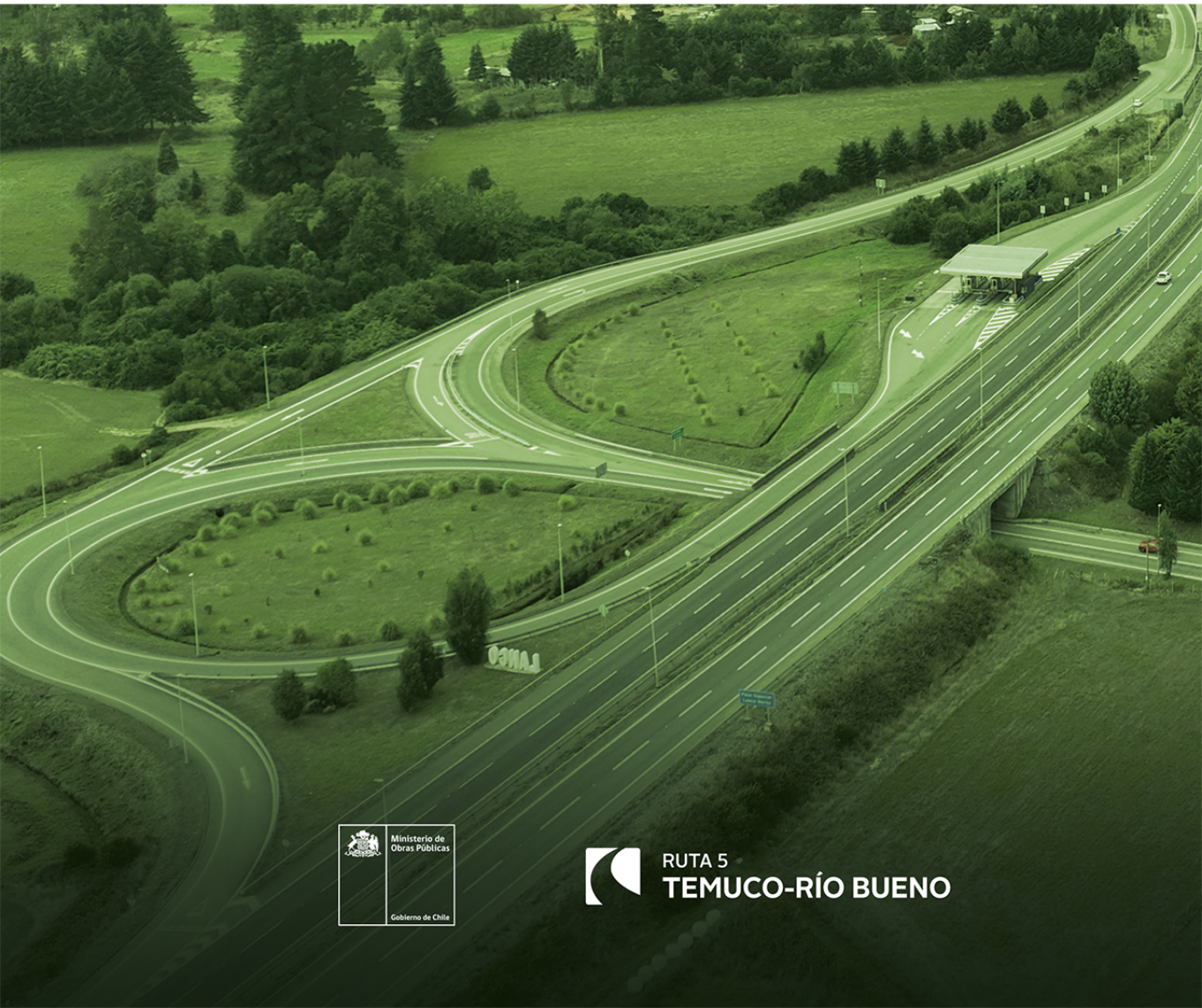
RUTA 5 TRAMO TEMUCO - RÍO BUENO

REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA



RUTA 5 TRAMO TEMUCO - RÍO BUENO

REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

Ministerio de Obras Públicas
Gobierno de Chile

RUTA 5
TEMUCO-RÍO BUENO

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1 Glosario 7

2 Normas Generales 10

2.1 Objeto del Reglamento de Servicio 10
2.2 Destinatario 10
2.3 Ámbito de aplicación 10
2.4 Modificaciones al Reglamento 11
2.5 Vigencia 11

3 Derechos del Usuario 11

Derecho a recibir los Servicios Básicos 11
Derechos a recibir los Servicios Especiales Obligatorios 11
Derechos a recibir los Servicios Complementarios 11
Derechos a la seguridad 12
Derechos a la calidad de servicio 12
Derechos a información 12
Derechos a trato cortés 12
Derechos a reclamo y sugerencias 12

4 Obligaciones del Usuario 12

Obligación de pago de tarifa y verificación de cobro 12
Obligación de pago de Servicios Complementarios 12
Obligación de respeto a la normativa vigente 12
Obligación de debido cuidado 13
Obligación de ingresar a Plaza de Pesaje 13
Obligación de respeto a las instalaciones y espacios públicos 13
Obligación de conducción responsable 13
Obligación de notificar daños o incidentes 13

5 De la circulación de vehículos 13

Vehículos autorizados para circular 13
Vehículos que requieren autorización previa para circular 13
Prohibición de circular 13
Normas aplicables a la circulación 14

6 Áreas de servicios 14

Áreas de Servicios Generales y de Atención de Emergencias 14

7 Medidas de seguridad preventivas 14

Prohibición de detención y estacionamiento 14
Prohibición de descenso de vehículo sin chaleco reflectante 14
Procedimiento ante inmovilización forzosa 14
Cumplimiento de normas de circulación peatonal 15
Prohibición de carga, descarga y transferencia de carga 15
Medidas de seguridad durante trabajos 15
Transporte de sustancias peligrosas 15
Prohibición de dar marcha atrás o hacer giros no permitidos en la calzada 15
Prohibición de uso de teléfono sin manos libres 15
Restricciones por condiciones climáticas adversas 15
Protocolo ante accidente de tránsito 15

8 De los reclamos, sugerencias y su procedimiento 16

Canales para presentar reclamos y sugerencias 16
Plazos para responder reclamos y sugerencias 16

9 Derechos de la Sociedad Concesionaria 16

Derecho a cobrar tarifa 16
Derecho a cobrar por Servicios Complementarios 16
Derecho de explotación y administración de la obra 16
Derecho a exigir el acatamiento de su normativa 16

Derecho a suspender temporalmente el servicio 16
Derecho a alternar temporalmente la prestación del servicio 16
Derecho a exigir pago de daños a la infraestructura 17

10 Obligaciones de la Sociedad Concesionaria 17

Obligación de prestar el Servicio Básico 17
Obligación de velar por la seguridad de los usuarios 17
Obligación de mantener los estándares establecidos en el contrato de concesión 17
Obligación de proporcionar información a los usuarios 17
Obligación de dar Asistencia en Ruta 17
Obligación de publicitar sus tarifas 17
Obligación de dar respuesta a reclamos y sugerencias 18
Obligación de restitución de la circulación vial 18
Obligación de mantenimiento y aseo de las instalaciones 18
Obligación de operación de la Plataforma de Atención a Clientes 18
Obligación de conservación de áreas de paisajismo, riego y espacio público 18
Obligación de conservación de puentes y estructuras nuevas 18

11 De las plazas de peaje 18

Sistema de Cobro Inicial (Fase 1 — desde PSP obras preexistentes) 18
Información en plazas de cobro 19
Plan de Atención en las Plazas de Peaje y cola máxima 19
Modalidades de pago 19
Infractores al pago de tarifa 19

12 De las plazas de pesaje 19

Normativa respecto a límites máximos por eje 19
Control de peso y procedimiento 19

13 Del tránsito y gestión de tráfico 19

Plan de Gestión de Tráfico 20
Operaciones de mantenimiento programado 20
Operaciones de mantenimiento de emergencia o fuerza mayor 20
Equipamiento mínimo de gestión de tráfico 20

14 De la Seguridad Pública y Emergencias 20

Centro de Control 20
Sistema de Detección de Incidencias y Vigilancia de la Ruta 20
Autoridad competente 21
Plan de Medidas de Control de Accidentes o Contingencias 21
Procedimiento ante accidentes 21
Alteración del servicio 21

15 De la Seguridad Vial 21

Prohibición de animales sueltos 21
Prohibición de actividades ajenas al objeto de la obra 22
Señalización 22
Despeje y limpieza del área de trabajos 22
Publicidad en la vía 22

16 De la plataforma de atención a clientes 22

Acceso al Reglamento de Servicio 22

17 Estándares de servicio y su mantenimiento 22

18 Anexo nº 1 23

Sectorización del proyecto y obras preexistentes 23

19 Anexo nº2 24

Plataforma de Atención de Usuarios 24
Datos de la Plataforma de Atención de Usuarios 24

20 ANEXO Nº 3 25

Plan de Medidas de Control de Accidentes o Contingencias 25

21 ANEXO Nº 4 25

Sistema de Detección de Incidencias y Vigilancia de la ruta 25

22 ANEXO Nº 5 26

Plan de Gestión de Tráfico y Control de Estandares de Servicio 26

23 ANEXO Nº 6 26

Mantención y aseo de instalaciones 26

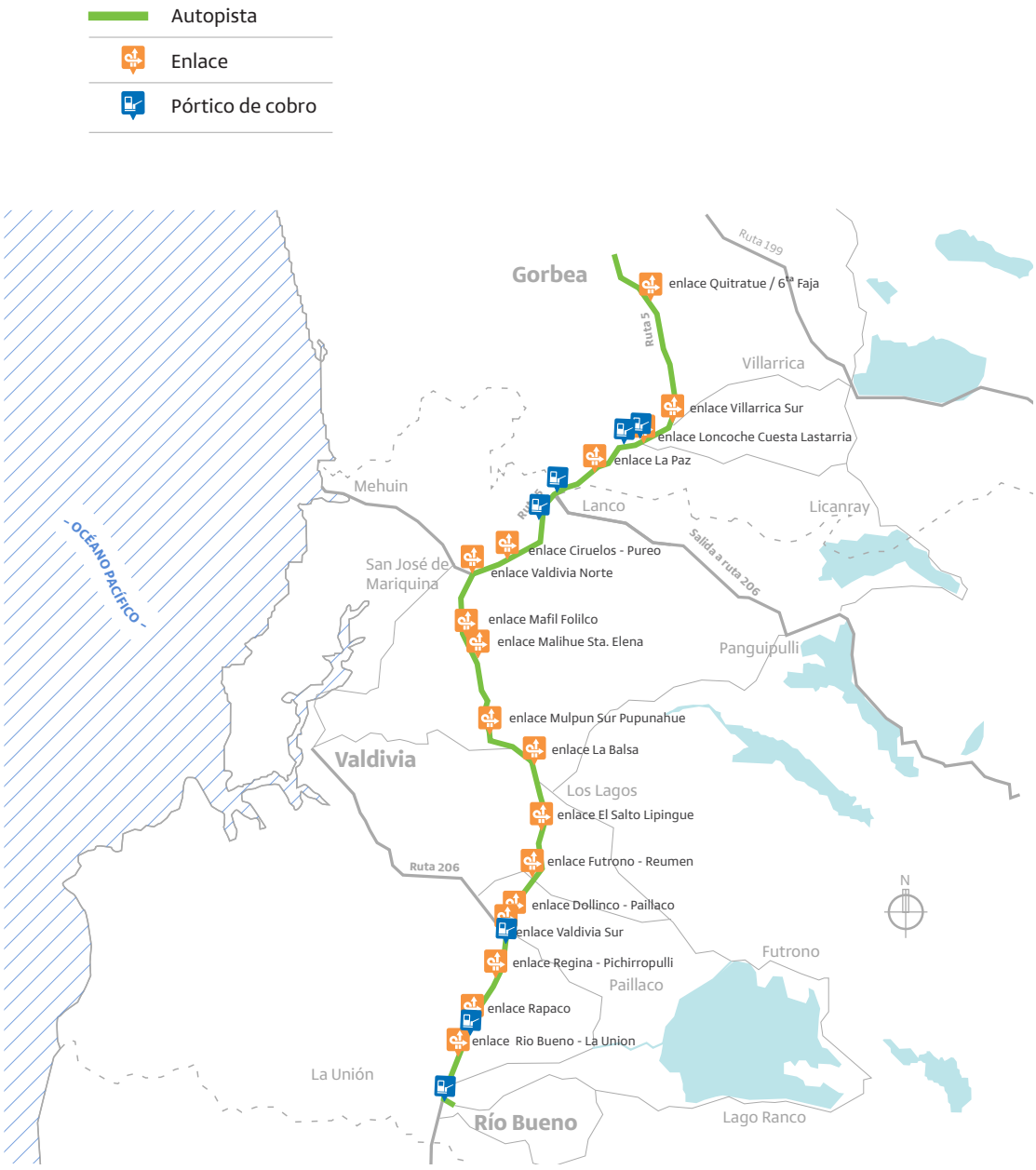
24 ANEXO Nº 7 27

Paisajismo, Riego, Espacio Público, Puentes y Estructuras 27

25 ANEXO Nº 8 27

Estado documental de Fuentes Operativas 27

Plano de localización de ruta 5 tramo temuco - río bueno



1
GLOSARIO

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

Área de concesión:
Es el área requerida para ejecutar las obras y prestar los servicios definidos en el Contrato de Concesión y que se encuentra ubicada en bienes nacionales de uso público o fiscales. Incluye los espacios y terrenos ubicados bajo los puentes y los terrenos entregados por el MOP o adquiridos por la Sociedad Concesionaria.

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. Estos servicios podrán instalarse en bienes nacionales de uso público, en bienes fiscales o en terrenos adquiridos especialmente para este efecto por la Sociedad Concesionaria.

Bases de licitación:
Conjunto de normas y especificaciones administrativas, técnicas y económicas, aprobadas mediante Resolución DGC Nº 74, de 15 de noviembre de 2023, y que regulan la ejecución, reparación, conservación y explotación de la obra pública fiscal denominada «Concesión Ruta 5 Tramo Temuco – Río Bueno», y las circulares aclaratorias dictadas conforme a ellas.

Bitácora:
Archivo de registro de operaciones del sistema de cobro e información, que permite reconstruir transacciones para efectos de auditoría y control.

Calzada:
Vía destinada al tránsito vehicular.

Caseta de cobro:
Instalación ubicada en los Puntos de Cobro destinada a guarecer al operador que cobra las tarifas a los usuarios.

Conservación o mantenimiento:
Corresponde a las acciones tanto correctivas como preventivas destinadas a que el Área de Concesión y los Elementos o Activos Viales existentes en ésta mantengan o recuperen su funcionalidad, limpieza e integridad de acuerdo a lo previsto en las Bases de Licitación. También se entienden incluidas en este concepto las medidas de seguimiento ambiental y mejora de los componentes ambientales en el Área de Concesión.

Contrato de Concesión:
Es el Contrato de Concesión de la obra pública fiscal denominada «Concesión Ruta 5 tramo Temuco - Río Bueno», regido por el DFL MOP Nº 850 de 1997, el DS MOP Nº 900 de 1996 (Ley de Concesiones), el DS MOP Nº 956 de 1997 (Reglamento), las correspondientes Bases de Licitación y sus circulares aclaratorias, la oferta técnica y económica del Adjudicatario y el Decreto de Adjudicación respectivo.

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

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

DNV / DV:
Dirección de Vialidad del Ministerio de Obras Públicas.

Edificio de administración:
Edificio ubicado en o junto a los Puntos de Cobro u oficinas de la Concesionaria, cuyo objetivo es dotar de espacio a las labores de administración, gestión y control.

Elementos o activos viales:
Corresponden a la infraestructura, instalaciones y equipamiento que se encuentran en el Área de Concesión y cuya Conservación o Mantenimiento y Rehabilitación se encomienda al Concesionario bajo las condiciones establecidas en el Contrato de Concesión

respecto de los Niveles de Servicio de los Servicios Básicos de la concesión.

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

Estándares técnicos:
Corresponden a los requerimientos y exigencias para uno o más Elementos o Activos Viales relativos a una norma, instructivo o recomendación de diseño o especificación técnica a aplicar en el desarrollo de los Proyectos de Ingeniería de Detalle y en toda obra nueva que se ejecute durante la vigencia del Contrato de Concesión.

Estructura tarifaria:
Conjunto de tarifas cobradas por los servicios básicos prestados por el Concesionario, de conformidad al Contrato de Concesión.

Explotación u operación:
Actividad realizada por el Concesionario que comprende: (a) la Operación, Conservación o Mantenimiento y reparación de las obras que conforman la concesión, su equipamiento e instalaciones; (b) el cobro a los usuarios por la prestación de los servicios que correspondan; y (c) el seguimiento y la ejecución de las medidas ambientales asociadas a las obras.

IF / Inspector Fiscal:
Inspector Fiscal o Inspección Fiscal de la Etapa de Explotación. Inspector Fiscal es el funcionario designado por el DGC encargado de fiscalizar el cumplimiento del Contrato de Concesión en la etapa de explotación. La Inspección Fiscal refiere al equipo técnico y profesional de asesoría que apoya al inspector fiscal en sus labores de fiscalización.

Indicador de servicio:
Corresponde a los parámetros que se utilizarán para medir, controlar y valorar en forma numérica el estado de una o más exigencias asociadas al estándar de un servicio. Lo anterior de conformidad a lo establecido en las Bases de Licitación.

Isla:
Lugar en el Punto de Cobro destinado a la detención momentánea de los vehículos para que el conductor pague la tarifa de peaje que corresponda a su categoría.

Ley de concesiones:
Es la Ley de Concesiones de Obras Públicas contenida en el Decreto Supremo MOP Nº 900 de 1996, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto con Fuerza de Ley MOP Nº 164 de 1991 y sus modificaciones.

Mediana:
Isla que divide las calzadas, destinada a aumentar la seguridad vial y la capacidad de las vías.

Método de constatación:
Corresponde al procedimiento que utilizará el MOP para constatar que las exigencias que componen los Estándares de Servicio se encuentran en cumplimiento.

Ministerio / MOP:
El Ministerio de Obras Públicas.

Nivel de prestación del servicio:
Nivel de cumplimiento en la prestación de cada uno de los servicios prestados a partir de cada uno de los indicadores de servicio que lo conforman.

Niveles de servicio:
Mecanismos establecidos en las Bases de Licitación que permiten evaluar la gestión y prestación de los servicios de la concesión.

Plataforma de atención a clientes:
Sistema integrado de atención al usuario compuesto por canales presencial, telefónico y web, operado por la Sociedad Concesionaria para la gestión de solicitudes, reclamos, sugerencias e información.

Plaza de peaje:
Corresponde a la infraestructura necesaria para el funcionamiento de cada uno de los Puntos de Cobro. Comprende casetas de cobro manual, vías y pórticos de cobro electrónico, pistas de rechazo, oficinas administrativas y demás infraestructura necesaria.

Plaza de pesaje:
Conjunto de instalaciones, fijas o móviles, destinadas al control de la normativa vigente legal de peso de los vehículos que utilicen la concesión.

Puesta en servicio provisoria (PSP):
Autorización otorgada por el DGC que habilita la apertura al tránsito de las obras de la concesión, ya sea de las obras preexistentes, de un Subsector o de la totalidad de las obras, de conformidad a los artículos 1.12.1.1, 1.12.1.2 y 1.12.1.3 de las Bases de Licitación.

Punto de cobro:
Es el lugar físico de la ruta en el cual se efectúa la transacción o cobro por concepto de peaje, para lo cual cuenta con las instalaciones y equipamientos para realizar dicho cobro a los usuarios.

Reglamento (de la ley de concesiones):
El Reglamento de la Ley de Concesiones de Obras Públicas aprobado por Decreto Supremo MOP Nº 956 de 1997 y sus modificaciones.

Reglamento de servicio de la obra (RSO):
Reglamento interno elaborado por el Concesionario y aprobado por el MOP, a través del inspector fiscal de explotación, y que regula el uso de la obra y los servicios que prestará y explotará el Concesionario, de conformidad a las Bases de Licitación.

Sector / Subsector:
Corresponde a cada uno de los sectores y subsectores en que se divide el Proyecto, definidos en el artículo 1.3.1.1 de las Bases de Licitación.

Servicios Básicos:
Todos aquellos servicios que comprenden el objeto específico de la concesión y que son imprescindibles, incluyendo: (i) la conservación, reparación y operación de todas las obras del Área de Concesión; y (ii) la Gestión de Tráfico. Ellos se prestan desde la PSP de las obras preexistentes y durante toda la concesión.

Servicios Complementarios:
Los servicios adicionales, útiles y necesarios, que el Concesionario está autorizado a proponer y prestar, en virtud del Contrato de Concesión y, en particular, según lo dispuesto en el artículo 1.12.3.3 de las Bases de Licitación.

Servicios especiales obligatorios:
Servicios que el Concesionario está obligado a prestar gratuitamente a los usuarios, que incluyen: (i) Funcionamiento y Operación de Áreas de Servicios Generales, de Atención de Emergencias y Áreas de Venta; (ii) Servicio de Asistencia en Ruta; (iii) Servicio de Atención de Usuarios (Plataforma de Atención a Clientes); y (iv) Servicio de Gestión de Cobro y Facturación. De conformidad al artículo 1.12.3.2 de las Bases de Licitación.

Sistema BIM:
Building Information Modeling. Método de trabajo colaborativo que permite gestionar el diseño, construcción y conservación de las obras de infraestructura a través de un Modelo Tridimensional enlazado con parámetros de tiempo, costo y otros atributos.

Sistema de detección de incidencias y vigilancia de la ruta:
Conjunto de fuentes, recursos humanos, tecnologías, procedimientos, bitácoras y canales de aviso destinados a detectar, verificar, clasificar, gestionar y cerrar incidentes de la ruta, mediante patrullaje, Centro de Control, canales de usuario, postes SOS, CCTV/DAI cuando corresponda, reportes externos y registros auditables por la Inspección Fiscal.

Sistema de gestión de tráfico:
Conjunto de medidas, procedimientos, tecnologías e infraestructura destinados a gestionar el flujo vehicular en la ruta concesionada, incluyendo operaciones programadas, no programadas y de emergencia. Constituye un Servicio Básico de conformidad al artículo 1.12.3.1 y artículo 2.4.4 de las Bases de Licitación.

Registro operacional de incidente:
Registro abierto por el Centro de Control al recibir un aviso de incidente, accidente, contingencia, solicitud de asistencia o evento que pueda afectar la seguridad, continuidad, disponibilidad o nivel de servicio de la ruta, con hora, fuente, ubicación, clasificación, despacho, activaciones, desarrollo y cierre.

Sistema SOS:
Sistema de comunicación de emergencia ubicado a lo largo de la concesión, que permite a los usuarios solicitar asistencia desde la ruta.

Sociedad concesionaria:
Se refiere a la Sociedad Concesionaria Temuco – Río Bueno SA, titular del Contrato de Concesión de la obra pública fiscal denominada «Concesión Ruta 5 tramo Temuco - Río Bueno», o la persona jurídica que la suceda o reemplace en conformidad a la ley. También se le denominará indistintamente «la Concesionaria» o «el Concesionario».

Sistema interoperable de gestión de cobro:
Sistema en el cual el dispositivo de cobro denominado TAG o Transponder puede interactuar con los sistemas de cobro electrónico de otras Sociedades Concesionarias y con otras aplicaciones en las cuales se utilice dicho dispositivo.

Tarifa:
Contraprestación de los Servicios Básicos prestados por el Concesionario, regulada en el Contrato de Concesión.

Usuario:
Conductor de un vehículo que transita por la ruta concesionada. Para efectos del sistema de cobro, se distingue entre usuarios con contrato TAG o Transponder vigente y Usuarios Poco Frecuentes.

Usuario poco frecuente:
Usuario de la vía concesionada que no tiene contrato TAG o Transponder vigente o este dispositivo se encuentra inhabilitado.

Vía de cobro:
Pista o vía de circulación donde se efectúa la transacción o pago por concepto de peaje, sea éste electrónico o manual.

2

NORMAS GENERALES

2.1 Objeto del Reglamento de Servicio

El presente Reglamento de Servicio de la Obra (RSO) es un reglamento interno elaborado por la Sociedad Concesionaria y aprobado por el Ministerio de Obras Públicas, a través del inspector fiscal del contrato «Concesión Ruta 5 Tramo Temuco – Río Bueno», el cual regula el uso de la obra y los servicios que prestará y explotará dicha sociedad, de conformidad a lo dispuesto en las Bases de Licitación y en el artículo 57 Nº 2 del Reglamento de la Ley de Concesiones (DS MOP Nº 956 de 1997).

En él se establecen y precisan los derechos y obligaciones de los usuarios, de conformidad a los términos del Contrato de Concesión.

El presente RSO regula la prestación de los servicios propios de la concesión, desde la Puesta en Servicio Provisoria de las obras preexistentes, o desde que se apruebe, por el Inspector Fiscal, este Reglamento y se publique un extracto del mismo en un diario de circulación nacional, en un diario de circulación local y en la página web www.temuco-riobueno.cl, lo que ocurra último, y hasta la autorización de la primera Puesta en Servicio Provisoria parcial de las obras Su contenido se ajusta exclusivamente a las obligaciones exigibles en dicha etapa. Las obligaciones, estándares y servicios correspondientes a etapas posteriores serán incorporados en las actualizaciones sucesivas del RSO conforme al artículo 1.12.4 de las Bases de Licitación.

El presente RSO incorpora los procedimientos mínimos y anexos operativos necesarios para aplicar los servicios exigibles durante el periodo referido en el párrafo precedente, incluyendo gestión de contingencias, vigilancia de la ruta, plataforma de atención, mantención, control de estándares de operación y conservación de infraestructura preexistente.

2.2 Destinatario

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

2.3 Ámbito de Aplicación

El ámbito de aplicación de este Reglamento de Servicio comprende toda el área de concesión, incluido el

trazado, obras de arte, servicios y demás elementos que conforman la integridad de la obra concesionada denominada Concesión Ruta 5 tramo Temuco - Río Bueno, durante el período indicado en la sección VIGENCIA del presente RSO según las condiciones establecidas en las Bases de Licitación del contrato de concesión y a lo señalado en el presente documento.

2.4 Modificaciones al Reglamento

El presente Reglamento de Servicio podrá ser modificado por la Sociedad Concesionaria, de acuerdo con el procedimiento establecido en las Bases de Licitación y en la Ley de Concesiones.

Las modificaciones que se introduzcan al Reglamento de Servicio deberán ser sometidas a la aprobación del Inspector Fiscal.

2.5 Vigencia

El presente Reglamento de Servicio de la Obra aplicará desde la Puesta en Servicio Provisoria de las obras preexistentes, o desde que se apruebe, por el Inspector Fiscal, este Reglamento y se publique un extracto del mismo en un diario de circulación nacional, en un diario de circulación local y en la página web www.temuco-riobueno.cl, lo que ocurra último, y hasta la autorización de la primera Puesta en Servicio Provisoria parcial de las obras A partir de cada Puesta en Servicio Provisoria parcial de obras nuevas, el presente RSO será actualizado conforme al artículo 1.12.4 de las Bases de Licitación, incorporando las obligaciones, estándares y servicios exigibles en cada nueva etapa.

Lugares en que se podrá acceder al RSO:
La Sociedad Concesionaria dará acceso al presente reglamento a todo usuario interesado en su conocimiento.

Para ello contará con un ejemplar del RSO en el Centro de Atención ubicado en el Peaje de Lanco. En ese lugar, cada usuario, respetando el orden de atención del lugar, podrá acceder a revisar una copia del mismo, la que permanecerá allí para efectos de poder ser consultada por otros usuarios que concurran al lugar. Sin perjuicio de lo anterior, una copia del mismo Reglamento estará disponible en la página web www.temuco-riobueno.cl.

3

DERECHOS DEL USUARIO

El usuario tiene los derechos que se enumeran en el presente Capítulo, exigibles desde el inicio de la vigencia de este Reglamento y conforme al Contrato de Concesión.

Derecho a recibir los Servicios Básicos
El usuario tiene derecho a recibir los Servicios Básicos de la concesión sin discriminación, conforme al Contrato de Concesión y a los estándares en él establecidos. Los Servicios Básicos comprenden la conservación, reparación y operación de todas las obras del Área de Concesión y la Gestión de Tráfico, de conformidad al artículo 1.12.3.1 de las Bases de Licitación.

Derecho a recibir los Servicios Especiales Obligatorios
El usuario tiene derecho a recibir gratuitamente los Servicios Especiales Obligatorios de la concesión, de conformidad al artículo 1.12.3.2 de las Bases de Licitación, que comprenden:

_Funcionamiento y operación de las Áreas de Servicios Generales y de Atención de Emergencias, y de las Áreas de Venta.
_Servicio de Asistencia en Ruta.
_Servicio de Atención de Usuarios a través de la Plataforma de Atención a Clientes.
_Servicio de Gestión de Cobro y Facturación.

Derecho a recibir los Servicios Complementarios
El usuario tiene derecho a recibir los Servicios Complementarios que la Concesionaria esté autorizada a prestar, de conformidad al artículo 1.12.3.3 de las Bases de Licitación, con las condiciones específicas que rijan para cada uno de ellos, tales como expendio de combustibles, venta de alimentos u otros servicios adicionales autorizados.

Derecho a la seguridad
El usuario tiene derecho a que la obra concesionada, sus instalaciones y los servicios que en ella se prestan se mantengan en condiciones de seguridad, de conformidad con el Contrato de Concesión. El usuario podrá presentar reclamos conforme al Capítulo 8 del presente RSO.

Derecho a la calidad de servicio
El usuario tiene derecho a recibir los servicios con el nivel de calidad previsto en el Contrato de Concesión, conforme a los estándares establecidos en él. Las situaciones que afecten temporalmente el nivel de servicio serán informadas conforme a lo establecido en las Bases de Licitación.

Derecho a información
El usuario tiene derecho a recibir información general sobre los servicios que la Concesionaria presta en virtud del Contrato de Concesión, de manera de utilizarlos adecuada e integralmente. Esta información estará disponible en el Centro de Atención del Peaje de Lanco y a través del portal web www.temuco-riobueno.cl. Las situaciones que incidan en la prestación de los servicios o en el uso de la obra concesionada serán informadas a los usuarios a través de uno o más canales de la Plataforma de Atención a Clientes o por cualquier otro medio que la Sociedad Concesionaria estime idóneo.

Durante accidentes, contingencias, trabajos o restricciones operativas, el usuario tendrá derecho a recibir información por los medios disponibles, tales como señalización fija, señalización transitoria, Panel de Mensajería Variable (PMV), canales de atención, sitio web u otros sistemas habilitados.

Derecho a trato cortés
El usuario tiene derecho a ser tratado por la Concesionaria y su personal con cortesía, corrección y diligencia en todas sus dependencias, canales de atención e instalaciones.

Derecho a reclamo y sugerencias
El usuario tiene derecho a presentar reclamos, consultas y sugerencias ante la Concesionaria a través de los canales de la Plataforma de Atención a Clientes, y a obtener respuesta conforme a los plazos y procedimientos establecidos en el Capítulo 8 del presente RSO y en el artículo 2.4.5.3.1 de las Bases de Licitación.

Los reclamos, consultas, sugerencias, solicitudes y avisos operacionales deberán ser ingresados al sistema de atención con registro de canal, fecha, materia, clasificación, respuesta y cierre cuando corresponda.

4

OBLIGACIONES DEL USUARIO

Obligación de pago de tarifa y verificación de cobro
El usuario está obligado a pagar la tarifa que corresponda a su tipo de vehículo, conforme a la estructura tarifaria establecida en el Contrato de Concesión. El usuario que no satisfaga el pago de la tarifa quedará sujeto a las acciones que correspondan conforme a la Ley de Concesiones y la legislación vigente.

Será también obligación del usuario verificar que el monto cobrado corresponda a la tarifa aplicable a la categoría de su vehículo, así como revisar, en su caso, el vuelto recibido. En tal sentido, los errores materiales que pudieren producirse en la recepción del pago o en la entrega de vuelto no constituirán, por sí solos, la aplicación de una tarifa distinta de la autorizada.

Obligación de pago de Servicios Complementarios
El usuario está obligado a pagar los Servicios Complementarios que utilice y dar cumplimiento, en lo que fuera aplicable a las obligaciones de este capítulo.

Obligación de respeto a la normativa vigente
El usuario deberá cumplir las leyes, reglamentos y demás normas que rigen el uso de la ruta concesionada y la circulación a través de ella, incluyendo la Ley del Tránsito, el presente RSO, las instrucciones impartidas por la autoridad competente y del personal de la Sociedad Concesionaria, así como todas las señales de tránsito dispuestas en la ruta.

Obligación de debido cuidado
El usuario deberá conducir y utilizar la obra concesionada con la debida prudencia y diligencia, adoptando las medidas necesarias para no poner en riesgo la seguridad de las personas ni causar daños a la obra concesionada, sus instalaciones, equipamiento y demás elementos que la integran.

Ante accidente, panne, vehículo detenido, presencia de animales, objeto en calzada, derrame, incendio, congestión severa, baja visibilidad u otra condición insegura, el usuario deberá informar de manera inmediata, por los canales disponibles y seguir las instrucciones de la autoridad competente o de la Sociedad Concesionaria.

Obligación de ingresar a Plaza de Pesaje
El usuario que conduzca un vehículo de carga está obligado a ingresar a las plazas de pesaje habilitadas en la concesión cuando le sea requerido. El incumplimiento de esta obligación quedará sujeto a las sanciones establecidas en la normativa aplicable.

Obligación de respeto a las instalaciones y espacios públicos
El usuario está obligado a respetar las áreas de servicio, áreas de venta, señalización y demás instalaciones de la concesión, absteniéndose de dañarlas o alterarlas.

Obligación de conducción responsable
El usuario está obligado a conducir conforme a la Ley de Tránsito, respetando siempre los límites de velocidad, la señalización y las condiciones de circulación vigentes en la ruta concesionada.

Obligación de notificar daños o incidentes
El usuario que cause daños a la infraestructura de la concesión o sea testigo de un incidente en la vía está obligado a informarlo a la Concesionaria a través de los canales disponibles o a las autoridades competentes.

5

DE LA CIRCULACIÓN DE VEHÍCULOS

Vehículos autorizados para circular
Podrán circular por la obra vial concesionada todos los vehículos que cumplan con las exigencias contempladas en la Ley del Tránsito y que paguen la tarifa correspondiente a su categoría vehicular, conforme a la clasificación establecida en el artículo 1.14.2.2 de las Bases de Licitación. Todo vehículo que circule por la obra vial concesionada deberá hacerlo portando sus placas patentes en forma reglamentaria, conforme a la Ley de Tránsito.

Para vehículos no incluidos en la clasificación anterior, se aplicará la clasificación establecida en el artículo 1.14.2.2 de las Bases de Licitación.

Vehículos que requieren autorización previa para circular
Podrán circular excepcionalmente por la obra vial concesionada los vehículos concebidos para transportes especiales, siempre que dispongan de autorización previa por escrito otorgada por la Dirección de Vialidad y por la Sociedad Concesionaria:

_Vehículos con sobrepeso respecto de los límites máximos establecidos por la normativa vigente.
_Vehículos con sobre-tamaño o sobredimensión.
_Maquinaria de cualquier clase, autopropulsada o de remolque, que por su naturaleza circula a bajas velocidades. El usuario que conduzca un vehículo de transporte especial sin la autorización requerida será responsable de los daños que cause a la infraestructura de la concesión y a terceros, conforme a la legislación vigente.

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

_Bicicletas, triciclos y vehículos de tracción animal.
_Animales sueltos, en grupo o en cabalgadura.
_Vehículos con sistema de rodadura sobre la base de orugas u otros que produzcan daños a los pavimentos.
_Vehículos con carga mal estibada o que constituyan

un riesgo potencial a la seguridad de los usuarios.
_Vehículos remolcados con medios defectuosos o antirreglamentarios.

Normas aplicables a la circulación
La circulación en la obra vial concesionada se regirá por la Ley Nº18.290 de Tránsito, las normas de la Dirección de Vialidad, el presente RSO y demás normas vigentes aplicables. En materia de dimensiones y pesos máximos, rigen las normas establecidas conforme al artículo 1.14.2.2 de las Bases de Licitación y al DS MOP Nº158, de 1980, que fija pesos máximos de vehículos que circulan por caminos públicos.

6

ÁREAS DE SERVICIOS

Áreas de Servicios Generales y de Atención de Emergencias
La Sociedad Concesionaria está obligada a operar las Áreas de Servicios Generales y las Áreas de Atención de Emergencias ubicadas en el Área de Concesión, conforme a las condiciones y horarios establecidos en el artículo 2.4.5.1 de las Bases de Licitación.

La Concesionaria es responsable de la vigilancia, seguridad y correcto funcionamiento de estas áreas, debiendo disponer del personal entrenado y capacitado para prestar el servicio, así como del equipamiento indicado en el artículo 2.3.4.1 de las Bases de Licitación.

Las áreas de venta a que refiere el numeral 1.12.3.2 de las Bases de Licitación se regirán por reglamentos específicos dictados al efecto. Sin perjuicio de lo anterior, mientras se apruebe el Reglamento de Servicio de Operación del Área de Venta de la Asociación Gremial de Artesanos de Loncoche (Dm 763.650 aprox., Subsector A), la Concesionaria estará obligada a mantener dicha área y a efectuar las obras menores de mejoramiento que indique el Inspector Fiscal desde la PSP de las obras preexistentes.

7

MEDIDAS DE SEGURIDAD PREVENTIVAS

Las medidas de seguridad preventivas que deben observar los usuarios y la Sociedad Concesionaria en el Área de Concesión son las que se establecen en el presente Capítulo. Los procedimientos operativos de respuesta ante cada situación se encuentran en el Plan de Medidas de Control de Accidentes o Contingencias, disponible para consulta en la Plataforma de Atención a Clientes.

La seguridad preventiva se ejecutará mediante patrullaje, Centro de Control, canales de aviso, red postes SOS, CCTV cuando corresponda, señalización variable, señalización transitoria, coordinación con organismos externos preventivos, registros operativos y análisis posterior de eventos.

Prohibición de detención y estacionamiento
Queda prohibido detener o estacionar el vehículo en la calzada, berma, pistas de aceleración o cualquier sector de la ruta que no esté habilitado para tal efecto, salvo en situaciones de emergencia debidamente justificadas o por instrucciones dispuestas por Carabineros. Ante una detención forzosa, el usuario deberá activar las luces de emergencia y, de ser posible, desplazar el vehículo lo antes posible a un área segura y solicitar asistencia a través de los canales habilitados.

Prohibición de descenso de vehículo sin chaleco reflectante
Queda prohibido descender del vehículo sin portar chaleco reflectante cuando el vehículo se encuentre en la calzada o en la berma de la ruta.

Procedimiento ante inmovilización forzosa
En caso de inmovilización forzosa por falla mecánica u otra causa, el usuario deberá: (i) activar las luces de emergencia; (ii) colocar triángulos de seguridad; (iii) alejarse de la calzada; y (iv) solicitar asistencia a través del canal telefónico de la Plataforma de Atención a Clientes o de los postes SOS; (v) evitar circular o transitar por las calzadas de la vía. En caso de paralización del tránsito, los usuarios deberán además seguir las instrucciones del personal de la Concesio-

naria, Carabineros u otras autoridades competentes. La Concesionaria acudirá en el tiempo máximo establecido en el Capítulo 17 del presente RSO.

Recibido el aviso de inmovilización, la Sociedad Concesionaria registrará el evento, validará ubicación, clasificará la prioridad, despachará recurso de asistencia si corresponde, señalizará cuando exista riesgo para la circulación y cerrará el registro una vez restablecido la condición segura.

Cumplimiento de normas de circulación peatonal

Los peatones deberán utilizar exclusivamente las pasarelas, pasos peatonales y demás infraestructura habilitada para su circulación. Queda prohibido el tránsito de peatones o vehículos no motorizados por las calzadas y las bermas.

Prohibición de carga, descarga y transferencia de carga

Queda prohibida la carga, descarga y transferencia de carga en la calzada, berma o cualquier sector de la ruta que no esté habilitado para tal efecto, salvo autorización expresa de la Concesionaria o del Inspector Fiscal.

Medidas de seguridad durante trabajos

Durante la ejecución de trabajos de conservación o mantenimiento que impliquen interferencias con la circulación, la Concesionaria deberá: (i) obtener la autorización previa del Inspector Fiscal con la anticipación establecida en las Bases de Licitación; (ii) instalar señalización diurna y nocturna completa conforme a las normas vigentes; (iii) informar oportunamente a los usuarios por los medios disponibles. Los procedimientos detallados se encuentran en el Plan de Medidas de Control de Accidentes o Contingencias.

Los trabajos programados, trabajos de emergencia y trabajos de terceros que interfieran con la circulación deberán contar con señalización transitoria, medidas de seguridad, gestión de PMV cuando corresponda, supervisión en terreno, registro de inicio y cierre, y verificación de normalización de la vía.

Transporte de sustancias peligrosas

El transporte de sustancias peligrosas por la ruta concesionada deberá ajustarse estrictamente a la normativa vigente. Los vehículos que transporten sustancias peligrosas deberán contar con la documentación y señalización exigidas por la ley y seguir los protocolos de emergencia establecidos en el Plan de Medidas de Control de Accidentes o Contingencias ante derrames u otros incidentes.

Ante derrame o sospecha de sustancia peligrosa, se deberá aislar el área, evitar manipulación directa, activar a los organismos externos competentes, registrar la información visible de la carga cuando sea seguro hacerlo y mantener el cierre o restricción hasta autorización de la autoridad correspondiente.

Prohibición de dar marcha atrás o hacer giros no permitidos en la calzada

Queda prohibido dar marcha atrás o hacer giros no permitidos (en «U», por ejemplo) en la calzada de la ruta concesionada. En caso de haber tomado una entrada equivocada, el usuario deberá continuar hasta el próximo acceso o área habilitada para el retorno..

Prohibición de uso de teléfono sin manos libres

Queda prohibido conducir mientras se utiliza o manipula un teléfono celular u otro dispositivo electrónico sin sistema de manos libres, conforme a la Ley de Tránsito.

Restricciones por condiciones climáticas adversas

En condiciones de lluvia intensa, neblina, nieve o hielo en la vía, el usuario deberá reducir la velocidad, aumentar la distancia de seguimiento y encender las luces del vehículo conforme a la normativa vigente. La Concesionaria informará las restricciones aplicables a través de la señalización variable y los canales de la Plataforma de Atención a Clientes.

Protocolo ante accidente de tránsito

El usuario involucrado en un accidente de tránsito dentro del Área de Concesión deberá: (i) detener el vehículo en un lugar seguro fuera de la calzada si las condiciones lo permiten; (ii) activar las luces de emergencia; (iii) no abandonar el lugar del accidente; (iv) solicitar asistencia a través de los canales habilitados; y (v) cooperar con el personal de la Concesionaria, Carabineros y demás autoridades competentes.

El usuario no deberá manipular víctimas, cuerpos, vehículos siniestrados, carga derramada, sustancias desconocidas, señalización temporal o infraestructura dañada, salvo que exista riesgo vital inmediato y pueda actuar sin aumentar el peligro.

8

DE LOS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SU PROCEDIMIENTO

Canales para presentar reclamos y sugerencias
Los usuarios podrán presentar sus reclamos, sugerencias y consultas a través de los canales de la Plataforma de Atención a Clientes descritos en el Capítulo 16 del presente RSO.

La Plataforma de Atención deberá permitir recepción, folio, clasificación, respuesta y cierre de los reclamos, consultas y sugerencias, conservando respaldo documental disponible para revisión de la Inspección Fiscal.

Plazos para responder reclamos y sugerencias
La Concesionaria deberá dar respuesta a los reclamos y sugerencias de los usuarios en el plazo de 20 días, contados desde el día siguiente hábil siguiente a su presentación. En caso de reclamos que requieran investigación adicional, la Concesionaria informará al usuario sobre el estado de tramitación dentro del mismo plazo, indicando el plazo estimado de resolución.

La Concesionaria podrá dar prioridad a las solicitudes urgentes conforme a los procedimientos establecidos en el Plan de Medidas de Control de Accidentes o Contingencias.

9

DERECHOS DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

Derecho a cobrar tarifa
La Concesionaria tiene derecho a cobrar las tarifas establecidas en el Contrato de Concesión conforme al sistema de cobro vigente. El cobro no podrá ser discriminatorio entre vehículos de similares características, de acuerdo a la tipificación contenida en el 1.14.2.2 de las Bases de Licitación, que usen la obra en el mismo momento. La Concesionaria podrá exigir el pago con el apoyo de Carabineros conforme a la normativa vigente.

Derecho a cobrar por Servicios Complementarios
La Concesionaria tiene derecho al cobro de los Servicios Complementarios que preste, conforme al Contrato de Concesión.

Derecho de explotación y administración de la obra
La Concesionaria tiene derecho al uso, goce pacífico y administración de la obra en los términos y plazos señalados en el Contrato de Concesión, desde la PSP de las obras preexistentes hasta la extinción de la concesión.

Derecho a exigir el acatamiento de su normativa
La Concesionaria tiene derecho a exigir a los usuarios el cumplimiento del presente RSO y de las instrucciones que imparta sobre el uso de la obra, sus instalaciones y servicios, en concordancia con la legislación vigente.

Derecho a suspender temporalmente el servicio
La Concesionaria tiene derecho a suspender temporalmente el servicio en los términos señalados en el Contrato de Concesión o en la normativa vigente, debiendo informar oportunamente a los usuarios y al Inspector Fiscal.

Derecho a alternar temporalmente la prestación del servicio
La Concesionaria tiene derecho a alternar temporalmente las condiciones de prestación del servicio, incluyendo la reducción de pistas o la restricción de velocidades durante trabajos de conservación o mantenimiento, conforme al Contrato de Concesión y al Plan de Gestión de Tráfico aprobado por el Inspector Fiscal.

Derecho a exigir pago de daños a la infraestructura
La Concesionaria tiene derecho a exigir el pago de los daños que los usuarios causen a la infraestructura de la concesión, conforme a la legislación vigente y al Contrato de Concesión.

10

OBLIGACIONES DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

Obligación de prestar el Servicio Básico
La Concesionaria está obligada a prestar los Servicios Básicos de la concesión conforme a los estándares exigibles en el Contrato de Concesión y la normativa aplicable, en forma indiscriminada respecto de todo usuario. Los Servicios Básicos comprenden: (i) la conservación, reparación y operación de todas las obras del Área de Concesión; y (ii) la Gestión de Tráfico en el tramo concesionado.

Obligación de velar por la seguridad de los usuarios
La Concesionaria está obligada a disponer de un sistema de patrullaje permanente y de un Sistema de Detección de Incidencias y Vigilancia de la Ruta que permita detectar situaciones que comprometan la seguridad de los usuarios, con umbrales mínimos de servicio establecidos para cada caso, trazable y auditable por el Inspector Fiscal.

El Sistema de Detección de Incidencias y Vigilancia de la Ruta podrá integrar las fuentes disponibles de aviso y verificación, registrar hora, fuente, ubicación, clasificación, recurso despachado, comunicaciones, medidas adoptadas y cierre del evento.

La operación mínima ante incidentes considera recepción del aviso, apertura de registro, validación de Dm, calzada y sentido, verificación remota o presencial, clasificación, despacho, activación externa, señalización, control de tránsito, despeje, reapertura y cierre documental.

Los procedimientos operativos del sistema de patrullaje se detallan en el Plan de Medidas de Control de Accidentes o Contingencias.

El equipamiento mínimo y su renovación se rigen conforme al artículo 2.3.4.1 de las Bases de Licitación.

Obligación de mantener los estándares establecidos en el contrato de concesión
La Concesionaria está obligada a mantener los estándares estipulados en el Contrato de Concesión, salvo caso fortuito o fuerza mayor. Las situaciones que dificulten o impidan el libre tránsito deberán ser informadas oportunamente a los usuarios y señalizadas adecuadamente.

La conservación del estándar de servicio se verificará mediante detección de desviaciones, clasificación de la afectación, acción correctiva o escalamiento, registro de medidas, verificación de normalización y reporte al Inspector Fiscal cuando corresponda.

Obligación de proporcionar información a los usuarios
La Concesionaria está obligada a entregar la información que requieran los usuarios a través de los canales de la Plataforma de Atención a Clientes, conforme al Contrato de Concesión. La Concesionaria está asimismo obligada a dar un trato digno y cortés al usuario en todos sus canales de atención, dependencias e instalaciones.

Obligación de dar Asistencia en Ruta
La Concesionaria está obligada a proveer el servicio de asistencia en ruta y a responder a todas las solicitudes de asistencia y emergencias dentro del tiempo máximo de respuesta establecido en el Capítulo 17 del presente RSO, conforme al artículo 2.4.5.2.1 de las Bases de Licitación. Los procedimientos operativos de asistencia se encuentran en el Plan de Medidas de Control de Accidentes o Contingencias.

Obligación de publicitar sus tarifas
La Concesionaria está obligada a informar al público la estructura tarifaria vigente, tanto en señales visibles en las plazas de peaje y accesos a la ruta, como en el portal web. Los cambios de la estructura tarifaria deberán ser informados al Inspector Fiscal con la

anticipación establecida en el artículo 1.14.2.1.1 de las Bases de Licitación.

Obligación de dar respuesta a reclamos y sugerencias
La Concesionaria está obligada a recibir, registrar, tramitar y responder los reclamos y sugerencias de los usuarios a través de la Plataforma de Atención a Clientes, en los plazos establecidos en el Capítulo 8 del presente RSO.

Todo reclamo, consulta o sugerencia deberá contar con trazabilidad de recepción, respuesta o cierre, y respaldo verificable en la Plataforma de Atención.

Obligación de restitución de la circulación vial
La Concesionaria está obligada a reanudar con la mayor diligencia posible el tránsito y el servicio cuando se haya dispuesto su suspensión temporal por razones de seguridad o fuerza mayor. En obras de conservación que interfieran con las vías de circulación, deberá proveer señalización transitoria conforme a las normas vigentes y mantener condiciones de circulación segura en los desvíos, de acuerdo al Plan de Gestión de Tráfico aprobado por el Inspector Fiscal.

La restitución de circulación incluirá, según corresponda, retiro de vehículos u obstáculos, limpieza de calzada, control de derrames, reposición o señalización de elementos dañados, validación de seguridad, retiro de señalización temporal y cierre formal en registro operacional.

Obligación de mantenimiento y aseo de las instalaciones
La Concesionaria está obligada a mantener en buen estado de conservación, limpieza y operatividad todas las obras, instalaciones, equipamiento y demás elementos que conforman el Área de Concesión, incluyendo plazas de peaje, plazas de pesaje, áreas de servicios, áreas de venta, edificios de administración, señalización, iluminación, sistemas SOS y demás elementos viales. El mantenimiento y conservación se ejecutará conforme al Plan de Conservación de las Obras y al Programa de Conservación de las Obras aprobados por el Inspector Fiscal, de conformidad al artículo 1.12.5 de las Bases de Licitación.

Obligación de operación de la Plataforma de Atención a Clientes
La Concesionaria está obligada a operar la Plataforma de Atención a Clientes en los términos establecidos en el artículo 2.4.5.3.1 de las Bases de Licitación. En el Capítulo 16 del presente RSO.

La Plataforma deberá operar con canales, registros, clasificación de materias, control de plazos, respuesta, cierre y reportabilidad, sin perjuicio de las especificaciones que apruebe formalmente el Inspector Fiscal.

Obligación de conservación de áreas de paisajismo, riego y espacio público
La Concesionaria está obligada a mantener y proteger todas las áreas de paisajismo, riego, espacio público y áreas objeto de revegetación que forman parte del Área de Concesión, conforme al Contrato de Concesión, los proyectos aprobados por el Inspector Fiscal y el Plan de Conservación de las Obras.

Obligación de conservación de puentes y estructuras nuevas
La Concesionaria está obligada a conservar todos los puentes, estructuras nuevas y preexistentes que forman parte del Área de Concesión, incluyendo estructuras a desnivel, viaductos, atraviesos y pasarelas peatonales, conforme a las exigencias mínimas de conservación establecidas en las Bases de Licitación y al Plan de Conservación de las Obras aprobado por el Inspector Fiscal.

La conservación de puentes y estructuras incluirá según lo exigido en las Bases de Licitación, revisión de elementos visibles, drenajes, juntas, barandas, defensas, restricciones, señalización, registro fotográfico cuando corresponda.

11

DE LAS PLAZAS DE PEAJE

Sistema de Cobro Inicial
(Fase 1 — desde PSP obras preexistentes)
Durante el Sistema de Cobro Inicial operarán las plazas de peaje conforme al artículo 1.14.1.1 de las Bases

de Licitación y al Contrato de Concesión.

El pago de peaje en una Plaza de Peaje Troncal dará derecho al usuario a pasar en forma gratuita por cualquiera de las plazas de peaje laterales, por una sola vez, hasta las 12 horas siguientes al pago. Asimismo, el usuario tendrá derecho a pasar en forma gratuita por la Plaza de Peaje Troncal Lanco, por una sola vez, cuando exista un pago previo en dicha plaza en sentido contrario y no hayan transcurrido más de 2 horas entre ambas transacciones, debiendo presentar el comprobante de pago correspondiente.

Información en plazas de cobro

En todas las plazas y puntos de cobro en operación deberá exhibirse en lugar visible: la tarifa vigente por tipo de vehículo, las modalidades de pago aceptadas, el número de canal telefónico de la Plataforma de Atención a Clientes y la dirección del portal web. Los cambios de tarifa deberán ser informados al Inspector Fiscal con la anticipación establecida en el artículo 1.14.1.1 de las Bases de Licitación.

Plan de Atención en las Plazas de Peaje y cola máxima

La Concesionaria elaborará y mantendrá actualizado un Plan de Atención en las Plazas de Peaje. Independientemente del Plan, será obligación permanente de la Concesionaria adoptar todas las medidas necesarias para que la longitud de cola de vehículos no supere los umbrales establecidos en el artículo 2.4.5.5 de las Bases de Licitación, contados desde el inicio de cuello de entrada a la plaza de peaje.

Modalidades de pago

Durante la Fase 1 (Sistema de Cobro Inicial) según lo exigido en las Bases de Licitación, se aceptarán como mínimo los siguientes medios de pago: dinero en efectivo (moneda de curso legal) y TAG o Transponder (sistema interoperable). La Concesionaria podrá implementar medios de pago adicionales con aprobación del Inspector Fiscal.

Infractores al pago de tarifa

El usuario que no satisfaga el pago de la tarifa quedará sujeto a las acciones legales que correspondan conforme a la Ley de Concesiones y la legislación vigente. La Sociedad Concesionaria podrá ejercer todas las acciones y utilizar los medios que el ordenamiento jurídico le franquea para exigir el pago de la tarifa.

12

DE LAS PLAZAS DE PESAJE

Durante la vigencia de este Reglamento, el control de pesos se realizará mediante equipos portátiles conforme a la normativa vigente.

Normativa respecto a límites máximos por eje

En la vía concesionada regirán las normas de dimensiones y pesos máximos de los vehículos establecidas conforme al artículo 1.14.2.2 de las Bases de Licitación.

Control de peso y procedimiento

Los vehículos de carga están obligados a ingresar a la plaza de pesaje cuando sean requeridos por el personal autorizado. La Concesionaria coordinará el control de pesaje con los Inspectores Fiscales de Pesaje de la Dirección de Vialidad del MOP, quienes son los funcionarios habilitados para examinar los vehículos y, en su caso, cursar infracciones. En caso de sobrepeso, se aplicarán los procedimientos establecidos en la normativa vigente, incluyendo el pago del permiso de circulación y la custodia del exceso de carga si correspondiere.

13

DEL TRÁNSITO Y GESTIÓN DE TRÁFICO

La Gestión de Tráfico constituye un Servicio Básico de la concesión, de conformidad al artículo 1.12.3.1 ii) de las Bases de Licitación. La Sociedad Concesionaria es responsable de operar y mantener la concesión de conformidad con los niveles de servicio y estándares exigibles según el Contrato de Concesión, desde la PSP de las obras preexistentes y hasta la extinción de la concesión..

Plan de Gestión de Tráfico
La Sociedad Concesionaria deberá someter a la aprobación del Inspector Fiscal un Plan de Gestión de Tráfico destinado a regular la operación de la ruta y a enfrentar situaciones normales, de contingencia o de emergencia. Aprobado dicho plan, la Sociedad Concesionaria podrá implementar las medidas allí establecidas a fin de mejorar, por ejemplo, la gestión de desvíos de tránsito, señalización provisoria, efectuar restricciones operacionales u otras acciones necesarias para resguardar la seguridad de los usuarios y la adecuada operación de la vía.

El Plan de Gestión de Tráfico regulará operación normal, contingencias, trabajos programados, trabajos de emergencia, trabajos de terceros, mensajería variable, coordinación externa, bitácora, informe mensual, autocontrol y actualización de medidas de tráfico..

Operaciones de mantenimiento programado
Cualquier trabajo de mantención que implique interferencias al servicio deberá ser comunicado por escrito al Inspector Fiscal con la anticipación establecida en el artículo 2.4.4 de las Bases de Licitación y no podrá ejecutarse sin su autorización previa. Los procedimientos operativos se detallan en el Plan de Gestión de Tráfico y en el Plan de Medidas de Control de Accidentes o Contingencias.

Los trabajos programados deberán indicar sector, Dm, calzada, sentido, esquema de señalización, recursos, comunicación a usuarios, registro de inicio y condición de cierre.

Operaciones de mantenimiento de emergencia o fuerza mayor
En caso de suspensión del tránsito por situaciones de emergencia o fuerza mayor, la Concesionaria deberá tomar con la mayor diligencia posible las medidas tendientes a restablecerlo. Los plazos máximos para subsanar la indisponibilidad, incluida la prórroga autorizable por el Inspector Fiscal cuando se requiera maquinaria pesada, son los establecidos en el artículo 1.12.6 de las Bases de Licitación. Los procedimientos operativos ante emergencias se detallan en el Plan de Medidas de Control de Accidentes o Contingencias.

Los trabajos de emergencia deberán priorizar seguridad de usuarios, señalización inmediata, aviso al Inspector Fiscal cuando corresponda, activación de recursos, verificación de despeje y reapertura segura.

Los procedimientos operativos detallados para cada tipo de contingencia (programada, estacional y no prevista) se encuentran en el Plan de Medidas de Control de Accidentes o Contingencias.

Equipamiento mínimo de gestión de tráfico
El equipamiento mínimo de gestión de tráfico será el establecido en las Bases de Licitación y en el Plan de Gestión de Tráfico aprobado por el Inspector Fiscal..

14

DE LA SEGURIDAD PÚBLICA Y EMERGENCIAS

Centro de Control
La Sociedad Concesionaria dispondrá de un Centro de Control que operará las 24 horas del día, todos los días del año, con mando automático y/o manual según corresponda. El Centro de Control monitoreará los sistemas establecidos en el artículo 2.4.4 de las Bases de Licitación.

El Centro de Control centralizará según corresponda la recepción de avisos, verificación, clasificación, despacho de recursos, activación de organismos externos, mensajería variable, comunicación al Inspector Fiscal, bitácora y cierre de eventos.

Sistema de Detección de Incidencias y Vigilancia de la Ruta
La Sociedad Concesionaria podrá implementar y operar un Sistema de Detección de Incidencias y Vigilancia de la Ruta.

El sistema podrá operar con fuentes internas y externas, incluyendo patrullaje, Centro de Control, CCTV cuando exista, postes SOS, llamadas, plataforma, plazas, usuarios y organismos externos, manteniendo registros con hora, fuente, ubicación y cierre.

El sistema podrá considerar un Registro Inicial de Incidente, bitácora de desarrollo, comunicaciones al Inspector Fiscal, registros PMV, reporte del primer respondedor, fotografías, lista de verificación de despeje y reapertura, cierre formal y Libro de Explotación cuando corresponda.

El Sistema sos es el conjunto de equipos de citofonía de emergencia distribuidos a lo largo del Área de Concesión que permiten al usuario comunicarse con el Centro de Control las 24 horas del día, todos los días del año.

La Concesionaria está obligada a mantener el Sistema SOS operativo conforme a las exigencias establecidas en el artículo 2.4.3.1.3 d) de las Bases de Licitación. El sistema debe generar alarmas automáticas ante llamadas, fallas de alimentación e interrupciones de comunicación.

Autoridad competente
En materia de seguridad pública y emergencias, la Concesionaria actúa en coordinación con Carabineros de Chile, Bomberos, SAMU y demás servicios públicos de emergencia. Ante situaciones que requieran intervención de autoridad pública, la Concesionaria notificará al organismo competente conforme a los protocolos establecidos en el Plan de Medidas de Control de Accidentes o Contingencias.

La Concesionaria mantendrá canales de comunicación permanentes con Carabineros, Bomberos, SAMU y demás servicios públicos de emergencia que actúen en las comunas atravesadas por la Concesión. Los protocolos de coordinación con organismos de emergencia se establecen en el Plan de Medidas de Control de Accidentes o Contingencias.

Plan de Medidas de Control de Accidentes o Contingencias
La Sociedad Concesionaria elaborará y mantendrá actualizado un Plan de Medidas de Control de Accidentes o Contingencias para la etapa de explotación, conforme al artículo 2.4.4 de las Bases de Licitación, que considerará al menos las siguientes tipologías de incidentes:

El Plan de Medidas de Control de Accidentes o Contingencias se aplicará mediante flujo único de aviso, registro, verificación, clasificación, despacho, activación externa, control de tránsito, atención de lesionados, preservación de sitio, despeje, reapertura, comunicación al Inspector Fiscal y cierre formal.

_Contingencias programadas.
_Contingencias estacionales.
_Contingencias no previstas.

Procedimiento ante accidentes
Ante un accidente de tránsito en el Área de Concesión, la Concesionaria aplicará los protocolos establecidos en el Plan de Medidas de Control de Accidentes o Contingencias, que contempla la coordinación con Carabineros, Bomberos y SAMU, el aseguramiento del área, la asistencia a los usuarios afectados y el registro del evento en el Sistema de Detección de Incidencias.

La Sociedad Concesionaria deberá registrar el evento desde el aviso inicial, activar recursos propios y externos según criticidad, proteger el sitio, informar al Inspector Fiscal, conservar evidencia operacional y cerrar el evento solo cuando existan condiciones seguras de circulación.

Alteración del servicio
Cuando sea previsible una alteración en la prestación del servicio por trabajos de conservación u otras causas, la Concesionaria deberá comunicarlo al Inspector Fiscal y publicarlo con la anticipación establecida en el artículo 2.4.4 de las Bases de Licitación mediante los medios disponibles. Ante alteraciones imprevistas, la comunicación al Inspector Fiscal se realizará conforme al artículo 2.4.4 de las Bases de Licitación.

15

DE LA SEGURIDAD VIAL

Prohibición de animales sueltos
Queda prohibido el ingreso o circulación de animales sueltos en el Área de Concesión. Los propietarios responderán de acuerdo a la Ley.

Prohibición de actividades ajenas al objeto de la obra
Queda prohibido en el Área de Concesión el desarrollo de actividades comerciales, recreativas o de cualquier naturaleza ajena al uso vial y a los servicios autorizados en virtud del contrato de concesión en las Áreas habilitadas al efecto y que cuenten con la autorización expresa de la Concesionaria.

Señalización
La Concesionaria mantendrá en buen estado de conservación y operatividad la señalización horizontal y vertical de la ruta, conforme al Manual de Señalización de Tránsito del MTT y al Manual de Carreteras de la Dirección de Vialidad.

Despeje y limpieza del área de trabajos
Al término de cualquier trabajo de mantenimiento o conservación que haya requerido el cierre parcial o total de la calzada, la Concesionaria deberá proceder al retiro de todos los elementos de señalización y canalización instalados, restablecer la señalización permanente y dejar la vía en condiciones de circulación normal.

Publicidad en la vía
Está prohibida la instalación de publicidad en el Área de Concesión, salvo aquella que cuente con la autorización de la autoridad competente del MOP, de acuerdo con la legislación vigente.

16

DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN A CLIENTES

La Sociedad Concesionaria implementará y operará una Plataforma de Atención a Clientes como sistema integrado de atención al usuario durante la vigencia de este Reglamento, conforme al artículo 2.4.5.3.1 de las Bases de Licitación.

La Plataforma funcionará como sistema de registro y seguimiento de solicitudes, consultas, reclamos y sugerencias, debiendo conservar trazabilidad desde el ingreso hasta la respuesta o cierre.

La Sociedad Concesionaria someterá a la aprobación del Inspector Fiscal las especificaciones de la Plataforma de Atención de Usuarios Fase 1 y la pondrá en operación dentro de los plazos establecidos en el artículo 1.12.10 de las Bases de Licitación. El canal presencial provisional podrá estar ubicado en las oficinas administrativas de la concesión preexistente.
Los canales mínimos de la Plataforma de Atención de Usuarios Fase 1 y sus especificaciones de operación se detallan en el presente Capítulo y en el Anexo Nº 2 del presente RSO.

Los campos mínimos de registro serán canal de ingreso, fecha, usuario cuando sea identificable, materia, ubicación si aplica, fecha de cierre y respaldo documental asociado.

Sin perjuicio de lo anterior, la Concesionaria deberá prestar los servicios de información a usuarios referentes a tarifas y servicios disponibles desde la PSP de las obras preexistentes, mientras no esté operativa la Plataforma de Atención de Usuarios Fase 1.

Acceso al Reglamento de Servicio

El presente Reglamento de Servicio de la Obra y sus actualizaciones se mantendrán a disposición gratuita de los usuarios para consulta en las oficinas de la Sociedad Concesionaria, en el portal web de la Concesionaria y a través de los canales de la Plataforma de Atención a Clientes, de conformidad al artículo 1.12.4 de las Bases de Licitación.

17

ESTÁNDARES DE SERVICIO Y SU MANTENIMIENTO

El presente capítulo establece los Estándares Técnicos, los Indicadores de Servicio y las medidas adoptadas para cumplir con las exigencias de las Bases de Licitación, conforme al artículo 2.4.9.1 iii).

La Sociedad Concesionaria está obligada a mantener todos los indicadores de servicio de cada Servicio Especial Obligatorio en estado de cumplimiento me-

diante la realización de todas las labores, operaciones y actividades, tanto preventivas como correctivas de acuerdo a las Bases de Licitación.

Estándar	Servicio	Descripción resumida	Umbral mínimo	Fase de activación
ES1	Asistencia en Ruta	Emergencias asistidas oportunamente - tiempo máx. de respuesta ≤45 min, conforme al artículo 2.4.5.2.1 de las Bases de Licitación.	Conforme al umbral establecido en el artículo 2.4.5.2 de las Bases de Licitación.	Desde PSP obras preexistentes

Se consideran contingencias y emergencias asistidas oportunamente cuando el tiempo máximo de respuesta es inferior o igual a 45 (cuarenta y cinco) minutos durante el periodo de vigencia de este Reglamento, contados desde el momento en que la Concesionaria detecta un evento o es notificada de éste a través de cualquiera de los canales de comunicación con los usuarios (inicio del tiempo de respuesta), hasta que el o los vehículos y personal especializado llegan al lugar de la emergencia (fin del tiempo de respuesta), conforme al artículo 2.4.5.2.1 de las Bases de Licitación.

18

ANEXO Nº 1

Sectorización del proyecto y obras preexistentes

El Proyecto de la Concesión Ruta 5 tramo Temuco - Río Bueno se divide en los siguientes Sectores y Subsectores, conforme a la Tabla Nº1 del artículo 1.3.1.1 de las Bases de Licitación y al Decreto Supremo MOP Nº 68 de 23 de junio de 2025:

Sector	Subsector	Descripción	Dm inicio aprox.	Dm final aprox.	Longitud (km)
1	A	Inicio de la Concesión Ruta 5 - Enlace Sur Lanco	718.300	773.000	54,70
1	B	Enlace Sur Lanco - Enlace norte Variante Los Lagos	773.000	827.140	54,14
1	C	Enlace norte Variante Los Lagos - Enlace sur Variante Los Lagos	827.140	837.670	10,53
1	D	Enlace Sur Variante Los Lagos - Término de la Concesión Ruta 5	837.670	894.870	57,20
2	E	Variante Los Lagos	827.140	837.670	15,66

El Subsector E (Variante Los Lagos) se desarrolla en variante al troncal de Ruta 5, conforme al artículo 2.2.2.2 de las Bases de Licitación. La longitud final de todos los Subsectores quedará definida en los respectivos Proyectos de Ingeniería de Detalle.

Respecto del Subsector C: el Proyecto considera la conservación y el mantenimiento de las obras comprendidas en este Subsector hasta la Puesta en Servicio Provisoria de la totalidad de las obras. A partir de dicho hito, el Subsector C quedará excluido del Contrato de Concesión y su conservación pasará a tuición de la Dirección de Vialidad.

La infraestructura preexistente que el MOP entregará a la Sociedad Concesionaria comprende:

_La Faja Fiscal de la 'Concesión Internacional Ruta 5, tramo Temuco - Río Bueno' (DS MOP Nº 758/1997), con una extensión de 171,7 km aprox. (Dm 718.300 a Dm 890.000), incluyendo plazas de peaje, áreas de servicios generales y de atención de emergencias y todos los Elementos o Activos Viales del Área de Concesión vigente.
_La Faja Fiscal de la 'Concesión Internacional Ruta 5 tramo Río Bueno - Puerto Montt' (DS MOP Nº 1.112/1997), en el tramo Dm 890.000 a Dm 894.870 (4,87 km).

19

ANEXO Nº 2

Plataforma de atención de usuarios

Datos de la plataforma de atención de usuarios

La Sociedad Concesionaria Temuco - Rio Bueno SA prestará el Servicio de Atención de Usuarios a través de la Plataforma de Atención de Usuarios durante la vigencia del Reglamento, con los siguientes canales y datos de acceso:

La Plataforma de Atención de Usuarios operará, al menos, con el siguiente flujo de gestión:

Etapa	Acción mínima	Registro
Recepción	Ingreso por canal presencial, telefónico, web.	Canal, fecha, usuario, materia.
Clasificación	Asignación de tipo: reclamo, consulta, sugerencia, solicitud, aviso operacional o emergencia.	Categoría y prioridad.
Gestión	Análisis, respuesta, acción correctiva o escalamiento.	Actuaciones y respaldos.
Cierre	Comunicación de respuesta o cierre operativo cuando proceda.	Fecha, respuesta y evidencia.

Canal	Datos de acceso y condiciones
Canal telefónico	600 4010 140
Portal web	www.temuco-riobueno.cl — con la disponibilidad exigida en el artículo 2.4.5.3 de las Bases de Licitación. Permite gestión de reclamos, consultas y sugerencias.
Canal presencial	Edificio plaza de peaje Troncal Lanco, PK 775,300 lado poniente.

20

ANEXO Nº 3

Plan de medidas de control de accidentes o contingencias

El flujo operativo mínimo ante accidentes o contingencias será aviso, registro inicial, validación de ubicación, verificación, clasificación, despacho, activación externa, reporte de primer respondedor, señalización, control de tránsito, despeje, reapertura, cierre formal y comunicación al Inspector Fiscal.

Momento	Responsable	Evidencia
Aviso y registro	Centro de Control	Registro Inicial de Incidente.
Despacho	Centro de Control	Hora de despacho y recurso asignado.
Atención en sitio	Primer respondedor / externos	Reporte, fotografías y autorizaciones.
Reapertura	Primer respondedor / Centro de Control.	Verificación de cierre.
Comunicación IF	Centro de Control / Jefe operativo	Notificación parcial y final.

21

ANEXO Nº 4

Sistema de detección de incidencias y vigilancia de la ruta

El sistema de detección y vigilancia utilizará fuentes internas y externas de aviso, verificación y seguimiento, manteniendo trazabilidad de cada evento desde su detección hasta su cierre.

Fuente	Uso operacional	Registro mínimo
Patrullaje	Detección presencial y primera respuesta.	Hora, Dm, calzada, sentido, reporte.
Centro de Control	Recepción, clasificación y despacho.	Bitácora y decisiones.
SOS / teléfono / plataforma	Aviso de usuario.	Fuente, relato y canal.
CCTV cuando exista	Verificación remota.	Hora de revisión y resultado.
Organismos externos	Aviso o coordinación.	Entidad, hora y acción.

22

ANEXO Nº 5

Plan de gestión de tráfico y control de estandares de servicio

El control operacional de tráfico comprenderá operación normal, contingencias, trabajos programados, trabajos de emergencia, trabajos de terceros, PMV, coordinación externa, bitácora, informe mensual, autocontrol y actualización de medidas.

Estado de operación	Medida principal	Cierre documental
Operación normal	Monitoreo, patrullaje e información al usuario.	Bitácora e informe periódico.
Contingencia	Señalización, despacho, externos y PMV.	Registro de evento y cierre.
Trabajo programado	Autorización, señalización transitoria y aviso.	Registro de inicio y término.
Trabajo de emergencia	Protección inmediata y restablecimiento.	Evidencia y reapertura.
Trabajo de terceros	Coordinación, autorización y supervisión.	Registro de autorización y retiro.

23

ANEXO Nº 6

Mantención y aseo de instalaciones

Las instalaciones y elementos operacionales deberán mantenerse limpios, operativos y seguros, mediante inspección, limpieza, corrección, registro y cierre de acciones.

Elemento	Actividad mínima	Medio de verificación
Plazas de peaje y pesaje	Limpieza, orden, retiro de residuos y revisión funcional.	Registro de rutina.
AAE y áreas de servicio	Aseo, disponibilidad y revisión de equipamiento.	Checklist de turno.
Señalización e iluminación	Inspección visual y reporte de fallas.	Orden de trabajo.
Bermas y calzada	Retiro de objetos, residuos o material peligroso.	Registro fotográfico si aplica.

24

ANEXO Nº 7

Paisajismo, riego, espacio público, puentes y estructuras

Las áreas de paisajismo, riego y espacio público deberán conservarse mediante inspección periódica, limpieza, riego, poda, desmalezado, reposición, retiro de residuos, protección de elementos, registro de daños, orden de trabajo o instrucción equivalente, responsable operativo y verificación de cierre.

La conservación de puentes y estructuras incluirá según lo exigido en las Bases de Licitación, revisión de elementos visibles, drenajes, juntas, barandas, defensas, restricciones, señalización, registro fotográfico cuando corresponda.

Activo	Control mínimo	Responsable / escalamiento / verificación
Paisajismo y riego	Inspección, riego, poda y reposición.	Ops./Conservación. Según programa; registro.
Espacio público	Limpieza, seguridad y retiro de residuos.	Operaciones. Mensual/ante evento; registro/fotos.
Puentes	Daño visible, juntas, drenajes, barandas y defensas.	Según programa/impacto; ficha o foto.
Pasarelas y atraviesos	Limpieza, seguridad, iluminación y restricciones.	Según programa; checklist/ fotos.

25

ANEXO Nº 8

Estado documental de fuentes operativas

La Plataforma de Atención, el Plan de Conservación, el Programa de Conservación, los contactos institucionales, la identificación nominal de recursos y los datos del Inspector Fiscal deberán mantenerse actualizados conforme a los instrumentos aprobados o comunicaciones formales aplicables.

Fuente	Uso en RSO	Estado operativo
BALI DS MOP N°68/2025	Norma contractual base.	Ops./Conservación. Según programa; registro.
PGT	Gestión de tráfico y niveles de servicio.	Extracto operativo.
Puentes	Daño visible, juntas, drenajes, barandas y defensas.	Según programa/impacto; ficha o foto.
Plan de Contingencias	Accidentes y contingencias.	Extracto operativo.
Planes de Conservación / Plataforma	Mantención y atención de usuarios.	Ajustar a versión aprobada.

