendrá el resguardo de la privacidad de los Usuarios respecto a la información que se haya generado a partir del sistema de cobro de tarifas, ajustándose, en todo caso, al ordenamiento jurídico vigente.

3.2.12. OBLIGACIÓN DE CUMPLIR CON LAS NORMAS LABORALES.

La Concesionaria está obligada a acatar y cumplir las normas laborales y previsionales que protegen a sus trabajadores y a los de sus contratistas, incluidos los reglamentos de higiene y seguridad.

3.3. ORGANIZACIÓN DE LA CONCESIONARIA.

La Concesionaria dispone de una estructura organizacional para permitir dar respuesta eficiente y oportuna a los requerimientos del Usuario y de la Explotación de la “Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos” ,de conformidad con el Contrato de Concesión. La estructura asociada al área de seguridad vial y asistencia en ruta, esta descrita en el Plan de Gestión de Trafico de la concesión.

3.4. DE LOS PUNTOS DE COBRO Y PAGO DE TARIFAS.

3.4.1. INFORMACIÓN DE INGRESO A LA CONCESION RUTA 5 TRAMO SANTIAGO – LOS VILOS.

3.4.1.1. VÍAS EXPRESAS DEL TRAMO COMPRENDIDO ENTRE EL KM. 10,86 Y EL KM. 25,422 DE LA RUTA 5 NORTE.

Sólo podrán ingresar y circular por las vías expresas en el tramo comprendido entre el Km. 10,86 y el Km. 25,422 de la Ruta 5 Norte, independiente del sentido de circulación (norte-sur o sur-norte), los vehículos que cuenten con Televía habilitado o PTT o sistema alternativo autorizado. Para estos efectos, se mantiene señalización en los accesos a dicho tramo indicando tal exigencia. En caso de ingreso o circulación sin cumplir con lo indicado, el Usuario se considerará infractor.

En dicho tramo únicamente existen Puntos de Cobro Electrónico en las siguientes ubicaciones aproximadas:

Punto de Cobro Electrónico	Calzada Expresa	Ubicación (Km.)	Longitud de Cobro (kilómetros)
N° 1	Oriente	11,550	2,046
N° 2	Poniente	11,550	2,046
N° 3	Oriente	13,700	2,482
N° 4	Poniente	13,700	2,482
N° 5	Oriente	16,400	4,506
N° 6	Poniente	16,400	4,506
N° 7	Oriente	20,800	5,528
N° 8	Poniente	20,800	5,528

3.4.1.2. PLAZA DE PEAJE LAMPA, LAS VEGAS, MELÓN PICHIDANGUI DE RUTA 5 NORTE.

En la Plazas de peaje Lampa, Las Vegas, Melón y Pichidangui se contemplan las siguientes modalidades de recaudación y cobro de tarifas:

- (i) *Puntos de Cobro Manual:* En estos lugares se efectuará la recaudación de Tarifas mediante casetas de cobro con barrera. El Usuario deberá detenerse y efectuar el pago de la Tarifa correspondiente a la categoría del vehículo en la caseta de cobro, luego de lo cual se alzará la barrera para permitir el paso del vehículo. Los Puntos de Cobro Manual se encuentran debidamente señalizados.

Adicionalmente en las Plazas de peaje Lampa se contempla la siguiente modalidad:

- (ii) *Puntos de Cobro Electrónico:* Corresponde a las vías de la Plaza de Peaje Lampa en que se implementen Pórticos para el cobro de Tarifas a través de Televía habilitado. Los Puntos de Cobro Manual se encontrarán debidamente señalizados.

Mientras que en la Plaza de peaje Las Vegas se contempla lo siguiente:

- (iii) *Stop & Go:* Corresponde a las vías de peaje en la plaza Las Vegas donde se contempla el cobro de tarifas mediante casetas de cobro con barrera, pero en las que se puede pagar en efectivo o mediante sistema Televía habilitado.

3.4.2 CALLES DE SERVICIO LOCALES DEL SECTOR URBANO (CLSU).

En las Calles de Servicio Locales del Sector Urbano, no se efectuará cobro de Tarifas por la circulación por las mismas.

3.4.3 INFORMACIÓN DE LA EXISTENCIA DE LA CONCESIÓN RUTA 5 TRAMO SANTIAGO LOS VILOS.

El Área de *Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos* estará debidamente señalizada, al objeto de informar al público que se trata de una vía concesionada sujeta al sistema electrónico de cobro de peaje.

3.4.4 INFORMACIÓN DE RESTRICCIÓN DE CIRCULACIÓN.

Según lo dispone el artículo 118 bis de la Ley N° 18.290, de Tránsito, en los caminos públicos donde opere un sistema electrónico de cobro de peaje, sólo pueden circular los vehículos que estén provistos de un tag o

Televía u otro sistema habilitado que permita el cobro de la tarifa o peaje. Para cumplir lo anterior, en todos los accesos habrá una señal de tránsito reglamentaria, que indicará prohibición de ingreso a la Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos a los vehículos que no porten un medio de cobro habilitado.

3.4.5 INFORMACIÓN AL USUARIO DE LA TARIFA VIGENTE.

3.4.5.1 VÍAS EXPRESAS DEL TRAMO COMPRENDIDO ENTRE EL KM. 10,86 Y EL KM. 25,422 DE LA RUTA 5 NORTE.

Las Tarifas o Peajes vigentes en los Puntos de Cobro Electrónico en el tramo comprendido entre el Km. 10,86 y el Km. 25,422 de la Ruta 5 Norte, y el valor del PTT o sistema alternativo que fuere aplicable, serán aquellos informados públicamente por la Concesionaria; encontrándose, además, esa información, a disposición del Usuario en el Centro de Atención de Usuarios Presencial y en la Página WEB.

Todo cambio en las Tarifas o Peajes, en el marco de la legislación vigente, será informado en la forma y plazos señalados en el párrafo anterior.

Las Tarifas o Peajes vigentes en la Plaza de Peaje Lampa, Las Vegas y Pichidangui serán las mismas tanto para sus Puntos de Cobro Manual como para sus Puntos de Cobro Electrónico en una misma Plaza de Peaje, cuando estos últimos inicien su operación, y corresponden a las informadas por la Concesionaria según el Contrato de Concesión.

TODOS LOS VEHÍCULOS DEBEN PAGAR PEAJE (TARIFA).

Todos los vehículos que atraviesen un Punto de Cobro, ya sea que se trate de un Punto de Cobro Electrónico o un Punto de Cobro Manual según este RSO, deberán pagar la tarifa o peaje vigente en el respectivo Punto de Cobro, salvo los vehículos de emergencia autorizados por ley para no hacerlo.

PAGO DE TARIFA (PEAJE).

En los Puntos de Cobro Electrónico del sector comprendido entre el Km. 10,86 y el Km. 25,422 de la Ruta 5 Norte, el cobro de la Tarifa al Usuario se hará mediante un *“Sistema de Cobro por Derecho de Paso”*, considerando Peaje Electrónico (Telepeaje) en modalidad de *“Flujo Libre”* (Free Flow). Para ello el Usuario deberá poseer debidamente instalado en su vehículo un Televía habilitado y para el caso de Usuarios poco frecuentes un PTT o sistema alternativo autorizado por el MOP.

En los Puntos de Cobro Manual de la Plaza de Peaje Lampa, el Usuario deberá pagar la Tarifa en la respectiva caseta de cobro según el Contrato de Concesión por un *“Sistema de Cobro por Derecho de Paso”*. Luego de efectuado el pago de la Tarifa por el Usuario, se levantará la barrera de manera de posibilitar el paso del vehículo del Usuario.

En los Puntos de Cobro Electrónico de la Plaza de Peaje Lampa, el cobro de la Tarifa al Usuario se hará mediante el *“Sistema de Cobro Electrónico Peaje Lampa”* por un *“Sistema de Cobro por Derecho de Paso”*, considerando Peaje Electrónico (Telepeaje) en modalidad de *“Flujo Libre”* (Free Flow). Para ello el Usuario deberá poseer debidamente instalado en su vehículo un Televía habilitado y para el caso de Usuarios poco frecuentes un PTT o sistema alternativo autorizado por el MOP.

La Concesionaria tiene derecho a cobrar la Tarifa respecto de todo vehículo, aunque no circule con un Televía o sistema alternativo autorizado por el MOP; ello sin perjuicio de las demás responsabilidades que correspondan al infractor.

ADMINISTRACIÓN DE LOS PUNTOS DE COBRO.

La administración de los Puntos de Cobro se llevará a cabo a través de los sistemas aprobados por el MOP, los cuales recogerán, procesarán y emitirán informes sobre todos los Puntos de Cobro Electrónico de la “Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos” y respecto de todos los Puntos de Cobro Manual.

DOCUMENTO DE COBRO Y PAGO DE LOS ESTADOS DE CUENTA.

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

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

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

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

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

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

La entrega o envío del Documento de Cobro no podrá significar un costo para el Usuario. Sin embargo, por cada información o servicio adicional que el Usuario solicite o requiera incluir en dicho documento, la Concesionaria podrá aplicar un cargo acorde a la información requerida por el Usuario.

USUARIOS POCO FRECUENTES DEL SECTOR URBANO.

Un porcentaje de los Usuarios corresponde al tipo de Usuario poco frecuente, que no han suscrito un convenio Teleavía o TAG. Para este tipo de Usuarios, la Concesionaria dispondrá de un sistema de PTT que dará derecho a los Usuarios poco frecuentes, a transitar por los puntos de cobro con peaje electrónico en modalidad Free Flow pagando una tarifa especial equivalente a 1,25 veces la tarifa para clientes con contrato TAG vigente

3.4.6 COBROS POR MOROSIDAD.

La Concesionaria llevará el control de todas las cuentas activas con los cargos vigentes y las que se encuentran vencidas a 30, 60 y 90 días y el total adeudado.

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

3.4.7 INHABILITACIÓN DEL TELEVIA POR NO PAGO DE TARIFAS.

La Concesionaria está facultada en el caso de que algún Usuario de Televía incumpla, en al menos dos oportunidades consecutivas, el pago oportuno de la cuenta, para dar aviso por carta certificada de la inhabilitación de su o sus Televías al moroso e iniciar el cobro judicial por evasión o infracción de su obligación de pago de peaje, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 42º de la Ley de Concesiones sobre el saldo insoluto. Ello, sin perjuicio de la infracción a la Ley del Tránsito en que incurra el Usuario de un Televía inhabilitado, si vuelve a circular por la Concesión, con posterioridad a la inhabilitación de su Televía y antes de haber regularizado su situación.

3.4.8 CAUSAS DE INFRACCIÓN.

Sin perjuicio de otras situaciones que pueden acarrear responsabilidad al Usuario por su circulación bajo la legislación aplicable, comete infracción a la Ley del Tránsito aquel Usuario que ingrese a la Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos sin un Televía habilitado o sin un PTT, es decir, circule por un pórtico de cobro electrónico en modalidad Free Flow de la Sociedad Concesionaria:

- Sin Televía y sin PTT.
- Con Televía, pero con el dispositivo inhabilitado.

3.4.9 MEDIOS DE PRUEBA PARA EL CONTROL DE INCUMPLIMIENTO DE PAGOS TARIFARIOS.

La Concesionaria ha instalado en los Puntos de Cobro Electrónico, equipos que permiten detectar y registrar, por medio de imágenes, el paso de todos los vehículos que utilicen la Concesión, incluidos aquéllos que circulen sin Televía o con éste desactivado. Las imágenes capturadas a través de estos mecanismos podrán ser utilizadas como medios de prueba para el control del incumplimiento de los pagos tarifarios o para el control de aquellos Usuarios que no utilicen correctamente el dispositivo Televía, como respaldo en caso de falla del sistema principal o como respaldo del cobro mediante Pase Diario.

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

En el evento de infracción en el pago de Tarifa en los Puntos e Cobro Manual de la Plaza de Peaje Lampa, la Concesionaria podrá utilizar todos los medios de prueba permitidos por la legislación aplicable.

3.5 DEL TRÁNSITO.

3.5.1 INTERRUPCIÓN TOTAL O PARCIAL DEL TRÁNSITO.

La Concesionaria debe mantener la debida fluidez del tránsito, según lo establecido en el Contrato de Concesión.

No obstante, podrá disponer la interrupción temporal, parcial o total de la circulación en las vías de la autopista, para todos o algún tipo de vehículos, cuando razones de fuerza mayor, caso fortuito, accidente u incidente así lo determinen o aconsejen, o bien, disponer la interrupción temporal y parcial por ejecución de obras durante el Período de Explotación, debiendo informar al Inspector Fiscal en forma inmediata de las circunstancias.

En estos casos, la concesionaria dará a conocer a los usuarios la interrupción de la circulación, aun cuando fuere parcial, mediante señalización que advierta tal circunstancia y activará los sistemas de seguridad y de emergencia, que tenga previsto para estas situaciones.

La concesionaria, primando, eso sí, consideraciones de seguridad, recurrirá a todos los medios con que cuenta para superar las causas que originaron tal restricción y restablecer las condiciones de normalidad en el tránsito, minimizando las molestias a los Usuarios.

No obstante, las situaciones descritas, la Concesionaria tiene derecho y responsabilidad de mantener el cobro de peaje y su cuantía.

3.5.2 TRÁNSITO DURANTE EJECUCIÓN DE OBRAS.

En aquellos tramos de la vía donde se efectúen obras de construcción o conservación, la Concesionaria adoptará las prevenciones para proteger los trabajadores, obras y la seguridad en el tránsito según los esquemas de desvío señalados en el Plan de Gestión de Tráfico.

3.6 DE LA SEGURIDAD PÚBLICA Y EMERGENCIAS.

3.6.1 AUTORIDAD COMPETENTE.

La seguridad pública en el Área de Concesión, el control del cumplimiento de las normas de la Ley de Tránsito, la protección de los bienes públicos entregados en concesión y la gestión ante emergencias, corresponden exclusivamente a Carabineros de Chile, quienes son la autoridad competente para ello, sin perjuicio de las atribuciones que le incumben al MOP, en su rol de "Policía de Caminos" según el DFL MOP N° 850 de 1997 y la Ley de Tránsito.

En el caso de accidentes de tránsito, emergencias u otras situaciones que lo ameriten, los servicios de asistencia de la Concesionaria actuarán bajo la coordinación de Carabineros.

En el caso que un Usuario ocasione daños a las obras de la Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos o su equipamiento, la Concesionaria podrá denunciar a Carabineros, también podrá solicitarle directamente al Usuario responsable el pago de los daños ocasionados o seguir las acciones legales que estime ante los tribunales de justicia.

3.6.2 COMUNICACIÓN PERMANENTE CON SERVICIOS PÚBLICOS.

La Concesionaria mantendrá un canal de comunicación permanente con Carabineros, Bomberos, Servicios de Atención Médica de Urgencia (SAMU), Servicios de Emergencia y otros pertinentes. Las actuaciones ante emergencia, accidentes o incidentes serán con arreglo al "*MANUAL DE OPERACIONES MULTI-INSTITUCIONAL ANTE EMERGENCIAS*" ("*Manual ABC*", Decreto Exento N° 50 de 2002).

3.6.3 PROCEDIMIENTO ANTE ACCIDENTES/INCIDENTES.

La Concesionaria dispone con los Servicios de Atención al usuario, descritos en este RSO, orientados a detectar los distintos accidentes/incidentes que se produzcan en la Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos, con el objeto de gestionar y disponer las acciones y desplazar los recursos necesarios para ocuparse del hecho, minimizar sus consecuencias y restablecer la normal circulación del tránsito.

Parte inherente a estos procedimientos es la comunicación constante y directa con Carabineros y servicios que integran las actuaciones descritas en el Manual ABC; actuando, los equipos de la Concesionaria, en estos casos, bajo la coordinación de Carabineros de Chile.

Los procedimientos para aplicar por la Concesionaria serán aquellos descritos en el Plan de Gestión de Tráfico, y su coordinación general estará a cargo del Centro de Control de Tráfico; debiendo –en todo caso- ajustarse a las instrucciones que puedan ser impartidas por Carabineros.

3.6.4 TELÉFONOS DE EMERGENCIA – SISTEMA S.O.S.

Los Usuarios disponen de un sistema de Teléfonos de Emergencia (Sistema S.O.S.), los cuales están dispuestos y debidamente señalizados al costado de las calzadas de la Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos , según el respectivo proyecto aprobado por el MOP.

A través del Sistema S.O.S. los Usuarios pueden comunicarse con la Concesionaria para informar la ocurrencia de incidentes, accidentes o emergencias que ocurran en las obras de la Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos.

3.7 DE LA SEGURIDAD VIAL.

3.7.1 PROHIBICIÓN DE ANIMALES SUELTOS.

En cumplimiento de los Servicios Especiales y con los recursos contemplados en el mismo, la Concesionaria adoptará las medidas de prevención razonables orientadas a reducir el riesgo de ingreso animales sueltos al Área de Concesión. La responsabilidad por el ingreso de animales al camino público o su faja fiscal, así como por los daños que pudieren generar éstos, corresponde a los dueños o tenedores de los animales y/o los propietarios de los predios colindantes con las obras de la Concesión, según corresponda, de conformidad al Código Civil y a la Ley del Tránsito.

3.7.2 PROHIBICIÓN DE ACTIVIDADES AJENAS AL OBJETO DE LA OBRA.

La Concesionaria no está facultada para autorizar cualquier uso anormal de la Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos, tales como la disputa de cualquier tipo de competencias deportivas, ciclismo, ensayos de velocidad, etc., sin mediar la autorización respectiva del MOP de acuerdo con la legislación vigente.

3.7.3 SEÑALES.

La Concesionaria instalará y mantendrá las señales de tránsito de la Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos según el Contrato de Concesión.

En los casos en que se deban ejecutar labores de mantenimiento, conservación o reparación que interfieran en alguna forma a las calzadas y bermas de la obra vial, la Concesionaria debe proveer, colocar y mantener señalización completa y adecuada, tanto diurna como nocturna, que advierta a los Usuarios, de la situación producida y de las precauciones a tomar, teniendo presente el nivel, calidad, ubicación y mantenimiento de la señalización.

3.7.4 TRANSPORTE DE SUSTANCIAS PELIGROSAS.

No se podrá circular por la Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos transportando cargas peligrosas, salvo que el respectivo responsable del transporte haya obtenido y posea vigentes todas las autorizaciones pertinentes otorgadas por la autoridad competente. Asimismo, el respectivo transportista o persona que transporte la carga peligrosa deberá adoptar las medidas que sean del caso para evitar daños a las obras o equipamiento de la Autovía Santiago Lampa, a la Concesionaria, Usuario o terceros; así como cumplir –en todo momento- con toda la normativa que sea aplicable al transporte de ese tipo de sustancias.

3.7.5 DESPEJE Y LIMPIEZA DEL ÁREA DE TRABAJOS.

Al término de las faenas de mantenimiento, conservación o reparación, la Concesionaria retirará y despejará del sitio de los trabajos, todos los equipos, maquinarias, materiales excedentes, escombros o basuras de cualquier especie y elementos de seguridad que se hayan utilizado, dejando las obras, equipos e instalaciones en

condiciones normales de limpieza y seguridad.

3.8 DEL EQUIPAMIENTO E INFORMACIÓN AL INSPECTOR FISCAL.

3.8.1 EQUIPAMIENTO PARA EL INSPECTOR FISCAL.

La Concesionaria mantiene habilitada una oficina para el Inspector Fiscal, la cual operará durante todo el tiempo que dure la Etapa de Explotación.

3.8.2 INFORMES.

La Concesionaria deberá entregar al Inspector Fiscal con la periodicidad establecida para ello, todos los informes indicados en el contrato de concesión.

3.8.2. ACCESIBILIDAD A LA INFORMACIÓN DISPONIBLE.

La Concesionaria debe mantener, permanentemente actualizada y a disposición del Inspector Fiscal, toda la información solicitada en los informes. Asimismo, la Concesionaria facilitará las labores de fiscalización del Inspector Fiscal según el Contrato de Concesión.

3.9 RESPONSABILIDAD DE LA CONCESIONARIA Y SEGUROS.

3.9.1 RESPONSABILIDAD DE LA CONCESIONARIA.

La Concesionaria asume plena responsabilidad por el cuidado de las obras de la Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos durante todo el periodo de Concesión, a fin de mantener las condiciones de tales obras conforme a las características y estándares establecidos en el Contrato de Concesión.

La Concesionaria, de acuerdo con la legislación vigente, podrá ser civilmente responsable frente al Estado, a los Usuarios y a terceros, por daños o perjuicios ocasionados a éstos por incumplimiento de las condiciones del Contrato de Concesión existente entre el Estado y la Concesionaria, cuando ello corresponda.

3.9.2 SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS A TERCEROS.

En cumplimiento del Contrato de Concesión, la Concesionaria cuenta con seguro de responsabilidad civil por daños a tercero, el cual podrá hacerse efectivo verificado que sea el siniestro, configurándose una responsabilidad civil conforme a la legislación vigente, y de conformidad al Contrato de Concesión y a las condiciones de la respectiva póliza.

3.9.3 SEGUROS DE LAS OBRAS DE LA CONCESIÓN POR DAÑOS POR CATÁSTROFE.

En cumplimiento de las exigencias del Contrato de Concesión, la Concesionaria cuenta con seguro de catástrofe que cubre daños por catástrofe que puedan afectar a las obras y equipamiento de la autopista, conforme a las condiciones del Contrato de Concesión y la respectiva póliza.

3.9.4 RESPONSABILIDAD EN MATERIA MEDIOAMBIENTAL.

La Concesionaria deberá ajustarse a las exigencias en materia ambiental aplicables a la Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos, según lo establecido en el Contrato de Concesión, la Resolución de Calificación y disposiciones ambientales que le sean aplicables.

3.10 CONSERVACIÓN, OPERACIÓN Y EXPLOTACIÓN DE LA CONCESIÓN Y DE CALLES LOCALES DEL SECTOR URBANO.

La Concesionaria deberá conservar, mantener, operar y explotar las obras de la Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos, cumpliendo con todos aquellos aspectos que permitan una óptima calidad del servicio prestado, para lo cual deberá cumplir con todos los requerimientos establecidos en el contrato de concesión.

3.11 MEDIDAS DE MANTENIMIENTO Y PROTECCIÓN DE LAS ÁREAS DE PAISAJISMO.

La Concesionaria, se encargará del mantenimiento y protección de las áreas de paisajismo que forman parte de las obras de la Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos Para ello, dentro de las funciones de conservación considera las siguientes actividades: poda de árboles, desmalezamiento, corte, riego, replantación de especies deterioradas, limpieza y otras actividades de conservación que en su caso tengan relación con las áreas de paisajismo.

3.12 NIVELES DE SERVICIO Y EXIGENCIAS PARA LA CONSERVACIÓN.

La Concesionaria mantendrá en el Sector Urbano e Interurbano de la Concesión y Calles Locales del Sector Urbano, los niveles de servicio exigidos en el contrato de concesión y que se relacionan con los siguientes aspectos:

- Conservación del Pavimento Asfáltico.
- Conservación de los Puntos de Cobro.
- Conservación de Cámaras de Video.
- Conservación de las Áreas de Atención de Emergencias.
- Conservación de las aceras peatonales.
- Conservación de Estructuras.
- Conservación del Sistema de Iluminación.
- Conservación del Sistema de Drenaje y Saneamiento.
- Conservación de Elementos de Señalización, Demarcación y Seguridad Vial.
- Conservación de Cortes y Terraplenes.
- Retiro de Basuras y Desechos.

Para cumplir con lo anterior, la Concesionaria ejecutará las siguientes labores, según sea el caso y teniendo en cuenta lo considerado o estimado en el Programa Anual de Conservación.

- Conservación Rutinaria.
- Conservación Periódica.
- Conservación Diferida.
- Conservación de Obras Anexas.
- Reparaciones Mayores y Mantenciones Imprevistas.
- Otras Reparaciones.

3.13 PROGRAMA ANUAL DE CONSERVACIÓN DE LA CONCESIÓN

Anualmente la Concesionaria entregará al Inspector Fiscal un Programa Anual de Conservación, dicho programa deberá ser presentado en un documento que incluya, al menos, lo siguiente:

- i) Estándares técnicos, niveles de servicio y exigencias definidos para la conservación y operación del Sector Urbano e Interurbano de la Concesión y Calles Locales del Sector Urbano.
- ii) La política de conservación elegida con su justificación técnica.
- iii) Un cronograma referencial con las operaciones de conservación rutinarias, periódicas y diferidas, utilizando las denominaciones y unidades de medida definidas en el Catálogo de Conservación de Caminos del MOP y normativas vigentes de la Dirección de Vialidad (y para las que no están definidas en este documento, las propuestas por la Concesionaria y el Inspector Fiscal), juntamente con estimaciones de las cantidades de obra a ejecutar.

- iv) Conservación de Obras de Paisajismo. La Concesionaria deberá mantener todas las obras de paisajismo conforme al contrato de concesión.

Sin perjuicio de lo anterior y de las mediciones que debe realizar la Concesionaria, como parte de los Informes Semestrales y Anuales, la Concesionaria deberá cumplir en todo momento, con los trabajos necesarios para satisfacer los estándares de cada indicador de servicio y exigencias definidos en el contrato de concesión.

Capítulo 4, Del Estado.

4.1 INSPECTOR FISCAL

La Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos es fiscalizada por el Inspector Fiscal de Explotación del Contrato de Concesión de la Ruta 5 Tramo Santiago – Los Vilos, del MOP, conforme a la normativa aplicable.

4.2 FINALIZACIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN

El Inspector Fiscal velará por el cumplimiento del Contrato de Concesión.

En la oficina del Inspector Fiscal, existirá un Libro de Explotación, en el cual se individualizará la obra, la Concesionaria y el Inspector Fiscal; el cual se utilizará para comunicaciones entre el Inspector Fiscal y la Concesionaria y especialmente para consignar los hechos más importantes que vayan ocurriendo durante el curso de la explotación de la obra, especialmente, las observaciones que merezca la conservación, las sanciones y multas que se apliquen, el cobro de tarifas y en general todos los hechos relevantes. Ello, sin perjuicio de los otros documentos mediante los cuales dichas partes puedan intercambiar comunicaciones.

4.3 DEL CONTROL DEL CONTRATO.

4.3.1 FUNCIONES Y ATRIBUCIONES DEL INSPECTOR FISCAL.

El Inspector Fiscal tendrá las funciones y atribuciones establecidas en el artículo 40° del DS MOP N° 956 de 1997 (Reglamento de La Ley de Concesiones de Obras Públicas), y el Contrato de Concesión.

4.3.2 SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA ANUAL DE CONSERVACIÓN DEL SECTOR URBANO E INTERURBANO DE LA CONCESIÓN Y CALLES LOCALES DEL SECTOR URBANO.

El Inspector Fiscal efectuará el seguimiento del Programa Anual de Conservación del Sector Urbano, Interurbano y Calles Locales del Sector Urbano, a los efectos que cumpla su propósito de facilitar una adecuada operación de las obras de la Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos y el cumplimiento de los niveles de servicio y exigencias para la conservación de conformidad al contrato de concesión.

El Inspector Fiscal podrá realizar mediciones propias con relación a estas materias y de los umbrales de los indicadores de servicio establecidos en el contrato. En este caso, el Inspector Fiscal deberá informar con la debida antelación de las mediciones que pretenderá realizar a las obras, así como los resultados de esas mediciones, junto con sus antecedentes técnicos justificativos, debiendo coordinar con la Concesionaria las medidas de seguridad vial que se requiere para este tipo de trabajos.

4.3.3 CUMPLIMIENTO DE LA APLICACIÓN DE LAS TARIFAS.

El Inspector Fiscal verificará que los cobros de Tarifa sean aquellos pertinentes según el Contrato de Concesión, 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 respectiva clasificación de tipos de vehículos, y que en ningún caso se esté cobrando tarifas distintas a las que se puedan aplicar, de acuerdo con el Contrato de Concesión.

4.3.4 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 respecto de la Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos, especialmente, en lo que dice relación con aquellas normas de carácter laboral, tributarias y administrativas.

4.3.5 CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE INFORMACIÓN.

La Inspección Fiscal deberá controlar la veracidad y oportunidad en la entrega de información por parte de la Concesionaria, según estipula el Contrato de Concesión, verificando el contenido de los informes mensuales, semestrales o anuales que entregue la Concesionaria.

4.3.6 PROPOSICIÓN DE APLICACIÓN DE MULTAS.

En caso de incumplimiento de las obligaciones contraídas por la Concesionaria, el Inspector Fiscal podrá proponer la aplicación de las multas establecidas en el Contrato de Concesión, siguiéndose los procedimientos de su establecimiento, impugnación pago que establece la legislación y Contrato vigentes.

4.3.7 DISPOSICIÓN FINAL.

La interpretación de ninguna de las cláusulas, declaraciones y estipulaciones que se contienen en este instrumento, podrá restringir, limitar a la Concesionaria y/o al MOP de los derechos y obligaciones emanados del Contrato de Concesión o de la legislación especial y general que fuera aplicable.

Anexo 1 al RSO: INFORMACIÓN CONCESIONARIA

Información de la Sociedad Concesionaria.

Razón Social: Sociedad Concesionaria Nueva Aconcagua S.A.

Giro: Concesión de Obra Pública.

Antecedentes.

RUT: 78.041.651-3

Domicilio: Rosario Norte N° 407, Piso 13 Las Condes, Santiago.

Centro de Atención de Usuarios Presencial: Edificio de Operaciones, Km. 26, Ruta 5 Norte, Lampa.

Teléfono de Emergencia: +56 2 24620950

Teléfono Comercial: 6007125000

Página Web: www.nuevaaconcagua.cl

Objeto: Diseño, construcción, mantención, explotación y operación por concesión de la obra pública fiscal denominada Ruta 5 Tramo Santiago - Los Vilos así como la prestación de los servicios complementarios autorizados por el MOP.

Anexo 2 al RSO: ANTECEDENTES DE LA CONCESIÓN

DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN (CONCESION RUTA 5 NORTE TRAMO SANTIAGO LOS VILOS)

Características.

Ubicación:

Km. 10,860 a Km. 229,100 de la Ruta 5 Norte.

Comunas que atraviesa:

Quilicura, Colina, Lampa, Til-Til, Llay-Llay, Hijuelas, La Calera, Nogales, Zapallar, La Ligua, Papudo y Los Vilos.

Nombre de la Concesión:

Concesión Ruta 5 Tramo Santiago - Los Vilos.

Descripción de sus principales obras y características físicas.

Kilómetros de vías expresas en doble calzada: 229.

Kilómetros de vía expresa tramo urbano: 15.

Kilómetros de calles de servicio: 30.

Número Puentes: 39.

Número de enlaces: 38.

Velocidad máxima permitida en tramos señalizados (Km./hora): 120.

1. Plano de Localización Geográfica de la Obra



Anexo 3 al RSO: SERVICIO DE ATENCIÓN A USUARIOS

- (1) LIBRO DE SUGERENCIAS, CONSULTAS Y RECLAMOS: Será de libre acceso para los Usuarios de manera que puedan comunicar sus sugerencias, consultas y reclamos relacionados con la “*Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos*” en los siguientes puntos:

Ubicaciones	Orientación Norte a Sur	Orientación Sur a Norte
Peajes Troncales y Área de Servicios	1. Oficina Atención al Usuario Km. 26	1. Plaza de peaje Lampa Km. 26
	2. Plaza de peaje Lampa Km. 26	2. Área de servicio, km. 28 (aprox.)
	3. Plaza de Peaje Las Vegas Km. 89	3. Plaza de Peaje Las Vegas Km. 89
	4. Plaza de Peaje Pichidangui Km. 193	4. Plaza de Peaje Pichidangui Km. 193
	5. Plaza de Peaje Túnel El Melón Km. 127	5. Plaza de Peaje Túnel El Melón Km. 127
	6. Área de servicio, km. 85	6. Área de servicio, km. 143
	7. Área de servicio, km. 204	7. Área de servicio, km. 204

- (2) PÁGINA WEB: Corresponde al siguiente sitio web habilitado por la Concesionaria para la “*Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos*” y que posee un módulo mediante que estará disponible para que el Usuario pueda comunicar sugerencias, consultas y reclamos, las 24 horas todos los días del año:

www.nuevaaconcagua.cl

- (3) CENTRAL DE LLAMADOS: Corresponde a un sistema de atención de consultas, sugerencias y reclamos de Usuarios vía telefónica para la “*Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos*”.

Adicionalmente, se dispone de un número telefónico de Emergencia para que los Usuarios puedan informar emergencias, accidentes o siniestros que ocurran en la “*Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos*”. Este número telefónico estarán habilitado las 24 horas todos los días del año.

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

Teléfono para Consultas Comerciales Sugerecias y Reclamos.	600 712 5000
TELÉFONO DE EMERGENCIAS para informar emergencias, accidentes o incidentes.	+56 2 2462 09 50

(4) CENTRO DE ATENCIÓN DE USUARIOS PRESENCIAL: Corresponde a las instalaciones dispuestas para la atención presencial de Usuarios de la “*Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos*” y que operan en la siguiente ubicación, días y horarios:

Ubicación:	Ruta 5 Norte, Km. 26, Lampa (Edificio de Operaciones).
Días y horario de atención:	<ul style="list-style-type: none">• Lunes a viernes: 08:30 a 18:00 hrs.• Sábados: 08:30 a 14:00 hrs.• Domingos y festivos se encontrará cerrada a la atención de usuarios