

REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

Concesión Ruta 66 - Camino de la Fruta



Versión 1
Septiembre
2025

CONTROL DE REVISIONES

Revisión	Fecha edición	Elaborado	Revisado	Aprobado
A	Julio 2024	CCT	RGN	OCN
0	Diciembre 2024	CCT	RGN	CEV
1	Septiembre 2025	VTA	CCT	CEV

ÍNDICE

1	PRELIMINAR	10
1.1	GLOSARIO	10
1.2	NORMAS GENERALES	13
1.2.1	OBJETO DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA	13
1.2.2	DESTINATARIOS	14
1.2.3	AMBITO TERRITORIAL DE APLICACIÓN	14
1.2.4	MODIFICACIONES DEL PRESENTE REGLAMENTO	14
1.2.5	VIGENCIA DEL PRESENTE REGLAMENTO	14
1.2.6	LOCALIZACIÓN Y PUBLICACIÓN DEL REGLAMENTO	14
1.2.7	MARCO JURÍDICO	15
1.3	DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA	15
1.4	DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN	16
1.4.1	SUBSECTORES 3 Y 4	17
2	DEL USUARIO	19
2.1	DERECHOS DEL USUARIO	19
2.1.1	DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS BÁSICOS	19
2.1.2	DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS	19
2.1.3	DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	19
2.1.4	DERECHO A RECIBIR SEGURIDAD	20
2.1.5	DERECHO A RECIBIR INFORMACIÓN	20
2.1.6	DERECHO A CALIDAD DE SERVICIO	20
2.1.7	DERECHO A RECLAMO	20
2.1.8	DERECHO A SUGERENCIAS	20
2.1.9	DERECHO A LA MANTENCIÓN DEL NIVEL DE SERVICIO	21
2.1.10	DERECHO A LA ASISTENCIA EN RUTA	21
2.1.11	DERECHO A RECIBIR TRATO DIGNO	21
2.1.12	DERECHO A RESPUESTA	21
2.1.13	DERECHO A RECLAMO DEL USUARIO POR DAÑOS PRODUCTO DEL MAL ESTADO DE LA OBRA	21
2.1.14	DERECHO A USAR EL TELEVÍA O DISPOSITIVO TAG	21
2.2	OBLIGACIONES DEL USUARIO	21
2.2.1	OBLIGACIÓN DEL PAGO DE PEAJE	21
2.2.2	OBLIGACIÓN DEL PAGO DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	22
2.2.3	OBLIGACIÓN DE RESPETO A LA NORMATIVA VIGENTE	22
2.2.4	OBLIGACIÓN DE OBEDECER INSTRUCCIONES	22
2.2.5	OBLIGACIÓN DE DEBIDO CUIDADO	22
2.2.6	OBLIGACIÓN DE CONDUCCIÓN RESPONSABLE	22
2.2.7	OBLIGACIÓN DE PAGO DE DAÑOS AL CONCESIONARIO	22
2.2.8	OBLIGACIÓN DE PAGAR LOS DAÑOS OCASIONADOS A TERCEROS	22
2.2.9	OBLIGACIÓN DE INGRESAR A PLAZA DE PESAJE	23
2.2.10	OBLIGACIÓN DE USAR TAG O PAGO TARDIO DE TRANSACCIONES (PTT)	23
2.2.11	OBLIGACIÓN DE NOTIFICAR LOS DAÑOS	23
2.3	DE LA CIRCULACION DE VEHICULOS	23

2.3.1	VEHÍCULOS AUTORIZADOS PARA CIRCULAR.....	23
2.3.2	VEHÍCULOS QUE REQUIEREN PREVIA AUTORIZACIÓN	23
2.3.3	PROHIBICIÓN DE CIRCULAR.....	24
2.3.4	NORMAS APLICABLES A LA CIRCULACIÓN	24
2.4	CIRCULACIÓN DE VEHÍCULOS ESPECIALES.....	25
2.4.1	VEHÍCULOS CON SOBREPESO.....	25
2.4.2	VEHÍCULOS CON SOBRE TAMAÑO	25
2.4.3	VEHÍCULOS DE TRANSPORTE DE SUSTANCIAS PELIGROSAS	25
2.4.4	RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS	25
2.5	ÁREAS DE SERVICIOS GENERALES Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS	25
2.6	MEDIDAS DE SEGURIDAD PREVENTIVAS.....	26
2.6.1	PROHIBICIÓN DE DETENCIÓN EN LA CALZADA.....	26
2.6.2	INMOVILIZACIÓN FORZOSA POR FALLA MECÁNICA	27
2.6.3	INMOVILIZACIÓN FORZOSA POR PARALIZACIÓN DEL TRÁNSITO	27
2.6.4	PROHIBICIÓN DE DETENCIÓN EN LA BERMA	27
2.6.5	PROHIBICIÓN DE ESTACIONAMIENTO.....	27
2.6.6	PROHIBICIÓN DE ADQUISICIÓN DE PRODUCTOS EN LA CALZADA.....	27
2.6.7	PROHIBICIÓN DE COMERCIO AMBULANTE	28
2.6.8	CIRCULACIÓN PEATONAL NORMAL.....	28
2.6.9	PROHIBICIÓN DE CARGA, DESCARGA Y TRANSFERENCIA DE CARGA	28
2.6.10	MEDIDAS DE SEGURIDAD VIAL DURANTE TRABAJOS DE MANTENCIÓN Y REPARACIÓN DE LA RUTA.....	28
2.6.11	PUBLICIDAD VIAL	28
2.7	DE LOS RECLAMOS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS, Y DE SU PROCEDIMIENTO	29
2.7.1	PLATAFORMA DE ATENCIÓN A CLIENTES/USUARIOS	29
2.7.2	PLAZO PARA RESPONDER SUGERENCIAS, CONSULTAS Y RECLAMOS	29
2.7.3	QUEJAS DEL USUARIO ANTE EL MOP	29
3	DEL CONCESIONARIO.....	30
3.1	DERECHOS DEL CONCESIONARIO	30
3.1.1	DERECHO A COBRAR PEAJE O TARIFA.....	30
3.1.2	DERECHO A COBRAR POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	30
3.1.3	DERECHO DE EXPLOTACIÓN Y DE ADMINISTRACIÓN DE LA OBRA	30
3.1.4	DERECHO A EXIGIR EL ACATAMIENTO DE SU NORMATIVA POR PARTE DE LOS USUARIOS.....	30
3.1.5	DERECHO A EXIGIR A LOS USUARIOS EL PAGO DE LOS DAÑOS O DETERIOROS CAUSADOS A LA OBRA Y SUS INSTALACIONES.....	30
3.1.6	DERECHO A COBRAR JUDICIALMENTE EL PAGO DE LA TARIFA O PEAJE .	30
3.1.7	DERECHO A SUSPENDER TEMPORALMENTE EL SERVICIO	31
3.2	OBLIGACIONES DEI CONCESIONARIO.....	31
3.2.1	OBLIGACIÓN DE PRESTAR LOS SERVICIOS BÁSICOS.....	31
3.2.2	OBLIGACIÓN DE PRESTAR LOS SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS	31
3.2.3	OBLIGACIÓN DE VELAR POR LA SEGURIDAD DE LOS USUARIOS	31
3.2.4	OBLIGACIÓN DE MANTENER LOS NIVELES DE SERVICIO OFRECIDOS	31
3.2.5	OBLIGACIÓN DE PROPORCIONAR INFORMACIÓN A LOS USUARIOS	31
3.2.6	OBLIGACIÓN DE DAR UN TRATO DEFERENTE AL USUARIO	32
3.2.7	OBLIGACIÓN DE DAR ASISTENCIA EN RUTA AL USUARIO	32

3.2.8	OBLIGACIÓN DE PUBLICAR SUS TARIFAS	32
3.2.9	OBLIGACIÓN DE DAR RESPUESTA A LOS RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS.....	32
3.2.10	OBLIGACIÓN DE RESTITUCIÓN DE LA CIRCULACIÓN VIAL	32
3.2.11	OBLIGACIÓN DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN.....	32
3.2.12	OBLIGACIÓN DE CUMPLIR CON LAS NORMAS DE DERECHO LABORAL.....	32
3.2.13	CUMPLIMIENTO DE INSTRUCCIONES DE LA INSPECCION FISCAL	33
3.3	ORGANIZACIÓN DEL CONCESIONARIO	33
3.4	DEL SISTEMA ELECTRÓNICO DE PEAJE	33
3.4.1	INFORMACIÓN DE LA EXISTENCIA DE LA RUTA CONCESIONADA	33
3.4.2	INFORMACIÓN DE LA TARIFA	33
3.4.3	SISTEMA ELECTRÓNICO DE COBRO	33
3.4.4	HORARIO DE ATENCIÓN DE PÓRTICOS DE COBRO	34
3.4.5	MEDIO DE REGISTRO DE TRANSACCIÓN.....	34
3.4.6	PAGO DIFERIDO DE LA TARIFA	34
3.4.7	DOCUMENTO DE COBRO	34
3.4.8	VEHÍCULOS QUE PAGAN PEAJE	35
3.4.9	INFRACTORES AL PAGO DE LA TARIFA.....	35
3.4.10	SISTEMAS DE CONTROL Y VERIFICACIÓN DE PÓRTICO DE COBRO DE PEAJE	35
3.5	DE LAS PLAZAS DE PESAJE	35
3.5.1	INFORMACIÓN DE EXISTENCIA DE PLAZA DE PESAJE.....	35
3.5.2	NORMATIVA RESPECTO A LOS LÍMITES MÁXIMOS POR EJE	36
3.5.3	CONTROL DE PESO	36
3.5.4	PAGO DE PERMISO DE CIRCULACIÓN POR SOBREPESO O DIMENSIONES MÁXIMAS.....	37
3.5.5	CUSTODIA DEL EXCESO DE CARGA.....	37
3.5.6	INFRACCIONES A LA NORMATIVA DE PESO	37
3.6	DEL TRÁNSITO.....	37
3.6.1	INTERRUPCIÓN TOTAL O PARCIAL DEL TRÁNSITO	37
3.6.2	MANTENIMIENTO DEL TRÁNSITO DURANTE EJECUCIÓN DE OBRAS	38
3.6.3	MANTENIMIENTO DE EMERGENCIA O FUERZA MAYOR	38
3.7	DE LA SEGURIDAD PÚBLICA Y EMERGENCIAS	38
3.7.1	AUTORIDAD COMPETENTE.....	38
3.7.2	PROCEDIMIENTO EN CASO DE ACCIDENTES.....	39
3.7.3	COMUNICACIÓN PERMANENTE CON SERVICIOS PÚBLICOS	40
3.7.4	TELEFONOS S.O.S.	40
3.7.5	CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES (CCO)	40
3.8	DE LA SEGURIDAD VIAL	40
3.8.1	PROHIBICIÓN DE ACTIVIDADES AJENAS AL OBJETO DE LA OBRA	40
3.8.2	MEDIDAS DE CONTROL SOBRE ANIMALES SUELTOS	41
3.8.3	SEÑALES.....	41
3.8.4	DESPEJE Y LIMPIEZA DE ÁREA DE TRABAJOS.....	41
3.8.5	PATRULLAJE DE LA RUTA.....	41
3.9	DE LA ATENCIÓN AL USUARIO	41
3.9.1	OFICINA DE ATENCIÓN COMERCIAL.....	42
3.9.2	CANAL TELEFÓNICO O CALL CENTER.....	42

3.9.3	ATENCIÓN VIA INTERNET	42
3.9.4	REDES SOCIALES	42
3.9.5	LIBRO DE SUGERENCIAS, CONSULTAS Y RECLAMOS	42
3.10	DE LA INFORMACION AL MOP	42
3.10.1	UNIDAD DE CONTROL DEL MOP	42
3.10.2	INFORMES	42
3.10.3	PROGRAMA ANUAL DE CONSERVACIÓN	43
3.10.4	ACCESIBILIDAD A INFORMACION DISPONIBLE.....	43
3.10.5	ACCESO A MATERIAL DE ENSAYOS Y CALIDAD.....	43
3.10.6	PROGRAMA DE TRABAJO ANUAL.....	43
3.11	RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO Y SEGUROS.....	44
3.11.1	RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO.....	44
3.11.2	SEGUROS POR DAÑOS A TERCEROS	44
3.11.3	SEGUROS POR DAÑOS POR CAUSA DE CATÁSTROFES.....	44
3.11.4	RESPONSABILIDAD DE PRESERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	44
3.12	ESTÁNDARES TECNICOS Y NIVELES DE SERVICIO	45
3.12.1	SERVICIO DE CONSERVACIÓN.....	45
3.12.2	SERVICIO DE GESTIÓN DE TRÁFICO	45
3.12.3	SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS	45
3.12.4	PLAN DE CONSERVACIÓN DE LAS OBRAS Y PROGRAMA DE CONSERVACIÓN	46
4	DEL ESTADO	47
4.1	DE LA INSPECCIÓN FISCAL DE LA EXPLOTACIÓN.....	47
4.1.1	INSPECTOR FISCAL	47
4.1.2	FISCALIZACIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN	47
4.2	CONTROL DEL CONTRATO.....	47
4.2.1	OBLIGACIONES DEL INSPECTOR FISCAL.....	47
4.2.2	CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE CONSERVACIÓN DE LAS OBRAS.....	47
4.2.3	CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA ANUAL DE CONSERVACIÓN	48
4.2.4	CUMPLIMIENTO DE LA APLICACIÓN DE LAS TARIFAS	48
4.2.5	CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS LEGALES Y REGLAMENTARIAS APLICABLES AL CONTRATO	48
4.2.6	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE INFORMACIÓN	48
4.2.7	PROPOSICIÓN DE APLICACIÓN DE MULTAS.....	48
4.2.8	DISPOSICIÓN FINAL.....	49
5	ANEXOS.....	50
5.1	ANEXO 1.....	50
5.2	ANEXO 2.....	51
5.3	ANEXO 3.....	52

1 PRELIMINAR

1.1 GLOSARIO

1. **Área de Concesión:** Es el área requerida para ejecutar las obras y prestar los servicios definidos en el Contrato de Concesión, ubicada en bienes nacionales de uso público o fiscales, incluyendo los espacios y terrenos ubicados bajo los puentes y los terrenos entregados por el MOP o adquiridos por la Sociedad Concesionaria. No se consideran como parte del Área de Concesión aquellos sectores que constituyen faja ferroviaria.
2. **Área de Servicios Complementarios:** Es el área conformada por los terrenos susceptibles de ser ocupados por las instalaciones destinadas a prestar los Servicios Complementarios convenidos en el Contrato de Concesión. Dichos servicios podrán ser instalados en bienes nacionales de uso público, en bienes fiscales o en terrenos adquiridos especialmente para este efecto por la Sociedad Concesionaria, que pasarán a dominio fiscal al término de la Concesión de conformidad al artículo 15 de la Ley de Concesiones de Obras Públicas.
3. **Bases de Licitación (BALI):** Conjunto de normas y especificaciones administrativas, técnicas y económicas, elaboradas por el Ministerio de Obras Públicas con las que se hace el llamado a licitación y que forman parte del Contrato de Concesión.
4. **Conservación o Mantenimiento:** Corresponde a las acciones tanto correctivas como preventivas de las obras o instalaciones construidas por el concesionario o preexistentes afectas a la concesión, destinadas a que el Área de Concesión y los elementos viales existentes en ésta mantengan o recuperen su funcionalidad, limpieza e integridad de acuerdo a lo previsto en las Bases de Licitación. También se entienden incluidas en este concepto las medidas de seguimiento ambiental y mejora de los componentes ambientales en el Área de Concesión.
5. **Contrato de Concesión de Obra Pública, Contrato de Concesión o Concesión:** Es el Contrato de Concesión de la obra pública fiscal denominada “Concesión Autopista Santiago-San Antonio, Ruta 78” regido por el D.F.L. MOP N°850 de 1997 que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°15.840 de 1964 Orgánica del Ministerio de Obras Públicas y del D.F.L. N°206 de 1960, Ley de Caminos, y sus modificaciones; el D.S. MOP N°900 de 1996 Ley de Concesiones de Obras Públicas y sus modificaciones; el D.S. MOP N°956 de 1997 Reglamento de la Ley de Concesiones y sus modificaciones; las correspondientes Bases de Licitación incluyendo los Documentos del Contrato y Anexos a las referidas Bases y sus Circulares Aclaratorias; la Oferta Técnica y Económica presentada por el Adjudicatario de la Concesión en la forma aprobada por el MOP, y el Decreto de Adjudicación respectivo.
6. **Destrucción de las Obras:** Efecto derivado de cualquier suceso que altere la obra sustancialmente de manera tal que no sea posible reponerla a su estado inicial sino construyéndola nuevamente en forma total o parcial.
7. **DGC:** Dirección General de Concesiones de Obras Públicas o Director General de Concesiones de Obras Públicas, según corresponda.
8. **EIA:** Estudio de Impacto Ambiental. Según lo establecido en el artículo 2 letra i) de la Ley N° 19.300 es el documento que describe pormenorizadamente las características de un proyecto o actividad que se pretenda llevar a cabo o su modificación. Debe proporcionar

antecedentes fundados para la predicción, identificación e interpretación de su impacto ambiental y describir la o las acciones que ejecutará para impedir o minimizar sus efectos significativamente adversos.

9. **Faja Fiscal:** Es la totalidad del Área Expropiada y demás Bienes Nacionales de Uso Público o Fiscales necesarios para ejecutar los Proyectos de Ingeniería de Detalle y que formarán el Área de Concesión.
10. **Hectómetro fijo o HMF:** Corresponde a un hectómetro por calzada y sentido de circulación, limitado transversalmente por los límites de ésta y longitudinalmente por dos balizas del tipo IV-6. En el caso de que un sector no comience en un hectómetro entero, se entenderá que el segmento entre la baliza que marca el comienzo del sector y la que señala el primer hectómetro entero se agrega al sector inmediatamente siguiente. Asimismo, si uno de sus sectores no termina en un hectómetro entero, su segmento final se agrega al último hectómetro.
11. **Indicador de Servicio o Indicador:** Corresponde a los parámetros que se utilizarán para medir, controlar y valorar en forma numérica el estado de una o más exigencias asociadas al estándar de un servicio.
12. **Kilómetro fijo o KMF:** Corresponde a un kilómetro por calzada y sentido de circulación, limitado transversalmente por los límites de ésta y longitudinalmente por dos balizas del tipo IV-5, o por una baliza tipo IV-5 y una baliza tipo IV-4, o por una baliza tipo IV-5 y una baliza combinada de los tipos IV-4 y IV-6, utilizadas para marcar el inicio y fin de los sectores kilométricos. En el caso de que un sector no comience en un kilómetro entero, se entenderá que el segmento entre la baliza que marca el comienzo del sector y la que señala el primer kilómetro entero se agrega al kilómetro inmediatamente siguiente. Asimismo, si uno de sus sectores no termina en un kilómetro entero, su segmento final se agrega al último kilómetro.
13. **Ley de Concesiones:** Es la Ley de Concesiones de Obras Públicas contenida en el Decreto Supremo MOP N° 900 de 1996, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto con Fuerza de Ley MOP N° 164 de 1991 y sus modificaciones.
14. **Ley Orgánica del MOP o D.F.L. N° 850:** Es el Decreto con Fuerza de Ley MOP N° 850 de 1997, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 15.840 de 1964, Orgánica del 6 Ministerio de Obras Públicas y del Decreto con Fuerza de Ley N° 206 de 1960, Ley de Caminos y sus modificaciones.
15. **Licitante u Oferente:** Persona natural o jurídica o grupo de ellas que se presenta a una licitación según lo establecido en el Reglamento de la Ley de Concesiones y en las Bases de Licitación.
16. **MOP:** Ministerio de Obras Públicas.
17. **MTT:** Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.
18. **Nivel de Prestación del Servicio:** Nivel de cumplimiento en la prestación de cada uno de los servicios prestados a partir de cada uno de los indicadores de servicio que lo conforman.
19. **Niveles de Servicio:** Mecanismos establecidos en las Bases de Licitación que permiten evaluar la gestión y prestación de los servicios de la Concesión.

- 20. Oferta:** Es el conjunto de Documentos Oferta Técnica y Documentos Oferta Económica que debe presentar el Licitante de acuerdo con lo estipulado en los artículos 1.5.5 y 1.5.6 de las Bases de Licitación.
- 21. Pago Tardío de Transacciones (PTT):** Corresponde a un sistema de cobro alternativo fijo a implementar por el Concesionario, el cual dará derecho a aquellos Usuarios Poco Frecuentes a regularizar tránsitos realizados, conforme a lo establecido en el artículo 2.2.3.3.3 de las Bases de Licitación.
- 22. Precio:** Contraprestación, que pagará el Usuario de los servicios complementarios o de otros servicios de similar naturaleza que preste el concesionario en virtud del contrato de concesión.
- 23. Punto de Cobro:** Es el lugar físico de la Ruta en el cual se efectúa la transacción o cobro por concepto de Peaje para lo cual cuenta con las instalaciones y equipamientos para realizar dicho cobro a los Usuarios.
- 24. Reglamento de la Ley de Concesiones:** Es el Reglamento de la Ley de Concesiones de Obras Públicas aprobado por Decreto Supremo MOP N° 956 de 1997 y sus modificaciones.
- 25. Reglamento de Servicio de la Obra (RSO):** Es aquel reglamento interno elaborado por el Concesionario y aprobado por el MOP, a través del cual se regula el uso de la Obra y los Servicios que prestará y explotará el Concesionario, y que se regula en los artículos 1.10.4 y 2.4.8.1 de las Bases de Licitación.
- 26. Rehabilitación:** Corresponde a aquellas acciones de recuperación, conservación mayor o refuerzos que se ejecuten para reponer la infraestructura nueva y preexistente al Nivel de Servicio de los Servicios Básicos de la Concesión y exigencias establecidas en las Bases de Licitación. Revisten el carácter de correctivas ya que apuntan a eliminar o reducir el deterioro. Ejemplo: Refuerzo camino pavimentado con tratamiento superficial doble, refuerzo de camino mediante recarpeteo, confección de drenes de calzada y modificación de pavimentos para enfrentar solicitudes estructurales exigidas en las Bases de Licitación.
- 27. Servicios Básicos:** Son aquellos que comprenden el objeto específico de la Concesión y que sean imprescindibles y por los cuales el Concesionario está autorizado a cobrar tarifas a los Usuarios.
- 28. Servicios Complementarios:** Son aquellos servicios adicionales, útiles y necesarios que el Concesionario está autorizado a prestar y por los cuales podrá cobrar un precio a los Usuarios en virtud del Contrato de Concesión y del artículo 7 letra j) de la Ley de Concesiones.
- 29. Servicios Especiales Obligatorios:** Cualesquiera otros servicios establecidos con carácter obligatorio en las Bases de Licitación. Estos podrán ser onerosos o gratuitos, según se determine en las presentes Bases de Licitación.
- 30. Sociedad Concesionaria:** La sociedad constituida por el Adjudicatario con la que se entenderá celebrado el Contrato de Concesión y cuyo objeto será determinado en las presentes Bases de Licitación. También denominada Concesionario o Concesionaria.
- 31. Tarifa o Peaje:** Contraprestación de los Servicios Básicos prestados por el Concesionario regulados en el Contrato de Concesión.

- 32. Televía, TAG o Transponder:** Es el dispositivo electrónico que, cumpliendo con los requisitos técnicos y operativos establecidos por el MOP, al estar adosado a un vehículo, permite su registro al pasar por el punto de cobro de una pista a una vía concesionada. Dichos televías podrán ser aquellos del Sistema de Telepeaje Interoperable del Ministerio de Obras Públicas adquiridos en otras concesiones viales del país, o los entregados a los Usuarios por la Sociedad Concesionaria, previa suscripción de un convenio que regule la relación entre las partes, de conformidad con las Bases de Licitación.
- 33. Usuario:** Todo aquel que haga uso de la vía concesionada y que por tal efecto se encuentra obligado al pago de la respectiva tarifa o peaje y de los demás servicios contemplados en el contrato de concesión. Todo tipo de personas (naturales o jurídicas) que utilizan la obra y/o los servicios básicos y complementarios de la concesión Autopista San Antonio – Santiago, incluyendo a los clientes que poseen TAG del Sistema de Telepeaje Interoperable del Ministerio de Obras Públicas.
- 34. Usuario Poco Frecuente:** Usuario de la vía concesionada que no posee un TAG o Transponder o éste no se encuentra habilitado.
- 35. Vía de Cobro:** Se refiere a la pista o vía de circulación donde se efectúa la transacción o pago por concepto de Peaje, sea este electrónico o manual.

1.2 NORMAS GENERALES

1.2.1 OBJETO DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA.

El presente reglamento elaborado por el Concesionario y aprobado por el MOP, regula el uso de la Obra y los Servicios que prestará y explotará el Concesionario de conformidad a lo dispuesto en los artículos 1.10.4 y 2.4.8.1 de las Bases de Licitación, el cual contiene las siguientes materias:

- a) Detalle del Plan de Medidas de Control de Accidentes o Contingencias para la Etapa de Explotación, señalando las medidas de seguridad y vigilancia, procedimientos operativos de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 2.6.2 de las Bases de Licitación.
- b) Medidas orientadas a detectar y solucionar los problemas de accidentes, congestión o de cualquier otra naturaleza que se produzcan en el camino, contemplando lo dispuesto en el artículo 2.6.2 de las Bases de Licitación. Se debe detallar el Sistema de Detección de Incidencias y Vigilancia de la Ruta, el cual debe establecer umbrales mínimos de servicio en cada caso, y debe ser trazable y auditable por parte del Inspector Fiscal.
- c) Definición de los estándares técnicos, indicadores de servicio y las medidas adoptadas para cumplir lo señalado en las Bases de Licitación.
- d) Operación de la Plataforma de Atención a Clientes.
- e) Medidas de mantenimiento y aseo de las distintas instalaciones.
- f) Medidas para mantener los niveles de servicio al Usuario.
- g) Las medidas de mantenimiento y protección de las áreas de paisajismo.
- h) Las medidas de conservación de los puentes y estructuras nuevas y preexistentes.

1.2.2 DESTINATARIOS

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

1.2.3 AMBITO TERRITORIAL DE APLICACIÓN

El presente Reglamento de Servicio se aplicará a las vías públicas, obras de arte, servicios y demás elementos que conforman la integridad de la obra concesionada, en las cuestiones relativas a la mantención, reparación, seguridad y orden en las vías del **Sector B, Subsector 3 y Subsector 4** (en adelante también “Subsectores B3 y B4”), que componen la obra, de acuerdo con lo indicado en la Tabla N°1, prevaleciendo este criterio frente a cualquier discrepancia.

1.2.4 MODIFICACIONES DEL PRESENTE REGLAMENTO

El Reglamento de Servicio de las Obras de la Concesión podrá ser modificado por el Concesionario, debiendo solicitar aprobación de éste a la Inspección Fiscal, como también a petición del Inspector.

Las modificaciones que se introduzcan al Reglamento de Servicio deberán:

- i) Conciliar su contenido con las disposiciones legales o reglamentarias que le fueren aplicables; Actualizar su contenido en los hitos y plazos establecidos en el Artículo 1.10.4 de las Bases de Licitación.
- ii) Precisar o definir artículos o materias del Reglamento de Servicio de modo de facilitar su acertada inteligencia;
- iii) Cualquier otra materia que el Concesionario considere necesario que sea regulada por este instrumento, y el MOP consienta en ello.

Las modificaciones al Reglamento de Servicio de la Obra se sustentan en el artículo 1.2.2 de las Bases de Licitación, donde en el N°70 se indica que el reglamento regula el uso de la Obra y los Servicios que prestará y explotará el Concesionario de conformidad a lo dispuesto en los artículos 1.10.4 y 2.4.8.1 artículos BALI. Para dar cumplimiento a los recién citados artículos y en post de la mejorara continua, es evidente modificar el reglamento cuando así se requiera.

1.2.5 VIGENCIA DEL PRESENTE REGLAMENTO.

Este Reglamento de Servicio rige, previa aprobación del MOP, desde la puesta en servicio provisoria de los subsectores B3 y B4 y hasta una nueva actualización conforme a lo especificado por las BALI.

1.2.6 LOCALIZACIÓN Y PUBLICACIÓN DEL REGLAMENTO.

El Extracto del Reglamento se publicará en un diario de circulación nacional, en un diario de circulación local y en la página web del Concesionario.

Además, el Reglamento de Servicio de la Obra aprobado y sus actualizaciones, se mantendrá a disposición de los Usuarios para consulta en las oficinas de la Sociedad Concesionaria, ubicadas en el km. 101,600 Ruta 66, Comuna de San Pedro, Provincia de Melipilla, Región Metropolitana.

1.2.7 MARCO JURÍDICO.

El marco jurídico que regula el Contrato de Concesión Ruta 66 - Camino de la Fruta, para la ejecución, reparación, conservación y explotación de la obra pública fiscal denominada “Concesión Ruta 66, Camino de la Fruta” por el sistema establecido en el artículo 87 del D.F.L. MOP N°850 DE 1997, la licitación y concesión que se otorgue, ya se trate de la explotación de las obras y servicios; uso y goce sobre bienes nacionales de uso público o fiscales, destinados a desarrollar la obra entregada en concesión y las áreas de servicios que se convengan, la provisión de equipamiento o la prestación de servicios asociados, así como el proceso de licitación, adjudicación y ejecución del Contrato de Concesión, formando parte integrante de éste, es el siguiente:

- Bases de Licitación de la Concesión Ruta 66, Camino de la Fruta y las circulares aclaratorias emitidas por el DGC.
- La Ley de Concesiones de Obras Públicas contenida en el Decreto Supremo MOP N°900 de 1996, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto con Fuerza de Ley MOP N°164 de 1991 y sus modificaciones.
- El Reglamento de la Ley de Concesiones, aprobado por Decreto Supremo MOP N°956 de 1997 y sus modificaciones.
- El Decreto con Fuerza de Ley MOP N°850 de 1997, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°15.840 de 1964, Orgánica del Ministerio de Obras Públicas y del D.F.L. N°206 de 1960, Ley de Caminos y sus modificaciones.
- Oferta Técnica y Económica presentada por el Licitante Adjudicatario de la Concesión
- Decreto Supremo MOP N°87, de 20 de agosto de 2019, publicado en el Diario Oficial de 09 de noviembre de 2019.
- Cualquier otra norma, recomendación, especificación o método cuya obligatoriedad esté sancionada administrativa o legalmente.

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

1.3 DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

Sociedad Concesionaria **Ruta de la Fruta S.A.** Rut: 77.102.137-9 se constituyó como sociedad anónima cerrada por escritura pública otorgada con fecha 09 de diciembre de 2019 ante Antonieta Mendoza Escalas, Notario Público, dejando registro en número de repertorio 8.661/2019.

Sociedad Concesionaria Autopista Ruta de la Fruta S.A., tiene por objeto la ejecución, reparación conservación y explotación de la Obra Pública Fiscal denominada “Concesión Ruta 66, Camino de la Fruta”, mediante el sistema de concesiones, así como la presentación y explotación de los servicios que se convengan en el Contrato de Concesión destinados a desarrollar dicha obra y las demás actividades necesarias para la correcta ejecución del Proyecto.

Esta Sociedad Concesionaria cuyo giro corresponde a “Construcción de carreteras y líneas de ferrocarril”, se adjudicó la Licitación por una duración de 540 meses -como plazo máximo- a contar del 09 de noviembre de 2019.

En ANEXO 1 se entrega la información general y comercial sobre Sociedad Concesionaria Ruta de la Fruta S.A., vigente al momento de aprobación del presente Reglamento.

1.4 DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN

La obra corresponde a un bien nacional de uso público, construido y administrado de acuerdo con el sistema de concesión de obra pública.

Sociedad Concesionaria Ruta de la Fruta S.A. -a través de Sacyr Concesiones Spa- se adjudicó el Contrato de “Concesión Ruta 66 – Camino de la Fruta” para el mejoramiento, construcción, mantención y explotación de la ruta del mismo nombre, a través del Decreto Supremo N° D.S. MOP N° 87 del 20 de agosto de 2019, publicado en el Diario Oficial de fecha 9 de noviembre de 2019.

Geográficamente, el proyecto abarca las regiones de O’Higgins, Metropolitana y de Valparaíso; pasando por 3 provincias: Melipilla, Cachapoal y San Antonio. De esta manera, conecta 07 comunas: Malloa, Peumo, San Vicente de Tagua Tagua, Las Cabras, San Pedro, Santo Domingo y San Antonio.

La Concesión contempla una extensión de 141,1 km de vialidad interurbana, calzadas unidireccionales, sectores en dobles calzadas y/o ampliaciones a segundas calzadas y rehabilitación de calzadas simples.

Tabla 1. Sectorización del Proyecto

Sector	Subsector	Descripción	Km. Inicio Km. Fin (1)
A	1	Variante Pelequén - Limahue	0,000 – 2,046
		Ruta 66: Sector Limahue - Corcolén	2,046 – 12,300
		Variante San Vicente - Peumo	12,300 – 23,500
	2	Variante Peumo – Las Cabras – El Manzano	23,500 – 66,108 (2)
B	3	Ruta 66: Puente El Durazno-Enlace Las Arañas	63,800 (2) – 92,000
	4	Ruta 66: Enlace Las Arañas- Las Brisas de Santo Domingo	92,000 – 121,088
		Ruta 66: Las Brisas de Santo Domingo-Planta Avícola Vista Hermosa	121,088 – 125,120
	5	Variante San Juan	122,100 – 137,400

NOTA:

(1) Las distancias métricas son aproximadas.

(2) Producto de un mayor desarrollo de la Variante Peumo – Las Cabras – El Manzano, en la parte final de este Subsector se genera una ecuación de kilometraje, donde el Dm 63.800 de la Ruta 66 actual equivale el Dm 66.108 de la Variante.

El trazado considera intersecciones desniveladas, mejoramiento de estructuras y pavimentos existentes, terceras pistas en tramos específicos, obras de saneamiento, señalización y seguridad vial, iluminación, pasarelas, paraderos, ciclovías, plazas de peaje troncales, entre otras.

La **primera Puesta en Servicio Provisoria Parcial de las Obras** corresponde a los **Subsectores 3 y 4**. A continuación, se detalla la infraestructura correspondiente a estos tramos.

1.4.1 SUBSECTORES 3 Y 4

El presente Reglamento de Servicio se aplicará a los Subsectores 3 y 4, cuyo detalle de extensión se presenta en la tabla 1 anterior.

El Subsector 3, de 28,2 km aproximadamente se desarrolla sobre la actual Ruta 66 entre el Puente El Durazno y el Cruce con la ruta G-60 denominado Las Arañas, Km. 63,800 a Km 92,000.

Las principales obras que considerar son el mejoramiento geométrico en planta y alzado de la ruta actual, además de obras tales como el ensanche de puentes y estructuras existentes, y la construcción de una pista para el tránsito lento de vehículos pesados en sectores de la cuesta San Vicente.

Entre el término del Subsector 3 y la parte inicial del Subsector 4 se deberá construir el Enlace Las Arañas, que considera la rectificación del actual trazado de la Ruta 66. Estas obras incluyen dos pasos a desnivel, una ciclovía por el costado derecho de la ruta entre el Cruce Las Arañas y el acceso a San Pedro y la incorporación de una pasarela peatonal y paradas de buses en ambos sentidos de la vía en las inmediaciones del Liceo Municipal de San Pedro.

El Subsector 4 que tiene una longitud de 31,7 Km aproximadamente se desarrolla sobre la Ruta 66 entre el término del área de influencia del enlace Las Arañas y las inmediaciones de la Planta Avícola Vista Hermosa km. 123,900.

En alzado de la ruta actual, el ensanche de puentes y estructuras existentes, la construcción de un enlace en doble calzada en el acceso a Rapel y la incorporación de pistas lentas para el tránsito pesado en tramos de pendientes pronunciadas. En el sector del acceso a Quincanque, se considera la construcción de una variante en calzada simple de 2,0 Km aproximadamente, que permitirá mejorar a desnivel esta actual intersección de la Ruta 66. Entre Las Brisas de Santo Domingo y la Planta Avícola Vista Hermosa, se contempla la rehabilitación y el mejoramiento de la vía existente y la ampliación a segundas calzadas en una extensión aproximada de 2,81 Km.

Comunas que atraviesa: Las Cabras, San Pedro y Santo Domingo.

Plano de ubicación: Se adjunta lámina respectiva en ANEXO 2.

Área de Servicios Generales: Ruta 66, km. 101,600, dirección San Antonio, comuna San Pedro, Provincia de Melipilla, Región Metropolitana.

Oficinas del Concesionario: Ruta 66, km. 101,600, dirección San Antonio, comuna San Pedro, Provincia de Melipilla, Región Metropolitana.

Puntos de Cobro Sistema de Cobro de Peaje Electrónico:

- Peaje Las Arañas, km. 72,404, Subsector 3: Puente El Durazno – Enlace Las Arañas
- Peaje San Pedro, km. 108,540, Subsector 4: Enlace Las Arañas – Las Brisas de Santo Domingo.

Como parte de la explotación de la obra concesionada, la Sociedad Concesionaria deberá prestar los servicios establecidos en las Bases Licitación del Contrato, los que brevemente corresponden a los siguientes:

- Servicios Básicos (art. 1.10.9.1 BALI)
 - Aquellos asociados a la conservación, reparación y operación de todas las obras que se encuentren en el Área de Concesión (arts. 2.4.3, 2.4.3.1 y 2.4.3.2 de las Bases de Licitación).
 - Gestión de Tráfico (art. 2.4.4 de las Bases de Licitación).
- Servicios Especiales Obligatorios (art. 1.10.9.2 BALI)
 - Funcionamiento y Operación de las Áreas de Servicios Generales y Atención de Emergencias (art. 2.4.5.1 de las Bases de Licitación).
 - Servicio de Asistencia en Ruta (art. 2.4.5.2 de las Bases de Licitación).
 - Servicio de Atención de Usuarios (art. 2.4.5.3 de las Bases de Licitación).
 - Servicio de Gestión de Cobro y Facturación (art.2.4.5.4 de las Bases de Licitación).

- Servicios Complementarios (art. 1.10.9.3 BALI)

El Concesionario podrá proponer Servicios Complementarios en cualquier instante dentro del período de la Concesión establecido en el artículo 1.7.6 de las Bases de Licitación.

2 DEL USUARIO

2.1 DERECHOS DEL USUARIO

2.1.1 DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS BÁSICOS

El Usuario tiene derecho a recibir de parte del Concesionario los servicios básicos, estipulados en el Contrato de Concesión. Estos servicios consisten en circular por la obra vial 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, de acuerdo a los estándares exigidos por el Contrato de concesión.

2.1.2 DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS

El Usuario tiene derecho a recibir de parte del Concesionario los servicios especiales obligatorios, que ofrece el Concesionario y que está autorizado a prestar, de acuerdo al Contrato de Concesión, correspondientes a:

- Funcionamiento y Operación de las Áreas de Servicios Generales y Atención de Emergencias (artículo 2.4.5.1 de las Bases de Licitación), gratuito para los Usuarios de la Concesión.
- Servicio de Asistencia en Ruta (artículo 2.4.5.2 de las Bases de Licitación), gratuito para los Usuarios de la Concesión.
- Servicio de Atención de Usuarios (artículo 2.4.5.3 de las Bases de Licitación), gratuito para los Usuarios de la Concesión.
- Servicio de Gestión de Cobro y Facturación, (artículo 2.4.5.4 de las Bases de Licitación).

2.1.3 DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Para efectos de la obra que se otorga en Concesión, teniendo presente las disposiciones legales que sean pertinentes, se considerarán como Servicios Complementarios posibles de proponer por el Concesionario los siguientes:

- a) Servicio de Multiductos. El Concesionario podrá explotar servicios de multiductos en el subsuelo de la vía. Los proyectos de multiductos deberán ser sometidos a la aprobación del Inspector Fiscal y los trazados no deberán interferir con el resto de las obras comprendidas en la Concesión, lo cual será calificado por el Inspector Fiscal. Los contratos que el Concesionario suscriba con los interesados en los multiductos deberán regirse por la normativa jurídica vigente.
- b) Áreas para Estaciones de Servicio de Combustibles. El Concesionario podrá explotar áreas para Estaciones de Servicio de Combustibles, las cuales podrán incorporar el servicio de alimentación y bebida, habilitando para ello áreas de restaurante y/o cafetería con sus respectivos servicios higiénicos.
- c) Otros. El Concesionario podrá proponer habilitar y/o explotar otros servicios siempre que ellos sean compatibles con la Concesión, se trate de negocios lícitos de comercio, es decir, que no atenten contra la ley, la moral, las buenas costumbres o el orden

público, y estén de acuerdo con los Instrumentos de Planificación Territorial correspondientes.

2.1.4 DERECHO A RECIBIR SEGURIDAD

El Usuario tiene derecho a exigir los elementos de seguridad, comunicación, control y gestión en la ruta, previstos por el MOP en los documentos que forman parte del Contrato de Concesión, y que la infraestructura de la obra mantenga un nivel de servicio que permita un tránsito expedito y seguro, de acuerdo con las exigencias técnicas contenidas en el Contrato de Concesión. De verse interrumpidas estas condiciones por cualquier causa en conocimiento del Concesionario que afecte el adecuado tránsito del Usuario, éste tiene derecho a recibir información anticipada sobre alteraciones al tránsito; respuesta a los reclamos; en caso de respuesta insatisfactoria el Usuario tiene derecho a queja o denuncia ante el MOP

El derecho a la seguridad dice relación con la ruta, las instalaciones de los Servicios Complementarios y las instalaciones del Concesionario.

2.1.5 DERECHO A RECIBIR INFORMACIÓN

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

De igual forma, tiene derecho a:

- Recibir de parte del Concesionario información anticipada sobre cualquier circunstancia que altere el tránsito y los servicios en forma permanente, en la medida que dicha circunstancia esté en conocimiento del Concesionario.
- Conocer con la debida antelación el régimen tarifario vigente.

2.1.6 DERECHO A CALIDAD DE SERVICIO

El Usuario tiene derecho a recibir del Concesionario los servicios que ésta presta, de acuerdo con las características, el nivel calidad y los niveles de servicio dispuestos y previstos en el Contrato de Concesión.

2.1.7 DERECHO A RECLAMO

El Usuario tiene derecho a interponer ante el Concesionario quejas, reclamos y denuncias, con motivo de situaciones que lo afecten en su calidad de tal, las que deberán ser presentadas en forma oportuna, por los canales disponibles, en términos respetuosos y ante los funcionarios competentes.

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

2.1.8 DERECHO A SUGERENCIAS

El Usuario tiene derecho a formular las sugerencias que estime pertinentes, en términos respetuosos y fundados, que tiendan a mejorar la prestación del servicio que brinda el Concesionario.

2.1.9 DERECHO A LA MANTENCIÓN DEL NIVEL DE SERVICIO

El Usuario tiene derecho a obtener el nivel de servicio estipulado en el Contrato de Concesión, debiendo mantener en todo momento la circulación en la ruta, según lo prescriben las Bases de Licitación.

2.1.10 DERECHO A LA ASISTENCIA EN RUTA

El Usuario tiene derecho a solicitar los servicios de asistencia caminera estipulados en el Contrato de Concesión.

2.1.11 DERECHO A RECIBIR TRATO DIGNO

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

2.1.12 DERECHO A RESPUESTA

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

2.1.13 DERECHO A RECLAMO DEL USUARIO POR DAÑOS PRODUCTO DEL MAL ESTADO DE LA OBRA

El Usuario tiene derecho a reclamar por los daños que se le causen con motivo del uso de la obra, por hechos imputables al Concesionario, que sean consecuencia del incumplimiento de alguna de sus obligaciones. Para ello, el Usuario tendrá derecho a solicitar una indemnización para lo cual deberá iniciar el procedimiento de cobro dejando un reclamo por escrito, que deberá ser constatado y ratificado el tipo de anomalías y los daños producidos.

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

2.1.14 DERECHO A USAR EL TELEVÍA O DISPOSITIVO TAG

El Usuario tiene derecho a usar el Televía entregado por el Concesionario, u otro Concesionario que forme parte del Sistema Interoperable en Chile, para el paso por las vías de peaje habilitadas para ello, conforme al convenio respectivo.

2.2 OBLIGACIONES DEL USUARIO

2.2.1 OBLIGACIÓN DEL PAGO DE PEAJE

El Usuario tiene la obligación de pagar la tarifa que el Concesionario tiene derecho a cobrar, la cual le da derecho al uso de los Servicios Básicos.

Ningún Usuario, organismo e institución pública o privada o de cualquier otra índole, podrá solicitar exenciones en el pago del peaje establecido, salvo las ya reguladas por la normativa vigente.

La infracción de no pagar la tarifa será sancionada conforme a lo dispuesto en la legislación vigente.

2.2.2 OBLIGACIÓN DEL PAGO DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

El Usuario tiene la obligación de pagar por los Servicios Complementarios que presta el Concesionario a título oneroso, de acuerdo al Contrato de Concesión.

2.2.3 OBLIGACIÓN DE RESPETO A LA NORMATIVA VIGENTE

Los Usuarios deben utilizar la obra entregada en concesión y los servicios que presta el Concesionario, respetando la legislación general vigente, especialmente la Ley General del Tránsito, la normativa de la Dirección de Vialidad del MOP, la normativa del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, las normas sobre pesos máximos por eje, las normas sobre transportes especiales, las normas sobre transporte de cargas peligrosas, las normas sobre dimensiones máximas de vehículos y la señalización caminera, en especial la provisional dispuesta para situaciones de emergencia y todas aquellas atinentes, y deberá ingresar a la plaza de pesaje cuando se lo exija.

2.2.4 OBLIGACIÓN DE OBEDECER INSTRUCCIONES

El Usuario, durante la circulación por la obra concesionada, tiene la obligación de obedecer las instrucciones impartidas por Carabineros y, en su ausencia por personal del Concesionario en las materias que le competan.

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

2.2.5 OBLIGACIÓN DE DEBIDO CUIDADO

El Usuario tiene la obligación de actuar con el debido cuidado y previsión, evitando causar daños a la obra y a sus instalaciones

2.2.6 OBLIGACIÓN DE CONDUCCIÓN RESPONSABLE

El Usuario tiene la obligación de conducir su vehículo sin arriesgar su propia seguridad ni la de los otros Usuarios, respetando las normas y señales del tránsito.

2.2.7 OBLIGACIÓN DE PAGO DE DAÑOS AL CONCESIONARIO

Sin perjuicio de las actuaciones de los Tribunales de Justicia, el Usuario deberá pagar al Concesionario todos los daños que ocasione a la obra, a sus bienes e instalaciones, con motivo del uso de la obra y de sus servicios.

2.2.8 OBLIGACIÓN DE PAGAR LOS DAÑOS OCASIONADOS A TERCEROS

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

2.2.9 OBLIGACIÓN DE INGRESAR A PLAZA DE PESAJE

El Usuario estará obligado a ingresar a las plazas de pesaje, fijas o móviles, cuando sea requerido por el personal del Concesionario, del MOP o por funcionarios de Carabineros, debiendo colaborar en este procedimiento

2.2.10 OBLIGACIÓN DE USAR TAG O PAGO TARDIO DE TRANSACCIONES (PTT)

El Usuario estará obligado al uso del TAG o PTT, conforme el artículo 114 de la Ley N° 18.290 de Tránsito y a cualquier otra normativa vigente al respecto, en caso de transitar por una vía con este método de pago. Además, tiene la obligación de notificar el cambio de domicilio y/o propiedad del vehículo, siendo su deber cuidar del TAG y su obligación el pago de la tarifa en caso de TAG defectuoso o mal instalado.

2.2.11 OBLIGACIÓN DE NOTIFICAR LOS DAÑOS

El Usuario tiene la obligación de notificar a la autoridad de Carabineros, o en su ausencia al personal del Concesionario, a la brevedad cualquier daño o deterioro que pudiera haber producido en las instalaciones, señales o elementos de la ruta concesionada.

2.3 DE LA CIRCULACION DE VEHICULOS

2.3.1 VEHÍCULOS AUTORIZADOS PARA CIRCULAR

Podrán circular por la obra vial concesionada todos los vehículos que cumplan con las exigencias contempladas en la Ley del Tránsito y que dispongan de un medio de cobro habilitado.

2.3.2 VEHÍCULOS QUE REQUIEREN PREVIA AUTORIZACIÓN

Podrán circular excepcionalmente por la obra vial concesionada los vehículos que a continuación se indican, siempre que dispongan previamente de una autorización por escrito, otorgada tanto por la Dirección Nacional de Vialidad como por la Sociedad Concesionaria. Esta comunicación deberá ser presentada con anterioridad en las oficinas del Concesionario.

- Vehículos con sobre peso.
- Vehículos con sobre tamaño.
- Vehículos de transporte de sustancias peligrosas.
- Maquinarias de cualquier clase, ya sean autopropulsadas o de remolque.
- Se entiende a todos aquellos vehículos sobre dimensionados.

En esta categoría entran los transportes que por su dimensión sobrepasan los límites máximos establecidos por la ley 18.290, Ley de Tránsito. Entre estos se cuenta la maquinaria agrícola de marcha lenta y transporte de mercancía cuya altura implica un grado de peligro para sistemas de equipamientos de la autovía, obras a desnivel, etc. En el caso que un Usuario, por desconocimiento o no, conduzca un vehículo considerado como transporte especial por las obras, será responsable de los daños que cause y de los perjuicios de todo tipo que pudieran producirse en la infraestructura de las obras de concesión y a los Usuarios

o a terceros. Asimismo, en caso de disponer de la autorización mencionada anteriormente, será responsable por haber infringido una norma de circulación de caminos.

2.3.3 PROHIBICIÓN DE CIRCULAR

No podrán circular por las calzadas o bermas de la obra vial concesionada, salvo que la autoridad así lo señale o permitiere; todo vehículo que lo tenga prohibido de acuerdo a la legislación vigente, y establecido en el Dcto. N°158 de 28 de enero de 1980, que fija el peso máximo de vehículos que pueden circular por caminos públicos, en conformidad a las Normas de la Dirección de Vialidad emitidas según DFL MOP N°850 de 1997 y demás normas pertinentes, salvo que el transporte de dicha carga cuente con la Autorización pertinente de la Dirección Nacional o Regional de Vialidad, si fuere pertinente y el Decreto N° 146 la circulación de peatones y vehículos.

En concreto, no podrán circular los siguientes vehículos:

- Bicicletas y triciclos.
- Animales, ya sea sueltos, en grupo o cabalgadura.
- Vehículos de tracción animal.
- Vehículos de tracción humana (carretones de mano entre otros).
- 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 que no estén provistos de un televía u otro, y que deban circular por zona con pago exclusivo con este método.

2.3.4 NORMAS APLICABLES A LA CIRCULACIÓN

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

Ley N° 18.290 de 1984, Ley del Tránsito y sus modificaciones posteriores.

Normas de la Dirección de Vialidad emitidas en conformidad al DFL MOP N° 850 de 1997, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 15.840 de 1964, Orgánica del Ministerio de Obras Públicas y del DFL MOP N° 206 de 1960.

DS MOP N° 900 de 1996, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado del DFL MOP N° 104 de 1991, Ley de Concesiones de Obras Públicas.

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

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

2.4 CIRCULACIÓN DE VEHÍCULOS ESPECIALES

2.4.1 VEHÍCULOS CON SOBREPESO

Los vehículos con sobrepeso no podrán transitar por la obra, salvo en casos de excepción debidamente calificados y tratándose de cargas indivisibles, siempre y cuando cuenten con una autorización previa otorgada por la Dirección de Vialidad del MOP y con la autorización expresa del Concesionario, según lo establece el Manual de Autorizaciones para Transportes Especiales de fecha 21 de septiembre de 2023 (Decreto Exento DV N°2503).

2.4.2 VEHÍCULOS CON SOBRE TAMAÑO

Los vehículos con sobre tamaño no podrán transitar por la obra, salvo en casos de excepción debidamente calificados y tratándose de cargas indivisibles, siempre y cuando cuenten con una autorización previa otorgada por la Dirección de Vialidad del MOP y comunicación anticipada por escrito al Concesionario, que le debe hacer llegar a éste el Usuario. Teniendo el Concesionario el derecho de exigir el pago o compensaciones por el daño que estos vehículos eventualmente pudieran causar.

2.4.3 VEHÍCULOS DE TRANSPORTE DE SUSTANCIAS PELIGROSAS

Para los vehículos que transporten sustancias peligrosas deben contar con las autorizaciones o permisos establecidos en la normativa vigente. En especial se deberá dar cumplimiento a la Legislación Vigente sobre esta materia específicamente Decreto N° 298 del 21.11.1994. Teniendo el Concesionario el derecho de exigir el pago o compensaciones por el daño que estos vehículos eventualmente pudieran causar, sólo a instancias de los Tribunales correspondientes.

2.4.4 RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS

Los Usuarios serán responsables de los vehículos que conducen y de las cargas o personas que transporten. Asimismo, responderán ante el Concesionario por los daños y perjuicios de todo tipo que pudieren producir a la obra y sus instalaciones anexas, ubicadas dentro del área de concesión, toda vez que se haya constatado que ha sido por responsabilidad del Usuario a través de las disposiciones legales correspondiente.

En ningún caso el Estado asumirá responsabilidad alguna por los daños y perjuicios ocasionados por los Usuarios.

2.5 ÁREAS DE SERVICIOS GENERALES Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

El Concesionario otorgará los servicios especiales obligatorios establecidos en las Bases de Licitación, incluyendo el funcionamiento y operación de un Área de Servicios Generales y Atención de Emergencias, con un Centro de Control de Operaciones (CCO), el cual tendrá control y operación de los Citófonos de emergencia (Postes S.O.S.), Paneles de mensajería variable y Cámaras de CCTV, entre otros sistemas.

El Área de Servicios Generales y Atención de Emergencias estará ubicada en el 101,600 de Ruta 66, comuna de San Pedro, Provincia de Melipilla, Región Metropolitana.

El Concesionario dispondrá en el Área de Atención de Emergencias, el siguiente equipamiento:

- Un vehículo de remolque, o grúa plataforma, que permita el traslado de vehículos livianos y motocicletas, según equipamiento y características indicadas en las Bases de Licitación.
- Un camión grúa con una capacidad de 40 toneladas de arrastre y grúa pluma con capacidad de levante de 3,5 toneladas, según equipamiento y características indicadas en las Bases de Licitación.
- Una ambulancia equipada con medios e instrumental especializados, destinadas al transporte de accidentados en estado crítico, de alto riesgo, que requieren asistencia médica durante el traslado hacia el centro asistencial más cercano, con equipamiento y características indicadas en las Bases de Licitación.
- Un vehículo de patrullaje, encargado de vigilar y prestar atención de emergencia primaria en el Área de Concesión, según equipamiento y características indicadas en las Bases de Licitación.

Estos vehículos especializados podrán ser subcontratados por el Concesionario, quién mantendrá la responsabilidad de su correcto funcionamiento hacia el Usuario.

El Área de Servicios Generales funcionará en forma permanente las 24 horas del día, durante todo el año.

El Concesionario se reserva el derecho de admisión o permanencia, en las Áreas de Servicios Generales y de Atención de Emergencias, de aquellos Usuarios que intenten utilizar sus instalaciones y servicios con un fin distinto al propio, poniendo en su caso el hecho en conocimiento de Carabineros.

El Concesionario no responderá por los daños que terceros ocasionen a las personas o vehículos que hagan uso de los estacionamientos, ya sean estos daños materiales, robos o hurtos.

En el caso de que los Usuarios produzcan daños a sus instalaciones, el Concesionario hará la denuncia a la autoridad pública competente y seguirá las acciones legales pertinentes, para reclamar por los daños y perjuicios ocasionados.

2.6 MEDIDAS DE SEGURIDAD PREVENTIVAS

2.6.1 PROHIBICIÓN DE DETENCIÓN EN LA CALZADA

Se prohíbe la detención de vehículos en todas las calzadas de la obra vial, salvo en caso de situaciones de inmovilización forzosa. Se consideran inmovilizaciones forzosas las siguientes:

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

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

2.6.2 INMOVILIZACIÓN FORZOSA POR FALLA MECÁNICA

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

Señalar el hecho de la detención con las luces de estacionamiento y la colocación de triángulos de emergencia.

Desplazar el vehículo hacia la berma.

En caso de que el vehículo no pueda salir de su problema mecánico, el Usuario deberá dar aviso inmediato al Concesionario mediante el sistema de teléfonos de emergencia, solicitando su asistencia y la activación de las medidas de seguridad previstas para estos casos. El Concesionario activará, en forma inmediata, las señales de emergencia de que disponga al efecto y despachará los equipos y personal necesarios para la adecuada asistencia al Usuario, quienes realizarán todas las acciones necesarias para lograr la remoción del vehículo hasta un lugar seguro.

2.6.3 INMOVILIZACIÓN FORZOSA POR PARALIZACIÓN DEL TRÁNSITO

En caso de inmovilización forzosa por paralización del tránsito, el Usuario deberá permanecer en la calzada en su pista correspondiente y encenderá las luces intermitentes de estacionamiento, evitando descender del vehículo. Quedará prohibido en este caso, a excepción de los vehículos de emergencia de Carabineros, Bomberos, Ambulancias y vehículos de la Sociedad Concesionaria, la detención en la berma o circulación por la misma. El Concesionario activará en forma inmediata las medidas de seguridad.

2.6.4 PROHIBICIÓN DE DETENCIÓN EN LA BERMA

Se prohíbe la detención voluntaria de vehículos en la berma, salvo que esté comprometida la seguridad del Usuario o terceros. En este caso la detención deberá ser del menor tiempo posible, tomando todas las medidas de seguridad tanto personal como de seguridad vial posibles.

2.6.5 PROHIBICIÓN DE ESTACIONAMIENTO

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

Queda prohibido parar o estacionar los vehículos en la ruta, salvo los casos de inmovilización y aquellos que lo hicieren en las áreas permitidas, tales como, áreas de descanso, áreas de servicio, etc. En ningún caso podrán detenerse vehículos que entorpezcan la circulación o causen molestias en las vías de cobro de peaje o en sus accesos. Además, en toda la extensión de la concesión, así como en sus accesos y vías de circulación, se prohibirá el ascenso y/o descenso de pasajeros.

2.6.6 PROHIBICION DE ADQUISICIÓN DE PRODUCTOS EN LA CALZADA

Se prohíbe a los Usuarios adquirir todo tipo de productos o mercaderías que se expendan en las vías públicas de la obra, con la sola excepción de aquellas ventas que se efectúan en las zonas especialmente habilitadas para tales efectos.

2.6.7 PROHIBICIÓN DE COMERCIO AMBULANTE

Se prohíbe estrictamente el ejercicio del comercio ambulante y/o no autorizado en todas las calzadas, bermas y faja fiscal de la concesión.

2.6.8 CIRCULACIÓN PEATONAL NORMAL

Se prohíbe la circulación de peatones por las calzadas y bermas de la obra vial concesionada, salvo en caso de fuerza mayor (casos de emergencia o para solicitar o brindar auxilio a terceros) deberá atenerse a lo dispuesto por la normativa y legislación vigentes, en particular, la Ley de Tránsito. Carabineros de Chile velará por el cumplimiento de esta prohibición.

2.6.9 PROHIBICIÓN DE CARGA, DESCARGA Y TRANSFERENCIA DE CARGA

Los Usuarios tendrán prohibición de cargar, descargar y transferir carga en la faja de la obra vial, incluyendo calzadas y bermas, excepto en los lugares especialmente habilitados para ello. Se exceptúan los casos que no sea posible mover el vehículo, por problemas mecánicos o accidentes, y se justifique para realizar un despeje eficiente de la vía, ante lo cual se deberá contar con la expresa autorización y supervisión del personal competente de la Sociedad Concesionaria, tomando todas las medidas de seguridad vial al respecto.

2.6.10 MEDIDAS DE SEGURIDAD VIAL DURANTE TRABAJOS DE MANTENCIÓN Y REPARACIÓN DE LA RUTA

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

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

Estos elementos serán instalados con suficiente antelación en el lugar donde se encuentra la causa de la restricción, avanzando desde el borde del camino hasta cubrir el elemento que origina la restricción. También se contará con señalización luminosa diurna y nocturna, si la situación así lo amerita. Al terminar la ejecución de los trabajos y cuando la señalización transitoria de obras no se requiera, ésta deberá ser retirada inmediatamente.

2.6.11 PUBLICIDAD VIAL

La publicidad de carreteras se regirá según lo establecido en el artículo N° 38 del DFL N° 850 del 12 de septiembre de 1997 que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 15.840, Ley Orgánica del Ministerio de Obras Públicas y del DFL N° 206 de 1960 Ley de Caminos o cualquier otra normativa vigente al respecto.

2.7 DE LOS RECLAMOS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS, Y DE SU PROCEDIMIENTO

2.7.1 PLATAFORMA DE ATENCIÓN A CLIENTES/USUARIOS

El Concesionario mantendrá una Plataforma de Atención a Clientes/Usuarios que cuenta con un canal presencial, un canal telefónico y un portal web. En el numeral 3.9 del presente Reglamento se detalla la vía de acceso a cada uno de los canales señalados.

2.7.2 PLAZO PARA RESPONDER SUGERENCIAS, CONSULTAS Y RECLAMOS

Los reclamos tendrán un plazo máximo de respuesta 5 días hábiles contados desde el día hábil siguiente a la fecha de presentación.

Las consultas y sugerencias tendrán un plazo de respuesta de 10 días hábiles contados desde el día hábil siguiente a la fecha de presentación.

Estas comunicaciones serán respondidas por el Concesionario vía correo electrónico.

2.7.3 QUEJAS DEL USUARIO ANTE EL MOP

En el evento de que el Concesionario no responda el reclamo dentro del plazo señalado precedentemente o el Usuario estime que la respuesta dada es insatisfactoria, éste podrá dirigirse al MOP a través de su plataforma de atención (www.chileatiende.gob.cl).

3 DEL CONCESIONARIO

3.1 DERECHOS DEL CONCESIONARIO

3.1.1 DERECHO A COBRAR PEAJE O TARIFA

El Concesionario tiene derecho a cobrar al Usuario las tarifas de peaje fijadas al efecto por el uso de la obra vial, en conformidad con lo establecido en el Contrato de Concesión, como retribución por el servicio básico que presta al Usuario.

3.1.2 DERECHO A COBRAR POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Del mismo modo, el Concesionario tiene derecho al cobro de los servicios complementarios que se ofrecieren en la obra concesionada.

3.1.3 DERECHO DE EXPLOTACIÓN Y DE ADMINISTRACIÓN DE LA OBRA

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

3.1.4 DERECHO A EXIGIR EL ACATAMIENTO DE SU NORMATIVA POR PARTE DE LOS USUARIOS

El Concesionario tiene derecho a exigir a los Usuarios de la obra vial, el acatamiento de sus normas, en lo que dice relación con la circulación por ella, a las medidas de seguridad y a todas las instrucciones que imparta sobre el uso general de la obra, sus instalaciones y demás servicios que brinda.

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

El Concesionario tiene derecho a que los Usuarios que causen daños o deterioros a la obra o a sus instalaciones, le paguen el costo de la reparación y las demás indemnizaciones a que tiene derecho, de acuerdo con la legislación vigente.

Cuando algún Usuario provoque daños de importancia, desde el punto de vista de su monto o del impacto en la circulación vial, el Concesionario deberá presentar un informe a la Inspección Fiscal de lo sucedido, mencionando responsabilidades, deterioros causados, reparaciones y costo de las reparaciones efectuadas.

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

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

3.1.7 DERECHO A SUSPENDER TEMPORALMENTE EL SERVICIO

El Concesionario tiene derecho a suspender temporalmente el servicio, en los términos señalados en el Contrato de Concesión o en la normativa vigente.

3.2 OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO

3.2.1 OBLIGACIÓN DE PRESTAR LOS SERVICIOS BÁSICOS

El Concesionario está obligada a prestar los servicios básicos, estipulados en el Contrato de Concesión, los cuales deberán ser otorgados en condiciones de absoluta normalidad y en forma ininterrumpida e indiscriminadamente respecto de todo Usuario.

3.2.2 OBLIGACIÓN DE PRESTAR LOS SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS

El Concesionario está obligada a prestar los servicios especiales, estipulados en el contrato de concesión, los cuales deberán ser otorgados en condiciones de absoluta normalidad y en forma ininterrumpida e indiscriminadamente respecto de todo Usuario.

3.2.3 OBLIGACIÓN DE VELAR POR LA SEGURIDAD DE LOS USUARIOS

El Concesionario, ya sea a través de su personal de patrullaje o por denuncias de los Usuarios, cuando tome conocimiento de situaciones que podrían comprometer la seguridad de los Usuarios y/o de la obra concesionada, deberá adoptar las medidas necesarias a objeto de restablecer la seguridad amenazada, solicitando la inmediata intervención de Carabineros o de las autoridades públicas competentes.

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

3.2.4 OBLIGACIÓN DE MANTENER LOS NIVELES DE SERVICIO OFRECIDOS

El Concesionario tiene la obligación de mantener el nivel de servicio estipulado en el Contrato de Concesión, tanto en lo que dice relación con los servicios básicos de la concesión como también aquellos servicios complementarios que estén autorizados a otorgar. Además, en caso de emergencias, accidentes, incendios, cortes de tránsito o segregaciones por trabajos en la vía, se informará a todos los Usuarios sobre la situación de tal forma que ellos puedan decidir entre circular por la Concesión, esperar su rehabilitación u optar por rutas alternativas.

3.2.5 OBLIGACIÓN DE PROPORCIONAR INFORMACIÓN A LOS USUARIOS

El Concesionario está obligado a entregar la información que requieran los Usuarios, pudiendo hacerlo en forma escrita, personal o telefónica, información que deberá ser provista en forma rápida, cortés y eficiente, a través de la Oficina de Atención a Clientes, página web, teléfono o redes sociales.

3.2.6 OBLIGACIÓN DE DAR UN TRATO DEFERENTE AL USUARIO

El Concesionario está obligado a dar un trato digno y cortés e igualitario al Usuario y, para ello, cuenta con personal en todas sus dependencias debidamente instruido al respecto.

3.2.7 OBLIGACIÓN DE DAR ASISTENCIA EN RUTA AL USUARIO

El Concesionario está obligado dar Asistencia Caminera al Usuario, en los términos estipulados en el presente Reglamento de Servicio, conforme al Contrato de Concesión, especialmente en caso de accidentes en la vía, de vehículos con problemas mecánicos y de requerimientos de asistencia solicitados por los Usuarios por los canales disponibles.

3.2.8 OBLIGACIÓN DE PUBLICAR SUS TARIFAS

El Concesionario está obligado a informar al público la estructura tarifaria vigente, tanto general como especial, a través de avisos en un diario de circulación nacional, un aviso en diario de circulación local, página web y en la Oficina de Atención al Cliente, previa autorización

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

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

El Concesionaria dará curso inmediato a las solicitudes del Usuario, en la medida que ellas sean procedentes y cuando la naturaleza de las mismas no acepte demoras, realizando las gestiones necesarias para su resolución.

3.2.10 OBLIGACIÓN DE RESTITUCIÓN DE LA CIRCULACIÓN VIAL

El Concesionario está obligado a reanudar con la mayor diligencia posible el tránsito y el servicio de la obra, cuando se haya dispuesto la suspensión temporal del servicio por razones de seguridad o fuerza mayor, labor que estará sujeta siempre a coordinación con Carabineros de Chile.

3.2.11 OBLIGACIÓN DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN

El Concesionario deberá mantener en buen estado la faja fiscal concesionada, y todas las obras de la concesión. El mantenimiento y conservación de las obras en concesión se ejecutará de acuerdo al Programa de Conservación, el cual considera los requerimientos asociados al cumplimiento de los plazos, estándares y condiciones establecidas en el Contrato de Concesión.

3.2.12 OBLIGACIÓN DE CUMPLIR CON LAS NORMAS DE DERECHO LABORAL

El Concesionario está obligada a acatar las normas laborales y previsionales que protegen a sus trabajadores, y en especial los reglamentos de higiene y seguridad, todo ello en conformidad con la legislación vigente.

3.2.13 CUMPLIMIENTO DE INSTRUCCIONES DE LA INSPECCION FISCAL

El Concesionario debe cumplir las instrucciones impartidas por el Inspector Fiscal, a través del Libro correspondiente, en relación con las obligaciones asumidas por el Concesionario de acuerdo a las Bases de Licitación.

3.3 ORGANIZACIÓN DEL CONCESIONARIO

El Concesionario dispondrá de una estructura organizacional que permita dar respuesta eficiente y oportuna a todos los requerimientos de los Usuarios y de la Explotación, permitiendo cumplir con las Bases de Licitación.

Todo el personal de servicio de operación usará vestuario que los distinga, adicionalmente el personal de terreno debe usar elementos de seguridad como chalecos reflectantes, cascos, zapatos de seguridad, parkas impermeables, guantes de seguridad y otros, en el desempeño de sus funciones cumpliendo con las Normas de Seguridad vigentes.

En ANEXO 1 se señala información general de la estructura organizacional del Concesionario.

3.4 DEL SISTEMA ELECTRÓNICO DE PEAJE

3.4.1 INFORMACIÓN DE LA EXISTENCIA DE LA RUTA CONCESIONADA

El área de concesión del Contrato de obra pública fiscal denominada Concesión Ruta 66 – Camino de la Fruta, estará debidamente señalado, en sus accesos, a objeto de informar al público que se trata de una vía concesionada sujeta al sistema electrónico de cobro de peaje.

3.4.2 INFORMACIÓN DE LA TARIFA

Las tarifas o peajes vigentes serán aquellos informados públicamente por el Concesionario de acuerdo al artículo 1.14.5 de las BALI, encontrándose a disposición del Usuario en las oficinas del Concesionario y/o en su sitio web u otros medios que éste establezca.

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

3.4.3 SISTEMA ELECTRÓNICO DE COBRO

En su sistema de cobro, Ruta de la Fruta utiliza la Tecnología de Cobro de Peaje Electrónico en modalidad *Multi Lane Free Flow* como aquella que registra el paso de un vehículo por cualquier Punto de Cobro sin la necesidad de detenerse ni disminuir su velocidad, de tal forma que a través de una antena se detecte el dispositivo denominado TAG o Transponder instalado en el vehículo, realizando la clasificación y comprobación de la información recibida, efectuándose la transacción para que posteriormente se efectúe el cobro del peaje al Usuario.

El sistema electrónico implementado permite identificar también a los Usuarios Poco Frecuentes, además del paso de un vehículo sin TAG, con un dispositivo no homologado, con TAG inhabilitado; con TAG que no corresponda a la categoría del vehículo portador; o con TAG asociado a una placa patente que no corresponda al vehículo portador.

El sistema central de procesamiento de datos, además del sistema de operación de peaje mencionado, se compone de un sistema de atención al usuario que permite abrir cuentas de

peaje a los Usuarios, las cuales son el cobro del peaje con vehículo y su propietario, para realizar el proceso de facturación y recaudación de peaje.

3.4.4 HORARIO DE ATENCIÓN DE PÓRTICOS DE COBRO

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

3.4.5 MEDIO DE REGISTRO DE TRANSACCIÓN

El Usuario de la Ruta utilizará como medio de registro para el pago de las transacciones de peaje el TAG que, cumpliendo los requisitos técnicos y operativos establecidos por el Ministerio de Obras Públicas, al estar adosado a un vehículo permite su registro al pasar por un Pódico de Cobro de una pista o vía concesionada con peaje electrónico.

Para vehículos no equipados con TAG, se cuenta con un sistema alternativo de cobro que dará derecho a aquellos Usuarios Poco Frecuentes a regularizar tránsitos realizados, conforme a lo establecido en el artículo 2.2.3.3.3 de las BALI (PTT).

3.4.6 PAGO DIFERIDO DE LA TARIFA

En el sistema de peaje *Multi Lane Free Flow* implementado en Ruta de la Fruta, el pago de los servicios de peaje por el Usuario con TAG se realizará en forma diferida y periódica, para lo cual el Concesionario emitirá un documento de cobro por el total de los servicios acumulados en el período, para cada cuenta de Usuario.

3.4.7 DOCUMENTO DE COBRO

El Concesionario enviará mensualmente al Usuario un documento de cobro que dé cuenta de las transacciones efectuadas en el período correspondiente. Sin embargo, si el monto a pagar por concepto de tarifas o peajes, en un mes cualquiera, es inferior a 0,15 UTM en su equivalente en pesos a la fecha de emisión del mismo, el Concesionario no estará obligada a enviar al Usuario la cuenta correspondiente a dicho período y podrá acumular la suma adeudada a la cuenta del mes siguiente hasta que la cuenta supere dicho monto o hasta un máximo de 3 (tres) meses, según lo que ocurra primero, sin aplicación de intereses o cobro adicional de ningún tipo, en cualquiera de los casos antes señalados.

El documento de cobro se remitirá al domicilio o correo electrónico indicado por el Usuario cuando se suscribió al sistema. 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 al Concesionario respectivo, a más tardar en la fecha de su vencimiento.

La entrega o envío mensual de la cuenta de cobro de tarifas no podrá significar un costo para el Usuario. Sin embargo, cualquier información adicional que el Usuario solicite, a través de los medios disponibles de comunicación que permita el Concesionario, incluir en la cuenta básica aprobada por el Inspector Fiscal, podrá considerar un cargo de hasta 0,05 UTM. En todo caso, en aquellas dependencias en que se efectúe la atención directa al cliente, el Concesionario implementará un sistema de información que permita prestar gratuitamente un servicio al usuario que sea eficiente, expedito, continuo e igualitario.

El Concesionario pondrá a disposición a los Usuarios que lo soliciten, un informe -sin costo- con la historia cronológica completa de todas las transacciones relacionadas con esa cuenta para un período de 3 meses. El informe mostrará el saldo inicial y final de la cuenta. También mostrará las transacciones, los pagos, etc. en el orden en que ocurrieron.

3.4.8 VEHÍCULOS QUE PAGAN PEAJE

La Ley y las Bases de Licitación establecen el pago de peaje a todo tipo de vehículo, salvo, los Vehículos de Emergencia que se encuentren cubriendo una situación de emergencia.

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

El Usuario deberá pagar las tarifas que se adeuden por concepto de uso del vehículo en la vía concesionada en la forma y dentro de los plazos convenidos en el respectivo convenio de cobro de tarifas o peajes, según lo establecido en las Bases de Licitación.

3.4.9 INFRACTORES AL PAGO DE LA TARIFA

Con la finalidad de retener y recopilar la información de los vehículos que infrinjan la obligación de pago de la tarifa, el Concesionario podrá utilizar fotografías, equipos de videos y/o cualquier otro medio técnico. Dichos antecedentes podrán ser utilizados como medios de prueba para el control de incumplimiento de los pagos tarifarios a que se alude en el artículo 42 de la Ley de Concesiones.

Los tránsitos realizados sin Contrato TAG vigente, o con TAG Inhabilitado, por el Punto de Cobro Free Flow, tendrán un plazo máximo de 30 días para pagar las tarifas mediante un PTT, a contar de la fecha de tránsito. En caso de no pagar dentro del plazo máximo permitido, pasará a ser un Tránsito Infractor.

3.4.10 SISTEMAS DE CONTROL Y VERIFICACIÓN DE PÓRTICO DE COBRO DE PEAJE

La supervisión y validación de los pódicos de cobro de peaje se lleva a cabo principalmente a través de un sistema informático que posibilita mantener una visión actualizada en tiempo real del estado de los elementos de cada pódico y sus alarmas.

3.5 DE LAS PLAZAS DE PESAJE

3.5.1 INFORMACIÓN DE EXISTENCIA DE PLAZA DE PESAJE

El Concesionario podrá instalar equipos de pesaje móviles en áreas especialmente habilitadas, independientes de las calzadas, de manera de no alterar el normal funcionamiento del tránsito de la vía en cuanto a fluidez, velocidad, continuidad y seguridad en el flujo vehicular.

El Concesionario, con la debida antelación y mediante la señalización correspondiente, informará al Usuario de la existencia de cada plaza de pesaje, indicando la distancia a la que se encuentra y los vehículos que deben ingresar a ella.

3.5.2 NORMATIVA RESPECTO A LOS LÍMITES MÁXIMOS POR EJE

- Los límites de peso máximo para ejes individuales, conjuntos de ejes y peso bruto total que deben cumplir los vehículos de carga de pasajeros se encuentran establecidos en el Decreto de Obras Públicas N° 158 de 1980 y sus modificaciones posteriores.
- Por efectos operativos las precisiones de los equipos de pesaje se establecieron, por Resolución DV N° 519 de 30 de Julio de 1996, tolerancias para cada una de las categorías anteriores que fluctúan entre 350 y 1.400 kilos, dependiendo del tipo de ejes o conjunto de estos.
- Los vehículos que transportan maquinarias u objetos indivisibles, excediendo las normas de peso máximo, se regularán de acuerdo a lo establecido en el Decreto MOP N° 19 de 1984 y sus modificaciones posteriores.
- La contravención de las normas de peso máximo será sancionada conforme al DFL MOP N°850 de 1997, texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°15.840 Orgánica del MOP y del DFL MOP N°206 de 1960, Ley de Caminos, y sus modificaciones legales posteriores, la Ley del Tránsito y demás normas aplicables.

3.5.3 CONTROL DE PESO

El Concesionario podrá realizar el control del peso de los vehículos de carga, verificando que no excedan los pesos admisibles, conforme a la legislación vigente.

A los conductores de vehículos que circulen con cargas, total o por eje, superiores a las admitidas, Carabineros de Chile o Inspectores les cursarán la infracción correspondiente y serán obligados a reacomodar la carga por eje o a descargar el exceso de peso, para poder continuar circulando por la ruta.

El Concesionario deberá dar libre paso, sin perjuicio del pago correspondiente, a todo aquel transporte con sobrepeso, transporte especial y transporte con carga peligrosa que haya sido expresamente autorizado por la Dirección de Vialidad, en virtud del Decreto MOP N°19, del 13 de enero de 1984.

El Concesionario deberá ser informado por el Usuario anticipadamente del paso del transporte, pudiendo imponer el horario en el cual se realizará el traslado, para que cause la menor interrupción posible del servicio.

El Concesionario puede impedir el paso a aquellos Usuarios que transgredan esta norma o cuyo vehículo no cumpliera o no correspondiese con lo estipulado en el permiso expedido por la autoridad. Además, el Concesionario podrá solicitar a Carabineros que se curse la infracción correspondiente.

Las autorizaciones de paso de carga sobredimensionada se regirán por lo establecido en el Manual de Autorizaciones para Transportes Especiales, versión 2023, de la Dirección de Vialidad, que está vigente según lo establece el Decreto DV N°2503 de fecha 21 de septiembre de 2023.

El solicitante, deberá adjuntar a la solicitud el formulario “Coordinación de Paso por Rutas Concesionadas” (Anexo 10 del Manual antes indicado), visado por la Sociedad Concesionaria y se exigirá en uno o más de los siguientes casos:

- Ancho mayor o igual a 4,50 m.
- Largo mayor o igual a 36,0 m.

- Alto mayor o igual a 5,0 m.

La Sociedad Concesionaria dispondrá de un plazo de 48 hrs. desde el envío del Anexo 10 de dicho Manual, para pronunciarse.

3.5.4 PAGO DE PERMISO DE CIRCULACIÓN POR SOBREPESO O DIMENSIONES MÁXIMAS

La Dirección de Vialidad es quien autoriza la circulación de vehículos con sobrepeso o dimensiones mayores a las normales. En dicho caso los montos recaudados por Vialidad serán pagados a Concesionario en función de los kilómetros recorridos por los vehículos en las pistas de la concesión.

3.5.5 CUSTODIA DEL EXCESO DE CARGA

El depósito y la vigilancia del exceso de la carga aligerada, así como las tareas de recarga serán de exclusiva responsabilidad del dueño de la carga.

La carga no podrá permanecer en el depósito facilitado por el Concesionario más allá del plazo definido por ella al momento en que se realizó la descarga o de los eventuales plazos adicionales que se otorguen, los cuales se fijarán considerando las características de la carga y la disponibilidad de espacio en el lugar de depósito.

3.5.6 INFRACCIONES A LA NORMATIVA DE PESO

- Todo vehículo que supere lo establecido en el Decreto de Obras Públicas N° 158 y sus modificaciones posteriores, será denunciado a Carabineros de Chile o a los Inspectores, cursándosele la infracción al Juzgado de Policía Local que corresponda.
- En las plazas de pesaje fijas o móviles se deberá disponer de Inspector Fiscal para denunciar las infracciones pertinentes a través de Carabineros de Chile.
- La información sobre vehículos infraccionados debe ser traspasada al MOP, a través de la Inspección Fiscal de Explotación, para implementar el seguimiento del pago efectivo de la multa.

3.6 DEL TRÁNSITO

3.6.1 INTERRUPCIÓN TOTAL O PARCIAL DEL TRÁNSITO

La Sociedad Concesionaria procurará mantener en las vías de ruta la debida fluidez del tránsito, ininterrumpidamente, de acuerdo a los estándares fijados en el contrato de concesión.

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

En todos los casos, el Concesionario pondrá en conocimiento de los Usuarios la interrupción de la circulación, aun cuando fuere parcial, mediante la colocación de señales que adviertan

tal circunstancia, o activación de los sistemas de seguridad y de emergencia previstos para estos casos en el Plan de Gestión de Tráfico.

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

3.6.2 MANTENIMIENTO DEL TRÁNSITO DURANTE EJECUCIÓN DE OBRAS

Siempre, en los lugares donde se efectúen obras de conservación, la Sociedad Concesionaria deberá mantener el estado del tránsito fluido, tomando las precauciones necesarias para proteger tanto la seguridad e integridad de los Usuarios de la Concesión como del personal a cargo de las operaciones de mantenimiento.

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

3.6.3 MANTENIMIENTO DE EMERGENCIA O FUERZA MAYOR

En caso de que deba suspenderse el tránsito por motivos de mantenimientos ante situaciones de emergencia o fuerza mayor en la vía o porque las condiciones del sector impidan la ejecución de desvíos, la Sociedad Concesionaria deberá tomar las precauciones y medidas tendientes a restablecerlo en el menor tiempo posible.

De ser necesario efectuar obras de conservación en la Concesión, mejoras indispensables para la seguridad o trabajos de emergencia que interfieran de cualquier forma con la circulación expedita por la vía, la Sociedad Concesionaria tendrá la obligación de efectuarlas en el momento en que se produzca la emergencia o en horas de menor flujo vehicular, tratando de afectar, lo menos posible, la circulación expedita de la vía, y aplicar las medidas de contingencia que correspondan.

3.7 DE LA SEGURIDAD PÚBLICA Y EMERGENCIAS

3.7.1 AUTORIDAD COMPETENTE

La seguridad pública en el área de concesión, el control del cumplimiento de las normas del tránsito y la gestión ante emergencias viales, serán ejercidas por Carabineros, sin perjuicio de las atribuciones que le corresponden a la Dirección de Vialidad del MOP en las demás materias propias de su competencia.

Ante la ausencia de Carabineros, el Concesionario adoptará las medidas preventivas necesarias para la seguridad pública, el ordenamiento del tránsito, la continuidad de la circulación, la protección de las personas y de los bienes públicos, todo ello en la medida de sus posibilidades y en el marco de la legislación vigente, debiendo formular, según el caso, las denuncias pertinentes ante Carabineros.

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

La Sociedad Concesionaria podrá solicitar directamente al Usuario el pago de los daños ocasionados o interponer la reclamación ante los tribunales competentes.

Las situaciones de alteraciones a la seguridad pública son de competencia del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, instancia que, en los casos que se requiera y según proceda ejercerá sus atribuciones mediante la intervención de la fuerza pública.

3.7.2 PROCEDIMIENTO EN CASO DE ACCIDENTES

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

El Concesionario cuenta con procedimientos claros y específicos para actuar en cada tipo de accidente. Dichos procedimientos garantizarán una respuesta en el menor tiempo posible, asegurando asistencia mecánica y la coordinación y concurrencia de Carabineros, de Bomberos y del SAMU u otro servicio médico de urgencia que el Concesionario mantenga.

El procedimiento para asistencia a víctimas de accidentes en la concesión considera las siguientes etapas:

- Detección del incidente a través de los medios propios del Concesionario o el aviso recibido de los Usuarios o terceros, los cuales deberán dar aviso oportuno al producirse un accidente. Este aviso se hará con el Centro de Control del Concesionario, quienes coordinarán de inmediato la concurrencia de los vehículos de asistencia y se comunicarán con los servicios de emergencia de Carabineros, Bomberos o Servicio Médico de Urgencia, según corresponda.
- Desplazamiento oportuno al sitio del suceso. Éste se realizará a través de medios de movilización que permitan llegar en forma rápida y eficaz al lugar del accidente, para adoptar las medidas que permitan el acceso de nuevos vehículos de asistencia y de emergencia, para el rescate de los accidentados.
- Una vez que lleguen al lugar de los hechos Carabineros, Bomberos, Ambulancias u otros servicios de emergencia, el equipo del Concesionario se limitará a colaborar con estos servicios en dicho lugar.
- La ambulancia del Concesionario o del Servicio Médico de Urgencia, quien llegue primero, prestará los primeros auxilios y, en caso de ser necesario, realizarán el traslado de las personas accidentadas en vehículos habilitados, hasta el centro asistencial más próximo, avisando a éste para la recepción de los accidentados. Lo anterior se realizará bajo la coordinación del Centro Regulador del Servicio Médico de Urgencia, quien dará las instrucciones a seguir.
- El Concesionario actuará, tal como lo establece el Plan de Medidas de Control de Accidentes o Contingencias, en coordinación con Carabineros o a requerimiento de éstos, manteniendo expedito el tránsito, colaborando a quienes prestan los primeros auxilios, rescatando vehículos accidentados o con fallas mecánicas, instalando señalización de emergencia y reordenando el tránsito.
- Se hace presente a los Usuarios que la coordinación con Carabineros implica que, en todo momento, el Concesionario actúa en la ruta de acuerdo con las instrucciones de

la policía uniformada en las materias que le son propias y a las cuales se deben sujetar todas las personas que hacen uso de la infraestructura caminera.

El Concesionario dispondrá de un Plan de Medidas de Control de Accidentes o Contingencias. Dicho plan complementa el presente Reglamento, respecto de emergencias y contiene básicamente los procedimientos para diferentes tipos de emergencias.

Ante situaciones de carácter excepcional, tales como accidentes múltiples, grandes congestionamientos y/o condiciones meteorológicas extraordinarias, o los recursos establecidos de acuerdo con el Contrato de Concesión se vean superados en cantidad o capacidad, se actuará en coordinación con las entidades públicas y la propia Inspección Fiscal de Explotación.

En fechas especiales, tales como Semana Santa, Fiestas Patrias u otras similares, el Concesionario pondrá en funcionamiento un Plan de Contingencia Especial que deberá ser previamente aprobado por el MOP.

3.7.3 COMUNICACIÓN PERMANENTE CON SERVICIOS PÚBLICOS

El Concesionario mantendrá un canal de comunicación permanente con Carabineros de Chile, Bomberos, Servicios Hospitalarios, Servicios de Emergencia y otros.

3.7.4 TELEFONOS S.O.S.

Los Usuarios disponen de un Sistema de Citofonía de Emergencia o Teléfonos S.O.S, dispuestos a través de la ruta concesionada. Estos teléfonos se encuentran comunicados en forma directa al Centro de Control del Concesionario. De todas formas, se entenderá que el Concesionario puede ser notificado a través de cualquier medio disponible o canales de comunicación dispuestos para los Usuarios.

3.7.5 CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES (CCO)

El Centro de Control de Operaciones (CCO) se encuentra dentro del Edificio de Administración del Concesionario, ubicado en el km. 101,600 de la Ruta 66, estando conformado por una infraestructura y equipamiento habilitados para monitorear y gestionar el tráfico de la ruta, con personal idóneo y medios técnicos adecuados. Asimismo, el CCO coordina las acciones de asistencia a vehículos con fallas mecánicas y atención de accidentes, y recepciona las llamadas desde los teléfonos de emergencia. Este centro dispone de canales de comunicación permanentes con Carabineros, Bomberos, Servicios Médicos de Urgencia y otros servicios de emergencia relevantes.

3.8 DE LA SEGURIDAD VIAL

3.8.1 PROHIBICIÓN DE ACTIVIDADES AJENAS AL OBJETO DE LA OBRA

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

3.8.2 MEDIDAS DE CONTROL SOBRE ANIMALES SUELTOS

El Concesionario adoptará las medidas que estén a su alcance, y de acuerdo con la legislación vigente, o instrucciones de las autoridades competentes en la materia, para evitar que ingresen animales sueltos a la vía en concesión, quedando radicada la responsabilidad en los dueños de los animales como dispone el Código Civil y la posible responsabilidad de los propietarios de los cercos colindantes a la vía concesionada, acorde a la Ley del Tránsito, por la inexistente, insuficiente o por su defectuosa mantención.

3.8.3 SEÑALES

El Concesionario instalará y mantendrá en óptimas condiciones las señales camineras necesarias para el adecuado tránsito de los vehículos por la obra en concesión y para la seguridad de los Usuarios, de acuerdo con las normas vigentes de la Ley del Tránsito para señalizaciones camineras, señales reglamentarias, señales preventivas y señales informativas.

En los casos en que se deba ejecutar labores de mantenimiento, conservación o reparación que interfieran en alguna forma a las calzadas y bermas de la ruta, el Concesionario colocará y mantendrá señalización completa y adecuada, tanto diurna como nocturna, que advierta a los Usuarios en forma oportuna, clara y precisa de la situación producida y de las precauciones a tomar.

Al término de dichas labores el Concesionario procederá al retiro de todas las señales y elementos complementarios transitorios que hayan sido instalados con ocasión de dichos trabajos en la vía.

El Concesionario deberá ajustarse en estas materias a la reglamentación vigente del Ministerio de Obras Públicas y del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones.

3.8.4 DESPEJE Y LIMPIEZA DE ÁREA DE TRABAJOS

Al término de cualquier obra de construcción, o de servicio de mantenimiento, conservación o reparación, el Concesionario retirará y despejará del sitio de los trabajos todos los equipos, maquinarias, materiales excedentes, obras provisorias, escombros o basuras de cualquier especie, dejando las obras, equipos e instalaciones en condiciones de limpieza y seguridad que aseguren el normal flujo vehicular.

3.8.5 PATRULLAJE DE LA RUTA

El Concesionario dispone de un sistema de patrullaje, con el fin de detectar y prevenir situaciones que representen peligros reales o potenciales para los Usuarios o para el nivel de servicio de la ruta. También, se debe prestar asistencia a los Usuarios que así lo requieran, ya sea por algún desperfecto en su vehículo o por un accidente.

3.9 DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

El Concesionario deberá prestar el Servicio de Atención de Usuarios, estableciendo para ello una Plataforma de Atención a Clientes/Usuarios que cuente con los siguientes canales:

3.9.1 OFICINA DE ATENCIÓN COMERCIAL

El Concesionario dispone de oficina de atención a clientes para atender las consultas comerciales o contractuales de los Usuarios del Sistema de TAG.

- Km. 101,600 Ruta 66, Comuna de San Pedro. Horario de lunes a 8:30 a 18:00 horas y sábados de 8:30 a 14:00 horas, considerando la normativa laboral aplicable.

3.9.2 CANAL TELEFÓNICO O CALL CENTER

- N° Mesa Central 800 420 020, horario de atención 24 horas.
- N° Atención Comercial 600 376 0000, horario de lunes a sábado de 8:00 a 20:00 horas.
- Desde Teléfonos S.O.S., teléfonos fijos, teléfonos celulares de todas las compañías.

3.9.3 ATENCIÓN VIA INTERNET

- Página web: rutadelafruta.sacyr.com, sección "Contacto" (completar el formulario de contacto).

3.9.4 REDES SOCIALES

El Concesionario podrá hacer uso de las redes sociales disponibles, a través de las comunicaciones electrónicas que sean convenientes, sólo a nivel informativo, para proveer información acerca de la concesión a los Usuarios e interesados.

3.9.5 LIBRO DE SUGERENCIAS, CONSULTAS Y RECLAMOS

En la Oficina de Atención Comercial señalada en el numeral 3.9.1 se mantendrá de un Libro de Sugerencias, Consultas y Reclamos a disposición de los Clientes/Usuarios.

El Concesionario responderá por escrito y vía correo electrónico las sugerencias, consultas y reclamos estampadas en dicho Libro, dentro del tiempo establecido en el numeral 2.7.2 del presente Reglamento.

3.10 DE LA INFORMACION AL MOP

3.10.1 UNIDAD DE CONTROL DEL MOP

El Concesionario deberá poner a disposición permanente del Inspector Fiscal una oficina en la obra concesionada, habilitada con todos los elementos estipulados dentro de las Bases de Licitación. El Concesionario deberá mantener permanentemente actualizada y a disposición del Inspector Fiscal, toda la información requerida para los informes establecidos en el Contrato de Concesión y facilitar el acceso del Inspector Fiscal a cualquiera de las mediciones que aquélla efectúe.

3.10.2 INFORMES

El Concesionario deberá preparar los informes mensuales, trimestrales, semestrales y anuales que establecen las Bases de Licitación, los que entregará a la Inspección Fiscal del MOP.

3.10.3 PROGRAMA ANUAL DE CONSERVACIÓN

El Concesionario entregará al Inspector Fiscal un Programa Anual de Conservación con desglose de actividades mensuales, el cual deberá contemplar todas las actividades que corresponda realizar de acuerdo con lo estipulado en el Contrato de Concesión y en el Plan de Conservación de las Obras, según lo dispuesto en las Bases de Licitación. El Plan de Conservación de las Obras y Programa Anual de Conservación son complementarios a este Reglamento.

3.10.4 ACCESIBILIDAD A INFORMACION DISPONIBLE

El Concesionario mantendrá permanentemente actualizada y a disposición de la Inspección Fiscal toda la información solicitada en los informes al MOP.

Asimismo, el Concesionario proveerá archivos con información de operación de la concesión en los formatos predefinidos por el MOP.

3.10.5 ACCESO A MATERIAL DE ENSAYOS Y CALIDAD

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

3.10.6 PROGRAMA DE TRABAJO ANUAL

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

3.11 RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO Y SEGUROS

3.11.1 RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO

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

3.11.2 SEGUROS POR DAÑOS A TERCEROS

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

El Concesionario mantendrá vigentes los seguros de responsabilidad civil por daños a terceros conforme al artículo 1.8.15 de las BALI.

3.11.3 SEGUROS POR DAÑOS POR CAUSA DE CATÁSTROFES

El Concesionario mantendrá durante todo el período de concesión una Póliza de Seguro por Catástrofe en la forma, cobertura y términos establecida en el numeral 1.8.16 de las BALI.

3.11.4 RESPONSABILIDAD DE PRESERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

El Concesionario, de acuerdo con el Contrato de Concesión, adoptará todas las medidas necesarias para preservar el medio ambiente en el área de concesión y en las áreas de servicio, compatibles con los alcances del Contrato de Concesión.

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

Ni los Usuarios ni terceros podrán arrojar o depositar residuos en el área de concesión, salvo en los lugares autorizados.

3.12 ESTÁNDARES TÉCNICOS Y NIVELES DE SERVICIO

3.12.1 SERVICIO DE CONSERVACIÓN

El Concesionario deberá mantener en todo momento las exigencias detalladas en los artículos 2.4.3.1 y 2.4.3.2 de las BALI respecto a la conservación de los elementos que forman parte de la Concesión. Para ello, el Concesionario dispondrá de dos mecanismos:

- Conservación por Niveles de Servicio. El Concesionario deberá cumplir con todos los estándares de servicio definidos para la conservación por niveles de servicio definidos en el artículo 2.4.3.1 de las BALI. los cuales se dividen en tres componentes:
 - i) Pavimentos.
 - ii) Sistema de Iluminación.
 - iii) Elementos de Seguridad.
- Conservación Programada. El Concesionario deberá cumplir con todas las actividades y exigencias de conservación establecidas en el artículo 2.4.3.2 de las BALI, para los siguientes sistemas y/o elementos del tramo:
 - i) Puentes y Estructuras.
 - ii) Sistemas de Drenaje y Saneamiento.
 - iii) Obras de Paisajismo.
 - iv) Otros elementos del área de concesión.
 - v) Áreas de Servicios Generales y Atención de Emergencias.
 - vi) Obras Anexas.

Todo lo anterior deberá respetar el Plan y Programa de Conservación de Obras la obra Concesionada y los requisitos mínimos exigidos en el contrato de concesión Todas las medidas para mantener un nivel de servicio de la vía concesionada óptimo para el Usuario se encuentran detalladas en el Plan de Mantenimiento Integral y el Plan de Trabajo Anual, respetando los requisitos mínimos exigidos en el Contrato de Concesión y las bases de licitación.

3.12.2 SERVICIO DE GESTIÓN DE TRÁFICO

El Concesionario será responsable de operar y mantener la Concesión en condiciones normales de funcionamiento en todo momento y la circulación expedita y segura del tránsito de los Usuarios a lo largo de toda la vía. Incluyendo el retiro oportuno de objetos que pudieran ocasionar accidentes como el retiro de vehículos averiados o accidentados. Asimismo, será responsable de establecer las medidas de control y seguridad en la Ruta, sujeto a todas las disposiciones legales vigentes.

3.12.3 SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS

El Concesionario deberá proporcionar, en forma gratuita a los Usuarios de la Concesión los Servicios Especiales Obligatorios a que se refieren los artículos 2.4.5.1, 2.4.5.2, 2.4.5.3 y 2.4.5.4 de las BALI.

Los Servicios Especiales Obligatorios cuentan con Estándares de Servicio que el Concesionario está obligado a cumplir y cuyo desempeño será objeto de una medición formal mediante la determinación de los valores de los indicadores de servicio y su respectivo cumplimiento.

El nivel de servicio efectivamente provisto por el Concesionario se determinará por el nivel de cumplimiento de los estándares de servicio establecidos en los artículos señalados en el presente numeral, que a continuación se listan:

- i) Funcionamiento y operación del Área de servicios generales y Atención de emergencias.
- ii) Servicio de asistencia en ruta.
- iii) Servicio de atención usuarios.
- iv) Servicio de gestión de cobro y facturación.

3.12.4 PLAN DE CONSERVACIÓN DE LAS OBRAS Y PROGRAMA DE CONSERVACIÓN

El Concesionario está obligado a conservar las obras en las condiciones contempladas en el Contrato, en el Plan de Conservación de las Obras y en el Programa de Conservación, ya sea a través de recuperar, conservar o reforzar los elementos que se deterioren por su uso y por el transcurso del tiempo a su entero cargo, costo y responsabilidad. En la formulación de las políticas de intervención para cada uno de los elementos indicados en el Plan de Conservación de las Obras deben establecerse las correspondientes intervenciones que permitan cumplir con las exigencias definidas en los documentos del Contrato.

4 DEL ESTADO

4.1 DE LA INSPECCIÓN FISCAL DE LA EXPLOTACIÓN

4.1.1 INSPECTOR FISCAL

La obra en concesión será fiscalizada por un Inspector Fiscal, que será designado por la DGOP para representar al Ministerio de Obras Públicas, y que estará encargado de vigilar el cumplimiento por parte del Concesionario de sus obligaciones y demás condiciones estipuladas en el Contrato de Concesión.

En ANEXO 3 se entrega la información relativa del Ministerio de Obras Públicas, vigente al momento de aprobación del presente Reglamento.

4.1.2 FISCALIZACIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN

El Inspector Fiscal velará por el cumplimiento del Contrato de Concesión en todos sus aspectos. En todo caso, el Inspector Fiscal podrá hacerse asesorar por profesionales o especialistas, sean personas naturales o jurídicas.

En la oficina del Inspector Fiscal existirá un Libro de Explotación de la Obra de acuerdo con lo estipulado en el 1.10.3 de las BALI, en el cual se individualizará la Concesión, el Concesionario y el Inspector Fiscal.

Dicho Libro de Explotación se abrirá el día de la Puesta en Servicio Provisoria Parcial del primer subsector. En él se indicarán los hechos más importantes que vayan ocurriendo durante el curso de la explotación de la obra, especialmente las observaciones que merezca la conservación, las sanciones y multas que se apliquen, el cobro de tarifas y en general todos los hechos relevantes.

4.2 CONTROL DEL CONTRATO

4.2.1 OBLIGACIONES DEL INSPECTOR FISCAL

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

- Fiscalizar el Contrato de Concesión.
- Entregar a la DGC los informes o reportes que esa repartición pública solicite, respecto de la gestión de la explotación de la concesión.

4.2.2 CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE CONSERVACIÓN DE LAS OBRAS

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

De igual forma, el Inspector Fiscal aprobará el Plan de Conservación de las Obras, el cual deberá contener a lo menos lo siguiente:

- La política de conservación.
- La estimación de las cantidades de obra a ejecutar.
- El cronograma con las operaciones de mantenimiento y con estimaciones de cantidades de obras a ejecutar.

4.2.3 CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA ANUAL DE CONSERVACIÓN

El Inspector Fiscal controlará el cumplimiento del Programa Anual de Conservación, verificando la ejecución de todas las actividades que corresponda realizar.

4.2.4 CUMPLIMIENTO DE LA APLICACIÓN DE LAS TARIFAS

El Inspector Fiscal controlará que las tarifas que se apliquen correspondan a la clasificación de tipos de vehículos indicados en las BALI y que, en ningún caso, se estén cobrando tarifas distintas a las que se puedan aplicar, de acuerdo con el Contrato de Concesión.

4.2.5 CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS LEGALES Y REGLAMENTARIAS APLICABLES AL CONTRATO

El Inspector Fiscal deberá controlar el cumplimiento de todas las normas legales y reglamentarias aplicables al contrato de concesión.

4.2.6 CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE INFORMACIÓN

El Inspector Fiscal deberá controlar la veracidad y oportunidad en la entrega de las informaciones que proporcione el Concesionario, de acuerdo con lo estipulado en el Contrato de Concesión.

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

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

El MOP podrá efectuar en forma independiente cualquier verificación que estime conveniente, para lo que podrá disponer de las instalaciones del Concesionario que tengan relación con los sistemas de control o bien podrá utilizar instalaciones y equipos propios.

4.2.7 PROPOSICIÓN DE APLICACIÓN DE MULTAS

En caso de incumplimiento de las obligaciones contraídas por el Concesionario, de acuerdo con los términos del Contrato de Concesión, el Inspector Fiscal propondrá al DGC la aplicación de las multas establecidas en el Contrato de Concesión, artículo 1.8.11 de las BALI.

Los tipos de infracciones y multas, así como el procedimiento de pago serán los establecidos en el artículo 1.8.11.1 de las BALI.

4.2.8 DISPOSICIÓN FINAL

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

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

5 ANEXOS

5.1 ANEXO 1

INFORMACIÓN GENERAL DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

Razón Social: Sociedad Concesionaria Ruta de la Fruta S.A.

Giro: Construcción, conservación y explotación de obra pública fiscal.

RUT: 77.102.137-9

Domicilio comercial: Isidora Goyenechea 2800, Oficina 2401, Piso 24, Las Condes, Santiago de Chile.

Teléfono: 2 2355 6834

Call Center: 800 420 020

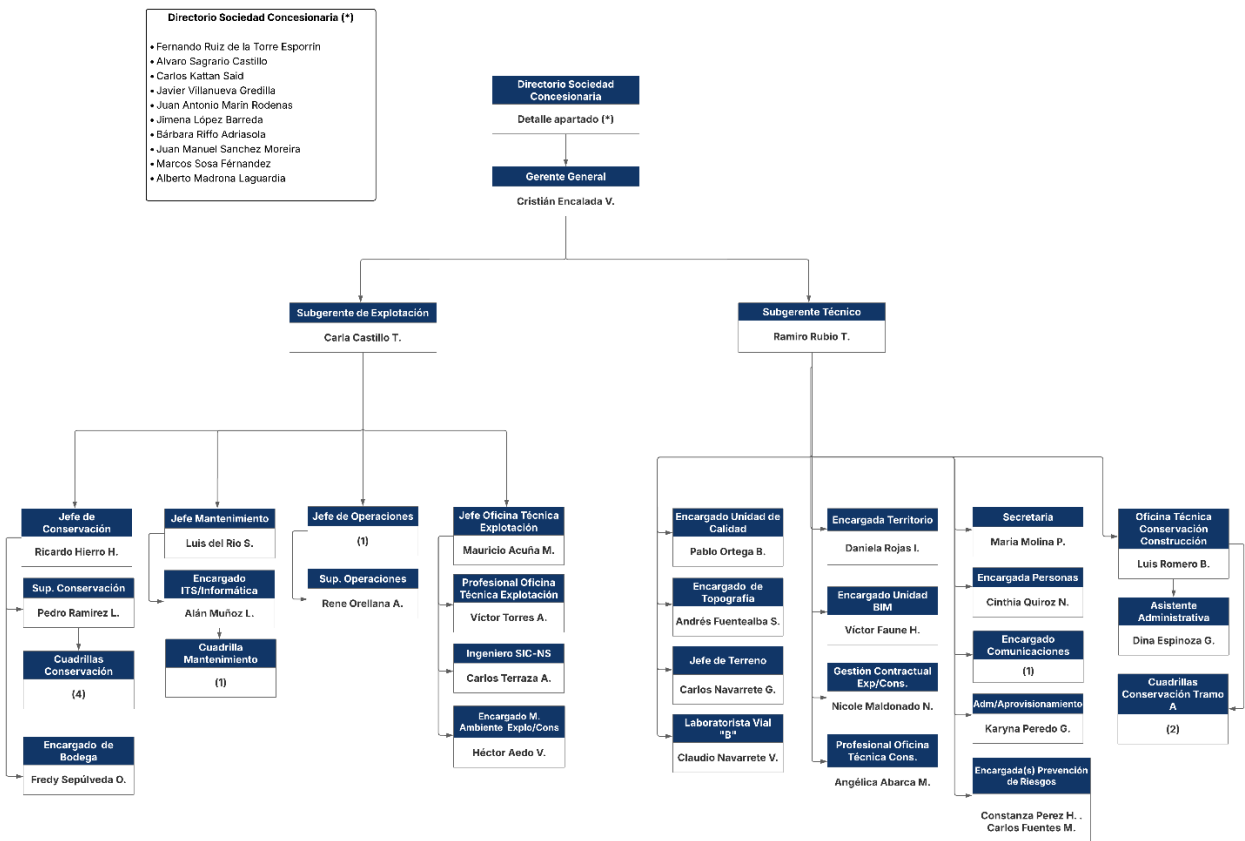
Correo electrónico: proyectoRDFL@sacyr.com

Página Web: rutadelafruta.sacyr.com

Objeto: El objeto social único y exclusivo de Sociedad Concesionaria Ruta de la Fruta S.A. es la ejecución, reparación, conservación y explotación, de la obra pública fiscal denominada “Concesión Ruta 66 – Camino de la Fruta”.

Duración: Plazo máximo de la Concesión es de 540 meses (45 años) o VPI ≥ ITC.

ORGANIGRAMA DEL CONCESIONARIO



5.2 ANEXO 2

PLANO DE UBICACIÓN DE LA CONCESIÓN



5.3 ANEXO 3

DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONCESIONES (DGC) DE OBRAS PÚBLICAS

Representante legal: Claudio Soto Cárdenas

Domicilio: Morandé 59, Santiago de Chile

Teléfono: 2 2449 4000

DE LA INSPECCIÓN FISCAL

Inspector Fiscal: Silvana Frontier Frontier

Domicilio: Merced 753, Santiago de Chile

Teléfono: 2 2449 4000

Se debe hacer presente, que los cargos antes citados pueden ser objeto de cambio de sus titulares. Por ello, se sugiere tener en consideración, además, lo que se informe en <https://concesiones.mop.gob.cl/>