RUTA 5
TEMUCO-RÍO BUENO

Ministerio de Obras Públicas
Gobierno de Chile

EXTRACTO DE REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

CONCESIÓN: Obra pública fiscal denominada «Concesión Ruta 5 tramo Temuco - Río Bueno» (Decreto Supremo MOP N°68, de fecha 23 de junio de 2025, publicado en el Diario Oficial el 7 de octubre de 2025).
CONCESIONARIO: Sociedad Concesionaria Temuco - Río Bueno S.A.

1. Información acerca del Concesionario

La Sociedad Concesionaria Temuco - Río Bueno S.A. tiene a su cargo la ejecución, reparación, conservación y explotación de la obra pública fiscal denominada "Concesión Ruta 5 tramo Temuco - Río Bueno", incluyendo la operación de la infraestructura vial, el sistema de peajes, la atención de usuarios en ruta y la seguridad vial, bajo la fiscalización del Ministerio de Obras Públicas y conforme al Contrato de Concesión, las Bases de Licitación y la normativa vigente.

2. Objeto del Reglamento de Servicio de la Obra

Regular las condiciones de uso de la infraestructura concesionada hasta la primera Puesta en Servicio Provisoria Parcial, estableciendo los derechos y obligaciones de los usuarios y de la Sociedad Concesionaria, resguardando la seguridad vial, la calidad del servicio y el cumplimiento de las normas contractuales y legales aplicables.

3. Derechos del Usuario

Cada usuario tiene derecho a utilizar la obra en condiciones de seguridad, continuidad y calidad de servicio establecida en las Bases de Licitación; a recibir información oportuna; a recibir asistencia en ruta; a formular consultas, sugerencias y reclamos; y a exigir el cumplimiento de las normas aplicables.

4. Obligaciones del Usuario

Los usuarios deben cumplir la normativa de tránsito, respetar la señalización y las instrucciones impartidas por la autoridad o la Concesionaria, pagar la tarifa o peaje y los servicios que utilice, mantener sus vehículos en condiciones seguras, conducir con la debida prudencia, ingresar a las plazas de pesaje cuando corresponda, y responder por los daños que ocasione a la infraestructura o a terceros.

5. Derechos de la Concesionaria

La Concesionaria tiene derecho a percibir peajes o tarifas y cobros por servicios autorizados, administrar y explotar la obra, exigir el cumplimiento de la normativa aplicable, cobrar los daños causados a la infraestructura, y adoptar las medidas necesarias para resguardar la seguridad y continuidad operacional de la concesión.

6. Obligaciones de la Concesionaria

La Concesionaria debe prestar los servicios de manera continua, segura y eficiente; mantener la infraestructura y los estándares de servicio aplicables; resguardar la seguridad vial; proporcionar asistencia a los usuarios; atender consultas y reclamos; cumplir la normativa aplicable; y acatar las instrucciones del Inspector Fiscal del Ministerio de Obras Públicas.

El presente extracto así como también un ejemplar del texto completo del Reglamento de Servicio de la Obra se encuentran a disposición del público para su consulta en el Centro de Atención ubicado en el peaje troncal de Lanco, así como en el sitio web de la Sociedad Concesionaria www.temuco-riobueno.cl.

Índice

CAPÍTULO 1. GLOSARIO

CAPÍTULO 2. NORMAS GENERALES
- Objeto del Reglamento de Servicio
- Destinatario
- Ámbito de Aplicación
- Modificaciones al Reglamento
- Vigencia

CAPÍTULO 3. DERECHOS DEL USUARIO
- Derecho a recibir los Servicios Básicos
- Derecho a recibir los Servicios Especiales Obligatorios
- Derecho a recibir los Servicios Complementarios
- Derecho a la seguridad
- Derecho a la calidad de servicio
- Derecho a información
- Derecho a trato cortés
- Derecho a reclamo y sugerencias

CAPÍTULO 4 — OBLIGACIONES DEL USUARIO
- Obligación de pago de tarifa y verificación de cobro
- Obligación de pago de Servicios Complementarios
- Obligación de respeto a la normativa vigente
- Obligación de debido cuidado
- Obligación de ingresar a Plaza de Pesaje
- Obligación de respeto a las instalaciones y espacios públicos
- Obligación de conducción responsable
- Obligación de notificar daños o incidentes

CAPÍTULO 5. DE LA CIRCULACIÓN DE VEHÍCULOS
- Vehículos autorizados para circular
- Vehículos que requieren autorización previa para circular
- Prohibición de circular
- Normas aplicables a la circulación

CAPÍTULO 6. ÁREAS DE SERVICIOS
- Áreas de Servicios Generales y de Atención de Emergencias

CAPÍTULO 7. MEDIDAS DE SEGURIDAD PREVENTIVAS
- Prohibición de detención y estacionamiento
- Prohibición de descenso de vehículo sin chaleco reflectante
- Procedimiento ante inmovilización forzosa
- Cumplimiento de normas de circulación peatonal
- Prohibición de carga, descarga y transferencia de carga
- Medidas de seguridad durante trabajos
- Transporte de sustancias peligrosas
- Prohibición de dar marcha atrás o giros no permitidos en calzada
- Prohibición de uso de teléfono sin manos libres
- Restricciones por condiciones climáticas adversas
- Protocolo ante accidente de tránsito

CAPÍTULO 8. DE LOS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SU PROCEDIMIENTO
- Canales para presentar reclamos y sugerencias
- Plazos para responder reclamos y sugerencias

CAPÍTULO 9. DERECHOS DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA
- Derecho a cobrar tarifa
- Derecho a cobrar por Servicios Complementarios
- Derecho de explotación y administración de la obra
- Derecho a exigir el acatamiento de su normativa
- Derecho a suspender temporalmente el servicio
- Derecho a alternar temporalmente la prestación del servicio
- Derecho a exigir pago de daños a la infraestructura

CAPÍTULO 10. OBLIGACIONES DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA
- Obligación de prestar el Servicio Básico
- Obligación de velar por la seguridad de los usuarios
- Obligación de mantener los estándares del contrato de concesión
- Obligación de proporcionar información a los usuarios
- Obligación de dar Asistencia en Ruta
- Obligación de publicitar sus tarifas
- Obligación de dar respuesta a reclamos y sugerencias
- Obligación de restitución de la circulación vial
- Obligación de mantenimiento y aseo de las instalaciones
- Obligación de operación de la Plataforma de Atención a Clientes
- Obligación de conservación de paisajismo, riego y espacio público
- Obligación de conservación de puentes y estructuras nuevas

CAPÍTULO 11. DE LAS PLAZAS DE PEAJE
- Sistema de Cobro Inicial (Fase 1)
- Información en plazas de cobro
- Plan de Atención en las Plazas de Peaje y cola máxima
- Modalidades de pago
- Infractores al pago de tarifa

CAPÍTULO 12. DE LAS PLAZAS DE PESAJE
- Normativa respecto a límites máximos por eje
- Control de peso y procedimiento

CAPÍTULO 13. DEL TRÁNSITO Y GESTIÓN DE TRÁFICO
- Plan de Gestión de Tráfico
- Operaciones de mantenimiento programado
- Operaciones de mantenimiento de emergencia o fuerza mayor
- Equipamiento mínimo de gestión de tráfico

CAPÍTULO 14. DE LA SEGURIDAD PÚBLICA Y EMERGENCIAS
- Centro de Control
- Sistema de Detección de Incidencias y Vigilancia de la Ruta
- Autoridad competente
- Plan de Medidas de Control de Accidentes o Contingencias
- Procedimiento ante accidentes
- Alteración del servicio

CAPÍTULO 15. DE LA SEGURIDAD VIAL
- Prohibición de animales sueltos
- Prohibición de actividades ajenas al objeto de la obra
- Señalización
- Despeje y limpieza del área de trabajos
- Publicidad en la vía

CAPÍTULO 16. DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN A CLIENTES
- Acceso al Reglamento de Servicio

CAPÍTULO 17. ESTÁNDARES DE SERVICIO Y SU MANTENIMIENTO

ANEXO N°1. SECTORIZACIÓN DEL PROYECTO Y OBRAS PREEXISTENTES

ANEXO N°2. PLATAFORMA DE ATENCIÓN DE USUARIOS
- Datos de la Plataforma de Atención de Usuarios

ANEXO N°3. PLAN DE MEDIDAS DE CONTROL DE ACCIDENTES O CONTINGENCIAS

ANEXO N°4. SISTEMA DE DETECCIÓN DE INCIDENCIAS Y VIGILANCIA DE LA RUTA

ANEXO N°5. PLAN DE GESTIÓN DE TRÁFICO Y CONTROL DE ESTÁNDARES DE SERVICIO

ANEXO N°6. MANTENCIÓN Y ASEO DE INSTALACIONES

ANEXO N°7. PAISAJISMO, RIEGO, ESPACIO PÚBLICO, PUENTES Y ESTRUCTURAS

ANEXO N°8. ESTADO DOCUMENTAL DE FUENTES OPERATIVAS