



**REPÚBLICA DE CHILE
MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS
DIRECCIÓN GENERAL DE CONCESIONES**

“CONCESIÓN VIAL PUENTE INDUSTRIAL”

**REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA
ETAPA DE EXPLOTACIÓN**



| | | |
|---------------------------|---|--|
| Versión | A | 0 |
| Fecha | Noviembre 2025 | Julio 2025 |
| Control de Cambios | Se considera una fecha estimativa de PSP. | Actualización de Jefe de Operaciones, Inspector Fiscal, Email Contacto y Teléfono Call Center. |

| | | | |
|-----------------------|--|-----------------|----------|
| FECHA EDICIÓN: | JULIO 2025 | VERSIÓN: | 0 |
| ELABORACIÓN: | DIRECTOR DE OPERACIONES: Elvis Granzotti | | |
| | JEFE DE OPERACIONES: Álvaro Manriquez | | |
| REVISIÓN: | JEFE ASESORÍA INSPECCIÓN FISCAL: | | |
| | REVISIÓN ASESORÍA INSPECCIÓN FISCAL: | | |
| APROBACIÓN: | INSPECTOR FISCAL – DGC | | |

INDICE

| | |
|---|-----------|
| TITULO I | 1 |
| ASPECTOS GENERALES | 1 |
| 1. GLOSARIO | 1 |
| 2. NORMAS GENERALES | 6 |
| 2.1 Objeto del Reglamento de Servicio | 6 |
| 2.2 Destinatarios..... | 6 |
| 2.3 Ámbito de Aplicación | 6 |
| 2.4 Modificaciones al RSO..... | 6 |
| 2.5 Vigencia | 7 |
| 2.6 Localización y Publicidad del Reglamento..... | 7 |
| 2.7 Del Marco Jurídico | 7 |
| 3. DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA | 9 |
| 4. DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESION | 10 |
| DE LOS USUARIOS | 11 |
| 5. DERECHOS DEL USUARIO | 11 |
| 5.1 Derecho a Recibir los Servicios Básicos y Especiales Obligatorios..... | 11 |
| 5.2 Derecho a Recibir los Servicios Complementarios..... | 11 |
| 5.3 Derecho a Seguridad..... | 11 |
| 5.4 Derecho a Calidad del Servicio..... | 11 |
| 5.5 Derecho a Información..... | 11 |
| 5.6 Derecho a Trato Cortés..... | 12 |
| 5.7 Derecho a Respuesta | 12 |
| 5.8 Derecho a Reclamo..... | 12 |
| 5.9 Derecho a Sugerencias..... | 12 |
| 5.10 Derecho a Asistencia en el Camino..... | 12 |
| 5.11 Derecho a Cobro del Usuario por Daños Producto del Mal Estado de la Obra | 13 |
| 5.12 Derecho a Usar el Televisión..... | 13 |
| 5.13 Derecho a la Privacidad de la información..... | 13 |
| 6. OBLIGACIONES DEL USUARIO | 14 |
| 6.1 Obligación de Pago de Peaje | 14 |
| 6.2 Obligación de Pago de Servicios Complementarios | 14 |
| 6.3 Obligación de Respeto a la Normativa Vigente..... | 14 |
| 6.4 Obligación de Obedecer Instrucciones | 14 |
| 6.5 Obligación de Debido Cuidado | 15 |
| 6.6 Obligación de Conducción Responsable..... | 15 |
| 6.7 Obligación de Pago de Daños a la Concesionaria..... | 15 |
| 6.8 Obligación de Pagar los Daños Ocasionados a Terceros | 15 |
| 6.9 Obligación de Notificar los Daños..... | 15 |
| 6.10 Obligación de Ingresar al Pesaje Móvil | 15 |
| 6.11 Obligación de Usar el Televisión | 15 |
| 6.12 Obligación a Notificar Cambio de Domicilio y Propiedad del Vehículo | 16 |
| 7. DE LA ATENCION E INFORMACION AL USUARIO | 17 |
| 7.1 Centro de Atención al Usuario | 17 |
| 7.2 Servicios Básicos y Especiales Obligatorios de Asistencia | 17 |
| 7.3 Procedimiento Para Solicitar Asistencia..... | 17 |
| 7.4 Procedimiento Para Solicitar Información..... | 18 |
| 7.5 Información que Puede Solicitar El Usuario..... | 18 |
| 7.6 Información que Puede Solicitar el Usuario con Televisión Habilitado..... | 19 |
| 8. DE LA CIRCULACION DE VEHICULOS | 20 |
| 8.1 Vehículos Autorizados Para Circular. | 20 |
| 8.2 Vehículos que Para Circular Requieren Previa Autorización | 20 |
| 8.3 Prohibición de Circular..... | 21 |

| | |
|---|-----------|
| 8.4 Normas Aplicables a la Circulación | 21 |
| 8.5 Circulación de Vehículos Especiales | 22 |
| 8.6 Prohibición de Detención en la Calzada..... | 22 |
| 8.7 Prohibición de Venta y Adquisición de Productos en la Calzada..... | 22 |
| 8.8 Inmovilización Forzosa por Falla Mecánica | 23 |
| 8.9 Inmovilización Forzosa Por Paralización del Tránsito | 23 |
| 8.10 Prohibición de Detención en la Berma | 23 |
| 8.11 Prohibición de Estacionamiento | 23 |
| 8.12 Circulación de Peatones y Ciclistas..... | 24 |
| 8.13 Prohibición de Carga, Descarga y Transferencia de Carga | 24 |
| 8.14 Medidas de Seguridad Vial Durante los Trabajos de Mantenimiento y Reparación de las Vías | 24 |
| 8.15 Publicidad en la Vía | 24 |
| 9. DE LOS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DE SU PROCEDIMIENTO | 25 |
| 9.1 Sistema de Sugerencias, Consultas y Reclamos | 25 |
| 9.2 Quejas del Usuario Ante El MOP | 25 |
| TITULO III..... | 26 |
| DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA | 26 |
| 10. DERECHOS DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA | 26 |
| 10.1 Derecho a Cobrar Peaje o Tarifa..... | 26 |
| 10.2 Derecho a Cobrar por Servicios Complementarios..... | 26 |
| 10.3 Derecho de Explotación y de Administración de la Obra..... | 26 |
| 10.4 Derecho a Exigir el Acatamiento de su Normativa por Parte de los Usuarios | 26 |
| 10.5 Derecho a Exigir a los Usuarios el Pago de los Daños o Deterioros Causados a la Obra y Sus Instalaciones | |
| 27 | |
| 10.6 Derecho a Alterar la Prestación el Servicio..... | 27 |
| 10.7 Derecho a Cobrar Judicialmente el Pago de la Tarifa o Peaje | 27 |
| 11. OBLIGACIONES DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA..... | 28 |
| 11.1 Obligación de Prestar los Servicios Básicos y Especiales Obligatorios..... | 28 |
| 11.2 Obligación de Velar por la Seguridad de los Usuarios | 28 |
| 11.3 Obligación de Mantener el Estándar de Servicio establecido en el Contrato de Concesión | 28 |
| 11.4 Obligación de Proporcionar Información a los Usuarios..... | 29 |
| 11.6 Obligación de Dar Asistencia Caminera al Usuario | 29 |
| 11.7 Obligación de Publicitar sus Tarifas..... | 29 |
| 11.8 Obligación de Dar Respuesta a los Reclamos y Sugerencias de los Usuarios | 29 |
| 11.9 Obligación de Restitución de la Circulación Vial o Congestión vehicular..... | 29 |
| 11.10 Obligación de Mantenimiento y Conservación..... | 30 |
| 11.11 Obligación de Mantener el tránsito durante la explotación de la concesión. | 30 |
| 11.12 Animales sueltos | 30 |
| 11.13 Obligación de Cumplir con las Normas de Derecho Laboral | 30 |
| 11.15 Cumplimiento de Instrucciones de la Inspección Fiscal..... | 31 |
| 11.16 Obligación a Garantía de la Privacidad de la Información | 31 |
| 12. RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO Y SEGUROS | 32 |
| 12.1 Responsabilidad de la Sociedad Concesionaria Puente Industrial S.A. | 32 |
| 12.2 Seguros por Daños a Terceros | 32 |
| 12.3 Seguros por Daños por Causa de Catástrofes..... | 32 |
| 12.4 Responsabilidad de Preservación del Medio Ambiente..... | 32 |
| 13. DE LOS PUNTOS DE COBRO Y PAGO DE TARIFAS | 33 |
| 13.1 Sistema de Cobro de Tarifas | 33 |
| 13.2 Convenio por Pago de Peajes..... | 33 |
| 13.3 Vehículos que Pagan Peaje..... | 33 |
| 13.4 Información de Puntos de Cobro..... | 34 |
| 13.5 Documento de Cobro y Pago de los Estados de Cuenta..... | 34 |
| 13.6 Cobro para Usuarios Poco Frecuentes | 34 |
| 13.7 Reembolsos de los Usuarios | 35 |
| 13.8 Cobros por Morosidad..... | 35 |

| | |
|---|-----------|
| 13.9 Inhabilitación del Televía por No Pago de Tarifas | 35 |
| 13.10 Medios de Prueba para el Control de Incumplimiento de Pagos Tarifarios..... | 35 |
| TITULO IV | 36 |
| DE LA INSPECCION FISCAL DE EXPLOTACION | 36 |
| 14. INSPECCION FISCAL DE EXPLOTACION..... | 36 |
| 14.1 Inspector Fiscal | 36 |
| 14.2 Fiscalización del Contrato de Concesión | 36 |
| 15. CONTROL DEL CONTRATO | 37 |
| 15.1 Obligaciones del Inspector Fiscal | 37 |
| 15.2 Cumplimiento del Programa de Conservación de la Obra | 37 |
| 15.3 Cumplimiento del Plan de Trabajo | 38 |
| 15.4 Cumplimiento de la Aplicación de las Tarifas | 38 |
| 15.5 Cumplimiento de las Normas Legales y Reglamentarias Aplicables al Contrato | 38 |
| 15.6 Cumplimiento de Entrega de Información | 38 |
| 15.7 Proposición de Aplicación de Multas | 39 |
| TITULO V | 40 |
| ESTANDARES DE SERVICIO REGULADOS POR NIVELES DE SERVICIO..... | 40 |
| 16. ESTANDARES DE SERVICIO DE LA OBRA..... | 40 |
| 16.1 Mantención de los Estándares de Servicio..... | 40 |
| TITULO VI | 41 |
| DE LAS INSTALACIONES Y SU OPERACIÓN | 41 |
| 17. DEL CONTROL DE PESOS MÁXIMOS DE LOS VEHÍCULOS | 41 |
| 17.1 Pesaje por Medio de Equipos Móviles..... | 41 |
| 17.2 Normativa Respecto a los Límites Máximos por Eje | 41 |
| 17.3 Control de Peso | 41 |
| 17.4 Pago de Permiso de Circulación por Sobrepeso o Dimensiones Máximas | 42 |
| 17.5 Custodia del Exceso de Carga | 42 |
| 17.6 Infracciones a la Normativa de Peso..... | 42 |
| 18. AREAS DE ATENCION DE EMERGENCIAS..... | 43 |
| 19. CENTRO DE CONTROL..... | 44 |
| TITULO VII | 45 |
| DEL TRÁNSITO Y LA SEGURIDAD EN LA CONCESIÓN | 45 |
| 20. DEL TRANSITO..... | 45 |
| 20.1 Interrupción Total o Parcial del Tránsito..... | 45 |
| 21. DE LA SEGURIDAD PUBLICA Y EMERGENCIAS..... | 46 |
| 21.1 Autoridad Competente | 46 |
| 21.2 Comunicación Permanente con Servicios Públicos | 46 |
| 22. PROCEDIMIENTOS ANTE ACCIDENTES | 47 |
| 22.1 Etapas a Seguir en Caso de Accidentes | 47 |
| 22.2 Del Plan de Medidas de Control de Accidentes o Contingencias | 47 |
| 23. DE LA SEGURIDAD VIAL | 49 |
| 23.1 Servicio de Asistencia en la Ruta..... | 49 |
| 23.2 Prohibición de Actividades Ajenas al Objeto de la Obra | 49 |
| 23.3 Transporte de Sustancias Peligrosas..... | 49 |
| 23.5 Señales..... | 50 |
| 23.6 Despeje y Limpieza de Área de Trabajos..... | 50 |
| ANEXOS | 51 |
| ANEXO N° 1 | 52 |
| PLANO DE LOCALIZACION GEOGRAFICA DE LA OBRA | 52 |
| ANEXO N° 2 | 53 |

| | |
|--|----|
| NOMBRE DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESION Y CONCESIONARIA A CARGO | 53 |
| ANEXO N° 3 | 54 |
| INFORMACION DEL CENTRO DE ATENCION AL USUARIO | 54 |
| ANEXO N° 4 | 55 |
| ORGANIZACIÓN DE LA CONCESIONARIA | 55 |
| ANEXO N° 5 | 56 |
| DE LOS ESTANDARES DE SERVICIO | 56 |
| ANEXO N° 6 | 59 |
| DEL MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS | 59 |
| ANEXO N° 7 | 60 |
| LOCALIZACIÓN DE PUNTO DE COBRO | 60 |
| ANEXO N° 8 | 61 |
| DEL REGLAMENTO INTERNO DE ORDEN, HIGIENE Y SEGURIDAD | 61 |
| ANEXO N° 9 | 62 |
| PLATAFORMA DE ATENCION A CLIENTES | 62 |
| ANEXO N° 10 | 63 |
| MANUAL DE PATRULLAJE | 63 |
| ANEXO N° 11 | 64 |
| PLAN DE MEDIDAS DE CONTROL DE ACCIDENTES O CONTINGENCIAS | 64 |
| ANEXO N° 12 | 65 |
| PLAN DE GESTIÓN DE TRÁFICO | 65 |

TITULO I ASPECTOS GENERALES

1. GLOSARIO

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

Accidente en la vía: siniestro de tránsito que implica un suceso involuntario inevitable.

Año Calendario: Período de 12 meses que se inicia el 01 de enero y termina el día 31 de diciembre.

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 viaductos 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.

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.

Bases de la Licitación o BALI: Es el conjunto de normas y especificaciones administrativas, técnicas y económicas, elaboradas por el Ministerio de Obras Públicas con que se hace el llamado a licitación y que forman parte integrante del Contrato de Concesión. Las Bases de Licitación de la Obra Pública Fiscal denominada "–Concesión Vial Puente Industrial"; fueron aprobadas por Resolución DGOP N° 034, de 8 de marzo de 2013.

Bien Afecto a la Concesión: Es todo bien o derecho que adquiera el Concesionario a cualquier título durante la concesión y que sea calificado como tal por el Director General de Concesiones de Obras Públicas.

Calzada: Superficie que permite el tránsito vehicular con desplazamientos cómodos y seguros. Su tránsito es unidireccional.

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

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

Conservación o Mantenimiento: Corresponde a las acciones, tanto correctivas como preventivas, destinadas a que el Área de Concesión y los elementos viales existentes en ésta, mantengan o recuperen su funcionalidad, limpieza e integridad de acuerdo a lo previsto en las presentes 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.

DGOP: El Director General de Obras Públicas o Dirección General de Obras Públicas, según corresponda.

DGC: El Director General de Concesiones de Obras Públicas o Dirección General de Concesiones de Obras Públicas, según corresponda

Destrucción de la Obra: Efecto derivado de cualquier suceso que altere la Obra sustancialmente, de tal manera que no sea posible reponerla a su estado inicial, sino construyéndola nuevamente en forma total o parcial.

Desvío: Es el cambio del tránsito fuera de la calzada por razones de seguridad frente a algún accidente u otra alteración del tránsito normal.

Edificio de Administración: Inmueble en el que la Concesionaria desarrolla labores de administración, gestión y control.

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

Flujos: Es la medición técnica de la cantidad de vehículos por hora.

Gestión de tránsito: Es la acción de la autoridad correspondiente (sea en plazas de peajes, sectores con accidente, etc.) que decide gestionar el flujo vehicular para dar un mejor tránsito por la calzada, ante una circunstancia particular.

Inspector Fiscal: Aquel funcionario, designado por la DGC, encargado de fiscalizar el cumplimiento del Contrato de Concesión.

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

Libro de Sugerencias, Consultas y Reclamos: Es el documento a través del cual los Usuarios pueden cursar sus reclamos o dar sugerencias de mejora. Es de libre acceso y está aprobado por el Inspector Fiscal.

Manual ABC: Es un manual elaborado por la CONASET, que norma la forma y los métodos de respuesta a diversas instituciones involucradas en situaciones de catástrofe y emergencia, con el objetivo que su personal, vehículos y recursos tecnológicos asuman ordenada y eficientemente sus roles en un mismo escenario y en forma simultánea, facilitando una mejor y óptima atención a las eventuales víctimas, mediante la coordinación de los respectivos mandos de los servicios médicos de urgencia, de bomberos de Chile y de Carabineros de Chile.

Mediana: Terreno que divide las calzadas que conforman la obra pública, destinado a aumentar la seguridad vial y la capacidad de las vías.

Medidas Ambientales o Medidas Medioambientales: Son aquellas acciones asociadas al cumplimiento de la normativa ambiental, las Medidas de Mitigación, las Medidas de Reparación y/o las Medidas de Compensación dispuestas por la Autoridad Ambiental en la RCA y/o en las nuevas RCA en caso de ser necesario, indistintamente consideradas.

MOP: Ministerio de Obras Públicas.

MTT: Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

Nivel de Servicio: Conjunto de funcionalidades y prestaciones que la Sociedad Concesionaria debe proveer a los Usuarios, cumpliendo con los umbrales y exigencias definidos en las Bases de Licitación.

Oferta: El conjunto de documentos que conforman la oferta técnica y económica del licitante que se adjudicó el Contrato de Concesión Vial Puente Industrial, en los términos aceptados por el MOP, incluida la documentación complementaria y los antecedentes generales.

Pase Diario: sistema complementario de cobro para usuarios poco frecuentes que hayan transitado, en un día calendario, más de una vez por un mismo punto de cobro de la Concesión.

Pista de Circulación: Es el espacio de tránsito componente de una calzada, o faja demarcada destinada al tránsito de una fila de vehículos

Pesaje: Conjunto de instalaciones, fijas o móviles, destinadas al control del peso de los vehículos que utilicen las vías públicas incluidas en el Contrato de Concesión. Su implementación es facultativa para la Concesionaria, según lo dispuesto en el art. 1.8.21 de las BALI.

Pórtico: Estructura física, tipo marco dinámico, instalada en el punto de cobro por cada sentido de la vía concesionada.

Punto de Cobro: Es el lugar físico de la Concesión en el cual se efectúa la transacción o cobro por concepto de Peaje, para lo cual la Concesionaria cuenta con las instalaciones y equipamientos suficientes para realizar dicho cobro a los Usuarios, a través del sistema Electrónico o de Telepeaje.

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

Reglamento: Es el Reglamento de la Ley de Concesiones, aprobado por Decreto Supremo MOP N° 956 de 1997 y sus modificaciones.

Reglamento de Servicio de la Obra o RSO: Es el presente documento, que corresponde al 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 2.4.7.1 de las Bases de Licitación del Contrato de Concesión.

Resolución de Calificación Ambiental (RCA): Es un acto administrativo en virtud del cual la Autoridad Ambiental competente, califica ambientalmente un proyecto o actividad, favorable o desfavorablemente o, si la aprobación fuera condicionada, fijando las condiciones o exigencias ambientales que deberán

cumplirse para su ejecución. La Concesión fue evaluada ambientalmente favorable por el Servicio de Evaluación Ambiental de la Región del Biobío mediante la Resolución Exenta N° 12/2019.

Servicios Básicos: Son aquellos que comprenden el objeto específico de la Concesión de la Obra Pública y que sean imprescindibles y por los cuales el Concesionario está autorizado a cobrar tarifas a los Usuarios.

Servicios Complementarios: Son aquellos servicios adicionales, útiles y necesarios que el Concesionario está autorizado a prestar y por los cuales podrá cobrar un precio a los usuarios en virtud del Contrato de Concesión y del artículo 7, letra j) de la Ley de Concesiones.

Servicios Especiales Obligatorios: Cualesquiera otros servicios establecidos con carácter obligatorio en las Bases de Licitación. La prestación de estos servicios será gratuita para los Usuarios.

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

Sistema Tarifario o Estructura Tarifaria: Conjunto de tarifas cobradas por los servicios básicos prestados por la Concesionaria, y fijadas de conformidad a lo establecido en las Bases de Licitación.

Sociedad Concesionaria o Concesionaria: La Sociedad Concesionaria Puente Industrial S.A., sociedad constituida por el adjudicatario de la Concesión, con la que se entiende celebrado el Contrato de Concesión con el MOP, y cuyo objeto único y exclusivo es la ejecución, reparación, conservación y explotación de esta obra pública fiscal. También denominada Concesionario.

Sugerencia: Es cualquier notificación recibida por los medios que ponga la Concesionaria a disposición del Usuario (call center, oficina comercial, página web) o la que un Usuario registra en el Libro de Sugerencias, Consultas y Reclamos de la Concesionaria con el objeto de proponer una mejora de su servicio.

Tarifa: Contraprestación del servicio básico prestado por la Concesionaria, de conformidad a la ley y la estructura tarifaria vigente, que el Usuario está obligado a pagar.

Tarifa de Cobro por Pasada a los Usuarios Poco Frecuentes: sistema complementario de cobro para Usuarios Poco Frecuentes que hayan transitado, en un día calendario, por uno o los dos puntos de cobro de la Concesión, en una ocasión por sentido.

Tag o transponder: 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 un punto de cobro de la vía concesionada. El Ministerio de Obras Públicas ha denominado a este dispositivo "Teleavía".

Teleavía: Tag o transponder que, cumpliendo con los requisitos técnicos y operativos establecidos por el Ministerio de Obras Públicas, ha sido autorizado por éste para su utilización en el Sistema Interoperable, según éste se define en la Guía del Usuario.

Usuario: Persona, natural o jurídica, que hace uso de la infraestructura y de los servicios que ha dispuesto la Concesionaria, sin perjuicio de que dicho uso esté sujeto al cobro de tarifa.

Usuario Poco Frecuente: Usuario de la vía concesionada que no tiene contrato TAG o Transponder vigente o este dispositivo se encuentra inhabilitado y que deberá pagar la Tarifa para Usuario Poco Frecuente en modalidad de postpago.

2. NORMAS GENERALES

2.1 Objeto del Reglamento de Servicio

El presente Reglamento es un reglamento de servicio de la obra en Concesión según lo establecido tanto en el Artículo 57 del Reglamento de la Ley de Concesiones de Obras Públicas como en el punto 2.4.7.1 de las Bases de Licitación, confeccionado por la Sociedad Concesionaria y aprobado por el MOP. Este reglamento trata, entre otras, las siguientes materias:

- a) Medidas de Control de Accidentes o Contingencias para la Etapa de Explotación.
- b) Medidas orientadas a precaver y/o solucionar los problemas de accidentes, congestión o de cualquier otra naturaleza que se produzcan en el camino.
- c) Sistema de Detección de Incidencias y Vigilancia de la concesión, el cual debe establecer umbrales mínimos de servicio en cada caso, y debe ser trazable y auditable por parte del Inspector Fiscal.
- d) Definición de los indicadores técnicos, indicadores de servicio y las medidas adoptadas para cumplir lo señalado en las Bases de Licitación.
- e) Operación de la Plataforma de Atención a Usuarios.
- f) Medidas de mantención y aseo de las distintas instalaciones.
- g) Medidas para mantener los Niveles de Servicio al Usuario.
- h) Las medidas de mantenimiento y protección de las áreas de paisajismo.

En el presente RSO se establecen y precisan los derechos y obligaciones tanto de los Usuarios de la obra concesionada como los derechos y obligaciones de la Concesionaria en conformidad a los términos del Contrato de Concesión.

2.2 Destinatarios

El RSO debe ser cumplido por los Usuarios de la obra concesionada, por la Concesionaria, los Contratistas y Subcontratistas y por el MOP, y en general, por todos aquellos que utilicen la obra concesionada o participen en la explotación de la misma.

2.3 Ámbito de Aplicación

El presente RSO 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 operación, servicio y seguridad en las vías que componen la obra.

2.4 Modificaciones al RSO

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

Las modificaciones que se introduzcan al RSO deberán tener por objetivo, entre otros:

- (i) Conciliar su contenido con las disposiciones legales o reglamentarias que le fueren aplicables;
- (ii) Precisar o definir artículos o materias del RSO de modo de facilitar su acertada comprensión;
- (iii) Incorporar nuevas regulaciones atinentes con los servicios y deberes de la Concesionaria o con el ejercicio de los derechos que se reconocen a los Usuarios de la obra.
- (iv) Cualquier otra materia que la Concesionaria considere necesario que sea regulada por este instrumento y que el MOP apruebe.

Los plazos de revisión, corrección de observaciones y aprobación del RSO y sus actualizaciones, se regularán de acuerdo a lo dispuesto en el décimo párrafo del art. 1.9.1.2 de las BALI.

2.5 Vigencia

La vigencia que tiene el Reglamento de Servicio de la Obra es el período entre la fecha de la Puesta en Servicio Provisoria de la Obra autorizada por Resolución del DGC, y hasta el término de la Etapa de Explotación de la Concesión, lo que ocurrirá cuando se extinga la Concesión por cualquiera de las causales establecidas en el art. 1.11.2 de las BALI.

2.6 Localización y Publicidad del Reglamento

La Sociedad Concesionaria publicará un extracto del Reglamento, una vez aprobado definitivamente por el DGC y visado por el Inspector Fiscal, en un diario de circulación nacional, en un diario de circulación local y en la página web de la Sociedad Concesionaria. Copia de dicho extracto se mantendrá a disposición gratuita de los Usuarios en las oficinas de la Sociedad Concesionaria.

Ejemplares completos del Reglamento de Servicio de la Obra aprobado podrán ser también consultados por los Usuarios en las oficinas de la Sociedad Concesionaria (ver Anexo 3)

Se excluyen los Manuales propios del uso restringido de la Concesionaria, como, por ejemplo, el Reglamento Interno de la empresa o el Manual de Operaciones.

2.7 Del Marco Jurídico

El marco jurídico del presente RSO está contenido en los siguientes documentos:

- **Ley Orgánica del MOP**, contenida en 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 Decreto Supremo MOP N° 900 de 1996, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado del DFL MOP N° 164, de 1991, **Ley de Concesiones de Obras Públicas**, y sus modificaciones, en especial sus artículos 2° y 19°.
- El Decreto Supremo MOP N° 956 de 1997, **Reglamento de la Ley de Concesiones de Obras Públicas**, y sus modificaciones, en especial el artículo 69°.
- Oferta Técnica de la Concesionaria.
- Bases de Licitación de la Obra Pública denominada "Concesión Vial Puente Industrial"; son aprobadas por Resolución DGOP N° 034, de 8 de marzo de 2013 y sus Circulares Aclaratorias.
- La Ley N° 21.044, de fecha 17 de noviembre de 2017, que crea la Dirección General de Concesiones de Obras Públicas.

- El DFL MOP N° 7, de fecha 25 de enero de 2018, que fija la planta de personal y fecha de iniciación de actividades de la Dirección General de Concesiones de Obras Públicas.
- Manual de Carreteras de la Dirección de Vialidad del MOP, incluida la normativa de Puentes dispuesta por el Departamento de Puentes de la Dirección de Vialidad del MOP y los Instructivos del Departamento de Seguridad Vial de la Dirección de Vialidad del MOP.
- Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.
- Resolución Exenta N° 012/2019 de 14 de enero de 2019, de la Comisión de Evaluación de la Región del Bio Bio, que califica ambientalmente favorable el proyecto “Concesión Vial Puente Industrial”.

3. DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

- Razón social : Sociedad Concesionaria Puente Industrial S.A.
- RUT : 76.427.516-0.
- Objeto concesión : Ejecución, construcción y explotación de la Obra Pública Fiscal “–Concesión Vial Puente Industrial” y la prestación de los servicios complementarios que autorice el MOP.
- Domicilio : Rosario Norte 615, Of. 701-702, Piso 7, Las Condes.
- Teléfono : +56 41 2563480
- Correo Electrónico : consultas.pti@puenteindustrial.cl
- Duración : 498 meses o hasta completar el ITC de la oferta, lo que primero suceda.
- Representante Legal :
 - Nombre : Juan Facuse Meléndez
 - Profesión : Abogado
 - RUT : 10.379.390-4
 - Domicilio : Rosario Norte 615, Of. 701-702, Piso 7, Las Condes.

4. DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESION

El Anexo N° 1 contiene un Plano con la localización geográfica de la obra.

El Anexo N° 2 contiene la siguiente información de la obra:

- Nombre de la concesión.
- Rut y razón social de la Sociedad Concesionaria
- Ubicación.
- Comunas que atraviesa.
- Sectorización de la Obra (división en segmentos).
- Descripción de sus principales obras y características físicas.
- Descripción de los servicios básicos y complementarios que presta la Concesionaria.

TITULO II DE LOS USUARIOS

5. DERECHOS DEL USUARIO

5.1 Derecho a Recibir los Servicios Básicos y Especiales Obligatorios

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

5.2 Derecho a Recibir los Servicios Complementarios

El Usuario podrá recibir los Servicios Complementarios que hayan sido autorizados de acuerdo al Contrato de Concesión.

5.3 Derecho a Seguridad

El Usuario tiene derecho a exigir que la concesión cuente con los elementos de seguridad, comunicación, control y gestión en el camino, 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 a las exigencias técnicas contenidas en el Contrato de Concesión. De verse interrumpidas estas condiciones o niveles normales de servicio, por causa imputable a la Concesionaria, el usuario tiene derecho a formular reclamo por alguna de las vías o canales indicados en el art. 2.4.5.3 de las BALI y en conformidad al procedimiento señalado en el Capítulo 9 del presente Reglamento.

Asimismo, la Sociedad Concesionaria entregará al usuario información oportuna a través de los medios disponibles, respecto de las condiciones de tránsito.

5.4 Derecho a Calidad del Servicio

El usuario tiene derecho a recibir de la Sociedad Concesionaria una óptima calidad del servicio prestado, y para ello, la Sociedad Concesionaria deberá velar por el fiel cumplimiento de los niveles de servicio del Contrato de Concesión, gestionando las actividades de conservación y mantenimiento a través de sus Planes y Programas de Conservación de las Obras.

5.5 Derecho a Información

El usuario tiene derecho a solicitar cualquier información de carácter público del contrato de concesión. En especial el usuario tiene derecho a recibir información relativa a los servicios que la Concesionaria otorga, de manera de utilizarlos integralmente.

De igual forma, tiene derecho a:

- Recibir de parte de la Concesionaria información anticipada sobre cualquier circunstancia que altere el tránsito y los servicios en forma permanente, en la medida que dicha circunstancia esté en conocimiento de la Concesionaria.
- Conocer con la debida antelación el sistema tarifario vigente, según lo estipulado en el punto 1.14 de las Bases de Licitación. Esta información estará disponible telefónicamente en el Centro de Control las 24 hrs. del día, en la plataforma web de la concesionaria y también en el Centro de Atención al Usuario.
- Conocer la ubicación del Punto de Cobro, información que estará disponible telefónicamente en el Centro de Control las 24 hrs. del día, en la plataforma web de la Concesionaria y también en el Centro de Atención al Usuario.

Conocer la disponibilidad de distribución de TAG por vehículo (ver Anexo 3), estructura de convenio y cobro de tarifas, de acuerdo con lo señalado en el art. 1.14.1 de las BALI.

5.6 Derecho a Trato Cortés

El usuario tiene derecho a ser tratado por el personal de la concesionaria con cortesía, corrección y diligencia, en todas sus dependencias e instalaciones, sin discriminación arbitraria

5.7 Derecho a Respuesta

El usuario tiene derecho a obtener respuesta adecuada de parte de la Concesionaria, a las consultas, preguntas o requerimientos que plantee de manera respetuosa y oportuna.

Una vez registrada la sugerencia, consulta o reclamo por parte del usuario (web, presencial y telefónico), el Concesionario tiene un plazo máximo de cinco (5) días para remitir la respuesta por escrito, vía correo certificado o correo electrónico.

5.8 Derecho a Reclamo

El usuario tiene derecho a interponer ante la Concesionaria quejas, reclamos y denuncias, con motivo de situaciones que lo afecten en su calidad de tal, las que deberán ser presentadas en forma oportuna, en términos respetuosos y ante los funcionarios competentes y conforme a lo estipulado en el Capítulo 9 del presente Reglamento.

En caso de respuesta insatisfactoria o silencio de la Concesionaria, el usuario tendrá derecho a queja, reclamo o denuncia ante el MOP, en los términos señalados en el Capítulo 9 del presente Reglamento.

5.9 Derecho a Sugerencias

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

5.10 Derecho a Asistencia en el Camino

El usuario tiene derecho a solicitar los servicios de asistencia en ruta estipulados en el Contrato de Concesión y detallados como parte integrante del Área de Atención de Emergencia, conforme a lo establecido en el Capítulo 18 del presente Reglamento. Estos servicios consideran la atención de Ambulancia y Grúa, para el rescate y asistencia de los vehículos accidentados o con fallas mecánicas

o de combustible para ser remolcados al área de atención de emergencias y ser retirados posteriormente por el usuario.

En caso de que ocurra un accidente dentro del área de concesión, el usuario tiene derecho a la atención de emergencia primaria de parte de la Concesionaria actuando bajo la coordinación de Carabineros, Centros Asistenciales y/o Bomberos, según los procedimientos estipulados en el Plan de Medidas de Control de Accidentes o Contingencia de la Concesionaria.

5.11 Derecho a Cobro del Usuario por Daños Producto del Mal Estado de la Obra

La Concesionaria es responsable de los daños que sufran los usuarios como consecuencia directa y necesaria del mal estado de la obra o con motivo de la ejecución de trabajos de construcción o mantenimiento, siempre que se compruebe y determine por sentencia judicial ejecutoriada que tales daños han sido causados por hechos o actos imputables a la Concesionaria.

El usuario afectado tiene el derecho que la Sociedad Concesionaria le dé a conocer su derecho a reclamación, mediante carta certificada con copia al inspector fiscal, enviada en el plazo máximo de 20 (veinte) días contados desde ocurrido tal daño, indicándole el procedimiento para su tramitación.

5.12 Derecho a Usar el Televía

El Usuario tiene derecho transitar por el Punto de Cobro Electrónico habilitado por la Concesionaria, utilizando el Televía que corresponda al respectivo vehículo. En el caso de que el Televía sea entregado por la Sociedad Concesionaria, el usuario tiene derecho a usar el dispositivo en el acceso a otros servicios que utilicen la misma tecnología electrónica de cobro, en conformidad al convenio que en él se indiquen, y a las normativas y condiciones de funcionamiento que sean aplicables.

5.13 Derecho a la Privacidad de la información

El Concesionario garantizará el resguardo de la privacidad de los usuarios respecto de la información que se genere a partir del proceso de cobro de tarifas, en conformidad al ordenamiento jurídico vigente, ley 19.628 "Sobre Protección de la Vida Privada" y sus modificaciones.

6. OBLIGACIONES DEL USUARIO

6.1 Obligación de Pago de Peaje

El usuario tiene la obligación de pagar la tarifa que la Concesionaria tiene derecho a cobrar en el Punto de Cobro. La Concesionaria podrá exigir el pago de la tarifa por cualquiera de los procedimientos establecidos en la ley, pudiendo formular al efecto las denuncias correspondientes

En caso de incumplimiento de la obligación de pago de la tarifa, la Concesionaria podrá cobrarlo judicialmente de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 42 de la Ley de Concesiones.

Ningún usuario, organismo e institución pública o privada o de cualquier otra índole está eximido del pago del peaje establecido, salvo los siguientes casos :

- Los vehículos de emergencia, cuando se encuentren cubriendo una situación de tal naturaleza. Se presume que estos vehículos se encuentran atendiendo una situación de emergencia cuando se trasladen con balizas o sirenas encendidas, en el marco de un procedimiento y conforme a las normas institucionales que les permitan utilizar dichos sistemas de alerta y sonido.
- Los vehículos de las Fuerzas Armadas sólo estarán exentos del pago de peaje cuando se hubiese declarado estado de excepción constitucional de catástrofe, mediante el correspondiente decreto supremo (DS) publicado en el Diario Oficial. El MOP deberá poner inmediatamente en conocimiento de las empresas concesionarias el respectivo DS.

6.2 Obligación de Pago de Servicios Complementarios

El usuario tiene la obligación de pagar por los servicios complementarios que se prestan a título oneroso en la Obra, todos autorizados por el MOP de acuerdo al Contrato de Concesión.

6.3 Obligación de Respeto a la Normativa Vigente

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

6.4 Obligación de Obedecer Instrucciones

El usuario, durante la circulación por la obra concesionada, tiene la obligación de obedecer las instrucciones impartidas por la autoridad pública encargada del orden y seguridad pública. El personal de la concesionaria brindará cooperación a Carabineros de Chile en dicho cometido.

Igualmente, el usuario se encuentra obligado al acatamiento de las instrucciones impartidas por el personal de la concesionaria respecto del uso general de la obra, sus instalaciones y servicios que brinda tales como: avisos, advertencias, señales, instructivos, etc.

6.5 Obligación de Debido Cuidado

El usuario tiene la obligación de actuar con el debido cuidado y previsión, evitando causar daños a la obra, a sus instalaciones, al personal o bienes de la Concesionaria, y a cualquier otro usuario que utilice la Obra Concesionada, como también al medioambiente.

6.6 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 en todo momento las normas y señales del tránsito, señalización fija, variable, transitoria, móvil y cualquier otra señalización que se utilice para la gestión del tráfico por motivo de labores de conservación mantención, desvíos, entre otros

6.7 Obligación de Pago de Daños a la Concesionaria

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

6.8 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.

6.9 Obligación de Notificar los Daños

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

6.10 Obligación de Ingresar al Pesaje Móvil

El usuario estará obligado a ingresar al pesaje móvil cuando sea requerido por el personal de la Concesionaria, del MOP o por funcionarios de Carabineros, debiendo colaborar en este procedimiento.

6.11 Obligación de Usar el Televía

El usuario estará obligado al uso del Televía, a su cuidado y mantenerlo correctamente instalado, y sólo en el vehículo que corresponda según el Convenio Televía.

Asimismo, el usuario tiene la obligación de ingresar a la Concesión con un Televía o, alternativamente, bajo el sistema de cobro para usuarios poco frecuentes (tarifa a cobrar por "Pasada", o "Pase Diario"), conforme al contrato de concesión, y que se encuentre habilitado para el pago de la tarifa según el sistema tarifario que aplique para

6.12 Obligación a Notificar Cambio de Domicilio y Propiedad del Vehículo

El Usuario tiene la obligación de notificar oportunamente del cambio de domicilio y/o del cambio en la propiedad del vehículo. Esta comunicación debe ser efectuada por escrito por la persona que firmó el convenio de Televía con la Concesionaria de origen o nativa, indicando el nuevo domicilio y/o la patente del vehículo.

7. DE LA ATENCION E INFORMACION AL USUARIO

7.1 Centro de Atención al Usuario

La Concesionaria mantendrá un Centro de Atención al Usuario que estará ubicado en el Edificio de Administración y Control de la Sociedad Concesionaria, ubicado en el Calle Las Torcazas S/N, San Pedro de la Paz (Ref. Rotonda Daniel Belmar), en el que se indicará el horario de atención (ver Anexo 3). De igual modo, la Concesionaria pondrá a disposición de los usuarios, servicios de atención comercial, los cuales serán presenciales, telefónicos y virtuales.

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

7.2 Servicios Básicos y Especiales Obligatorios de Asistencia

Se entiende por Servicios Básicos y Especiales Obligatorios los siguientes servicios de asistencia a los usuarios del camino, que están comprendidos en el objeto específico de la concesión y que son esencialmente gratuitos:

- Funcionamiento y operación del Área de Atención de Emergencias, conforme al Capítulo 18 del presente Reglamento.
- Servicio de Asistencia en Ruta, con equipo conforme al Capítulo 18 del presente Reglamento, a saber:
 - Rescate, prestación oportuna y eficaz de primeros auxilios a personas accidentadas.
 - Ser detectado oportunamente en caso de accidente o de presentar problemas con su vehículo en la vía (tiempo máximo de respuesta es inferior o igual a 15 minutos).
 - Asistencia de vehículos accidentados o con fallas mecánicas o de combustible, los cuales serán remolcados al Área de Atención de Emergencias, para que sean posteriormente retirados por sus propietarios.
- Servicios de Atención de Usuarios.

La Sociedad Concesionaria prestará los servicios necesarios para satisfacer las necesidades de tránsito, seguridad y comodidad mínima del usuario, de conformidad a lo establecido en el Contrato de Concesión. La existencia de dichos servicios básicos será informada adecuadamente a los usuarios.

7.3 Procedimiento Para Solicitar Asistencia

Los usuarios del camino tienen derecho a solicitar los servicios de asistencia caminera estipulados en el Contrato de Concesión.

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

- Personalmente: concurriendo al Centro de Atención al Usuario, en el Edificio de Administración y Control de la Sociedad Concesionaria, ubicado en el Calle Las Torcazas S/N, San Pedro de la Paz (Ref. Rotonda Daniel Belmar).
- Telefónicamente: comunicándose al Centro de Control al teléfono 41 2563480 o utilizando los teléfonos de emergencia publicados en señalética fija a lo largo de la concesión. .

En todos los casos, se solicitará al usuario se identifique y entregue los siguientes antecedentes:

- Tipo de asistencia requerida.
- Individualización del vehículo.
- Lugar en que se requiere la asistencia, indicando una referencia física fácil de identificar.
- Antecedentes que permitan dimensionar la atención requerida para movilizar los recursos adecuados.

7.4 Procedimiento Para Solicitar Información

Para solicitar información, los usuarios deberán comunicarse con el Centro de Atención al Usuario de la Concesionaria, para lo cual deben proceder de la siguiente forma:

- Por escrito: despachando una carta certificada dirigida al Centro de Atención al Usuario, al domicilio de la Sociedad Concesionaria, debidamente firmada, o a través del Libro de Sugerencias, Consultas y Reclamos con el que cuenta la Concesionaria.
- Personalmente: concurriendo al Centro de Atención al Usuario de que dispone la Sociedad Concesionaria en el Calle Las Torcazas S/N, San Pedro de la Paz (Ref. Rotonda Daniel Belmar).
- Telefónicamente: comunicándose al Centro de Atención al Usuario, a través de su número telefónico o de los teléfonos de emergencia.
- Por correo electrónico: despachando correo electrónico a la dirección consultas.pti@puenteindustrial.cl
- Vía página web, www.puenteindustrial.cl , sistema de atención al usuario.

7.5 Información que Puede Solicitar El Usuario

. En particular el usuario podrá solicitar al personal de la Concesionaria la información que a continuación se indica:

- Condiciones de tránsito en la concesión.
- Zonas en que se realizan trabajos y sus efectos sobre la circulación.
- Servicios que presta la Concesionaria a los usuarios.
- Tarifas de peaje y formas de pago.
- Localización de Oficinas Comerciales de la Concesionaria.
- Forma en que se pueden realizar reclamos o sugerencias.
- Lugar en que se puede consultar el RSO, o solicitar un ejemplar del extracto del mismo.

7.6 Información que Puede Solicitar el Usuario con Televía Habilitado

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

- Documentos de pago y facturación.
- Detalle de todos los movimientos relacionados con su cuenta contrato.
- Lugares y medios de pago.
- Pagos realizados y saldo de la cuenta.
- Reclamos de atención, facturación y servicio en general.

8. DE LA CIRCULACION DE VEHICULOS

8.1 Vehículos Autorizados Para Circular.

La obra pública ha sido diseñada, construida y mantenida, para que por ella circulen todos los vehículos que cumplan con las exigencias contempladas en las siguientes leyes y/o normativas:

- Ley N° 18.290, Ley del Tránsito.
- Normas de la Dirección de Vialidad emitidas en conformidad al DFL MOP N° 850 de 1997, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 15.840 de 1964, Orgánica del Ministerio de Obras Públicas y del DFL MOP N° 206 de 1960.
- DS MOP N° 900 de 1996, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado del DFL MOP N° 104 de 1991, Ley de Concesiones de Obras Públicas.

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

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

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

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

8.2 Vehículos que Para Circular Requieren Previa Autorización

Podrán circular excepcionalmente por la Concesión los vehículos que a continuación se indican, siempre que cumplan con lo dispuesto en el Manual de Autorizaciones para Transportes Especiales de la Dirección de Vialidad, en particular lo referente a la comunicación y coordinación anticipada con la Concesionaria.

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

Se entiende por vehículos con sobredimensión todos aquellos vehículos que, por su tamaño, sobrepasan los límites máximos establecidos por la Ley 18.290, Ley de Tránsito y la demás normativa aplicable. Entre estos se cuenta la maquinaria agrícola de marcha lenta y vehículos de transporte de

mercancías cuya altura implica un grado de peligro para tendidos eléctricos, obras a desnivel o túneles.

En el caso que un usuario, por cualquier causa, conduzca por la obra un vehículo considerado como transporte especial, será responsable de los daños que cause y de los perjuicios de todo tipo que pudieran producirse en la concesión y a los usuarios o a terceros. Asimismo, será responsable por haber infringido una norma de circulación de caminos.

8.3 Prohibición de Circular

De conformidad a lo dispuesto en el actual artículo 114 de la Ley de Tránsito, en los caminos públicos en que opere un sistema electrónico de cobro de tarifas o peajes, sólo podrán circular los vehículos que estén provistos de un dispositivo electrónico habilitado, TAG o Televía, u otro sistema complementario (Pases Diarios o Sistema de Cobro por Pasada) que permitan su cobro.

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

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

- Animales, ya sean sueltos, en grupo o cabalgadura.
- Vehículos con tracción animal o humana.
- 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 no autorizados, tales como cadenas, cordeles o barras de arrastre antirreglamentarios.
- Vehículos que transiten a una velocidad no autorizada por la normativa vigente.

Para el caso que personal de la concesionaria detecte el ingreso a la concesión de algunos de estos vehículos, pondrá inmediato aviso de dicha circunstancia a Carabineros de Chile, al igual que toda otra infracción a la Ley de Tránsito que su personal constate.

8.4 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 MOP 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° 164 de 1991, Ley de Concesiones de Obras Públicas.
- DS MOP N° 956 de 1997, Reglamento de la Ley de Concesiones.

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.

8.5 Circulación de Vehículos Especiales

- **Vehículos con Sobrepeso:** Los vehículos con sobrepeso no podrán transitar por la Concesión, 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 coordinación anticipada por escrito al Concesionario, y en horario nocturno. No obstante, ellos serán responsables de cualquier daño que eventualmente puedan causar a los bienes concesionados
- **Vehículos con Sobretamaño:** los vehículos con sobretamaño no podrán transitar por la Concesión, 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, y en horario nocturno. No obstante, ellos serán responsables de cualquier daño que eventualmente puedan causar a los bienes concesionados.
- **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. No obstante, ellos serán responsables de cualquier daño que eventualmente puedan causar a los bienes concesionados.

8.6 Prohibición de Detención en la Calzada

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

Se consideran inmovilizaciones forzosas las siguientes:

- Detención dispuesta por Carabineros.
- Detención por falla mecánica o panne de combustible.
- Detención por paralización del tránsito debido a accidentes, hechos de la naturaleza, tales como rodados, nieve, inundación, neblina, etc., o por parte del personal o vehículos de la Concesionaria.

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.

8.7 Prohibición de Venta y Adquisición de Productos en la Calzada

Se prohíbe la venta y adquisición de productos o mercaderías en las vías públicas de la obra, con la sola excepción de aquellas que se efectúan en las zonas especialmente autorizadas por el MOP y habilitadas por la Concesionaria para tales efectos.

8.8 Inmovilización Forzosa por Falla Mecánica

En caso de inmovilización forzosa por falla mecánica, el usuario deberá señalar el hecho de la detención con las luces de estacionamiento, hacer uso de chaleco reflectante y colocar triángulos de emergencia conforme a la normativa de tránsito, dando aviso inmediato al Concesionario a través del Centro de Atención al Usuario, solicitando su asistencia y la activación de las medidas de seguridad previstas para estos casos. La Concesionaria despachará los equipos y personal necesarios para la adecuada asistencia al usuario, quienes realizarán todas las acciones necesarias para lograr el traslado del vehículo hasta un lugar seguro dentro del área de la concesión, tal como lo es el área de atención de emergencias.

8.9 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 emergencia, las que podrá apagar cuando se estacionen vehículos detrás de él.

Quedará prohibido, en este caso, a excepción de los vehículos de emergencia de Carabineros, Bomberos, Ambulancias y vehículos de Patrullaje de la Concesionaria, la detención en la berma.

La Concesionaria activará las medidas de seguridad previstas y detalladas en el Plan de Medidas de Control de Accidentes o Contingencias, y Plan de Gestión de Tráfico, , documentos internos de la Concesionaria.

8.10 Prohibición de Detención en la Berma

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

8.11 Prohibición de Estacionamiento

Se prohíbe la detención y el estacionamiento de vehículos en todas las calzadas y bermas de la Concesión, salvo los casos de inmovilización forzosa.

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

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

8.12 Circulación de Peatones y Ciclistas

Se prohíbe la circulación de peatones, ciclistas, y vehículos no autorizados, ya sea motorizados o a tracción animal, por la calzada. Carabineros de Chile velará por el cumplimiento de esta prohibición.

En situaciones de emergencia que impliquen la necesidad de que los usuarios abandonen las vías dejando sus vehículos en ellas, éstos deberán hacerlo caminando por las veredas o pasillos de emergencia ubicados en ambos lados de la calzada.

No obstante, para la circulación de peatones y ciclistas, se dispone de una sección tipo ciclobanda, que consiste en un espacio común que considera vereda peatonal y una ciclovía. Para conocer las condiciones de circulación y uso de la citada infraestructura, se dispone de un Manual de Uso de Ciclovía, el cual se encuentra publicado en la página web de la Sociedad Concesionaria.

8.13 Prohibición de Carga, Descarga y Transferencia de Carga

Los usuarios tendrán prohibición de cargar, descargar y transferir carga dentro de la obra concesionada, incluyendo calzadas y bermas. 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 de Carabineros y supervisión del personal competente de la Sociedad Concesionaria, tomando todas las medidas de seguridad vial al respecto.

8.14 Medidas de Seguridad Vial Durante los Trabajos de Mantenimiento y Reparación de las Vías

Para mejor seguridad de los usuarios, la Sociedad Concesionaria tomará las medidas de precaución necesarias al realizar trabajos de mantenimiento y de reparación en la Concesión, utilizando medios eficaces para efectuarlas en el menor plazo posible y en aquellas horas en que se cause la menor molestia posible a los usuarios.

En el área en que se ejecutaren los trabajos, la Sociedad Concesionaria primero que todo confinará la zona de trabajo, y señalará para horas diurna y nocturna si procede. Posteriormente, colocará la señalización transitoria para el desvío o encauzamiento del tránsito de acuerdo a lo establecido en el “Manual de Señalización de Tránsito Transitoria y Medidas de Seguridad para Trabajos en la Vía”, del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones.

Estos elementos, serán instalados con suficiente antelación al lugar donde se encuentra la causa de la restricción, avanzando desde el borde del camino hasta cubrir el elemento que origina la restricción, 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 no se requiera, ésta deberá ser retirada inmediatamente.

8.15 Publicidad en la Vía

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

9. DE LOS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DE SU PROCEDIMIENTO

9.1 Sistema de Sugerencias, Consultas y Reclamos

El Sistema de Sugerencias, Consultas y Reclamos estará a disposición de los usuarios en cualquier instante que ellos lo soliciten, las 24 horas del día, todos los días del año. El Sistema estará compuesto por Libro de Sugerencias, Consultas y Reclamos, página Web (www.puenteindustrial.cl) y una Central de llamadas,

A su vez, el Libro de Sugerencias, Consultas y Reclamos se mantendrá a disposición de los usuarios, en el Centro de Atención al Usuario. Este Libro estará, también, a disposición del Inspector Fiscal de Explotación, permanentemente en el lugar antes señalado. Asimismo, el libro contiene formularios foliados y en triplicado, del cual una copia será para la oficina de la Concesionaria, otra para la Inspección Fiscal y en caso de ser requerido, se entregará una copia al Usuario.

la Concesionaria tendrá un plazo máximo de 5 días para emitir la respuesta por escrito al usuario, al domicilio vía correo certificado o vía correo electrónico, si el usuario hubiere dejado registrado sus datos. Además, enviará a la Inspección Fiscal copia de las respuestas y un informe sobre las medidas adoptadas, si así procediera.

Trimestralmente la Concesionaria, deberá informar al Inspector Fiscal de Explotación, sobre las respuestas dadas a los reclamos y las acciones implementadas para las sugerencias.

9.2 Quejas del Usuario Ante El MOP

En el evento que el usuario estime que la respuesta dada por la Concesionaria es insatisfactoria o no se encuentre dentro del plazo señalado en el punto anterior, el usuario podrá dirigir queja ante el MOP, por correo certificado, en las oficinas ubicadas en calle Morandé 59, piso 1, Santiago, indicando el número de formulario, fecha y lugar donde estampó el reclamo.

No obstante lo anterior, el usuario puede dirigir sus requerimientos (reclamos, sugerencias, consultas) directamente al MOP, en cualquier momento, a través de los mecanismos existentes. <https://siac.mop.gob.cl/>.

TITULO III DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

10. DERECHOS DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

10.1 Derecho a Cobrar Peaje o Tarifa

La Concesionaria tiene derecho al cobro de las tarifas a los vehículos que pasen por el Punto de Cobro. Asimismo, la Concesionaria tiene derecho a cobrar judicialmente la tarifa o peaje, más las indemnizaciones y reajustes que procedan de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 42 de la Ley de Concesiones, cuando el usuario no haya cumplido con esta obligación.

Quedan liberados de pago de peaje los vehículos definidos en el Capítulo 6.1 del presente Reglamento.

La información de la ubicación del punto de cobro y sus valores serán publicados en el sitio web de la Concesionaria y estarán a disposición del usuario en el Centro de Atención al Usuario de esta. Cada vez que sean modificadas las tarifas, serán de público conocimiento e informadas al usuario a través de medios de prensa escritos con 15 días de anticipación, en la página web y podrán ser revisadas por el usuario en el sitio web www.puenteindustrial.cl. Igualmente, estarán disponibles a través de señalética variable (tipo display) en los pórticos del punto de cobro.

10.2 Derecho a Cobrar por Servicios Complementarios

La Concesionaria tiene derecho al cobro de los servicios complementarios que se ofrecieren en la obra concesionada, en los términos aprobados por el MOP. A este efecto, son aplicables las prevenciones señaladas en el artículo precedente.

Para el caso de que los servicios indicados en este artículo fuesen proporcionados a través de subcontratistas o delegados de la Concesionaria, el pago de los mismos será realizado directamente a éstos.

En el caso que la Concesionaria subcontrate o delegue estos servicios, la responsabilidad final queda radicada en ésta.

10.3 Derecho de Explotación y de Administración de la Obra

La concesionaria tiene derecho al uso y goce de la obra concesionada y también a administrarla, en los términos y plazo señalado en el contrato de concesión.

10.4 Derecho a Exigir el Acatamiento de su Normativa por Parte de los Usuarios

La concesionaria tiene derecho a exigir a los usuarios de la obra, el acatamiento del presente RSO, en lo que dice relación con la circulación por ella, de las medidas de seguridad y de todas las instrucciones que imparta sobre el uso general de la obra, sus instalaciones y demás servicios que brinda y en la legislación vigente, particularmente en la Ley de Tránsito.

10.5 Derecho a Exigir a los Usuarios el Pago de los Daños o Deterioros Causados a la Obra y Sus Instalaciones

La concesionaria tiene derecho a que los usuarios que causen daños o deterioros a la obra o a sus instalaciones, le paguen el costo de la reparación y las demás indemnizaciones que fueren procedentes, de acuerdo a la legislación vigente.

Sin perjuicio de lo anterior, cuando algún usuario provoque daños de importancia, desde el punto de vista de su monto o del impacto en la circulación vial, la Concesionaria deberá presentar un informe a la Inspección Fiscal de lo sucedido, mencionando las causas, deterioros ocasionados, reparaciones y costo de las reparaciones efectuadas.

10.6 Derecho a Alterar la Prestación el Servicio

La concesionaria tiene derecho a alterar, en forma total o parcial, temporalmente el servicio previa autorización del Inspector Fiscal, según lo estipulado en el artículo 58 del Reglamento de la Ley de Concesiones sobre "Alteración en la prestación del servicio" y en conformidad al numeral 1.10.6 de las BALI.

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

Ante la ocurrencia de situaciones de emergencia que entorpezcan la circulación del flujo vehicular, la Concesionaria tiene derecho a suspender temporalmente el servicio, en los términos señalados en el Contrato de Concesión y/o conforme a la legislación vigente. Todo ello, para resguardar la seguridad de los Usuarios.

10.7 Derecho a Cobrar Judicialmente el Pago de la Tarifa o Peaje

La Concesionaria 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 con esta obligación. Están incluidos quienes cometen fraude o delito por ocultamiento o alteración de placa patente.

11. OBLIGACIONES DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

11.1 Obligación de Prestar los Servicios Básicos y Especiales Obligatorios

La Concesionaria está obligada a prestar los Servicios Básicos y Especiales Obligatorios, estipulados en el contrato de concesión, los cuales deberá otorgarlo en condiciones de absoluta normalidad y en forma ininterrumpida e indiscriminadamente respecto de todo usuario, salvo las excepciones contempladas en el artículo 11 de la Ley de Concesiones.

11.2 Obligación de Velar por la Seguridad de los Usuarios

En caso que la Concesionaria detecte mediante los dispositivos, equipos, sistemas, elementos, equipos de patrullaje, y personal competente, que operan en forma ininterrumpida durante las 24 horas del día, todos los días del año, o por denuncias de los usuarios, 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 competentes.

La Concesionaria será responsable de establecer las medidas de control y seguridad previstas en el contrato de concesión y sujeto a todas las disposiciones legales vigentes.

La Concesionaria dispondrá de un Plan de Gestión de Tráfico y un Plan de Medidas de Control de Accidentes o Contingencias, los cuales estarán a disposición de la Inspección Fiscal. Ambos planes complementan, en lo relativo a emergencias, lo estipulado en el presente Reglamento de Servicio, y contendrán lo siguiente:

- Indicaciones para diferentes tipos de emergencias, tales como, accidentes de tránsito, catástrofes naturales, corte de suministro eléctrico, incendios y explosiones.
- Recursos materiales, tales como, vehículos de vigilancia y detección, y vehículos especiales.
- Recursos humanos, tales como, personal técnico, personal de primeros auxilios y personal de señalización.
- Medios electrónicos, tales como, equipos de comunicación, balizas, sirenas, altavoces e iluminación.

La Concesionaria actuará dentro de los menores tiempos posibles ante emergencias, ya sea producto de caso fortuito o fuerza mayor, accidentes, incendios o cualquiera otra situación que no admita espera, dando aviso -asimismo- a las autoridades, servicios y organismos correspondientes.

11.3 Obligación de Mantener el Estándar de Servicio establecido en el Contrato de Concesión

La Concesionaria tiene la obligación de mantener el nivel de servicio estipulado en el Contrato de Concesión debiendo mantener en todo momento una circulación expedita en la concesión.

Las situaciones temporales por incidentes en las vías expresas que dificulten o impidan el libre tránsito deben ser informadas oportunamente a los usuarios y ser debidamente señalizadas para que éstos puedan tomar una adecuada decisión respecto de continuar por la vía concesionada o escoger alternativas.

Los usuarios serán debidamente informados de las alteraciones en el nivel de servicio a través de los medios con los que cuenta la Concesionaria.

11.4 Obligación de Proporcionar Información a los Usuarios

La Concesionaria está obligada a entregar la información que requieran los usuarios. Los usuarios pueden comunicarse con la Concesionaria en forma escrita a la dirección Rosario Norte 615, Of. 701-702, Piso 7, Las Condes o al correo electrónico consultas.pti@puenteindustrial.cl, personalmente en oficina comercial ubicada en Calle Las Torcazas S/N, San Pedro de la Paz (Ref. Rotonda Daniel Belmar), o telefónicamente al número +56 41 2563480 ó 600 006 2100, información que será entregada en forma oportuna, cortés y eficiente.

11.5 Obligación de Dar Un Trato Deferente al Usuario

La Concesionaria está obligada a dar un trato digno y cortés al usuario y, para ello, cuenta con personal en la Oficina Comercial, Centro de Atención al Usuario y de patrullaje debidamente instruido mediante capacitaciones en atención de público y manejo de situaciones específicas.

11.6 Obligación de Dar Asistencia Caminera al Usuario

La Concesionaria está obligada a dar Asistencia Caminera al usuario, en los términos estipulados en el capítulo 7 del presente RSO, conforme al contrato de concesión, especialmente en caso de accidentes en la vía, de vehículos con problemas mecánicos y de requerimientos de asistencia formulados en los Centros de Atención al Usuario.

11.7 Obligación de Publicitar sus Tarifas

La Concesionaria está obligada a informar al público la estructura tarifaria vigente, tanto general como especial, a través de letreros ubicados en lugares destacados de la obra, según las exigencias de las Bases de Licitación del contrato de concesión.

Los cambios de la estructura tarifaria deberán ser informados por la Concesionaria a través de al menos un diario de circulación nacional y otro(s) de circulación en la región del proyecto, a lo menos 15 días antes de su aplicación y al MOP con 20 días de antelación, de acuerdo a lo señalado en el numeral 1.13.6 letra d) de las BALI.

11.8 Obligación de Dar Respuesta a los Reclamos y Sugerencias de los Usuarios

La Concesionaria está obligada a recibir, registrar, tramitar y contestar, los reclamos y sugerencias realizados por los usuarios a través del Sistema de Sugerencias, Consultas y Reclamos según lo establecido en el Capítulo 9 del presente Reglamento de Servicio.

11.9 Obligación de Restitución de la Circulación Vial o Congestión vehicular

En todo momento, la Sociedad Concesionaria deberá mantener expedita la circulación a través de la vía y el punto de cobro. Si temporalmente, por motivos de emergencia o fuerza mayor, se impide o se

dificulta el tránsito, la Sociedad Concesionaria deberá informar oportunamente a los usuarios sobre dicha situación, de forma tal que éstos puedan esperar su rehabilitación.

La Sociedad Concesionaria deberá realizar las gestiones de tránsito correspondientes con el fin de mantener la serviciabilidad de la concesión.

11.10 Obligación de Mantenimiento y Conservación

La Concesionaria está obligada al mantenimiento, reparación y conservación de la Obra concesionada y sus obras anexas, para cumplir con los estándares y condiciones técnicas establecidas en el contrato de concesión, debiendo suprimir las causas que ocasionen molestias, inconvenientes o peligrosidad para los usuarios, en la forma y plazos establecidos en el contrato de concesión.

El mantenimiento y conservación de la obra vial en concesión se ejecutará de acuerdo con el Plan y Programa de Conservación de las Obras, actualizado anualmente.

11.11 Obligación de Mantener el tránsito durante la explotación de la concesión.

La Sociedad Concesionaria estará obligada a mantener el tránsito dónde se efectúen labores de conservación y tomar las precauciones para proteger los trabajos, así como la seguridad en el tránsito.

En caso de que se deba suspender el tránsito por situaciones de emergencia, la Sociedad Concesionaria deberá tomar las precauciones y medidas tendientes a rehabilitarlo en el menor tiempo posible, conforme a lo estipulado en el Contrato de Concesión.

11.12 Animales sueltos

La Concesionaria supervisará e implementará las medidas preventivas tendientes a evitar el ingreso de animales sueltos a la concesión, sin perjuicio de lo que establecen las leyes respecto de los responsables, especialmente la Ley de Tránsito y el Código Civil. Para esto, la Concesionaria efectuará rondas de carácter preventivo a lo largo de la concesión, revisando que las puertas de los predios donde existan animales permanezcan cerradas y los cercos que delimitan el camino se encuentren en buen estado.

11.13 Obligación de Cumplir con las Normas de Derecho Laboral

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

- Ley N°16.744 que Establece Normas sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, del Ministerio del Trabajo y Previsión social.
- D.S N°594, que Aprueba Reglamento sobre Condiciones Sanitarias y Ambientales básicas en los lugares de Trabajo, del Ministerio de Salud.
- Ley N°20.123, que Regula Trabajo en régimen de Subcontratación, el funcionamiento de las Empresas de Servicio transitorio y el Contrato de Trabajo de Servicios Transitorios.

Además de todos los cuerpos informativos o directrices que se vayan publicando y que tenga directa relación con la Salud y Seguridad de los trabajadores.

11.14 Procedimiento en caso de Eventos o Contingencias En caso de que se detecte la ocurrencia de un evento o contingencia dentro del área de concesión que pudiese implicar riesgo para el personal o los usuarios de la Concesión, se procederá de acuerdo con el Plan de Gestión de Tráfico, y Plan de Medidas de Control de Accidente o Contingencias para Etapa de Explotación.

11.15 Cumplimiento de Instrucciones de la Inspección Fiscal

La Concesionaria debe cumplir las instrucciones impartidas por el Inspector Fiscal, a través del Libro de Explotación u otros medios análogos, en relación con las obligaciones asumidas por la Concesionaria de acuerdo a las Bases de Licitación.

11.16 Obligación a Garantía de la Privacidad de la Información

El Concesionario garantizará el resguardo de la privacidad de los usuarios respecto de la información que se genere a partir del proceso de cobro de tarifas, en conformidad al ordenamiento jurídico vigente, ley 19.628 "Sobre Protección de la Vida Privada".

12. RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO Y SEGUROS

12.1 Responsabilidad de la Sociedad Concesionaria Puente Industrial S.A.

La Concesionaria adoptará, durante la duración de la concesión, todas las medidas para evitar daños a terceros y al personal que trabaja en la obra. Igualmente, tomará todas las precauciones para evitar daños a la propiedad de terceros y al medio ambiente durante la concesión de la obra.

La Concesionaria responderá frente al MOP, a los usuarios y/o a terceros, por los daños o perjuicios que éstos sufran con motivo de la ejecución, conservación o explotación de la obra pública fiscal, en la medida que tales daños sean imputables a culpa o negligencia de la Concesionaria y ello haya sido así declarado por sentencia judicial ejecutoriada.

12.2 Seguros por Daños a Terceros

El numeral 1.8.13 letra b) de las BALI obliga a la Concesionaria a contratar pólizas de seguro de responsabilidad civil para cubrir los daños que sufran terceros con motivo de la ejecución, conservación o explotación de la obra pública, los que se harán efectivos una vez establecida por sentencia judicial ejecutoriada la responsabilidad de la Concesionaria.

La Sociedad Concesionaria informará al usuario su derecho a reclamación, mediante carta certificada con copia al inspector fiscal, enviada en el plazo máximo de 20 (veinte) días contados desde ocurrido el daño, indicándole el procedimiento para la tramitación del seguro por daños a terceros.

La Concesionaria ha contratado los seguros de responsabilidad civil por daños a terceros que estipula el contrato de concesión y debe mantenerlos vigentes, conforme a lo indicado en las Bases de Licitación.

12.3 Seguros por Daños por Causa de Catástrofes

La Concesionaria mantendrá vigentes durante todo el período de la concesión los seguros por catástrofes que estipula el contrato de concesión en el numeral 1.8.14 letra b) de las BALI.

12.4 Responsabilidad de Preservación del Medio Ambiente

La Concesionaria, de acuerdo al contrato de concesión, adoptará todas las medidas necesarias para preservar el medio ambiente en el área de concesión.

La Concesionaria 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.

El área de concesión se encontrará permanentemente libre de escombros, basura y desperdicios de cualquier naturaleza.

La Concesionaria, los usuarios y terceros no podrán arrojar ni depositar ningún tipo de residuo en el área de concesión.

13. DE LOS PUNTOS DE COBRO Y PAGO DE TARIFAS

13.1 Sistema de Cobro de Tarifas

El Sistema de Cobro de Peaje que dispone la Concesionaria es el de Tecnología de Cobro de Peaje Electrónico en modalidad Free Flow, que consiste en que un vehículo que realiza el paso por un Punto de Cobro no tiene la necesidad de detenerse ni disminuir su velocidad, de tal manera que a través de una antena se detecte el dispositivo denominado TAG o Transponder instalado en el vehículo, realizando la clasificación y comprobación de la información recibida, efectuándose la transacción para que posteriormente se efectúe el cobro del peaje al usuario. Asimismo, podrán circular por los Puntos de Cobro los vehículos sin TAG, que operen bajo el Sistema de Cobro para Usuarios Poco Frecuentes, esto es, Pase Diario o Cobro por Pasada, según corresponda.

Para los Usuarios Poco Frecuentes, el Concesionario deberá implementar un sistema de cobro alternativo que permita dos posibilidades a estos usuarios: 1) El Sistema de Cobro por Pasada para Usuarios Poco Frecuentes que es cada vez que el Usuario Poco Frecuente circule, en un día calendario, por uno o los dos puntos de cobro de la concesión en una ocasión por sentido y 2) El Sistema de Cobro Fijo por día denominado "Pase Diario", que dará derecho a aquellos Usuarios Poco Frecuentes, a transitar, en un día calendario, en más de una ocasión por uno o los dos puntos de cobro de la concesión y que no califiquen dentro de la hipótesis del Cobro por Pasada a los usuarios poco frecuentes.

En caso de detectarse el paso de un vehículo sin TAG; con un dispositivo no homologado, esto es, que no cumple con la normativa técnica; con TAG inhabilitado; con TAG que no corresponda a la categoría del vehículo portador; con TAG asociado a una placa patente que no corresponda al vehículo portador, en primera instancia debe ser clasificado como "Posible Infractor" hasta que se cumplan las condiciones para ser considerado "Infractor", esto es no regularizar los tránsitos mediante el uso de los medios de pago para Usuarios Poco Frecuentes, en el plazo establecido, vale decir, 30 días contados desde la fecha del tránsito.

13.2 Convenio por Pago de Peajes

La Concesionaria puede establecer estructuras tarifarias especiales como, entre otros, convenios de prepago o por volumen, cuyos términos y condiciones estarán disponibles para los usuarios que lo requieran en las oficinas de la Concesionaria o en otros medios que al efecto disponga ésta.

13.3 Vehículos que Pagan Peaje

Todos los vehículos que crucen un Punto de Cobro deberán pagar la tarifa correspondiente, incluyendo ambulancias, vehículos policiales, vehículos militares, vehículos de bomberos, vehículos de contratistas de la Sociedad Concesionaria, vehículos de los organismos públicos y municipales, comitativas, etc. Las únicas excepciones son las establecidas en el art. 11 de la Ley de Concesiones de Obras Públicas.

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

13.4 Información de Puntos de Cobro

El Punto de Cobro se ubicará en la parte norte del Puente Industrial propiamente tal, en la comuna de Hualpén (la localización exacta está señalada en el Anexo 7), y funcionará de forma ininterrumpida todos los días durante el año calendario. Su principal función es efectuar el correspondiente registro para el cobro de peaje, a través de sistemas que permiten su registro sin detención, realizando una clasificación del vehículo y generando información relativa a los tránsitos.

La administración del punto de cobro se lleva a cabo a través de un centro de procesamiento de datos, que tiene como finalidad recoger, procesar y emitir informes sobre todos los pódicos. En este centro se almacena toda la información relevante que se genera en los puntos de cobro en una base de datos destinada a facilitar las funciones de control, de recaudación, de tránsito y de mantención del sistema.

13.5 Documento de Cobro y Pago de los Estados de Cuenta

La Concesionaria ofrecerá distintos canales al usuario para los efectos del pago de las cuentas de cobro de tarifas. Para ello, podrá tener convenios con instituciones, incluyendo bancos, administradoras de tarjetas de crédito, empresas de servicio de pago, entre otros, para que el usuario o dueño del vehículo pueda efectuar allí el pago de tarifas cobradas.

La información respecto de los medios y lugares de pago se encuentra disponible a través de los distintos Canales de Atención de Usuarios, así como también, a través de la cuenta respectiva del usuario o dueño del vehículo.

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

13.6 Cobro para Usuarios Poco Frecuentes

La Concesionaria dispondrá de dos posibilidades de cobro alternativo:

- “Cobro por Pasada”: Este sistema complementario deberá ser aplicado a usuarios poco frecuentes que hayan transitado, en un día calendario, por uno o los dos puntos de cobro de la concesión en una ocasión por sentido, aplicándose la tarifa de Cobro por Pasada de acuerdo con lo establecido en las Bases de Licitación por cada tránsito.
- “Pase Diario”: Este sistema complementario deberá ser aplicado a usuarios poco frecuentes que hayan transitado, en un día calendario, en más de una ocasión por uno o los dos puntos de cobro de la concesión y que no califiquen dentro de la hipótesis del Cobro por Pasada a los usuarios poco frecuentes.

Para el Cobro por Pasada y Pase Diario el plazo máximo para efectuar el pago del sistema complementario correspondiente será de 30 días contados desde la fecha del tránsito. Una vez vencido dicho plazo sin que el usuario hubiera efectuado el pago correspondiente quedará calificado como infractor y la Concesionaria deberá realizar la correspondiente denuncia por infracción al artículo 114 de la Ley de Tránsito.

La Concesionaria dispone para el usuario el pago del Cobro por Pasada y Pase Diario, a partir de del día 11 contado desde la fecha del tránsito, en las oficinas comerciales y en sitio web de la Concesionaria. Asimismo, el usuario podrá ingresar al Portal de Cobro Unificado del Sistema Interoperable de Telepeaje (www.pasastesintag.cl), para consultar por los cobros respectivos.

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

13.7 Reembolsos de los Usuarios

En la eventualidad que se produzca un cobro de tarifas superior al permitido, el monto cobrado en exceso deberá ser reembolsado por la Concesionaria al titular del contrato TAG, en un plazo máximo de 30 días siguientes a la detección del hecho. La restitución o reembolso se realizará a través de transferencia/depósito en alguna cuenta bancaria o mediante el abono en la siguiente cuenta de cobro de tarifas, a elección del usuario.

13.8 Cobros por Morosidad

La Concesionaria llevará el control de todas las cuentas activas con los cargos vigentes y las que se encuentren vencidas a 30, 60 y 90 días, y el total adeudado. La Concesionaria podrá realizar la cobranza extrajudicial por morosidad, con sus respectivos reajustes y podrá aplicar el interés máximo convencional para operaciones financieras, según la tasa vigente por la Comisión para el Mercado Financiero, sea directamente o a través de una empresa de cobranza a la cual se le proporcionarán todos los antecedentes necesarios para proceder al cobro de las deudas impagas y los gastos de cobranza.

13.9 Inhabilitación del Televía por No Pago de Tarifas

La Concesionaria queda facultada, en el caso de que algún usuario de TAG incumpla el pago oportuno de la cuenta mensual, en al menos dos oportunidades consecutivas, para dar aviso por carta certificada y por otros medios disponibles, tales como correo electrónico, llamadas telefónicas, de la inhabilitación del TAG al domicilio del moroso, e iniciar el cobro judicial por evasión de pago de peaje, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 42 de la Ley de Concesiones de Obras Públicas sobre el saldo insoluto. El Usuario moroso deberá regularizar su situación y pagar lo adeudado en concepto de tarifa o peaje, a la Concesionaria.

13.10 Medios de Prueba para el Control de Incumplimiento de Pagos Tarifarios

El Concesionario ha instalado en el Punto de Cobro equipos que por medio de imágenes permiten detectar el paso de todos los vehículos que pasen por dicho punto. Las imágenes capturadas a través de estos mecanismos (imágenes que se remiten exclusivamente al área de la placa-patente del vehículo e indican ubicación, fecha, hora, sentido del tránsito, etc.), podrán ser utilizadas como medios de prueba para el control del incumplimiento de los pagos tarifarios a que se alude en el artículo 42 de la Ley de Concesiones de Obras Públicas, como respaldo en caso de falla del sistema principal, o como respaldo del cobro mediante Cobro por Pasada o Pase Diario.

TITULO IV DE LA INSPECCION FISCAL DE EXPLOTACION

14. INSPECCION FISCAL DE EXPLOTACION

14.1 Inspector Fiscal

La obra en concesión será fiscalizada por un Inspector Fiscal de Explotación, designado por la DGC para representar al Ministerio de Obras Públicas, y que está encargado de vigilar el cumplimiento por parte de la concesionaria de sus obligaciones y demás condiciones estipuladas en el contrato de concesión.

La fiscalización por parte de la Inspección Fiscal de la Explotación se inició con la autorización de puesta en servicio provisoria de la obra por parte del MOP y durará hasta el término del contrato de concesión.

14.2 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 en el cual se individualizará la obra, la Concesionaria y el Inspector Fiscal.

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.

15. CONTROL DEL CONTRATO

15.1 Obligaciones del Inspector Fiscal

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

- Administrar el contrato de concesión por parte del MOP.
- Entregar a la División de Explotación de la Dirección General de Concesiones Obras Públicas del MOP, los informes o reportes que esa División solicite, respecto de la gestión de la explotación de la obra.
- Exigir y analizar los antecedentes que deba entregar la Concesionaria.
- Fiscalizar el cumplimiento del Programa de Información a los Usuarios, conforme al art. 1.9.2.1 de las BALI.
- Controlar el cumplimiento de las normas sobre la conservación de las obras y el Programa de Conservación.
- Controlar el cumplimiento del Plan de Trabajo, aprobado por el Inspector Fiscal.
- Controlar el cumplimiento de las normas sobre la operación de las obras.
- Fiscalizar el permanente cumplimiento de las normas y exigencias ambientales y territoriales establecidas en las BALI y en la RCA.
- Controlar la correcta aplicación del RSO.
- Controlar el cumplimiento de las tarifas aprobadas y su correcta aplicación.
- Revisar la información estadística entregada por la Concesionaria.
- Controlar el cumplimiento de las condiciones económicas de la licitación.
- Proponer la aplicación de multas a la Concesionaria, cuando proceda.
- Controlar el cumplimiento de las normas legales y reglamentarias aplicables al contrato.
- Controlar el cumplimiento en la entrega de información de los estados financieros de la Concesionaria.

15.2 Cumplimiento del Programa de Conservación de la Obra

La Inspección 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 las labores de mantenimiento, conservación y operación, tanto del camino como de las instalaciones anexas.

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

- La política de conservación elegida, con su justificación técnica.
- Estándares técnicos y exigencias definidas para la conservación de pavimentos, sistema de iluminación, elementos de seguridad, puentes y estructuras, sistema de drenaje y saneamiento, paisajismo y espacios públicos, y todos los elementos que forman parte del área de la concesión.
- El Cronograma con las operaciones de conservación rutinarias, periódicas y diferidas, con estimaciones de cantidades de obras a ejecutar y unidades de medidas definidas.

15.3 Cumplimiento del Plan de Trabajo

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

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

15.4 Cumplimiento de la Aplicación de las Tarifas

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

De igual forma controlará que las tarifas que se apliquen correspondan a la clasificación de tipos de vehículos indicados en las bases de licitación y que, en ningún caso, se estén cobrando tarifas distintas a las que se puedan aplicar, de acuerdo al contrato de concesión.

La Concesionaria, según estipula el Contrato de Concesión, deberá publicar con la debida anticipación y por los medios que corresponda, todo cambio o modificación de tarifas.

15.5 Cumplimiento de las Normas Legales y Reglamentarias Aplicables al Contrato

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

15.6 Cumplimiento de Entrega de Información

La Inspección Fiscal deberá controlar la veracidad y oportunidad en la entrega de las informaciones que dé la Concesionaria, de acuerdo a lo estipulado en el contrato de concesión.

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

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

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

El MOP podrá usar las instalaciones de la Concesionaria en cualquiera de las localidades donde ésta realice mediciones y controles de la operación de la concesión, para transmitir información estadística, imágenes o videos, a un centro regional o nacional de gestión de explotación del MOP. De la misma forma el MOP podrá disponer la instalación de equipos propios de control y medición independientes.

La transmisión de la información se podrá realizar vía manual, medios de almacenamiento digitales, o a través de una red de comunicación electrónica de datos. Las especificaciones técnicas de esta transmisión dependerán de las capacidades técnicas específicas de cada localidad. Los protocolos y formatos a utilizar para la transmisión serán establecidos por el MOP y la Concesionaria.

15.7 Proposición de Aplicación de Multas

En caso de incumplimiento de las obligaciones contraídas por la Concesionaria, de acuerdo a los términos del contrato de concesión, el Inspector Fiscal propondrá la aplicación de las multas que correspondan, con arreglo a lo dispuesto en las Bases de Licitación, en la Ley de Concesiones y en el Reglamento de la misma

TITULO V

ESTANDARES DE SERVICIO REGULADOS POR NIVELES DE SERVICIO

16. ESTANDARES DE SERVICIO DE LA OBRA

La Sociedad Concesionaria Puente Industrial S.A. deberá mantener en todo momento los estándares de servicio exigidos en el contrato de concesión, los que se indican en Anexo 5.

Los indicadores de servicio y sus respectivos umbrales exigidos, se referirán a algunos de los siguientes aspectos u otros contemplados en el contrato de concesión:

Servicios Básicos:

- Pavimentos
-
- Elementos de Señalización, Demarcación y Seguridad Vial
- Sistema de Iluminación
-
- Área de Concesión (Limpieza, Cercos y otros)
- Sistema de Drenaje y Saneamiento
- Puentes y Estructuras
- Obras de Paisajismo
- Obras Anexas (Punto de Cobro, CCTV y otros)
- Mantenimiento de Instalaciones, Equipos y Elementos.

Servicios Especiales Obligatorios:

- Funcionamiento y Operación del Área de Atención de Emergencias
- Servicio de Asistencia en Ruta
- Servicio de Atención a Usuarios

16.1 *Mantenimiento de los Estándares de Servicio*

La Concesionaria, de acuerdo al contrato de concesión, deberá mantener los estándares de servicio regulados por niveles de servicio exigidos, para lo cual realizará las siguientes labores:

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

Todo lo anterior deberá respetar el Plan y Programa de Conservación de la obra Concesionada y los requisitos mínimos exigidos en el contrato de concesión.

TITULO VI DE LAS INSTALACIONES Y SU OPERACIÓN

17. DEL CONTROL DE PESOS MÁXIMOS DE LOS VEHÍCULOS

17.1 Pesaje por Medio de Equipos Móviles

En el caso de que la Concesionaria opte por verificar el peso de los vehículos, con la debida antelación y mediante la señalización correspondiente, informará al usuario de la existencia de una Estación de Pesaje mediante equipos de pesaje móvil, indicando la distancia a la que se encuentra y los vehículos que deben ingresar a ella. Todo ello, deberá ser aprobado por el Inspector Fiscal del Contrato de Concesión.

La política general de pesaje será implementar equipos portátiles que permitan controlar el peso, cuando sea necesario, en los puntos que se definan como críticos en la vía concesionada.

17.2 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 MOP 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 por las autoridades competentes conforme -entre otras normas- al Decreto 294 que modifica la Ley 15.840 orgánica del MOP y la Ley de Tránsito.

17.3 Control de Peso

La concesionaria realizará el control del peso de los vehículos de carga, verificando que no excedan los pesos admisibles, conforme a la legislación vigente.

A los vehículos que circulen con cargas, total o por eje, superiores a las admitidas, Carabineros 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 concesión.

Los excesos de carga serán transferidos a otros vehículos o almacenados en los lugares que indique la concesionaria, sin responsabilidad de esta última y sin que de ello pueda generarse obligación de cuidado o deber alguno a favor de terceros. Por el contrario, la concesionaria podrá cobrar al

transportista, al dueño de la carga o a quien se presente a reclamarla o invoque derechos sobre ella, los gastos que ha generado el almacenamiento o traslado de la carga.

17.4 Pago de Permiso de Circulación por Sobre peso 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 la Dirección de Vialidad serán pagados a la Concesionaria en función de los kilómetros recorridos por los vehículos en las pistas de la concesión. Dichos montos serán calculados anualmente por la Dirección de Vialidad, e informados al Inspector Fiscal del Contrato de Concesión.

17.5 Custodia del Exceso de Carga

Dentro del área de concesión no existen sectores destinados a la custodia del exceso de carga determinado luego de efectuar el control de peso. Por lo tanto, el usuario respectivo estará obligado a retirar desde la faja fiscal -a su entero cargo, costo y responsabilidad- toda carga en exceso que no se encuentre autorizada para circular por la concesión, de conformidad a la legislación vigente.

17.6 Infracciones a la Normativa de Peso

- Todo vehículo que supere lo establecido en el Decreto MOP N° 158/1980 y sus modificaciones posteriores, será denunciado a Carabineros o a los Inspectores, cursándosele la citación respectiva al Juzgado de Policía Local que corresponda.
- En los pesajes móviles, un Inspector Vialidad podrá fiscalizar el tránsito de vehículos pesados.

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

18. AREAS DE ATENCION DE EMERGENCIAS

De conformidad a lo señalado en el numeral 2.3.3.1 de las BALI, la Concesionaria dispone de una zona destinada al Área de Atención de Emergencias, ubicada en Calle Las Torcazas S/N (Ref. Rotonda Daniel Belmar), en este sector, la Concesionaria dispone del siguiente equipamiento:

- Un camión grúa con una capacidad de 40 toneladas de arrastre y grúa pluma con capacidad de levante de 3,5 toneladas, doble tracción, para atender toda clase de vehículos que circulen el Área de Concesión, bajo cualquier condición climática.
- Una ambulancia equipada con medios e instrumental especializados, destinada al transporte hacia el centro asistencial más cercano.
- Un vehículo de patrullaje permanente, encargado de vigilar y prestar atención de emergencia primaria en el Área de Concesión, con el objeto de evitar que vehículos averiados queden detenidos en las calzadas o bermas generando condiciones de riesgo de accidentes.

Los vehículos señalados anteriormente, son de colores vistosos que los identifican con la Sociedad Concesionaria, y disponen de un sistema de comunicación con su base, Carabineros, Bomberos y Centros Asistenciales.

Estos servicios podrán ser subcontratados por la Concesionaria, quien mantendrá la responsabilidad de su correcto funcionamiento hacia el usuario.

La Concesionaria informará periódicamente al Inspector Fiscal de Explotación sobre el funcionamiento de este tipo de servicios al usuario.

19. CENTRO DE CONTROL

Los requerimientos de los usuarios, tanto de asistencia como de información, serán atendidos por la Concesionaria a través del Centro de Control, el que funcionará en forma permanente e ininterrumpida, las 24 horas del día, durante todos los días del año, y la oficina comercial que funciona de lunes a viernes en horario de 8:30 hrs a 18:00 hrs, y los sábados de 8:30 hrs a 14:00 hrs.

El número telefónico del Centro de Control y oficina comercial, se entregan en los Anexos de este Reglamento de Servicio y también serán dados a conocer a través de anuncios ubicados en distintos puntos del área de concesión.

El Centro de Control se ubica en el edificio de Administración y Control de la Concesionaria en Calle Las Torcazas S/N (Ref. Rotonda Daniel Belmar) y que en la organización interna de la Concesionaria tiene las siguientes funciones:

- Opera la central telefónica de atención al usuario.
- Opera equipo de comunicación para el funcionamiento interno de la operación de la concesión, en especial en coordinación con los sistemas de seguridad y asistencia de la ruta.
- Opera los otros elementos de que dispone para un mejor monitoreo del sistema de operación de la Concesión, como el circuito cerrado de televisión, dispositivos de señalización variable, puntos de cobro, entre otros.

TITULO VII DEL TRÁNSITO Y LA SEGURIDAD EN LA CONCESIÓN

20. DEL TRANSITO

20.1 Interrupción Total o Parcial del Tránsito

La Sociedad Concesionaria Puente Industrial S.A. procurará mantener en las vías del camino 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 concesión 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 el caso de tratarse de trabajos programados, se procederá de acuerdo a lo establecido en el numeral 1.10.6 de las BALI.

En todos los casos, la concesionaria pondrá en conocimiento de los usuarios la interrupción de la circulación, aún cuando fuere parcial, mediante la colocación de señales que adviertan tal circunstancia y activará los sistemas de seguridad y de emergencia previstos para estos casos.

La concesionaria recurrirá a Carabineros de Chile y 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.

La concesionaria procederá al restablecimiento del tránsito en condiciones de normalidad en forma inmediata a la superación de las causas que originaron la restricción a la circulación.

21. DE LA SEGURIDAD PUBLICA Y EMERGENCIAS

21.1 Autoridad Competente

El resguardo de la seguridad y el orden público en el Área de Concesión, el control del cumplimiento de las normas de la Ley de Tránsito, la prevención y represión de delitos, faltas e infracciones legales, reglamentarias y /o administrativas, la protección de los bienes públicos entregados en concesión y la gestión ante emergencias y accidentes, serán ejercidas por Carabineros de Chile, en su calidad de autoridad competente.

Transitoriamente y antes de la llegada del personal de Carabineros, la Concesionaria podrá adoptar las medidas preventivas razonables que estén a su alcance y que sean necesarias para el ordenamiento del tránsito, la continuidad de la circulación, la protección de las personas y de los bienes públicos, debiendo formular de inmediato, según sea el caso, las denuncias relacionadas con la vulneración de la seguridad pública ante Carabineros.

En caso de que un usuario provoque daños de consideración a la obra, la Concesionaria quedará obligada a realizar de inmediato la denuncia a Carabineros, debiendo comunicar el hecho al MOP.

La Concesionaria podrá solicitar directamente al usuario el pago de los daños ocasionados o interponer la demanda ante los tribunales competentes, sin perjuicio de los demás derechos que le correspondan.

21.2 Comunicación Permanente con Servicios Públicos

La concesionaria mantendrá un canal de comunicación permanente con Carabineros, Bomberos, Servicios Hospitalarios, Servicios de Emergencia y otros.

22. PROCEDIMIENTOS ANTE ACCIDENTES

22.1 Etapas a Seguir en Caso de Accidentes

La concesionaria mantendrá los recursos necesarios para poder reaccionar, en forma oportuna, frente a los diferentes accidentes que se produzcan en la obra. Lo anterior tendrá por objeto tomar las providencias necesarias y efectuar las acciones pertinentes al efecto, a fin de proporcionar primeros auxilios, asistencia mecánica y de solicitar la concurrencia de Carabineros, de Bomberos y de los servicios de ambulancias. Todo ello, de acuerdo con las exigencias del Contrato de Concesión.

La asistencia a víctimas de accidentes en la obra concesionada considera las siguientes etapas:

- Aislar el lugar del accidente (cortes de tránsito, desvíos, señalización, etc., coordinados con Carabineros).
- Dar aviso inmediato al Inspector Fiscal de lo ocurrido, sus consecuencias y las medidas a implementar.
- Asegurarse que Carabineros, Bomberos y/o el Servicio Médico de Urgencia que corresponda, haya(n) sido inmediatamente informado(s) del accidente.
- Asegurarse que los accidentados hayan sido rescatados y trasladados a centros de atención médica.
- Disponer de equipos y maquinaria para despejar las posibles vías afectadas en el más breve plazo –una vez autorizado por Carabineros- para efectos de restaurar el tránsito vehicular, si corresponde.
- En caso de siniestro, asegurarse que sean avisadas las compañías de seguros con quienes se mantengan los seguros a que se refieren los artículos 1.8.15 y 1.8.16 de las presentes Bases de Licitación.
- De ser necesario, implementar los desvíos de tránsito para permitir la circulación de los vehículos.
- Registrar el accidente en un formulario previamente definido.
- Dar aviso a la gerencia de la Concesionaria y a los encargados de comunicaciones, quienes darán la información oficial a la prensa en caso de ser requerido.

22.2 Del Plan de Medidas de Control de Accidentes o Contingencias

La concesionaria dispondrá de un Plan de Medidas de Control de Accidentes o Contingencias, conteniendo contingencias programadas, contingencias estacionales y contingencias no previstas, el cual complementa lo estipulado en el presente RSO, respecto de emergencias y contiene básicamente lo siguiente:

- Procedimientos operativos y medidas concretas de acción, respuesta y mitigación para diferentes tipos de emergencias, tales como accidentes de tránsito, catástrofes naturales, corte de suministro eléctrico, incendios, explosiones, etc.
- Recursos materiales, tales como vehículos de vigilancia, equipos especiales, etc.
- Recursos humanos, tales como personal técnico, personal de asistencias, personal de señalización, etc.
- Medios electrónicos, tales como equipos de comunicación, balizas, sirenas, iluminación, etc.

La Concesionaria actuará sin demora ante las emergencias producidas por caso fortuito o fuerza mayor, accidentes, incendios o por cualquier otra situación que no admita espera, adoptando en tales casos todas aquellas medidas razonables que se encuentren a su alcance para la superación de la incidencia.

23. DE LA SEGURIDAD VIAL

23.1 Servicio de Asistencia en la Ruta

La Sociedad Concesionaria dispondrá de un sistema de vigilancia en la concesión que consiste en la utilización de un vehículo de patrullaje especialmente equipado para tales efectos, incluyendo balizas, equipos de comunicación, señalización dinámica, extintores certificados 4A 10BC (6Kg), conos reflectantes, señales camineras, balizas o semáforos portátiles, implementos de limpieza y despeje de la carretera, y elementos para brindar auxilio a vehículos en panne. Este vehículo será manejado por personal preparado para esta función. El principal objetivo será identificar, mediante una inspección simple, elementos que atenten o puedan atentar contra el nivel de servicio o de seguridad de la concesión, para adoptar las medidas restauradoras necesarias en forma oportuna. El servicio de vigilancia llevará un registro de las incidencias detectadas.

La Concesionaria dispondrá de los recursos exigidos por el MOP para efectuar patrullajes preventivos en la concesión y acudir a los llamados de los usuarios que requieran asistencia en la misma, salvo en los casos en que por la ocurrencia de algún incidente o accidente mayor sea necesario disponer de los otros medios con que cuenta el servicio de asistencia, detallados en el Capítulo 18 del presente RSO.

Asimismo, la Concesionaria llevará una estadística de los accidentes en la concesión de manera tal de poder identificar elementos o tramos con mayor ocurrencia de accidentes.

23.2 Prohibición de Actividades Ajenas al Objeto de la Obra

La concesionaria no permitirá el uso anormal de la obra concesionada, en especial, la disputa de todo tipo de competencias deportivas, ciclismo, motociclismo y ensayos de velocidad, sin mediar la autorización respectiva del Ministerio de Obras Públicas. En caso de detectar la ocurrencia de alguna de las actividades señaladas, dará aviso a Carabineros de Chile que cuenta con las facultades legales para el retiro de las personas o vehículos involucrados.

23.3 Transporte de Sustancias Peligrosas

La concesionaria velará por que el transporte de cargas peligrosas se realice con los permisos extendidos por las autoridades competentes y se dé cabal cumplimiento de las medidas de seguridad aplicables. En caso contrario, la Concesionaria podrá denunciar el hecho a Carabineros para que se impida la circulación de este tipo de transporte.

Es importante destacar lo instruido en la NCh2190 referente a los distintivos de identificación que se deben emplear en el transporte de Sustancias Peligrosas y de identificación de los riesgos asociados a las mismas.

Los permisos son extendidos y autorizados por:

1. Superintendencia de Electricidad y Combustibles, en el caso de combustibles.
2. Guarniciones Militares correspondientes, en el caso de explosivos
3. Para otro tipo de carga de esta índole, por la normativa del DS 298 de fecha 11 de Febrero de 1995, del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones.

4. Cargas radiactivas, Comisión Chilena de Energía Nuclear.

Los daños que se produzcan en la concesión o el área aledaña, por accidentes o contingencias con sustancias peligrosas serán responsabilidad del transportista de acuerdo al DS 298/1995, y asociado a multas de tránsito por el mismo concepto, sin perjuicio de las demás disposiciones de la ley.

En el caso que un usuario conduzca un vehículo conteniendo carga peligrosa, será responsable de los daños que cause y de los perjuicios de todo tipo que pudieran producirse a la infraestructura o superestructura de la obra concesionada, a los usuarios y a terceros.

Todo ello, sin perjuicio de la correspondiente responsabilidad por haber infringido las normas legales y reglamentarias respectivas.

23.5 Señales

La Concesionaria instalará y mantendrá en perfectas condiciones las señales camineras necesarias para el adecuado tránsito de los vehículos por la obra en concesión y para la seguridad de los usuarios. La concesionaria deberá ajustarse en estas materias a la reglamentación vigente de la Ley del Tránsito, del Ministerio de Obras Públicas y del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, debiendo someter a la aprobación del Inspector Fiscal los elementos de señalización diurna y nocturna que deban instalarse en la vía.

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 concesión, la Concesionaria 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.

Los parámetros que definen la mantención de la señalización de la obra son los siguientes:

- Se deben mantener las condiciones de refracción de luz, color y diseño según proyecto original aprobado.
- Las señales se deben mantener en sus posiciones originales, limpias y legibles en todo momento.
- No se aceptará vegetación que moleste a los usuarios en la visibilidad de las señales.
- No se permitirán señales con procesos de oxidación.
- No se aceptarán señales que hayan sufrido maltrato intencional, desgaste por fricción o impacto producto de choques.

23.6 Despeje y Limpieza de Área de Trabajos

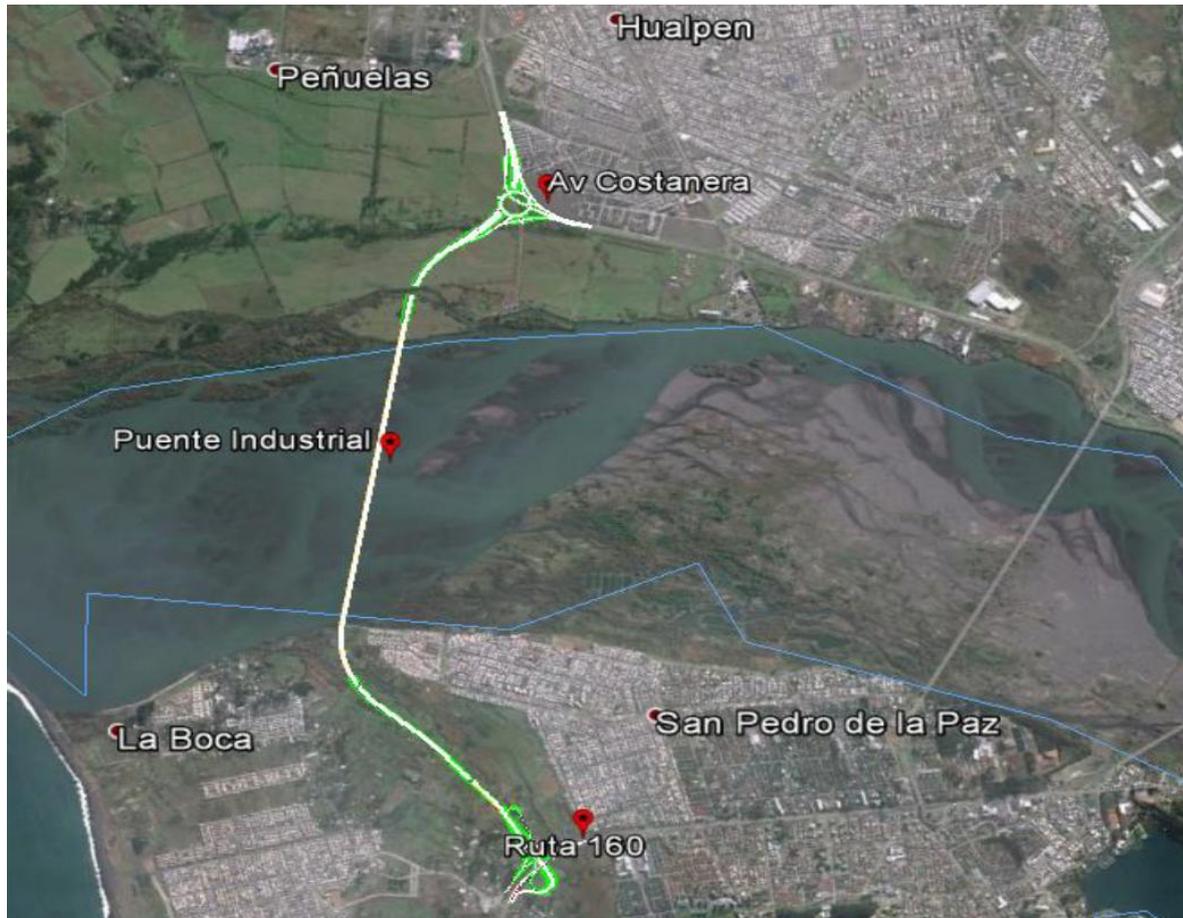
Al término de los servicios de mantenimiento, conservación o reparación, la Concesionaria retirará y despejará del sitio de los trabajos todos los equipos, maquinarias, materiales excedentes, obras provisionarias, escombros o basuras de cualquier especie, dejando las obras, equipos e instalaciones en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

ANEXOS

ANEXO N° 1

PLANO DE LOCALIZACION GEOGRAFICA DE LA OBRA

Emplazamiento del Proyecto: Región del Biobío, Provincia de Concepción



ANEXO N° 2

NOMBRE DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESION Y CONCESIONARIA A CARGO

Nombre de la concesión: **Concesión Vial Puente Industrial**

Razón social: Sociedad Concesionaria Puente Industrial S.A.

Rut: 76.427.516-0

- Ubicación : **Ver Anexo N°1**
- Comunas que atraviesa:
 - Hualpén
 - San Pedro de la Paz
- Servicios Básicos y Especiales Obligatorios: Se contemplan; servicios básicos de conservación, mantenimiento y operación; servicios especiales obligatorios tales como sistemas de patrullaje y asistencia al usuario, grúa para el retiro de vehículos livianos y camiones, Centro de Control para atención a usuarios las 24 horas, funcionamiento y operación del área de atención de emergencias; servicios de atención a usuarios como oficina comercial, página web, y libro de reclamos.
- Descripción de sus principales obras y características físicas.

| | |
|---------------------------------------|----------------------------------|
| Nombre Camino | Concesión Vial Puente Industrial |
| Región | Región del Biobío |
| Provincias | Concepción |
| Sentido | Norte-Sur |
| Longitud | 6,42 Km |
| Km. Inicial | 0.000 |
| Km. Final | 6.420 |
| Tipo de pavimento | Asfáltico |
| Espesor carpeta de rodado | Variable |
| Zona de dos pistas | De Km 0.000 a Km 6.420 |
| Ancho de pistas | 3.5 m |
| Ancho de bermas | Existen de 1.0 m a 2.1 m |
| Número de pórticos | 1 |
| Número de puentes | 2 |
| Pasos superiores | 5 |
| Viaductos | 5 |
| Pasarelas | 3 |
| Miradores | 2 |
| Área de Atención de Emergencias | 1 |
| Año de Licitación | 2014 |
| Año término de concesión | Plazo variable |
| Puesta en Servicio Provisoria Parcial | |

ANEXO N° 3

INFORMACION DEL CENTRO DE ATENCION AL USUARIO

TELEFONOS:

600 006 2100

LOCALIZACION DE OFICINAS EN LA CONCESIÓN:

| Oficina N° | Dirección | Comuna |
|---|---|---------------------|
| Centro de Atención al Usuario y Oficina Comercial | Calle Las Torcazas S/N (Ref. Rotonda Daniel Belmar) | San Pedro de La Paz |
| Centro Distribución TAG N°1 (Provisorio) | Centro Comercial Versluys Autopista Concepción – Talcahuano 6891, local 10. | Talcahuano |
| Centro Distribución TAG N°2 (Provisorio) | Centro Comercial 21 de Mayo - Vega Monumental Avenida 21 de Mayo, local 137-138 | Concepción |

DIRECCION POSTAL:

Rosario Norte 615, Of. 701-702, Piso 7, Las Condes, Santiago

ANEXO N° 4

ORGANIZACIÓN DE LA CONCESIONARIA

GERENTE GENERAL

Apellidos: Facuse Meléndez
Nombres: Juan Alberto
Teléfono: 22 871 8500

DIRECTOR DE OPERACIONES

Apellidos: Granzotti
Nombres: Elvis
Teléfono: 22 871 8500

JEFE DE ADMINSTRACION Y FINANZAS

Apellidos: Bastida Briones
Nombres: Pablo
Teléfono: +56 41 2563480

JEFE DE SISTEMAS

Apellidos: Pacheco
Nombres: Juan Raúl
Teléfono: +56 41 2563480

JEFE DE OPERACIONES

Apellidos: Manriquez
Nombres: Álvaro
Teléfono: +56 41 2563480

JEFE COMERCIAL

Apellidos: Arriagada López
Nombres: Ariel
Teléfono: +56 41 2563480

ANEXO Nº 5

DE LOS ESTANDARES DE SERVICIO

| Componente | Exigencias | Parámetro | Consideraciones | Numeral BALI |
|------------|--|---|--|--------------|
| Pavimentos | IRI promedio en pista en pavimento flexible | 3,5 m/km máximo | El IRI promedio, corresponde a la media aritmética de todos los valores de IRI individuales de 5 tramos consecutivos de 200 m por pista y sectores homogéneos. En la medición del IRI promedio, se excluyen sólo los sectores de puentes, estructuras y badenes. Los valores de IRI se informarán en m/km con un decimal. | 2.4.3.1 i) 1 |
| Pavimentos | IRI puntual en pista en pavimento flexible | 4,0 m/km máximo | El IRI individual se obtendrá de mediciones efectuadas para cada pista y por sectores homogéneos de 200 m fijos. En la medición de IRI individual, se excluyen sólo los sectores de puentes, estructuras y badenes. Los valores de IRI se informarán en m/km con un decimal. | 2.4.3.1 i) 1 |
| Pavimentos | Ahuellamiento en pavimento flexible | 15 mm máximo por pista | | 2.4.3.1 i) 2 |
| Pavimentos | Agrietamiento en pavimento flexible | 10% máximo, grietas piel de cocodrilo y/o bloque, y grietas transversales y longitudinales máximas. 15% máximo, presencia conjunta de grietas | Para obtener el porcentaje del agrietamiento se registró según el procedimiento indicado en el Anexo Catálogo de Deterioro de Pavimento del MC-V 7. La Unidad de Muestreo (UM) corresponderá a una superficie de 40 m de longitud por el ancho de pista. La medición se realizará cada 250 m. Las fórmulas para la determinación de los porcentajes de agrietamiento, son los que se expresan a continuación: Para grietas lineales, longitudinales y transversales: Superficie agrietada (%) = $100 \cdot \frac{L}{S} \cdot \frac{1}{L}$ / Superficie de la UM (m ²) L = Longitud de la grieta (m) Para deterioros no lineales, grietas tipo Piel de Cocodrilo y/o bloque: Superficie deteriorada (%) = $100 \cdot \frac{A}{S}$ Área del cuadrilátero que circunscribe el deterioro / Superficie de la UM. | 2.4.3.1 i) 3 |
| Pavimentos | Baches abiertos en pavimento flexible | Sin baches abiertos | | 2.4.3.1 i) 4 |
| Pavimentos | Baches Cerrados en pavimento flexible | Suma de áreas, no sebe superar los 30 m ² /cada 200 m lineales de pista | Baches cerrados se considera a todos los sectores del pavimento que hayan sido reparados, por cualquier motivo, con longitudes menores a 200 m. Para cada bache cerrado, se circunscribirá un rectángulo y se medirá sus lados con cinta métrica, para el cálculo de su superficie. La suma de la totalidad de las superficies de los baches cerrados, por cada 200 m - pista, no deberá superar los 30 m ² . | 2.4.3.1 i) 5 |
| Pavimentos | Estado de Bermas en pavimento flexible | No se permitirá: a) Baches abiertos b) Descensos > a 10 mm. c) Desniveles > a 30 mm. d) Separación >10 mm. e) Rompimiento de borde > al 20%. | Las mediciones relativas al indicador de servicio berma (descenso, desnivel, separación y rompimiento de borde), se realizarán en sectores de muestreo de 40 m de longitud cada 250 m de berma. | 2.4.3.1 i) 6 |
| Pavimentos | Exudación de asfalto en pavimento flexible | Sin exudación | En caso de discrepancia en la presencia de exudación de un sector, el IF podrá solicitar a la SC la realización de mediciones del coeficiente de fricción en este u otros sectores, a su entero cargo, costo y responsabilidad y en cuyo caso aplican las exigencias indicadas para el Coeficiente de Fricción. | 2.4.3.1 i) 7 |
| Pavimentos | Coefficiente de Fricción en pavimento flexible | Tabla 5.408.303 B del MC-V5. MC 2023: Tabla 6.203.303.B | Se considerará además de los sectores con singularidades indicados en la Tabla 5.408.303 B del MC-V5, las zonas próximas a Puntos de Cobro y aquellos ubicados a lo largo de todos los ramales y pistas de cambio de velocidad. La medición se efectuará en forma continua en toda la longitud del camino, en cada una de las pistas y calzadas, incluyendo singularidades como puentes, badenes u otros similares, cubriendo de preferencia sectores de curva y con señalización de advertencia de diversa índole. (MC 2023: 5.408.303 (3)b)) | 2.4.3.1 i) 8 |
| Pavimentos | Macrotextura en pavimento flexible | Tabla 5.408.303 A MC-V5 MC 2023: Tabla 6.203.303.C | La medición se efectuará en forma continua en toda la longitud de la vía, en cada una de las pistas y calzadas, incluyendo singularidades como puentes u otros similares, cubriendo de preferencia sectores de curva y con señalización de advertencia de diversa índole. (MC 2023: 5.408.303 (3) a)) | 2.4.3.1 i) 9 |
| Pavimentos | IRI promedio en pista en pavimento de hormigón | 3,5 m/km máximo | El IRI promedio, corresponde a la media aritmética de todos los valores de IRI individuales de 5 tramos consecutivos de 200 m por pista y sectores homogéneos. En la medición del IRI promedio, se excluyen sólo los sectores de puentes, estructuras y badenes. Los valores de IRI se informarán en m/km con un decimal. | 2.4.3.1 i) 1 |
| Pavimentos | IRI puntual en pista en pavimento de hormigón | 4,0 m/km máximo | El IRI individual se obtendrá de mediciones efectuadas para cada pista y por sectores homogéneos de 200 m fijos. En la medición de IRI individual, se excluyen sólo los sectores de puentes, estructuras y badenes. Los valores de IRI se informarán en m/km con un decimal. | 2.4.3.1 i) 1 |
| Pavimentos | Agrietamiento en pavimento de hormigón | - Sin Grietas - < 15% losas de un grupo de 40 por km-pista - Sin reparaciones por losas completas. | | 2.4.3.1 i) 2 |
| Pavimentos | Baches abiertos en pavimento de hormigón | Sin baches abiertos | | 2.4.3.1 i) 3 |
| Pavimentos | Baches Cerrados en pavimento de hormigón | Sin reparaciones por losas completas | | 2.4.3.1 i) 4 |
| Pavimentos | Estado de Bermas en pavimento flexible | No se permitirá: a) Baches abiertos b) Descensos > a 10 mm. c) Desniveles > a 30 mm. d) Separación >10 mm. e) Rompimiento de borde > al 20%. | Las mediciones relativas al indicador de servicio berma (descenso, desnivel, separación y rompimiento de borde), se realizarán en sectores de muestreo de 40 m de longitud cada 250 m de berma. | 2.4.3.1 i) 5 |
| Pavimentos | Escalonamiento en pavimento de hormigón | 5 mm máximo | | 2.4.3.1 i) 6 |

| Componente | Exigencias | Parámetro | Consideraciones | Numeral BALI |
|----------------------------------|---|---|---|---------------|
| Pavimentos | Coefficiente de Fricción en pavimento de hormigón | Tabla 5.408.303 B del MC-V5. MC 2023: Tabla 6.203.303.B | Se considerará además de los sectores con singularidades indicados en la Tabla 5.408.303 B del MC-V5, las zonas próximas a Puntos de Cobro y aquellos ubicados a lo largo de todos los ramales y pistas de cambio de velocidad. La medición se efectuará en forma continua en toda la longitud del camino, en cada una de las pistas y calzadas, incluyendo singularidades como puentes, badenes u otros similares, cubriendo de preferencia sectores de curva y con señalización de advertencia de diversa índole. [MC 2023: 5.410.315(5) indica que precederá según 5.408.303 (3)(b)] | 2.4.3.1 i) 7 |
| Pavimentos | Macrotextura en pavimento de hormigón | Tabla 5.408.303 A MC-V5 MC 2023: Tabla 6.203.303.C | La medición se efectuará en toda la longitud del camino, en cada una de las pistas y calzadas, incluyendo singularidades como puentes, badenes u otros similares, cubriendo de preferencia sectores de curva y con señalización de advertencia de diversa índole. [MC 2023: 5.410.315(5) indica que precederá según 5.408.303 (3) a)] | 2.4.3.1 ii) 8 |
| Pavimentos | Deflectometría de Impacto (FWD) | Según 3.603.205(3) MC-V3 | Evaluar el estado estructural de los pavimentos y determinar si el deterioro que ha sufrido el pavimento corresponde o no esperado | 2.4.3.1 |
| Pavimentos | Estudio de Estratigrafías de Pesos de Vehículos | | | 2.4.3.10 |
| Pavimentos | Estudio de Corrimiento del Modelo de Deterioro | | | 2.4.3.10 |
| Conservación de Obras Anexas | Estado de los Puntos de Cobro | Mantener conservado elementos constitutivos | - Señalética debe estar presente, funcionando y legible. - Pinturas de demarcación no deben presentar manchas, rayas ni descascaramientos. - Equipos de detección deben funcionar y estar debidamente conectado. - Estructuras no deben presentar pinturas en mal estado. - Todas las instalaciones se deben presentar condiciones de seguridad mínimas necesarias para los propósitos y modos de uso para los cuales fueron diseñados. | 2.4.3.2.1 |
| Conservación de Obras Anexas | Estado de Cámara de Video | Operativo y buen estado de conservación | Deben estar operativos y en buen estado de conservación de cada una de las cámaras de video y sus instalaciones, esto es: la estructura de los postes, redes de comunicaciones, etc., de modo que se mantengan siempre limpios, funcionando y operativas. | 2.4.3.2.2 |
| Conservación de Obras Anexas | Estado del Área de Atención de Emergencias | Mantener conservado elementos constitutivos | Los pavimentos, la señalización, la demarcación y los elementos de seguridad de los estacionamientos, pistas de circulación y accesos del Área de Atención de Emergencias serán tratados dentro de las exigencias de mantenimiento indicadas en 2.4.3.1 y en 2.4.3.6 de las BALI. | 2.4.3.2.3 |
| Conservación de Obras Anexas | Estado de las Veredas | Desnivel < 20mm Área con pérdida < 25 cm ² Depresiones o Levantamientos < 80 mm en 3m Grietas < 6mm Juntas < 20 mm | En cada área con pérdida de material o saltaduras, se circunscribirá un rectángulo y se medirá sus lados con cinta métrica, para el cálculo de su superficie. | 2.4.3.2.4 |
| Puentes y Estructuras | Estado de Puentes y Estructuras | Íntegro y Funcional | Aquellas situaciones que no estén incluidas en el Programa de Seguimiento de Puentes y Estructuras y que pongan en riesgo la seguridad de los usuarios y la estabilidad de los puentes y estructuras, deben ser informadas oportunamente al IF, siendo la SC responsable de ejecutar las medidas de rehabilitación que correspondan dentro de los plazos establecidos por el IF mediante anotación en el Libro de Explotación de la Obra. Anualmente, la SC entregará al IF el Programa de Seguimiento actualizado incluyendo el estado y obras ejecutadas en los puentes y estructuras localizados dentro del Área de Concesión. Si el "Instructivo Estado de Puentes y Estructuras" tuviese mejoras y/o actualizaciones durante la Etapa de Explotación del Contrato de Concesión, estas deberán ser consideradas por la SC en las actualizaciones del Programa de Seguimiento. El estado y la conservación efectuada deberán quedar además consignados en las fichas de registro de puentes y estructuras, las que serán entregadas junto con el informe anterior, indicándose la fecha y el tipo de conservación que se realizó, con identificación de los trabajos efectuados. | 2.4.3.3 |
| Sistema de Iluminación | Estado de la Iluminación | Íntegro y Funcional | La SC deberá proveer y mantener en buen estado todos los elementos que sean parte de la iluminación del Área de Concesión como: postaciones, luminarias, circuitos eléctricos, tableros de distribución y conexión de alumbrado, etc. Estos elementos deberán estar siempre presentes en su ubicación original, limpios, derechos, sin deformaciones, íntegros, funcionales y operativos. Los postes no deberán sostener publicidad. Mantener los parámetros de iluminación con los cuales fueron diseñadas y construidas. | 2.4.3.4 |
| Sistema de Drenaje y Saneamiento | Estado del Sistema de Drenaje y Saneamiento | SDS íntegro y funcional, siempre operativo, y estructuralmente estable | Entre los elementos que conforman el sistema se cuentan obras de arte (alcantarillas y sifones), cunetas, sumideros, fosos, contrafosos y bajadas de aguas lluvia. De esta manera, en el Programa Anual de Conservación se deberá programar la cantidad de obras necesarias para la ejecución de esta actividad, en coherencia con los inventarios de explotación que deben ser presentados en el Plan de Conservación. En caso de un hecho fortuito, accidente u otro evento (actos vandálicos, hurtos, desastre natural) que dañara algún elemento o dispositivo del SDS del proyecto, la SC deberá reemplazarlo. | 2.4.3.5 |
| Elementos de Seguridad | Estado de la Señalización Vertical | Señal íntegra, < 5% del área total deteriorada, dobles < 0,01 m respecto a su verticalidad, entre otros. | - La señal debe permanecer siempre presente, limpia, inequívocamente legible. - La señal no debe tener ampollas, fisuras, escamas, desgaste, erosión, ni zonas oxidadas o vandalizadas, ni pérdida de color o tono por envejecimiento o suciedad. Las imperfecciones de la señal no deben superar el nivel definido como severidad baja en el acápite 7.204.304(3) del MC-V7, esto es, menos del 5% de la superficie deteriorada. - La placa no debe tener dobles, torceduras o abolladuras. - En caso de reacondicionamiento de señales verticales laterales, ésta no debe presentar daños, de acuerdo a lo señalado en el capítulo 7.308.0203 del MC-V7. - Los elementos de sujeción deben estar presentes, íntegros, firmes y en buen estado. - La simbología, letras y colores deben estar de acuerdo a lo previsto en el MC-V6. - El poste de la señal no debe presentar torceduras, inclinaciones ni dobles en ningún sentido en más de 0,01 m respecto de una línea recta imaginaria normal. - La retroreflexión de la señal debe cumplir para cada color con lo señalado en la Tabla 6.302.305.B del MC-V6, para señales en uso y lo señalado en la Tabla 6.302.305.A del MC-V6 para señales nuevas. | 2.4.3.6.1 |

| Componente | Exigencias | Parámetro | Consideraciones | Numeral BALI |
|-----------------------------------|--|--|---|--------------|
| Elementos de Seguridad | Estado de Marcos Dinámicos o de Mensajería Variable | Íntegro y Funcional | - Los marcos o paneles de mensajería variable deberán estar siempre presentes e íntegros. - Todos sus elementos constitutivos deberán estar siempre presentes, operativos y funcionales. Sin ser taxativo, los elementos a considerar serán, entre otros: interfaces y antenas, plataforma gráfica, servidor, Estación de Trabajo, pantallas LCD y sistemas de alimentación eléctricos. | 2.4.3.6.2 |
| Elementos de Seguridad | Estado de Demarcación y Tachas | Íntegro y Funcional | - La demarcación en cuanto a su posición y dimensiones, ya sean líneas o símbolos, deben cumplir con lo indicado en los tópicos 6.303.3 y 6.303.4 del MC-V6. - En lo que respecta a los requisitos básicos de la demarcación, debe cumplir con lo que se indica en la Tabla 5.704.301.A del MC-V5. - Las tachas deben estar presentes y en su ubicación original. - Los elementos retrorreflectantes de las tachas deben estar íntegros y cumplir con la Norma ASTM D 4280 "American Society for Testing Materials". - Las tachas deben cumplir lo relativo a lo previsto en los acápite 6.303.301(2) y 6.303.302(2) del MC-V6. | 2.4.3.6.3 |
| Elementos de Seguridad | Estado de Elementos de Seguridad: Barreras metálicas, Barreras de hormigón, Amortiguadores de Impacto, Delineadores verticales, Delineadores direccionales, Hito tubular, Hito de arista, Hito de vértice, Hito luminoso, Placas captafaros, Luces | Íntegro y Funcional | - Todos los elementos de seguridad deberán estar presentes. - Las barreras metálicas, barreras de hormigón, amortiguadores de impacto, delineadores e hitos de cualquier tipo, las placas captafaros y luces, siempre deben estar completas, con todos sus elementos. - La cara de la plancha de la barrera que da hacia las pistas de circulación deberá tener su recubrimiento de protección en buen estado y limpio, sin rayas u otro elemento que impida una buena visión de la barrera. Sus partes reflectantes deberán estar completas, limpias y en buen estado. - Las reparaciones de elementos de contención metálicos que se realicen deberán estar de acuerdo a lo señalado en el tópico 7.308.7 del MC-V7 y si fuese necesario reemplazarse alguna, se deberá realizar de acuerdo a lo señalado en el tópico 7.308.8 del MC-V7 y la barrera de reemplazo deberá ser nueva y de las mismas características de la original o superiores. - Los delineadores e hitos de cualquier tipo y placas captafaros deberán cumplir con el nivel tipo II de retrorreflexión de la norma ASTM D 4956-01. | 2.4.3.6.4 |
| Elementos de Seguridad | Estado de los Elementos de Segregación: Barreras acústicas inertes, Vallas peatonales, Tachones, Soleras | Íntegro y Funcional | - Los elementos de segregación deben estar presentes, completos y sin daños. - Las barreras acústicas inertes deberán estar siempre limpias e íntegras. - Las vallas peatonales deberán estar sin óxido, sin torceduras y no inclinadas. - Los tachones deben estar presentes y en su ubicación original. - Los tachones deben cumplir lo relativo a lo previsto en el MC-V6. | 2.4.3.6.5 |
| Obras de Paisajismo | Estado de las Obras de Paisajismo | Árboles: poda 1/año Malezas: <5% Especies vegetales: en buenas condiciones Equipamiento: buenas condiciones | En caso de un hecho fortuito, accidente u otro evento que dañara algún elemento del paisajismo, la SC deberá reemplazarla en un plazo no superior a 10 (diez) días, desde la fecha de detección del daño o desde que sea informado por parte del IF. El área de amortiguación descrita en el artículo 2.2.2.12 de las BALI, después de cada inundación deberá ser reparado y reemplazado en las condiciones previas en el plazo señalado luego de verificada la bajada de las aguas. No obstante lo anterior, debe realizarse una eliminación periódica (4 veces al año) de especies secundarias (maleza) que pueden provocar una disminución del valor paisajístico o puedan atentar con el normal crecimiento de lo implementado. | 2.4.3.7 |
| Conservación de Área de Concesión | Limpieza de la Vegetación | Despeje y Limpieza de Vegetación | - Señales camineras sin vegetación que impida su visión, a lo menos, 100 m de distancia. - Despeje lateral tal como se especifica en los tópicos 3.202.2 y 3.202.3 del MC-V3. - En islas, otras áreas de seguridad, o en tránsito que vira o ingresa a la ruta, sin vegetación con una altura > 0,20 m. - Sin arbustos y malezas dentro de elementos de drenaje. - Tala de árboles o arbustos de tronco de 150 mm o más de diámetro, en mediana o zonas laterales. - Limpieza del Área de Concesión se ejecutará a lo largo de todo el año; maleza < 0,30 m, salvo lo indicado en art. 2.4.3.7 BALI y excepciones. - No deben existir ramas ni otro objeto que se encuentre a menos de 5 metros por encima de las pistas de circulación. | 2.4.3.8.1 |
| Conservación de Área de Concesión | Estado de los Cierros Perimetrales de la Faja Fiscal | Cercada toda el Área de Concesión | En caso de un hecho fortuito, accidente, otro evento (actos vandálicos, hurtos, desastre natural, etc.), rotura o daño del algún cerco, la SC deberá efectuar su reparación. | 2.4.3.8.2 |
| Conservación de Área de Concesión | Estado de Cortes y Terraplenes | Cercada toda el Área de Concesión | - Taludes de corte y terraplenes no deben presentar deslizamientos ni caídas de material. - Cortes de laderas y/o en terraplenes, no debe haber zanjas de erosión > 15 cm, ni desprendimientos, etc. - Elementos de protección en cortes y terraplenes deberán estar presentes, limpios, estables. - Elementos de protección y sujeción, deben estar íntegros y bien asentados. - Obras para el control de erosión, tales como fosos y contrafosos, etc., deben mantenerse en buen estado. - Dar cumplimiento a los parámetros establecidos en el Capítulo 5 del Manual de Manejo de Áreas Verdes para Proyectos Concesionados. | 2.4.3.8.3 |
| Retiro de Basuras y Desechos | Retiro de basuras y desechos del Área de Concesión | Área de Concesión limpia | - La superficie no pavimentada de las rutas en el Área de Concesión, deberá permanecer siempre limpia (se exceptúan las áreas de paisajismo). - Catzadas, bermas, veredas y ciclovías no deben presentar basuras, residuos, escombros o desechos y no deben presentar malos olores. | 2.3.9.1 |
| Retiro de Basuras y Desechos | Retiro de basuras y desechos del Área de Emergencias | Área de Emergencias limpia | - Retiro de residuos sólidos: Diariamente - Limpieza de instalaciones: 4 veces al día - Pintura exterior e interior: 1 vez al año - Fumigación, sanitización y desratización: 4 veces al año - Revisión y mantenimiento de sistema de tratamiento aguas servidas: 1 vez al mes | 2.3.9.1 |

ANEXO N° 6
DEL MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS

INSPECTOR FISCAL DE LA EXPLOTACION

APELLIDOS: Gaete Menéndez

NOMBRES: Renato

PROFESION: Ingeniero Civil

DIVISION DE EXPLOTACION

Las quejas al MOP deberán ser dirigidas por correo certificado a:

División de Explotación
Coordinación General de Construcción de Obras Concesionadas
Dirección General de Concesiones

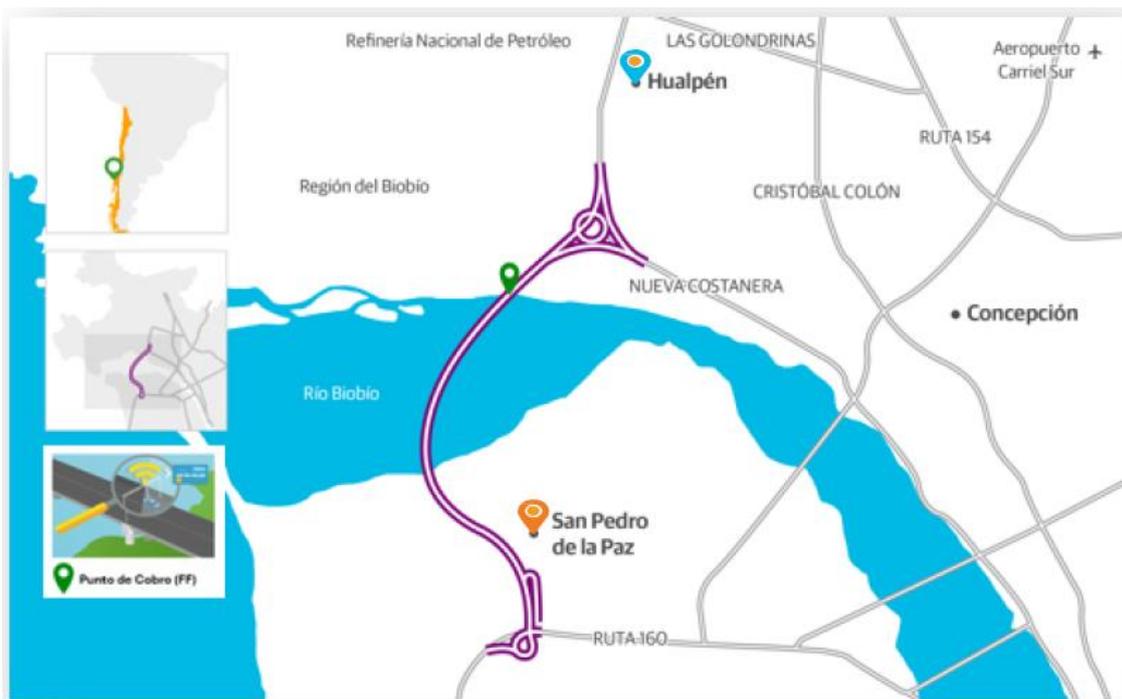
Dirección: Morandé 115 (oficina de partes)
Galería Merced
Comuna: Santiago
Ciudad: Santiago

ANEXO N° 7

LOCALIZACIÓN DE PUNTO DE COBRO

El Punto de Cobro está instalado en la siguiente ubicación, y dispone de pódicos de telepeaje o cobro electrónico, en ambos sentidos de circulación:

- .Km 1,789 app. Desde Hualpén a San Pedro de la Paz (sentido norte-sur)
- Km 1,759 app. Desde San Pedro de la Paz a Hualpén (sentido sur-norte)



ANEXO N° 8

DEL REGLAMENTO INTERNO DE ORDEN, HIGIENE Y SEGURIDAD

La Concesionaria dispone de un Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad del Trabajo. Dicho Reglamento complementa lo estipulado en el presente documento, respecto de higiene y seguridad en el trabajo y básicamente considera:

- Establecer las actividades del personal de operación y mantención de la concesionaria en lo relativo a higiene y seguridad.
- Señalar la correcta utilización de los instrumentos de protección laborales. Es obligación de la Concesionaria capacitar a todo el personal sobre el buen y correcto uso de los Elementos de Protección Personal (EPP).
- Establecer los procedimientos para investigar las causas de los accidentes y enfermedades del trabajo
- De igual forma, dicho Reglamento contempla las multas y sanciones previstas en el Código Sanitario que, le sean aplicables al Concesionario.
- Contempla también, la exigencia de que el personal que labore en la Concesión, haya efectuado cursos de primeros auxilios, riesgos eléctricos, accidentes químicos, control de incendios, manejo a la defensiva, etc.

La Concesionaria estará obligada a tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de sus trabajadores, manteniendo las condiciones adecuadas de higiene y seguridad en las faenas, como también los implementos necesarios para prevenir accidentes y enfermedades profesionales; todo ello de conformidad al documento denominado "Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad" aprobado por la Seremi de Salud y la Inspección del Trabajo.

Todo el personal de la Concesionaria estará obligado a ceñirse estrictamente a lo estipulado en el Reglamento Interno de Higiene y Seguridad que tiene vigente la Concesionaria. Un ejemplar del mencionado reglamento interno será entregado al Inspector Fiscal de la Concesión, así como cualquier modificación que se introduzca en el que se encontrare vigente.

ANEXO N° 9

PLATAFORMA DE ATENCION A CLIENTES

ANEXO N° 10

MANUAL DE PATRULLAJE

ANEXO N° 11

***PLAN DE MEDIDAS DE CONTROL DE
ACCIDENTES O CONTINGENCIAS***

ANEXO N° 12

PLAN DE GESTIÓN DE TRÁFICO