



REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA





INDICE

1	PRELIMINAR.	7
1.1	GLOSARIO.	7
1.2	NORMAS GENERALES.	9
1.2.1	OBJETO DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA.	10
1.2.2	DESTINATARIO.	10
1.2.3	ÁMBITO TERRITORIAL DE APLICACIÓN.	10
1.2.4	VIGENCIA Y MODIFICACIONES.	10
1.2.5	LOCALIZACIÓN DEL REGLAMENTO.	10
1.2.6	MARCO JURÍDICO.	10
1.3	DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA.	11
1.4	DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN.	11
2	DEL USUARIO	11
2.1	DERECHOS DEL USUARIO.	12
2.1.1	DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS BÁSICOS.	12
2.1.2	DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS	12
2.1.3	DERECHO A UTILIZAR LOS SERVICIOS COMERCIALES.	12
2.1.4	DERECHO A SEGURIDAD.	12
2.1.5	DERECHO A CALIDAD DE SERVICIO.	12
2.1.6	DERECHO A INFORMACIÓN.	12
2.1.7	DERECHO A TRATO CORTÉS.	13
2.1.8	DERECHO A RESPUESTA.	13
2.1.9	DERECHO A RECLAMO.	14
2.1.10	DERECHO A SUGERENCIAS.	14
2.1.11	DERECHO A LA ASISTENCIA CAMINERA.	14
2.1.12	DERECHO A SOLICITAR INDEMNIZACIÓN.	14
2.1.13	DERECHO A USAR EL TELEVIA PROPORCIONADO POR ESTA CONCESIONARIA.	14
2.1.14	DERECHO A SOLICITAR EL REEMPLAZO DEL TELEVIA PROPORCIONADO POR ESTA CONCESIONARIA.	14
2.2	OBLIGACIONES DEL USUARIO.	15
2.2.1	OBLIGACIÓN DE PAGO DE PEAJE.	15
2.2.2	OBLIGACIÓN DE RESPETO A LA NORMATIVA VIGENTE.	15
2.2.3	OBLIGACIÓN DE OBEDECER INSTRUCCIONES.	15
2.2.4	OBLIGACIÓN DE DEBIDO CUIDADO.	15
2.2.5	OBLIGACIÓN DE CONDUCCIÓN RESPONSABLE.	15
2.2.6	RESPONSABILIDAD Y OBLIGACIÓN DE PAGO DE DAÑOS	16
2.2.7	OBLIGACIÓN DE PAGAR LOS DAÑOS OCASIONADOS A TERCEROS.	16
2.2.8	OBLIGACIÓN DE INGRESAR A LA PLAZA DE PESAJE MÓVIL.	16
2.2.9	OBLIGACIÓN DE NOTIFICAR LOS DAÑOS.	16
2.2.10	OBLIGACIÓN DE NOTIFICAR CAMBIO DE DOMICILIO Y PROPIEDAD DEL VEHÍCULO.	16
2.2.11	OBLIGACIÓN DE CUIDADO DEL TELEVIA.	16
2.2.12	OBLIGACIÓN DE PAGO DE TARIFA EN CASO DE TELEVIA DEFECTUOSO O MAL INSTALADO.	17

INDICE

2.2.12	OBLIGACIÓN DE PAGO DE TARIFA EN CASO DE TELEVIA DEFECTUOSO O MAL INSTALADO.	17
2.3	DE LA ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO.	17
2.3.1	CENTROS DE ATENCIÓN AL USUARIO.	17
2.3.1.1	CENTROS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN COMERCIAL	17
2.3.1.2	CENTRO DE CONTROL	18
2.4	SERVICIOS AL USUARIO.	19
2.4.1	SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS DE ASISTENCIA EN LA VÍA CONCESIONADA.	20
2.4.2	MEDIDAS DE MANTENCIÓN Y ASEO DE LAS DISTINTAS INSTALACIONES.	20
2.5	DE LA CIRCULACIÓN DE VEHÍCULOS EN LA VÍA CONCESIONADA URBANA.	20
2.5.1	VEHÍCULOS AUTORIZADOS PARA CIRCULAR.	20
2.5.2	VEHÍCULOS QUE REQUIEREN AUTORIZACIÓN PREVIA.	20
2.5.3	PROHIBICIÓN DE CIRCULAR.	20
2.5.4	NORMAS APLICABLES A LA CIRCULACIÓN.	21
2.5.5	CIRCULACIÓN DE VEHÍCULOS ESPECIALES.	21
2.5.5.1	VEHÍCULOS CON SOBREPESO.	21
2.5.5.2	VEHÍCULOS CON SOBRETAMAÑO.	22
2.5.5.3	VEHÍCULOS DE TRANSPORTE DE SUSTANCIAS PELIGROSAS.	22
2.6	MEDIDAS DE SEGURIDAD PREVENTIVAS.	22
2.6.1	PROHIBICIÓN DE DETENCIÓN EN LA CALZADA.	22
2.6.2	INMOVILIZACIÓN FORZOSA POR FALLA MECÁNICA.	22
2.6.3	INMOVILIZACIÓN FORZOSA POR PARALIZACIÓN DEL TRÁNSITO.	23
2.6.4	PROHIBICIÓN DE DETENCIÓN EN LA BERMA.	23
2.6.5	PROHIBICIÓN DE ESTACIONAMIENTO.	23
2.6.6	CIRCULACIÓN PEATONAL NORMAL.	23
2.6.7	PROHIBICIÓN DE CARGA, DESCARGA Y TRANSFERENCIA DE CARGA.	24
2.6.8	MEDIDAS DE SEGURIDAD VIAL DURANTE LOS TRABAJOS DE MANTENCIÓN Y REPARACIÓN DE LAS VÍAS.	24
2.6.9	SERVICIO DE VIGILANCIA DE LA VÍA CONCESIONADA.	24
2.7	DE LOS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DE SU PROCEDIMIENTO.	24
2.7.1	FORMULARIO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS.	24
2.7.2	PLAZO PARA RESPONDER RECLAMOS Y SUGERENCIAS.	24
2.7.3	QUEJAS DEL USUARIO ANTE EL MOP.	25
3	DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA	25
3.1	DERECHOS DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA.	25
3.1.1	DERECHO A COBRAR PEAJE O TARIFA.	26
3.1.2	CONDICIONES DE LAS TARIFAS	26
3.1.3	HORARIO DE VIGENCIA DE LAS TARIFAS EN LA VIAS CONCESIONADAS	27
3.1.3.1	TARIFA BASE PUNTA.	27
3.1.3.2	TARIFA DE CONGESTIÓN.	27
3.1.4	DERECHO A COBRAR POR SERVICIOS COMERCIALES.	28
3.1.5	DERECHO DE EXPLOTACIÓN Y DE ADMINISTRACIÓN DE LA OBRA.	28
3.1.6	DERECHO A EXIGIR EL ACATAMIENTO DE SU NORMATIVA POR PARTE DE LOS USUARIOS.	28
3.1.7	DERECHO A EXIGIR A LOS USUARIOS EL PAGO DE LOS DAÑOS O DETERIOROS CAUSADOS A LA OBRA Y SUS INSTALACIONES.	28

INDICE

3.1.8	DERECHO A COBRAR JUDICIALMENTE EL PAGO DE LA TARIFA O PEAJE.	29
3.2	OBLIGACIONES DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA.	29
3.2.1	OBLIGACIÓN DE PRESTAR LOS SERVICIOS BÁSICOS Y LOS OBLIGATORIOS.	29
3.2.2	OBLIGACIÓN DE PRESTAR LOS SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS.	29
3.2.3	OBLIGACIÓN DE VELAR POR LA SEGURIDAD DE LOS USUARIOS.	29
3.2.4	OBLIGACIÓN DE MANTENER LOS NIVELES DE SERVICIOS OFRECIDOS.	29
3.2.5	OBLIGACIÓN DE PROPORCIONAR INFORMACIÓN A LOS USUARIOS.	29
3.2.6	OBLIGACIÓN DE DAR UN TRATO DEFERENTE AL USUARIO	30
3.2.7	OBLIGACIÓN DE DAR ASISTENCIA CAMINERA AL USUARIO.	30
3.2.8	OBLIGACIÓN DE PUBLICAR SUS TARIFAS.	30
3.2.9	OBLIGACIÓN DE DAR RESPUESTA A LOS RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS.	30
3.2.10	OBLIGACIÓN DE RESTITUCIÓN DE LA CIRCULACIÓN VIAL.	30
3.2.11	OBLIGACIÓN DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN.	30
3.2.12	OBLIGACIÓN DE GARANTÍA DE PRIVACIDAD	31
3.2.13	OBLIGACIÓN DE CUMPLIR CON LAS NORMAS LABORALES.	31
3.3	ORGANIZACIÓN DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA.	31
3.4	DE LOS PUNTOS DE COBRO Y PAGO DE TARIFAS.	31
3.4.1	INFORMACIÓN DE INGRESO A LA VÍA CONCESIONADA.	31
3.4.2	INFORMACIÓN DE LOS PUNTOS DE COBRO.	31
3.4.3	HORARIO DE LOS PUNTOS DE COBRO.	31
3.4.4	TODOS LOS VEHÍCULOS PAGAN PEAJE.	32
3.4.5	PAGO DE TARIFAS.	32
3.4.6	PAGO DE LOS ESTADOS DE CUENTA.	32
3.4.7	REEMBOLSOS DE LOS USUARIOS.	32
3.4.8	USUARIOS NO FRECUENTES.	32
3.4.9	COBROS POR MOROSIDAD	32
3.4.10	INHABILITACIÓN DEL TELEVIA POR NO PAGO DE TARIFAS.	33
3.4.11	CAUSAS DE INFRACCIÓN.	33
3.4.12	MEDIOS DE PRUEBA PARA EL CONTROL DE INCUMPLIMIENTO DE PAGOS TARIFARIOS.	33
3.5	DEL CONTROL DE PESOS MÁXIMOS DE LOS VEHÍCULOS.	33
3.5.1	PESAJE POR MEDIO DE EQUIPOS PORTÁTILES.	33
3.5.2	NORMATIVA RESPECTO A LOS LÍMITES MÁXIMOS POR EJE.	34
3.5.3	PAGO DE PERMISO DE CIRCULACIÓN POR SOBREPESO O DIMENSIONES MÁXIMAS.	34
3.5.4	CUSTODIA DEL EXCESO DE CARGA.	34
3.5.5	INFRACCIONES A LA NORMATIVIDAD DE PESO.	34
3.6	DEL TRÁNSITO.	35
3.6.1	INTERRUPCIÓN TOTAL O PARCIAL DEL TRÁNSITO.	35
3.6.2	MANTENIMIENTO DEL TRÁNSITO DURANTE EJECUCIÓN DE OBRAS.	35
3.7	DE LA SEGURIDAD PÚBLICA Y EMERGENCIAS.	35
3.7.1	AUTORIDAD COMPETENTE.	35
3.7.2	COMUNICACIÓN PERMANENTE CON SERVICIOS PÚBLICOS.	36
3.7.3	DE LOS ELEMENTOS DE SEGURIDAD.	36

INDICE

3.7.3.1	AREAS DE ATENCION DE EMERGENCIAS.	36
3.7.3.2	TELÉFONOS DE EMERGENCIA – SISTEMA S.O.S.	36
3.7.4	PROCEDIMIENTO ANTE ACCIDENTES.	36
3.8	DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD.	37
3.8.1	PROHIBICIÓN DE ANIMALES SUELTOS.	37
3.8.2	PROHIBICIÓN DE ACTIVIDADES AJENAS AL OBJETO DE LA OBRA.	37
3.8.3	SEÑALES.	37
3.8.4	DESPEJE Y LIMPIEZA DEL ÁREA DE TRABAJOS.	37
3.9	INFRAESTRUCTURA PARA OPERACIÓN DE LA INSPECCIÓN FISCAL DE EXPLOTACIÓN Y SUS ACTIVIDADES.	37
3.10	RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO Y SEGUROS.	38
3.10.1	RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO.	38
3.10.2	SEGUROS DE RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS A TERCEROS.	39
3.10.3	SEGUROS POR DAÑOS POR CAUSA DE CATÁSTROFES.	39
3.10.4	RESPONSABILIDAD DE PREVENCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE.	39
3.11	MANTENCIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE SERVICIO.	40
4	DEL ESTADO.	40
4.1	DE LA INSPECCIÓN FISCAL DE LA EXPLOTACIÓN.	40
4.1.1	INSPECTOR FISCAL.	40
4.1.2	FISCALIZACIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN.	40
4.2	OBLIGACIÓN DEL CONTRATO.	41
4.2.1	OBLIGACIONES DEL INSPECTOR FISCAL.	41
4.2.2	CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE CONSERVACIÓN DE LA OBRA.	41
4.2.3	CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO.	41
4.2.4	CUMPLIMIENTO DE LA APLICACIÓN DE LAS TARIFAS.	41
4.2.5	CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS LEGALES Y REGLAMENTARIAS APLICABLES AL CONTRATO.	41
4.2.6	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE INFORMACIÓN.	42
4.2.7	PROPOSICIÓN DE APLICACIÓN DE MULTAS.	42
5	ANEXO N° 1 DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA	42
6	ANEXO N° 2 DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN	44
7	ANEXO N° 3 TELEFONOS Y DIRECCIONES	62

1.1 GLOSARIO.

Para la correcta aplicación e interpretación del presente Reglamento de Servicio de la Obra, se entenderá por:

ÁREA DE CONCESIÓN: Es toda aquella área requerida para ejecutar las obras y prestar los servicios definidos en el contrato de concesión vigente, la que deberá estar ubicada en bienes nacionales de uso público o fiscales.

ÁREA DE SERVICIOS COMERCIALES: Es toda área conformada por los terrenos a ser ocupados por las instalaciones destinadas a prestar los servicios comerciales convenidos en el contrato de concesión. Dichos servicios deberán ser instalados y explotados en bienes nacionales de uso público, bienes fiscales o en terrenos adquiridos especialmente para ello por la Sociedad Concesionaria. La adquisición de bienes para estos efectos así como las instalaciones que se hagan sobre los mismos quedarán afectos a la concesión, según lo dispuesto por el artículo 15º de la Ley de Concesiones.

BASES DE LA LICITACIÓN: Conjunto de normas y especificaciones administrativas, técnicas y económicas, elaboradas por el Ministerio de Obras Públicas con las que se hace el llamado a licitación y que forman parte del Contrato de Concesión. Las Bases de Licitación fueron aprobadas mediante Resolución DGOP N° 286 de 12 de Agosto de 1999.

CALZADA: Para los efectos del presente Reglamento, significa la parte de una vía destinada al uso de vehículos.

CONTRATO DE CONCESIÓN: Contrato regido por el decreto con Fuerza de Ley MOP N° 850 de 1997, que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 15.840 de 1964, orgánica del Ministerio de Obras Públicas y el DFL N° 206 de 1960, Ley de Caminos; el DS MOP N° 900 de 1996, Ley de Concesiones de Obras Públicas; el Decreto Supremo MOP N° 956 de 1997, Reglamento de la Ley de Concesiones; las correspondientes Bases de Licitación y sus Circulares Aclaratorias; la Oferta Técnica y Económica presentada por el Adjudicatario de la Concesión, en la forma aprobada por el MOP; el Decreto Supremo MOP N° 375, del 24 de febrero de 2000, publicado en el Diario Oficial N° 36.644, del 19 de abril de ese año, adjudicatario de la Concesión y los Convenios Complementarios de Modificación de Obras y Servicios y sus respectivos Decretos Supremos aprobatorios.

CONSERVACIÓN O MANTENCIÓN: Corresponde a las reparaciones mayores y menores necesarias de las obras o instalaciones preexistentes y las construidas por la Concesionaria, con el propósito de que éstas mantengan o recuperen el nivel de servicio para las cuales fueron proyectadas, tanto en su cantidad como en su calidad. También se entiende dentro de este concepto las medidas preventivas necesarias para que no se deterioren las obras o instalaciones.

CONVENIO DE TELEVISIÓN: Acuerdo escrito suscrito entre la Concesionaria y el Usuario, mediante el cual se regula el uso del Televisión que, a cualquier título, es entregado por la Concesionaria y recibido por el Usuario.

DESTRUCCIÓN DE LA OBRA: Es el efecto derivado de cualquier suceso que altere la obra sustancialmente, de manera tal que ésta no pueda prestar el servicio para el que fue construida o no sea posible reponerla a su estado inicial, sino construyéndola nuevamente en forma total o parcial.

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

EDIFICIO DE ADMINISTRACION Y OPERACIONES: Es la obra anexa al camino público urbano en concesión, ubicada dentro del área de concesión en la faja caminera en sector destinado al efecto, desde el cual se ejercen las labores de operación, gestión vehicular y del sistema de peaje y los controles.

GUIA DEL USUARIO: Instructivo de uso y cuidados del Televía, entregado al usuario por la Concesionaria al momento de suscribir el Convenio Televía, que contiene las “Condiciones Generales de Uso de Televía y Cobro de Tarifas o Peajes” protocolizadas ante el notario público don José Musalem Saffie, con fecha 23 de marzo de 2004, bajo el repertorio N° 2.776-2004.

INSPECTOR FISCAL DE EXPLOTACIÓN: Es la persona a quien el DGOP encarga fiscalizar el cumplimiento del contrato de concesión en la etapa de explotación, es decir, desde la fecha de la autorización de Puesta en Servicio Provisoria de las obras hasta el término de la concesión y, en general, velar directamente por la correcta explotación de la concesión.

LEY DE CONCESIONES: Decreto con Fuerza de Ley N° 164 de 1991, modificado por las leyes N° 19.252 de 1993 y 19.460 de 1996, cuyo texto actual está contenido en el DS MOP N° 900 de 1996.

MEDIANA: Sector intermedio que divide las calzadas destinado a aumentar la seguridad vial y la capacidad de las vías.

MOP: Ministerio de Obras Públicas.

OBRA PÚBLICA POR CONCESIÓN: Obra cuya ejecución, reparación, conservación o explotación se ha realizado y se realizará por el sistema establecido en el artículo 87° del DFL MOP N° 850 de 1997 y la Ley de Concesiones.

OFERTA: El conjunto de documentos que forman la oferta técnica y económica del licitante, incluida la documentación complementaria y los antecedentes generales.

PASE DIARIO: Medio alternativo al Televía, para usuarios infrecuentes y autorizado por el Ministerio de Obras Públicas, que constituye un sistema habilitado para circular por las vías concesionadas y permite aplicar una tarifa fija por día cuyo importe se determina de la siguiente forma $\text{Valor Pase Diario} = 30 \text{ Km} \times \text{TBP} + 50 \text{ Km} \times \text{TBFP}$. Donde TBP significa Tarifa Base de punta y TBFP significa Tarifa Base fuera de punta.

PÓRTICO: Cada uno de los puntos de cobro de una pista o vía concesionada con peaje electrónico.

PUNTO DE COBRO: El lugar físico ubicado sobre las calzadas o en un acceso en el cual se instalan los equipos para efectuar el cobro de tarifas.

REGLAMENTO DE LA LEY DE CONCESIONES: Decreto Supremo MOP N° 956 de 6 de Octubre de 1997, publicado en el Diario Oficial de 20 de Marzo de 1999.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA: Conjunto de normas que regulan la operación, explotación y conservación de la Concesión, que es elaborado por la Sociedad Concesionaria y aprobado por el MOP.

SERVICIOS BÁSICOS: Todos aquellos que comprenden el objeto específico de la Concesión y que sean imprescindibles y por los cuales la Sociedad Concesionaria está autorizada a cobrar la tarifa.

SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS: Cualquiera otro servicio establecido con carácter obligatorio en el Contrato de Concesión, según las Bases de Licitación, numeral 2.3.5.1 Servicios de Control y Gestión de Tráfico. Éstos servicios serán gratuitos, según el N° 37 del numeral 1.2.2 de las Bases de Licitación.

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS: Los servicios adicionales, útiles y necesarios, que la Sociedad Concesionaria está autorizada a prestar, y por los cuales podrá cobrar un precio a los usuarios, en virtud del Contrato de Concesión y del artículo 7º, letra j) del DS MOP N° 900 de 1996.

SERVICIOS COMERCIALES: Son aquellos servicios que la Sociedad Concesionaria puede instalar y explotar durante el período de concesión en bienes nacionales de uso público o en bienes fiscales requeridos para la ejecución de la obra. Podrá también instalar o explotar dichos servicios en terrenos adquiridos especialmente al efecto por la Sociedad Concesionaria, que quedan afectos al Área de Concesión en virtud del artículo 15 de la ley de concesiones y que constituyen una compensación por los servicios ofrecidos. Son servicios comerciales, los siguientes: publicidad y propaganda, multiductos, transporte público, instalaciones recreativas y equipamiento comunitario, estaciones de servicio de combustible, locales comerciales, servicios turísticos, autoservicio, etc.

SISTEMA SOS: Sistema de comunicación de emergencias ubicado en diversos puntos en toda la longitud de la vía concesionada.

SOCIEDAD CONCESIONARIA: La sociedad anónima “Sociedad Concesionaria Costanera Norte S.A.”, constituida en cumplimiento a lo señalado en la oferta adjudicada, que asume la ejecución, conservación y explotación de obras públicas fiscales y de los servicios complementarios objetos de la concesión, constituida mediante escritura pública de fecha 9 de Junio de 2000, otorgada en la Notaría de Santiago de don Eduardo Avello C., cuyo extracto se inscribió a fojas 14.270 con el N° 11.641 del Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces de Santiago del año 2000 y publicado en el Diario Oficial N° 36.688 del 13 de junio de 2000.

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 Televía.

TARIFA o PEAJE: Contraprestación del servicio básico prestado por la Concesionaria, regulado en las Bases de Licitación.

TELEVIA: 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: Todo aquel que haga uso de la vía concesionada urbana y que por tal efecto se encuentra obligado al pago de la respectiva tarifa o peaje y de los demás servicios contemplados en el contrato de concesión.

NORMAS GENERALES.

1.2.1 OBJETO DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA.

El presente es un reglamento interno emitido por la Sociedad Concesionaria y aprobado por el MOP, que rige el uso, operación, mantención y conservación de la obra y de los servicios básicos y complementarios que ofrecerá la Sociedad Concesionaria en la Etapa de Explotación de la Concesión.

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

1.2.2 DESTINATARIO.

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

1.2.3 ÁMBITO TERRITORIAL DE APLICACIÓN.

El ámbito territorial de aplicación de este Reglamento de Servicio, es toda el Área de Concesión, incluidos los terrenos utilizados para prestar los Servicios Básicos, Servicios Especiales Obligatorios, Servicios Complementarios y Servicios Comerciales en conformidad al Contrato de Concesión.

1.2.4 VIGENCIA Y MODIFICACIONES.

Este Reglamento de Servicio rige, previa aprobación por el MOP, desde la Puesta en Servicio Provisoria de parte o el total de la obra, en adelante.

En caso de ser necesario o conveniente introducir modificaciones al presente Reglamento, ellas serán propuestas por la Sociedad Concesionaria a la Inspección Fiscal o propuestas por ésta a la Concesionaria y aceptadas por ella. Estas modificaciones entrarán a regir desde que sean aprobadas por la Inspección Fiscal de Explotación.

1.2.5 LOCALIZACIÓN DEL REGLAMENTO.

La Sociedad Concesionaria dispone de ejemplares del Reglamento de Servicio de la Obra, los que están accesibles para consultas de los Usuarios en todos los lugares de atención al público que existen en sus instalaciones, tales como, el Edificio de Administración y Control y aquellos lugares en donde se presten los Servicios Comerciales.

1.2.6 MARCO JURÍDICO.

El marco jurídico que regula el Contrato de Concesión de esta Obra Pública Fiscal es el que a continuación se señala:

- DFL MOP N° 850 de 1997, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 15.840 Orgánica del Ministerio de Obras Públicas y del DFL MOP N° 206 de 1960, Ley de Caminos y sus modificaciones legales posteriores.
- DFL MOP N° 164 de 1991, Ley de Concesiones de Obras Públicas cuyo texto actual fija el DS MOP N° 900 de 1996.
- DS MOP. N° 956 de 1997, que estableció el Reglamento de la Ley de Concesiones de Obras Públicas.
- Bases de Licitación correspondientes al Contrato de Concesión Internacional Sistema Oriente – Poniente y sus circulares aclaratorias.
- Oferta Técnica y Económica del Licitante Adjudicatario.
- DS MOP N° 375 de 24 de febrero de 2000, de adjudicación de la Concesión.
- Los Convenios Complementarios de Modificación de Obras y Servicios y sus respectivos Decretos Supremos aprobatorios.

Para todos los efectos legales, la Concesión Internacional Sistema Oriente Poniente, es un camino público nacional urbano sujeto al régimen jurídico y técnico de Concesión de Obra Pública, por lo que su administración, uso y explotación, se ciñe a las disposiciones establecidas en la normativa jurídica y técnica precedentemente citada y al presente Reglamento de Servicio.

Asimismo existen los siguientes documentos adicionales de la Sociedad Concesionaria como elementos complementarios a este Reglamento:

- Plan de Gestión Ambiental
- Plan de Prevención de Riesgos Ambientales
- Plan de Medidas de Contingencias Ambientales.
- Plan de Gestión de Tráfico.
- Plan de Prevención de Riesgos Accidentales.
- Plan de Medidas de Contingencias Accidentales
- Plan de Conservación Integral
- Plan de Trabajo Anual
- Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

Cualquier situación que no se pueda resolver directamente de la aplicación de los documentos anteriores, será tratada según lo prescrito por el derecho común.

1.3 DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA.

En Anexo N° 1 se entrega la siguiente información de la Sociedad Concesionaria:

- Razón social.
- Giro.
- Antecedentes (RUT, Domicilio, Teléfono, Fax, e-mail).
- Objeto.
- Duración.
- Capital.
- Representante Legal (Nombre, Profesión, RUT, Domicilio, Teléfono).
- Organigrama con la organización Interna de la Sociedad Concesionaria.

1.4 DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN.

En Anexo N° 2 se entrega la siguiente información de la obra:

- Ubicación.
- Comunas que atraviesa.
- Plano con su localización geográfica.
- Nombre de la concesión.
- Sectorización de la Obra (división en sectores).
- Descripción de sus principales obras y características físicas,
- Descripción de los Servicios que se prestan.

2 DEL USUARIO

2.1 DERECHOS DEL USUARIO.

2.1.1 DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS BÁSICOS.

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

2.1.2 DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS

El Usuario tendrá derecho a recibir, en forma gratuita, los servicios especiales obligatorios establecidos en el artículo 2.3.5.1 de las Bases de Licitación, estos son, los servicios de control y gestión de tráfico, los que serán prestados de acuerdo a lo establecido en dicho numeral.

2.1.3 DERECHO A UTILIZAR LOS SERVICIOS COMERCIALES.

Pagando el precio respectivo, el Usuario tiene derecho a utilizar los Servicios Comerciales que la Concesionaria este autorizada a prestar de acuerdo al Contrato de Concesión, los que serán informados públicamente a los usuarios.

2.1.4 DERECHO A SEGURIDAD.

El Usuario tiene derecho a exigir los elementos de seguridad, control, supervisión y gestión, además de la infraestructura necesaria para que la obra mantenga su nivel de servicio.

El Usuario tiene derecho a exigir los servicios indispensables para que funcionen de modo normal las obras del Contrato, previniendo la congestión vehicular y los riesgos del tránsito así como otras situaciones que perturben el buen servicio, conforme a las normas legales, técnicas y a las establecidas en el presente Reglamento.

Además, la Concesionaria deberá entregar la información oportuna que evite riesgos y molestias a los usuarios.

De verse interrumpidas las condiciones normales de servicio, por causa imputable a la Sociedad Concesionaria, el Usuario tiene derecho a formular reclamos.

2.1.5 DERECHO A CALIDAD DE SERVICIO.

El Usuario tiene derecho a recibir de la Sociedad Concesionaria los servicios que ésta presta, con un óptimo nivel de calidad, según lo previsto en el Contrato de Concesión, de acuerdo a la legislación vigente aplicable al Contrato.

2.1.6 DERECHO A INFORMACIÓN.

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

De igual forma, tiene derecho a:

- Recibir de parte de la Sociedad Concesionaria información sobre cualquier circunstancia que altere el tránsito y los servicios.
- Conocer con la debida antelación el régimen tarifario aprobado y sus eventuales modificaciones
- Conocer los servicios comerciales que la concesionaria ofrece en la vía concesionada
- Conocer la ubicación de las áreas de emergencia y,
- Conocer la ubicación de los puntos de cobro del sistema de peaje, a saber:

EJE COSTANERA NORTE

SECTOR-TRAMO	SENTIDO	UBICACIÓN PÓRTICO KM	N° PÓRTICO
La Dehesa – Gran Vía Gran Vía - La Dehesa	O / P P / O	3.103 3.141	P1
Gran Vía - Lo Saldes Lo Saldes - Gran Vía	O / P P / O	9.553 9.578	P2
Lo Saldes - Puente Purísima Torres Tajamar - Lo Saldes	O / P P / O	13.455 13.481	P3
Torres Tajamar - Vivaceta	P / O	17.620	P4
Vivaceta - Carrascal Carrascal - Vivaceta	O / P P / O	18.810 18.835	P5
Carrascal - Américo Vespucio Américo Vespucio - Carrascal	O / P P / O	28.655 28.680	P6
Américo Vespucio - Ruta 68 Ruta 68 – Américo Vespucio	O / P P / O	30.600 30.625	P9

EJE KENNEDY

SECTOR-TRAMO	SENTIDO	UBICACIÓN PÓRTICO KM	N° PÓRTICO
Estoril - Padre Hurtado Padre Hurtado - Estoril	O / P P / O	1.134 1.156	P7
Rotonda Pérez Zujovic - Lo Saldes Lo Saldes - Rotonda Pérez Zujovic	O / P P / O	6.980 7.005	P8

2.1.7 DERECHO A TRATO CORTÉS.

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

2.1.8 DERECHO A RESPUESTA.

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

2.1.9 DERECHO A RECLAMO.

El Usuario tiene derecho a interponer ante la Sociedad Concesionaria las quejas, reclamos y denuncias, con motivo de situaciones que lo afecten en su calidad de tal.

En caso de respuesta insatisfactoria, calificada por el Inspector Fiscal de Explotación, o silencio de la Sociedad Concesionaria, el Usuario tendrá derecho a queja, reclamo y denuncia ante el MOP, conforme a lo estipulado en el presente Reglamento de Servicio.

2.1.10 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 Sociedad Concesionaria.

2.1.11 DERECHO A LA ASISTENCIA CAMINERA.

El Usuario tiene derecho a solicitar los servicios de asistencia caminera estipulados en el Contrato de Concesión y detallados como parte integrante de las dos áreas de Atención de Emergencia, de acuerdo al numeral 3.7. del presente Reglamento, consistentes en una ambulancia de primeros auxilios equipada con: camilla, elementos de inmovilización de personas, material de primeros auxilios; una unidad de rescate totalmente equipada y un camión plataforma para remolque de vehículos livianos.

2.1.12 DERECHO A SOLICITAR INDEMNIZACIÓN.

El Usuario tiene derecho a solicitar a la Sociedad Concesionaria el pago de aquellos daños directos comprobados, que haya sufrido durante el uso de la obra y sus servicios, que sean consecuencia del mal estado de la obra o del incumplimiento de alguna de las obligaciones de la Sociedad Concesionaria, debidamente calificado por el Inspector Fiscal de Explotación. Para solicitar esta indemnización, el Usuario deberá requerir la presencia de Carabineros o de un Notario Público, quienes deberán constatar y ratificar la causa y los daños producidos.

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

2.1.13 DERECHO A USAR EL TELEVIA PROPORCIONADO POR ESTA CONCESIONARIA.

El Usuario tiene derecho a usar el Televía entregado por esta Sociedad Concesionaria en el acceso a otros servicios que utilicen la misma tecnología electrónica de cobro, en conformidad al Convenio de Televía y a las Condiciones Generales contenidas en la Guía del Usuario.

2.1.14 DERECHO A SOLICITAR EL REEMPLAZO DEL TELEVIA PROPORCIONADO POR ESTA CONCESIONARIA.

El Usuario tiene derecho a solicitar a la Sociedad Concesionaria el reemplazo del Televía proporcionado por ésta, o de su batería, según corresponda, por agotamiento o falla del equipo antes del vencimiento de la garantía prevista en el Convenio de Televía y en la Guía del Usuario

De la misma forma, el Usuario tendrá derecho a solicitar la reparación del Televía.

2.2 OBLIGACIONES DEL USUARIO.

2.2.1 OBLIGACIÓN DE PAGO DE PEAJE.

El Usuario tiene la obligación de pagar la tarifa que la Sociedad Concesionaria tiene derecho a cobrar a los vehículos que circulen por la vía concesionada.

Ningún Usuario, organismo o institución pública o privada o de cualquier otra índole, tendrá derecho a obtener exenciones en el pago del peaje.

El no pago de la tarifa puede constituir una infracción legal que será sancionada conforme a lo dispuesto en la legislación del tránsito vigente, sin perjuicio del cobro directo o judicial de la tarifa y de la indemnización que procede en favor de la Sociedad Concesionaria, acorde a lo normado en el artículo 42 de la Ley de Concesiones.

2.2.2 OBLIGACIÓN DE RESPETO A LA NORMATIVA VIGENTE.

El Usuario tiene la obligación de ingresar a la vía en concesión con un Televía o, alternativamente, con un pase diario, conforme a la legislación y normas contractuales vigentes, que se encuentre habilitado para el pago de la tarifa según el tipo de vehículo usuario.

Los Usuarios deben utilizar la obra entregada en concesión y los servicios que presta la Sociedad Concesionaria, respetando la legislación general vigente y especialmente la Ley de Concesiones de Obras Públicas, la Ley de Tránsito, la demás legislación y normativas aplicables a los caminos públicos y vías urbanas de la Dirección de Vialidad del MOP y del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, respecto de la cual se señala en forma primordial, las normas sobre pesos máximos por eje, las normas sobre transportes especiales, las normas sobre transporte de cargas peligrosas, las normas sobre dimensiones máximas de vehículos y la señalización caminera, particularmente la provisional dispuesta para situaciones de emergencia.

2.2.3 OBLIGACIÓN DE OBEDECER INSTRUCCIONES.

El Usuario, durante la circulación por la vía en concesión, tiene la obligación de obedecer las instrucciones impartidas por el personal de la Sociedad Concesionaria en las materias que le competan, con relación al uso general de la vía, sus instalaciones y servicios que brinda, tales como: avisos, advertencias, señales e instructivos, entre otros.

2.2.4 OBLIGACIÓN DE DEBIDO CUIDADO.

El Usuario tiene la obligación de actuar con debido cuidado y previsión, evitando causar daños a la obra e instalaciones de la Sociedad Concesionaria, la que tiene la facultad legal de cobrar judicialmente los perjuicios ocasionados.

2.2.5 OBLIGACIÓN DE CONDUCCIÓN RESPONSABLE.

El Usuario tiene la obligación de conducir su vehículo sin arriesgar su propia seguridad y la de los otros Usuarios, respetando las normas del tránsito, la señalización caminera y cualquier otra señalización especial que se coloque en la vía concesionada por cualquier motivo: mantención, accidentes, desvíos.

2.2.6 RESPONSABILIDAD Y OBLIGACIÓN DE PAGO DE DAÑOS

Los Usuarios serán responsables de los vehículos que conducen y de las cargas o personas que transporten. Sin perjuicio de las actuaciones de los Tribunales de Justicia, el Usuario deberá pagar a la Sociedad Concesionaria los daños que ocasione a la obra y sus instalaciones, con motivo de sus actuaciones indebidas en el uso de la obra y sus servicios. En ningún caso la Sociedad Concesionaria ni el Estado asumirán responsabilidad alguna por los daños y perjuicios ocasionados por Usuarios.

2.2.7 OBLIGACIÓN DE PAGAR LOS DAÑOS OCASIONADOS A TERCEROS.

El Usuario deberá pagar los daños que cause en la propiedad y persona de terceros, durante el uso de la vía, de sus instalaciones o servicios.

2.2.8 OBLIGACIÓN DE INGRESAR A LA PLAZA DE PESAJE MÓVIL.

Los buses y camiones estarán obligados a detenerse en la o las plaza(s) de pesaje móvil, cuando sean requeridos por dispositivos técnicos, o por personal de la Concesionaria, del MOP o Carabineros, debiendo someterse al procedimiento vigente.

2.2.9 OBLIGACIÓN DE NOTIFICAR LOS DAÑOS.

El Usuario tiene la obligación de poner en antecedentes a Carabineros y al personal de la Sociedad Concesionaria, con la mayor prontitud posible, de cualquier daño o deterioro que pudiera haber producido en las instalaciones, señales o elementos de las vías concesionadas.

El Usuario podrá dar aviso a la Concesionaria de aquellas anomalías que detecte en las vías concesionadas, relativas a las condiciones de tránsito del momento, uso indebido por parte de terceros, etc.

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

En conformidad al Convenio de Televía y a la Guía del Usuario, éste tiene la obligación de notificar oportunamente y por escrito a la Concesionaria, del cambio de domicilio y/o del cambio en la propiedad del vehículo. Esta comunicación debe ser efectuada por la persona que firmó el Convenio de Televía con la Concesionaria indicando, en su caso, el nuevo domicilio y/o la patente del vehículo.

2.2.11 OBLIGACIÓN DE CUIDADO DEL TELEVIA.

El Usuario tiene la obligación de usar y cuidar el Televía de acuerdo con su objeto natural, conforme a las estipulaciones del Convenio de Televía y a las normas sobre la materia contenidas en la Guía del Usuario.

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

Si un vehículo es detectado circulando por la vía concesionada con el Televía desactivado, defectuoso o mal instalado, la Sociedad Concesionaria informará del hecho al dueño del vehículo o al obligado al pago, si éste fuere distinto de aquél, en la forma prevista en el Convenio de Televía o en la Guía del Usuario, con el fin de que regularice la situación. En estos casos, el usuario no se entenderá eximido de la obligación de pago de las respectivas tarifas que haya generado por uso del Sistema Interoperable, durante el tiempo que transcurra entre la fecha de la información a que se ha hecho referencia y la reactivación del equipo.

Luego de transcurridos 15 días desde el término del plazo que la Sociedad Concesionaria haya dado al Usuario para regularizar la situación de anomalía de su Televía, ésta podrá inhabilitar el dispositivo electrónico comunicándole este hecho al Usuario, lo que trae como consecuencia, que si el Usuario vuelve a circular por la vía concesionada con el Televía en esta situación de inhabilitado, cometerá infracción al artículo 114 de la Ley del Tránsito, infracción que tiene el carácter de grave.

En este caso se iniciará el procedimiento de regularización de cobro y pago, así como de reactivación del Televía, enviando carta certificada al domicilio controlado indicando monto adeudado, forma y plazo de pago. Durante el trámite descrito el Usuario no se encontrará eximido de la obligación de pago de las tarifas de peaje vigentes para el tipo de vehículo que se trate.

Si la Concesionaria detecta que la falla del Televía no es por causa imputable a ella, la reposición o reparación será de costo del Usuario, de acuerdo al Convenio de Televía.

2.3 DE LA ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO.

2.3.1 CENTROS DE ATENCIÓN AL USUARIO.

2.3.1.1 CENTROS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN COMERCIAL

La Concesionaria mantendrá Centros de Atención e Información Comercial al Usuario, ubicados en el Edificio de Administración y Control y otros lugares habilitados para tal efecto, los que funcionarán en los días y horas que a continuación se indican:

CENTROS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN COMERCIAL A USUARIOS	LUGAR Y HORARIO DE ATENCIÓN
Edificio de Administración y Control y estaciones de servicios ubicadas en la traza de la autopista	Edificio de Administración y Control Lunes a Viernes de 8:30 a 17:00 horas. Excluyendo Feriados Estaciones de Servicios Lunes a Viernes de 9:30 a 20:30 horas Sábado de 10:00 a 19:00 horas Excluyendo Feriados

Sin perjuicio de lo anterior, y previa autorización del Inspector Fiscal, la Concesionaria podrá modificar los horarios de atención mencionados, toda vez que signifiquen una mejora del servicio de atención a los usuarios. Estos cambios deberán cumplir con el procedimiento de modificación del Reglamento de Servicio de la Obra.

En forma extraordinaria, y sin que ello signifique una modificación del presente Reglamento de Servicio de Obra, previa autorización del Inspector Fiscal, la Sociedad Concesionaria Costanera Norte S.A., podrá modificar el horario de atención, ya indicado, el día hábil inmediatamente anterior al día de Fiestas Patrias, Navidad y Año Nuevo. Esta modificación regirá sólo para éstos días, debiendo anunciarse al público, mediante publicaciones escritas e informadas en el Edificio de Administración y Control, en las estaciones de servicios ubicadas en la traza de la autopista y en la página WEB de la Concesionaria, con una anticipación de a lo menos 15 días hábiles.

La Sociedad Concesionaria, por circunstancias extraordinarias debidamente calificadas por el Inspector Fiscal y previa autorización de éste, podrá por esa sola oportunidad, cambiar el horario de funcionamiento en el Edificio de Administración y Control y/o en una o más de las estaciones de servicios ubicadas en la traza de la autopista. Esta modificación deberá comunicarse a los usuarios, mediante anuncios escritos instalados en los referidos Centros de Atención y en la página WEB, con la mayor anticipación que fuere posible, atendida la naturaleza de la circunstancia que la autoriza.

En cada una de estas instalaciones, se dispondrá de personal con capacitación especial para una adecuada atención a las demandas de los Usuarios.

El Usuario podrá solicitar a estos Centros, entre otra, la siguiente información:

- Servicios que presta la Sociedad Concesionaria a los Usuarios.
- Tarifas de peaje y formas de pago.
- Forma en que se pueden realizar reclamos o sugerencias.
- Lugar en que se puede ver este Reglamento de Servicio, o solicitar un ejemplar del extracto del mismo.

Para solicitar atención o información comercial, los Usuarios deberán dirigirse al Centro de Atención e Información Comercial al Usuario, pudiendo hacerlo en forma escrita, personal o telefónica, para lo cual deben proceder de la siguiente forma:

- Personalmente: concurriendo a alguno de los Centros de Atención e Información Comercial al Usuario, de que dispone la Sociedad Concesionaria.
- Telefónicamente: llamando al (56 2) 4900900
- Por escrito: despachando carta certificada, debidamente firmada, dirigida al Centro de Atención e Información Comercial al Usuario, ubicado en el domicilio de la Sociedad Concesionaria y a través del Libro de Sugerencias y Reclamos.
- Vía Internet: a través de la página WEB www.costaneranorte.cl o www.cnorte.cl.

La dirección de los Centros de Atención e Información Comercial, se entregan en el Anexo N° 3 de este Reglamento y también serán dados a conocer en anuncios, situados en distintos puntos de la obra en concesión y folletos que serán distribuidos a los Usuarios.

2.3.1.2 CENTRO DE CONTROL

La Sociedad Concesionaria mantendrá un servicio de atención de emergencias en su Centro de Control en forma continua durante todo el día todos los días del año.

El Centro de Control dispondrá de personal con capacitación especial para una adecuada atención a las demandas de los Usuarios y tendrá:

- Conexión permanente con las áreas de atención de emergencia con que cuenta la Concesionaria en la vía.
- Conexión permanente con todos los vehículos de servicios de la Sociedad Concesionaria.

- Comunicación con Centros Asistenciales, Carabineros de Chile y con Bomberos.

Este Centro de Control, ubicado en el Edificio de Administración y Control de la Concesión, en la organización interna de la Concesionaria, tiene las siguientes funciones:

- Manejar el sistema digital de recepción de llamadas desde los teléfonos de emergencias (SOS).
- Atención de la central telefónica del Servicio de Atención de Emergencias.
- Control sobre los equipos de operación de los túneles de la obra.
- Entrega de información a los Usuarios por medio de la señalización variable.
- Operación de otros elementos que se dispongan para un mejor monitoreo del sistema de operación de la Concesión.
- Operación del Sistema de Vigilancia Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)

El Usuario podrá solicitar asistencia de emergencia a través del Centro de Control, telefónicamente llamando al **4900767** o por el Sistema SOS (teléfonos de emergencia).

Podrá solicitar además la siguiente información:

- Condición de tránsito en la vía concesionada.
- Zonas en que se realizan trabajos y efectos sobre la circulación.

Cuando requiera asistencia, el Usuario deberá identificarse y entregar los siguientes antecedentes:

- Tipo de asistencia requerida, individualizando el tipo de vehículo.
- Lugar en que se requiere la asistencia en su caso.
- Datos que permitan definir la atención requerida para movilizar recursos adecuados.

2.4 SERVICIOS AL USUARIO.

2.4.1 SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS DE ASISTENCIA EN LA VÍA CONCESIONADA.

Se entiende por Servicios Especiales Obligatorios de Asistencia a los Usuarios, todos aquellos que, sin constituir Servicios Básicos, se han establecido con carácter obligatorio en las Bases de Licitación, y que por su esencia no implican un pago del Usuario que sea adicional a las tarifas de la concesión.

La Concesionaria prestará los servicios que satisfagan las necesidades de tránsito, de seguridad en el tránsito y de comodidad del Usuario, acorde al Contrato de Concesión.

La existencia de dichos Servicios Especiales Obligatorios será informada adecuadamente a los Usuarios.

La Sociedad Concesionaria prestará los siguientes Servicios Especiales Obligatorios de Asistencia al Usuario:

- Primeros Auxilios en caso de accidentes en el Área Concesionada. Además, coordinará junto con Carabineros y el Servicio de Salud, el transporte de los lesionados al recinto hospitalario más próximo al lugar del accidente acorde a la legislación o proveerá a estos organismos, si es necesario, los vehículos de servicio de la Concesionaria o de terceros para dicho transporte.
- Servicios de remolque para despeje de las calzadas y bermas, en especial los túneles, sea a vehículos con desperfectos mecánicos o accidentados. El servicio sólo incluye el retiro del vehículo a un lugar donde no impida el libre tránsito.

- Asistencia de Bomberos en incendios y en todo otro caso en que se requiera su intervención

Los servicios de asistencia, antes mencionados, se prestarán en forma gratuita, rápida y eficiente, con medios tecnológicos adecuados, de acuerdo al Contrato de Concesión y a la legislación sanitaria, en especial lo que se refiere a primeros auxilios y transporte de lesionados. Para esto se podrán incorporar servicios externos a la concesión toda vez que mediante ellos se obtenga un mejor servicio a los Usuarios. La incorporación de estos servicios externos deberá contar con la aprobación de la Inspección Fiscal de la Explotación, salvo el caso de los Servicio Asistencia Médica de Urgencia (SAMU).

2.4.2 MEDIDAS DE MANTENCIÓN Y ASEO DE LAS DISTINTAS INSTALACIONES.

La Sociedad Concesionaria dispondrá de los recursos necesarios para mantener el aseo y perfecta operación de cada una de las distintas áreas de servicios. Para esto se dispondrá de medios propios o de terceros según lo establecido en el Contrato de Concesión.

2.5 DE LA CIRCULACIÓN DE VEHÍCULOS EN LA VÍA CONCESIONADA URBANA.

2.5.1 VEHÍCULOS AUTORIZADOS PARA CIRCULAR.

Podrán circular por la obra vial en concesión todos los vehículos que cumplan con las exigencias contempladas en la Ley del Tránsito, excepto aquéllos prohibidos de circular por razones de seguridad y a los que se les solicita el requisito de autorización previa, en virtud de las normas aplicables y de este Reglamento, como asimismo aquellos que no cuenten con un Televía habilitado o sistema complementario autorizado, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 114 de la Ley de Tránsito.

2.5.2 VEHÍCULOS QUE REQUIEREN AUTORIZACIÓN PREVIA.

Podrán circular excepcionalmente por la obra vial en concesión, sólo en horarios nocturnos o días domingos o feriados y siempre, fuera de horario de punta, los vehículos que a continuación se indican, siempre que dispongan previamente de autorización por escrito, otorgada por la Dirección de Vialidad y por la Sociedad Concesionaria para:

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

2.5.3 PROHIBICIÓN DE CIRCULAR.

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

- Bicicletas y triciclos.
- Animales sueltos, ni en grupo ni con jinete.
- Vehículos de tracción animal.
- Vehículos con sistema de rodadura sobre la base de orugas u otros que produzcan daños a los pavimentos.
- Vehículos con carga mal estibada.
- Vehículos que constituyan un riesgo potencial a la seguridad de los Usuarios.
- Vehículos que son remolcados con medios defectuosos como cadenas, cordeles o barras de arrastre antirreglamentarios.

- Vehículos de Transporte Público, excepto su circulación sólo en casos particulares debidamente autorizados por los organismos competentes, la que en todo caso será sin detenerse bajo ninguna circunstancia en la obra en concesión, prohibición de detención que se aplica tanto a las calzadas como a las bermas y a las calles de servicio. Sin perjuicio de lo anterior, los vehículos de transporte público no están autorizados para circular por la vía concesionada como explotación de un servicio sobre la misma con excepción de lo establecido en el numeral 1.9.9.3 letra g) de las Bases de Licitación, de acuerdo a las condiciones y restricciones que en él se indican.
- Bicimotos y motocicletas de cilindrada menor a 75 cc.
- Vehículos que no cuenten con un Televía habilitado o sistema complementario autorizado por el Ministerio de Obras Públicas de acuerdo a lo establecido en el artículo 114 de la Ley de Tránsito.

No podrán circular por los túneles existentes en la vía concesionada los vehículos que transporten cargas peligrosas, sin excepción alguna.

2.5.4 NORMAS APLICABLES A LA CIRCULACIÓN.

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

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

En especial serán aplicables las normas legales que regulan:

- 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.
- Normas particulares relativas a la circulación dentro de túneles.

2.5.5 CIRCULACIÓN DE VEHÍCULOS ESPECIALES.

2.5.5.1 VEHÍCULOS CON SOBREPESO.

Los vehículos con sobrepeso no podrán transitar por la vía concesionada, 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 del Usuario a la Concesionaria, acompañando copia de la autorización respectiva y sólo cuando sea autorizada por la Concesionaria en horario nocturno o días domingos o festivos, siempre fuera de horario de punta. La restricción señalada será advertida al Usuario mediante el uso de señalética reglamentaria.

2.5.5.2 VEHÍCULOS CON SOBRETAMAÑO.

Los vehículos con sobre tamaño no podrán transitar por la vía concesionada, 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 del Usuario a la Concesionaria, acompañando copia de la autorización respectiva y sólo cuando sea autorizada por la Concesionaria en horario nocturno, o días domingos o festivos, siempre fuera de horario de punta. La restricción señalada será advertida al Usuario mediante el uso de señalética reglamentaria.

2.5.5.3 VEHÍCULOS DE TRANSPORTE DE SUSTANCIAS PELIGROSAS.

No serán admitidos a circular en los túneles de la obra en concesión, bajo ninguna circunstancia.

Los vehículos que transporten sustancias peligrosas podrán circular en los tramos de la obra en concesión que no tenga túnel, sólo en casos de excepción debidamente calificados por la Sociedad Concesionaria cuando cuenten con una autorización previa y escrita, otorgada por comunicación anticipada por escrito del Usuario o empresa que efectúe el flete, el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones o autoridad competente en esta materia. En estos casos deberán circular en horario nocturno, en días domingos o festivos, siempre, fuera de horario de punta. La restricción señalada será advertida al Usuario mediante el uso de señalética reglamentaria.

2.6 MEDIDAS DE SEGURIDAD PREVENTIVAS.

2.6.1 PROHIBICIÓN DE DETENCIÓN EN LA CALZADA.

Se prohíbe la detención de vehículos en todas las calzadas de la vía concesionada, salvo en caso de situaciones de inmovilización forzosa.

Se consideran inmovilizaciones forzosas las siguientes:

- Detención dispuesta por Carabineros
- Detención por falla mecánica.
- Detención por paralización del tránsito, accidente, hechos de la naturaleza, tales como: rodados, nieve, inundación, neblina, etc.
- Detención dispuesta por la Sociedad 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 de la vía concesionada, debiendo hacerlo fuera del Área de Concesión.

2.6.2 INMOVILIZACIÓN FORZOSA POR FALLA MECÁNICA.

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

- En zona de túneles, encender las luces intermitentes de estacionamiento y esperar las instrucciones que le serán dadas por altavoz y/o en forma personal por funcionarios de la Sociedad Concesionaria.
- En el resto de la vía concesionada, encender las luces intermitentes de estacionamiento y existiendo la posibilidad intentar colocar el vehículo en la berma que pudiera existir y colocar los triángulos de emergencia conforme a la normativa de tránsito vigente.

El Usuario deberá dar aviso inmediato a la Sociedad Concesionaria, mediante el Sistema de teléfonos de emergencia (S.O.S.) o llamando al Centro de Control al (56 2) 4900767, solicitando su asistencia. La Sociedad Concesionaria activará el sistema de emergencia, en forma inmediata, y despachará los equipos y personal necesarios para la adecuada asistencia al Usuario, quienes realizarán todas las acciones necesarias para minimizar situaciones de riesgo y luego remover el vehículo hasta un lugar seguro, que permita restablecer lo antes posible la circulación normal del tránsito.

2.6.3 INMOVILIZACIÓN FORZOSA POR PARALIZACIÓN DEL TRÁNSITO.

En caso de inmovilización forzosa por paralización del tránsito, el Usuario deberá permanecer en la calzada en su pista correspondiente y encenderá las luces intermitentes de estacionamiento, las que podrá apagar cuando se estacionen vehículos detrás de él.

Quedará prohibido en este caso, a excepción de los vehículos de emergencia de Carabineros, Bomberos, Ambulancias, la detención en la berma o circulación por la misma.

La Sociedad Concesionaria activará en forma inmediata las medidas de seguridad previstas, las cuales se detallan en el Plan de Gestión de Tránsito.

2.6.4 PROHIBICIÓN DE DETENCIÓN EN LA BERMA.

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

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

2.6.5 PROHIBICIÓN DE ESTACIONAMIENTO.

Se prohíbe el estacionamiento voluntario en todas las calzadas y bermas de la obra en concesión, muy en especial en túneles, enlaces y obras singulares señalizadas.

Los Usuarios solamente podrán estacionar en aquellas áreas destinadas especialmente al efecto, tales como zonas de estacionamiento, estaciones de servicios, etc.

2.6.6 CIRCULACIÓN PEATONAL NORMAL.

Se prohíbe la circulación de peatones por las calzadas y bermas de la Obra Vial en Concesión, quienes deberán atenerse a la Normativa y Legislación vigentes, en particular, la Ley de Tránsito.

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 aceras o caminos indicados al efecto hasta la salida de emergencia más próxima habilitada.

2.6.7 PROHIBICIÓN DE CARGA, DESCARGA Y TRANSFERENCIA DE CARGA.

Los Usuarios tendrán prohibición de cargar, descargar y transferir carga en la faja de la obra vial, incluyendo calzadas y bermas. 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.

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

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

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

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.

Al terminar la ejecución de los trabajos y cuando la señalización transitoria de obras no se requiera, ésta deberá ser retirada inmediatamente.

2.6.9 SERVICIO DE VIGILANCIA DE LA VÍA CONCESIONADA.

La Sociedad Concesionaria dispondrá de un sistema de vigilancia CCTV (Circuito Cerrado de TV) que consiste en la utilización de cámaras de video emplazadas para tales efectos. El principal objetivo será identificar, mediante inspección simple o detallada, elementos que atenten o puedan atentar contra el nivel de servicio o de seguridad de la vía concesionada, para adoptar las medidas necesarias en forma oportuna. El servicio de monitoreo llevará un registro de las incidencias detectadas.

2.7 DE LOS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DE SU PROCEDIMIENTO.

2.7.1 FORMULARIO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

Los Reclamos y Sugerencias, cualquiera sea su contenido, deben presentarse por escrito en formulario preparado al efecto, el cual debe solicitarse y luego entregarse en el Edificio de Administración y Control o en los lugares que se disponen para este efecto emplazados en las áreas de servicios generales.

El Formulario será prefoliado y en triplicado, tendrá el siguiente destino:

- Original: al archivo del protocolo semestral y seguimiento del reclamo o sugerencia
- Primera copia: a la Inspección Fiscal de Explotación y que servirá de constancia que se recibió y se tramitará el reclamo o sugerencia.
- Segunda copia: al usuario reclamante.

2.7.2 PLAZO PARA RESPONDER RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

La respuesta a cada reclamo y sugerencia la deberá hacer la Sociedad Concesionaria al Usuario por escrito, en el máximo de 5 días a contar de la fecha de presentación del reclamo o sugerencia mediante el formulario respec-

tivo, debiendo ser dirigida al Usuario, por correo certificado, a su domicilio indicado en el respectivo formulario de reclamo.

2.7.3 QUEJAS DEL USUARIO ANTE EL MOP.

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

La queja podrá dirigirse, por correo certificado, al Jefe de la División de Explotación de la Coordinación de Administración de Contratos de Concesión de la Coordinación General de Concesiones del MOP.

3 DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

3.1 DERECHOS DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA.

3.1.1 DERECHO A COBRAR PEAJE O TARIFA.

- La Sociedad Concesionaria tendrá derecho a cobrar tarifas máximas por tipo de vehículo, de acuerdo a lo indicado a continuación:
- Tarifa máxima base en periodo fuera de punta para un periodo de 180 días definida en pesos por kilómetro (TBFP)
- Tarifa máxima base en periodo de punta para un periodo de 180 días definida en pesos por kilómetro (TBP)
- Tarifa máxima en periodo de punta aplicable en condiciones de congestión de la vía para un periodo de 180 días definida en pesos por kilómetro.(TS)TRAMOS CON DERECHO DE LA CONCESIONARIA A COBRAR LAS TARIFAS

La Sociedad Concesionaria cobrará tarifas de peaje por los kilómetros asociados en cada uno de los sectores que se indican en la tabla siguiente, de acuerdo al contrato de concesión:

2.- LA COSTANERA NORTE

SECTOR – TRAMO	KM TARIFICADOS	SENTIDO	UBICACIÓN PÓRTICO KM	N° PÓRTICO
La Dehesa - Gran Vía	4,90	O - P	3.103	P1
Gran Vía - La Dehesa	4,90	P - O	3.141	
Gran Vía - Lo Saldes	6,45	O - P	9.553	P2
Lo Saldes - Gran Vía	6,45	P - O	9.578	
Lo Saldes - Puente Purísima	6,72	O - P	13.455	P3
Torres Tajamar - Lo Saldes	2,86	P - O	13.481	

Torres Tajamar - Vivaceta	3,86	P - O	17.620	P4
Vivaceta - Carrascal	6,69	O - P	18.810	P5
Carrascal - Vivaceta	6,69	P - O	18.835	
Carrascal - Américo Vespucio	5,65	O - P	28.655	P6
Américo Vespucio - Carrascal	5,65	P - O	28.680	
Américo Vespucio - Ruta 68	5,00	O - P	30.600	P9
Ruta 68 - Américo Vespucio	5,00	P - O	30.625	

B.- EJE KENNEDY

SECTOR – TRAMO	KM TARIFICADOS	SENTIDO	UBICACIÓN PÓRTICO KM	N° PÓRTICO
Estoril - Padre Hurtado	1,85	O - P	1.134	P7
Padre Hurtado - Estoril	1,85	P - O	1.156	
Rotonda Pérez Zujovic - Lo Saldes	3,00	O - P	6.980	P8
Lo Saldes - Rotonda Pérez Zujovic	3,00	P - O	7.005	

En la eventualidad que la Sociedad Concesionaria realice una subdivisión de estos tramos debido a la incorporación de nuevos pórticos, se deberá considerar la nueva longitud resultante de esta subdivisión.

3.1.2 CONDICIONES DE LAS TARIFAS

Las tarifas estarán sometidas a las siguientes condiciones:

a) Los valores de las tarifas base 1 de Enero de 1997 son las siguientes:

TBFP = 20\$ / km

TBP = 40\$ / km

TS = 60\$ / km

b) Estos valores tarifarios se ajustarán anualmente el 10 de Enero de cada año, por la variación del Índice de Precios al Consumidor (IPC), en el caso de que dicho indicador deje de existir como índice relevante de ajustabilidad de costos, se aplicará el mecanismo que lo reemplace. Si en cualquier año, en un mes determinado, el IPC supera el 15%, contado desde el último reajuste tarifario, la tarifa será reajustada en el IPC acumulado hasta ese mes, en fracción, a contar del día 10 del mes siguiente. Este reajuste es independiente del que se realizará el 10 de Enero de cada año.

c) Adicionalmente al reajuste del IPC la Sociedad Concesionaria a partir del año 2003 podrá aplicar un aumento real por sobre el IPC de hasta un 3,5%. Dicho aumento deberá incorporarse en conjunto con la actualización de la tarifa por IPC el 10 de Enero de cada año.

- d) Cada dos años la Sociedad Concesionaria podrá solicitar revisión del sistema de reajuste de tarifas máximas y de los sistemas de cobro, lo cual podrá ser aceptado o rechazado por el MOP, con el visto bueno del Ministerio de Hacienda.

3.1.3 HORARIO DE VIGENCIA DE LAS TARIFAS EN LA VIAS CONCESIONADAS

3.1.3.1 TARIFA BASE PUNTA.

La Sociedad Concesionaria siempre podrá cobrar la tarifa base punta (TBP) en aquellos tramos de la vía, horas y días que se definen en la tabla N° 2.

Tabla N° 2
Períodos Punta Lunes a Viernes Hábiles

Eje Vial	Tramo	Sentido	Horario	
Costanera Norte	La Dehesa – Vivaceta	Oriente – Poniente	07:00 - 10:00 12:00 - 15:00	
		Poniente – Oriente	12:00 - 15:00 18:00 - 21:00	
	Américo Vespucio Poniente – Lo Saldes	Poniente – Oriente	07:00 - 10:00 12:00 - 15:00	
		Oriente – Poniente	12:00 - 15:00 18:00 - 21:00	
		Estoril – Padre Hurtado	Oriente – Poniente	07:00 - 10:00 12:00 - 15:00
			Poniente – Oriente	12:00 - 15:00 18:00 - 21:00
Av. Kennedy	Rotonda Pérez Zujovich Puente Lo Saldes	Oriente – Poniente	07:00 - 10:00 12:00 - 15:00	
		Poniente – Oriente	12:00 - 15:00 18:00 - 21:00	

En los otros horarios, salvo congestión, la Sociedad Concesionaria cobrará la tarifa base fuera de punta.

3.1.3.2 TARIFA DE CONGESTIÓN.

Sin perjuicio de lo indicado en la tabla N° 2, La Sociedad Concesionaria siempre podrá cobrar hasta la tarifa punta asociada a congestión (TS) en los tramos, sentidos y horas que se indican en la tabla N° 3, de acuerdo a las normas del contrato de concesión referidas a velocidades de circulación mínimas en ciertos tramos.

Tabla N° 3
Períodos de Congestión de Lunes a Viernes Hábiles

Eje Vial	Tramo	Sentido	Horario	
Costanera Norte	La Dehesa – Vivaceta	Oriente – Poniente	07:30 - 08:30 13:00 - 14:00	
		Poniente – Oriente	13:00 - 14:00 18:30 - 19:30	
	Vivaceta – Lo Saldes	Poniente – Oriente	07:30 - 08:30 18:30 - 19:30	
		Oriente – Poniente	18:30 - 19:30	
	Av. Kennedy	Estoril – Padre Hurtado	Oriente – Poniente	07:30 - 08:30 13:00 - 14:00
			Poniente – Oriente	13:00 - 14:00 18:30 - 19:30
Rotonda Pérez Z. – Puente Lo Saldes		Oriente – Poniente	07:30 - 08:30 13:00 - 14:00	
		Poniente – Oriente	13:00 - 14:00 18:30 - 19:30	

Sin perjuicio de lo anterior y previa autorización del Ministerio de Obras Públicas, cuando se cumplan los supuestos de congestión previstos en el Contrato de Concesión, la información contenida en la tabla precedente será modificada, debiendo la Sociedad Concesionaria informar al Usuario los nuevos períodos afectos a la tarifa de congestión (TS).

3.1.4 DERECHO A COBRAR POR SERVICIOS COMERCIALES.

La Sociedad Concesionaria tiene derecho a cobrar por los Servicios Comerciales que puede prestar a los Usuarios y que se encuentren autorizados por el Inspector Fiscal de conformidad a lo dispuesto en el Contrato de Concesión.

3.1.5 DERECHO DE EXPLOTACIÓN Y DE ADMINISTRACIÓN DE LA OBRA.

La Sociedad Concesionaria tiene derecho de explotar la obra durante todo el plazo de vigencia del contrato de concesión y acorde a sus normas.

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

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

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

La Sociedad Concesionaria tiene derecho a que los Usuarios que causen daños o deterioro a la obra o a sus instalaciones, le paguen las indemnizaciones a que tiene derecho, de acuerdo a la Legislación vigente.

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

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

3.2 OBLIGACIONES DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA.

3.2.1 OBLIGACIÓN DE PRESTAR LOS SERVICIOS BÁSICOS Y LOS OBLIGATORIOS.

La Sociedad Concesionaria está obligada a prestar el servicio básico y los servicios especiales obligatorios estipulados en el Contrato de Concesión, los que deberá otorgarse en condiciones de absoluta normalidad, en forma ininterrumpida y sin discriminaciones de ningún tipo respecto de los Usuarios.

3.2.2 OBLIGACIÓN DE PRESTAR LOS SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS.

La Sociedad Concesionaria está obligada a prestar los servicios especiales obligatorios: Atención de Emergencias, Citófonos de Emergencia, Señalización Variable, Cámaras de Video, Circuito Cerrado de TV, Control de Gases, Sistema de Megafonía en los túneles y Sala de Control.

Además, podrá prestar servicios complementarios útiles y necesarios, que se ofrezcan por la Sociedad Concesionaria y que sean autorizados por el MOP.

3.2.3 OBLIGACIÓN DE VELAR POR LA SEGURIDAD DE LOS USUARIOS.

La Sociedad Concesionaria está obligada a velar por la seguridad de los Usuarios durante toda su permanencia en el Área Concesionada, en lo que dice relación con el funcionamiento de medidas tanto a las personas como a los bienes. Esta obligación la realizará con los recursos y elementos dispuestos a lo largo de la concesión que se especifican en las Bases de Licitación y aprobados por el MOP.

Ante denuncias relativas a situaciones que podrían comprometer la seguridad de los Usuarios o de las obras, dentro del Área de Concesión, la Sociedad Concesionaria deberá tomar en forma inmediata las medidas pertinentes para los efectos de restablecer la seguridad amenazada, solicitando la inmediata intervención de Carabineros o las autoridades públicas competentes. Para estos efectos, la Sociedad Concesionaria deberá implementar las medidas previstas en el Plan de Contingencias.

3.2.4 OBLIGACIÓN DE MANTENER LOS NIVELES DE SERVICIOS OFRECIDOS.

La Sociedad Concesionaria tiene la obligación de mantener el nivel de servicio estipulado en el Contrato de Concesión, tanto en lo que dice relación con el servicio básico de la concesión como también con aquellos servicios complementarios y obligatorios especiales que esté autorizada o, en la obligación de otorgar.

3.2.5 OBLIGACIÓN DE PROPORCIONAR INFORMACIÓN A LOS USUARIOS.

La Sociedad Concesionaria está obligada a entregar la información no confidencial que requieran los Usuarios, pudiendo hacerlo en forma escrita, personal o telefónica, información que deberá ser provista en forma rápida, cortés y eficiente, a través del Centro de Atención al Usuario.

La Sociedad Concesionaria dispone de ejemplares del Reglamento de Servicio de la Obra que están accesibles para

consulta de los Usuarios en el Edificio de Administración y Control y otros lugares localizados en las vías concesionadas en concesión, que deben informarse adecuadamente al Usuario.

3.2.6 OBLIGACIÓN DE DAR UN TRATO DEFERENTE AL USUARIO

La Sociedad Concesionaria está obligada a dar un trato digno y cortés al Usuario. Para ello, deberá capacitar a su personal que tendrá contacto directo con público.

3.2.7 OBLIGACIÓN DE DAR ASISTENCIA CAMINERA AL USUARIO.

La Sociedad Concesionaria está obligada a dar Asistencia Caminera al Usuario en los términos estipulados en el Contrato de Concesión y en el presente Reglamento de Servicio, especialmente en caso de accidentes en la vía, a vehículos con problemas mecánicos y de requerimientos de asistencia formulados al Centro de Control o a través del Sistema de comunicación SOS.

3.2.8 OBLIGACIÓN DE PUBLICAR SUS TARIFAS.

Los lapsos de vigencia de las tarifas serán de 180 días, debiendo la Concesionaria informar al Usuario acerca de las tarifas definidas en cada sector y período, con a lo menos 15 días de anticipación mediante avisos destacados en medio de prensa escrito basados en el formato contenido en el Anexo N° 7 del Contrato de Concesión.

La Sociedad Concesionaria podrá definir una tarifa para los primeros 90 días de cada período temporal, y otra para los segundos noventa días del mismo, las cuales deberán ser siempre menores a la máxima permitida para el período temporal correspondiente. La tarifa de los segundos 90 días deberá ser informada con a lo menos 15 días de anticipación de la misma forma indicada anteriormente.

En todo caso, las tarifas fijadas por la Sociedad Concesionaria corresponderán a aquellas que está autorizada a cobrar en virtud del Contrato de Concesión.

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

La Sociedad Concesionaria está obligada a recibir, registrar, tramitar y contestar, según corresponda, los reclamos y sugerencias realizados por los Usuarios.

Dará curso inmediato a las solicitudes del Usuario, cuando la naturaleza de las mismas no acepte demoras, realizando las gestiones necesarias para su resolución.

3.2.10 OBLIGACIÓN DE RESTITUCIÓN DE LA CIRCULACIÓN VIAL.

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

3.2.11 OBLIGACIÓN DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN.

La Sociedad Concesionaria está obligada al mantenimiento, reparación y conservación de la Obra Vial y sus obras anexas, para cumplir con los estándares y condiciones 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.

3.2.12 OBLIGACIÓN DE GARANTÍA DE PRIVACIDAD

El concesionario garantizará el resguardo de la privacidad de los usuarios respecto a la información que se haya generado a partir del sistema de cobro de tarifas ajustándose, en todo caso, al ordenamiento jurídico vigente. El concesionario no podrá entregar a terceros esta información, sin la autorización previa del DGOP.

3.2.13 OBLIGACIÓN DE CUMPLIR CON LAS NORMAS LABORALES.

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

3.3 ORGANIZACIÓN DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA.

La Sociedad Concesionaria, dispondrá de una estructura organizacional que permita dar respuesta eficiente y oportuna a todos los requerimientos de los Usuarios y de la Explotación.

La organización administrativa que la Sociedad Concesionaria se ha otorgado para el cumplimiento de sus objetivos se ilustra en el organigrama respectivo contenido en el anexo Numero 1.

3.4 DE LOS PUNTOS DE COBRO Y PAGO DE TARIFAS.

3.4.1 INFORMACIÓN DE INGRESO A LA VÍA CONCESIONADA.

Solo podrán ingresar y circular por la Vía Concesionada, los vehículos que cuenten con Televía habilitado o un pase diario. Para estos efectos, se ubicará una señal en todas las entradas y a lo largo de la vía (Ley de Tránsito Art. 118 bis).

3.4.2 INFORMACIÓN DE LOS PUNTOS DE COBRO.

A los efectos de efectuar el correspondiente registro para cobro de peaje, se utilizarán Puntos de Cobro sobre la vía, que contienen sistemas que permiten su registro sin detención manteniendo las velocidades del flujo vehicular y la identificación de los infractores en tiempo real.

El sistema de cobro abierto de tarifas está constituido por una serie de Puntos de Cobro ubicados en las calzadas de la vía concesionada, en que se cobrará la tarifa vigente fijada en pesos por kilómetros asociada a ese Punto de Cobro, de acuerdo al tramo, tipo de vehículo de que se trate y monto de la tarifa que corresponde al horario de la transacción.

El Punto de Cobro está constituido por un controlador del punto y por los controladores de pista, y todos los subsistemas necesarios para cobrar el peaje, clasificar los vehículos y generar información relativa a los tránsitos, almacenar la información y transmitir al Centro de Control Operativo la información generada.

Los puntos de cobro están diseñados para cumplir cabalmente sus prestaciones para velocidades de 0 a 160 Km./HR., sin perjuicio de los límites de velocidad vehicular permitidos y aplicables en cada tramo o sector de la obra.

3.4.3 HORARIO DE LOS PUNTOS DE COBRO.

Los Puntos de Cobro estarán operativos ininterrumpidamente todos los días durante el año calendario que se trate.

3.4.4 TODOS LOS VEHÍCULOS PAGAN PEAJE.

Todos los vehículos que atraviesen un Punto de Cobro deberán pagar la tarifa vigente, 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.

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

3.4.5 PAGO DE TARIFAS.

El pago de tarifas se realizará en conformidad a lo previsto en el Convenio de Televía, en la Guía del Usuario y, especialmente, en las Condiciones Generales de Uso de Televía y Cobro de Tarifas o Peajes, sin perjuicio de los pactos que, al respecto, puedan convenirse entre la Concesionaria y el Usuario.

3.4.6 PAGO DE LOS ESTADOS DE CUENTA.

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

En la cuenta respectiva, se especifica exactamente las instituciones que recaudarán el pago de las tarifas, indicándose la ubicación exacta de los respectivos centros de pago.

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

3.4.7 REEMBOLSOS DE LOS USUARIOS.

Siempre que se produjera un cobro de tarifas superior al permitido, el monto cobrado en exceso será reembolsado por la Sociedad Concesionaria a quien corresponda, en un plazo máximo de 30 días siguientes a la ocurrencia del hecho. La restitución o reembolso se verificará en dinero efectivo o mediante el abono en la siguiente cuenta de cobro de tarifas, a elección del Usuario.

3.4.8 USUARIOS NO FRECUENTES.

La Sociedad Concesionaria ha adoptado un mecanismo de pago previo para usuarios de la vía concesionada que no posean un Televía denominado “Pase Diario” el cual se encuentra definido en numeral 1.1 del presente reglamento.

3.4.9 COBROS POR MOROSIDAD.

La Sociedad Concesionaria llevará el control de todas las cuentas activas con los cargos vigentes y las que se encuentran vencidas a 30, 60 y 90 días y el total adeudado. La Sociedad Concesionaria podrá realizar la cobranza por morosidad, con sus respectivos reajustes y podrá aplicar el interés máximo convencional para operaciones financieras, según la tasa vigente fijada por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras o el organismo que

lo reemplace. La Sociedad Concesionaria podrá recargar los gastos de cobranza, sea esta judicial o extrajudicial, establecidos en el respectivo Convenio de Televía, notificándolo paralelamente en el estado de cuenta más próxima u otro medio escrito antes de la aplicación de dicho cargo.

3.4.10 INHABILITACIÓN DEL TELEVIA POR NO PAGO DE TARIFAS.

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

3.4.11 CAUSAS DE INFRACCIÓN.

Comete infracción a la Ley del Tránsito aquel Usuario que ingrese a la vía concesionada sin un Televía habilitado o sin un Pase Diario vigente, es decir:

- Sin Televía y sin Pase Diario.
- Con Televía, pero con el dispositivo inhabilitado.
- Con Pase Diario caducado.

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

La Sociedad Concesionaria ha instalado en los Puntos de Cobro, equipos que permiten detectar y registrar, por medio de imágenes, el paso de todos los vehículos que utilicen la vía concesionada, incluidos aquéllos que circulen sin Televía o con éste desactivado. Las imágenes capturadas a través de estos mecanismos, podrán ser utilizadas como medios de prueba para el control del incumplimiento de los pagos tarifarios a que se alude en el artículo 42 de la Ley de Concesiones y artículo 114 de la Ley de Tránsito, como respaldo en caso de falla del sistema principal o como respaldo del cobro fijo por día para usuarios sin Televía.

Las imágenes que se registren, se remitirán exclusivamente al área de la placa - patente del vehículo e indicarán la ubicación física del Punto de Cobro desde donde fueron capturadas.

Adicionalmente, las transacciones electrónicas generadas y verificadas en uno o más puntos de cobro con el objeto de realizar el cobro electrónico de las tarifas de peaje, podrán ser utilizados 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, en los casos en que un Usuario, teniendo Convenio vigente y Televías habilitados al momento de circular por la vía concesionada, incumpla posteriormente el pago de la tarifa de peaje.

3.5 DEL CONTROL DE PESOS MÁXIMOS DE LOS VEHÍCULOS.

3.5.1 PESAJE POR MEDIO DE EQUIPOS PORTÁTILES.

En el caso que la Sociedad Concesionaria opte por verificar el peso de los vehículos, con la debida anticipación, deberá informar al Usuario de la exigencia de una Estación de Pesaje mediante equipos de pesaje móvil, indicando la distancia a la que se encuentra, mediante anuncios.

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.

Dicha definición la hará la Sociedad Concesionaria con el Visto Bueno del MOP, quién verificará la precisión de la medición más menos 3% de los equipos con camión patrón.

La definición de puntos críticos podrá variar de acuerdo al flujo estacional de vehículos sujetos a control.

El emplazamiento temporal de estos equipos se realizará en puntos que no dificulten el tránsito y su seguridad y que tengan pavimentos que permitan su correcta operación.

3.5.2 NORMATIVA RESPECTO A LOS LÍMITES MÁXIMOS POR EJE.

Los límites de peso máximo para ejes individuales, conjuntos de ejes y peso bruto total que deben cumplir los vehículos de carga de pasajeros se encuentran establecidos en el Decreto MOP N° 158 de 1980 y sus modificaciones posteriores.

Por efectos operativos las precisiones de los equipos de pesaje se establecieron mediante Resolución MOP 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 al Decreto MOP N° 19 de 1984 y modificaciones posteriores.

La contravención de las normas de peso máximo será sancionada conforme al DFL MOP N° 850 de 1997, texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 15.840 Orgánica del MOP y del DFL MOP N° 206 de 1960, Ley de Caminos y sus modificaciones legales posteriores, la Ley del Tránsito y demás aplicables.

3.5.3 PAGO DE PERMISO DE CIRCULACIÓN POR SOBREPESO O DIMENSIONES MÁXIMAS.

La autorización para la circulación de vehículos con sobrepeso o dimensiones mayores a las normales, se otorgarán acorde indica el numeral 2.5.2 del presente Reglamento.

En dicho caso los montos recaudados por Vialidad serán pagados a la Concesionaria en función de los kilómetros recorridos por los vehículos en las pistas de la concesión.

3.5.4 CUSTODIA DEL EXCESO DE CARGA.

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

3.5.5 INFRACCIONES A LA NORMATIVIDAD DE PESO.

Todo vehículo que supere lo establecido en el DS MOP N° 158 de 1980 y sus modificaciones posteriores más la tolerancia, será denunciado a Carabineros o Inspectores, cursándosele por estos la infracción al Juzgado de Policía Local que corresponda.

En las plazas de pesaje móviles se deberá disponer de Carabineros para denunciar las infracciones pertinentes.

La información sobre vehículos infraccionados, debe traspasarse al MOP, vía Inspección Fiscal de Explotación, para implementar el seguimiento del pago efectivo de la multa.

3.6 DEL TRÁNSITO.

3.6.1 INTERRUPCIÓN TOTAL O PARCIAL DEL TRÁNSITO.

La Concesionaria deberá mantener la debida fluidez del tránsito, que ha de desarrollarse en forma ininterrumpida, según los estándares fijados en el Contrato de Concesión.

No obstante, podrá disponer la interrupción temporal, parcial o total de la circulación en las vías de la concesión o de sus tramos, para todos o algún tipo de vehículos, cuando razones de fuerza mayor así lo determinen o bien, disponer la interrupción temporal y parcial por ejecución de obras durante el Período de Explotación, debiendo informar al MOP en forma inmediata de las circunstancias.

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, en el Plan de Gestión de Tránsito.

La Concesionaria recurrirá a todos los medios a su alcance para restituir el flujo y minimizar molestias a los Usuarios, siempre que ello no atente contra la seguridad de los mismos.

La Concesionaria restablecerá el tránsito en condiciones de normalidad tan pronto se superen las causas que originaron la restricción a la circulación.

No obstante las situaciones de fuerza mayor, la Sociedad Concesionaria tiene derecho a mantener el cobro de peaje y su cuantía.

3.6.2 MANTENIMIENTO DEL TRÁNSITO DURANTE EJECUCIÓN DE OBRAS.

La Sociedad Concesionaria mantendrá el tránsito en aquellos tramos de la vía concesionada donde se efectúen obras de construcción o conservación, tomando las precauciones para proteger los trabajos así como la seguridad en el tránsito.

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

3.7 DE LA SEGURIDAD PÚBLICA Y EMERGENCIAS.

3.7.1 AUTORIDAD COMPETENTE.

La seguridad pública en el Área de Concesión, el control del cumplimiento de las normas del tránsito y la protección de los bienes públicos entregados en concesión y la gestión ante emergencias, serán ejercidas por Carabineros, sin perjuicio de las atribuciones que le corresponde a la Dirección de Vialidad en las demás materias propias de su competencia, quienes son la autoridad pública competente para ello.

Ante la ausencia de Carabineros, la Sociedad Concesionaria adoptará las medidas preventivas necesarias para la seguridad pública, el ordenamiento del tránsito, la continuidad de la circulación, la protección de las personas y de los bienes públicos, debiendo formular de inmediato, según el caso, las denuncias pertinentes ante Carabineros.

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

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

3.7.2 COMUNICACIÓN PERMANENTE CON SERVICIOS PÚBLICOS.

La Sociedad Concesionaria mantendrá un canal de comunicación permanente con Carabineros, Bomberos, Servicios Hospitalarios, Servicios de Emergencia y otros. El sistema de comunicación puede ser vía telefónica o por radioemisoras.

3.7.3 DE LOS ELEMENTOS DE SEGURIDAD.

3.7.3.1 AREAS DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS.

La Sociedad Concesionaria cuenta con dos Áreas de Atención de Emergencia donde se dispondrán los recursos respectivos durante las 24 horas del día, todos los días del año. Estas áreas se ajustarán a lo exigido en el Contrato de Concesión.

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

Los Usuarios disponen de un Sistema de Teléfonos de Emergencia (Sistema S.O.S.), los cuales estarán dispuestos a una distancia de 50 metros en las zonas de túneles y a una distancia aproximada de 1000 metros en el resto de la vía expresa concesionada. Estos teléfonos estarán comunicados en forma directa al Centro de Control de la Concesión.

3.7.4 PROCEDIMIENTO ANTE ACCIDENTES.

La Concesionaria cuenta con procedimientos claros y específicos para actuar en cada tipo de accidente, contenidos en el Plan de Gestión de Tránsito.

El procedimiento para asistencia a víctimas de accidentes en la obra en concesión, contenido en el referido Plan, considera, entre otras, las siguientes etapas:

- 1.** Detección del incidente a través de los medios propios de la Concesionaria o a través del aviso recibido de los usuarios, que deben dar aviso oportuno de producirse un accidente esta comunicación se hará con el Centro de Control de la Concesionaria donde su Coordinador se comunicará de inmediato con los Servicios Públicos necesarios.
- 2.** Desplazamiento al sitio del accidente. Este se realizará a través de medios de movilización que permiten llegar en forma rápida y eficaz para la atención de los afectados, de acuerdo a lo dispuesto en el Contrato de Concesión.
- 3.** Coordinará junto con Carabineros y el Servicio de Salud, el transporte de los eventuales lesionados al recinto hospitalario más próximo al lugar del accidente acorde a la legislación o lo proveerá, mediante los vehículos de servicio de la Concesionaria o de terceros.
- 4.** Una vez que lleguen al lugar de los hechos Carabineros, Bomberos, ambulancias u otros servicios de emergencia, el equipo de la Concesionaria colaborará con esos servicios en el lugar en caso de ser necesario.

5. La responsabilidad de la Sociedad Concesionaria queda restringida al cumplimiento de las obligaciones señaladas.
6. La Coordinación General, estará a cargo de un profesional supervisor, quien vigilará la correcta armonía, cohesión y coherencia en el accionar de las unidades que operen ante la emergencia producida y su interacción con los Servicios Públicos.
7. Se informará de los accidentes al Inspector Fiscal de la Concesión Sistema Oriente - Poniente en conformidad a lo dispuesto en el numeral 2.5.7.2 de las Bases de Licitación.

3.8 DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD.

3.8.1 PROHIBICIÓN DE ANIMALES SUELTOS.

La Sociedad Concesionaria adoptará las medidas a su alcance y de acuerdo al Contrato de Concesión, para evitar que ingresen animales sueltos a la vía en concesión, quedando radicada la responsabilidad en los dueños de los animales como dispone el Código Civil y la posible responsabilidad de los propietarios de los cercos colindantes a la vía concesionada, acorde a la Ley del Tránsito, por la inexistente, insuficiente o por su defectuosa mantención.

La Concesionaria al tomar conocimiento de la presencia de animales muertos en la faja fiscal caminera concurrirá al sector para adoptar medidas de advertencia a los Usuarios, procediendo paralelamente al retiro de éstos, y a denunciar la situación a Carabineros.

3.8.2 PROHIBICIÓN DE ACTIVIDADES AJENAS AL OBJETO DE LA OBRA.

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

3.8.3 SEÑALES.

La Sociedad Concesionaria instalará y mantendrá en perfectas condiciones las señales necesarias para el adecuado tránsito de los vehículos por la obra en concesión y la seguridad de los Usuarios, de acuerdo a las normas vigentes de la Ley del Tránsito, en especial en señalización caminera, sean señales reglamentarias, preventivas o informativas.

3.8.4 DESPEJE Y LIMPIEZA DEL ÁREA DE TRABAJOS.

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

3.9 INFRAESTRUCTURA PARA OPERACIÓN DE LA INSPECCIÓN FISCAL DE EXPLOTACIÓN Y SUS ACTIVIDADES.

El Inspector Fiscal dispondrá de oficinas en la obra concesionada, habilitadas con todos los elementos necesarios para su trabajo de acuerdo a lo establecido en el numeral 1.7.4 de las Bases de Licitación.

Sólo tendrán derecho de acceso a dicha oficina las personas que cuenten con la autorización del Inspector Fiscal.

Se entenderá por Inspector Fiscal en la etapa de explotación a quien el DGOP le haya encargado fiscalizar el cumplimiento del contrato de concesión en esta etapa, es decir, desde la fecha de la autorización de Puesta en Servicio Provisoria de las obras, hasta el término de la concesión y, en general, velar directamente por la correcta explotación de la concesión.

Entre otras actividades, corresponderá al Inspector Fiscal de la Explotación:

- a) Fiscalizar el Contrato de Concesión por parte del MOP durante el período de explotación;
- b) Entregar a la DGOP los reportes que esta Dirección solicite relativos a la gestión de la Concesión;
- c) Realizar los análisis pertinentes de los antecedentes que debe entregar la Sociedad Concesionaria;
- d) Fiscalizar, en la etapa de explotación, el cumplimiento del Plan de Promoción ofrecido por la Sociedad Concesionaria;
- e) Fiscalizar el cumplimiento de las normas técnicas sobre la conservación de las obras;
- f) Fiscalizar el cumplimiento de la operación de los servicios básicos especiales;
- g) Fiscalizar el cumplimiento del plan de trabajo anual aprobado;
- h) Fiscalizar el cumplimiento de las normas técnicas sobre la operación de las obras;
- i) Fiscalizar, durante la etapa de explotación, el permanente cumplimiento de las normas y exigencias ambientales establecidas en el Contrato de Concesión y Resolución Ambiental COREMA R. M., que califica ambientalmente el Proyecto;
Fiscalizar el cumplimiento del Reglamento de Servicio de la Obra;
Fiscalizar el correcto cobro de las tarifas, el cumplimiento del régimen tarifario y el correcto funcionamiento de la tecnología de cobro;
- l) Dictar órdenes e instrucciones para el cumplimiento del Contrato de Concesión;
- m) Controlar el cumplimiento de las condiciones económicas de la Licitación;
- n) Proponer la aplicación de multas;
- o) Controlar el cumplimiento en la entrega de la información de los estados financieros de la sociedad concesionaria;
- p) Fiscalizar y velar por el cumplimiento de los aspectos jurídicos, contables, administrativos y, en general, de cualesquiera otros que emanen de los documentos del Contrato;
- q) Todas las que corresponden al Inspector Fiscal de la Construcción relacionadas con la ingeniería de los proyectos y la construcción cuando se realicen obras durante la fase de explotación;
- r) Cualesquiera otras establecidas en el Contrato de Concesión.
El concesionario, a través de su representante, se relacionará con el MOP mediante el Inspector Fiscal de Explotación.

3.10 RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO Y SEGUROS.

3.10.1 RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO.

La Sociedad Concesionaria asumirá plena responsabilidad por el cuidado de la obra durante todo el período de la concesión debiendo reparar con diligencia y a la brevedad los daños que pudieran producirse por cualquier causa a fin de mantener las condiciones de la obra y el nivel de servicio exigido en el Contrato.

3.10.2 SEGUROS DE RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS A TERCEROS.

La Sociedad Concesionaria cuenta con Seguros por daños a terceros, los que se harán efectivos una vez verificado el siniestro, de conformidad a lo estipulado en el Contrato de Concesión y en la póliza de seguro respectiva.

La Sociedad Concesionaria mantendrá vigentes los seguros de responsabilidad civil por daños a terceros que estipula el Contrato de Concesión.

3.10.3 SEGUROS POR DAÑOS POR CAUSA DE CATÁSTROFES.

La Sociedad Concesionaria mantendrá durante todo el período de concesión una Póliza de Seguro por Catástrofe en la forma, cobertura y términos que estipula el Contrato de Concesión.

3.10.4 RESPONSABILIDAD DE PREVENCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE.

La Sociedad Concesionaria cuenta con un Plan de Gestión Ambiental que aplica para la norma legal las obligaciones ambientales emanadas de los siguientes documentos emitidos por la CONAMA RM:

- Resolución Exenta 335-A/98 que calificó favorable el proyecto Sistema Oriente – Poniente
- Resolución Exenta N° 367/98, complementaria de la anterior
- Resolución Exenta N° 125/02 que calificó favorable el Proyecto Alternativo Costanera Norte
- Resolución Exenta N° 524/2003 que calificó favorablemente la Extensión del proyecto

La Sociedad Concesionaria, adoptará todas las medidas necesarias para preservar el medio ambiente en el área de concesión y en las áreas de servicio, de acuerdo al Contrato de Concesión.

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

La Sociedad Concesionaria, los Usuarios y terceros no podrán arrojar ni depositar residuos en el área de concesión, salvo en los lugares autorizados. Para ello, la Sociedad Concesionaria instalará recipientes para residuos en las áreas de servicio y demás sectores donde esté prevista la detención de vehículos, debiendo informar adecuadamente al Usuario de su existencia.

Por otro lado, la Sociedad Concesionaria dispondrá de los recursos necesarios para mantener el aseo y perfecta operación de cada una de las distintas áreas de servicios generales, servicios complementarios, descanso y las distintas instalaciones que componen los servicios obligatorios de la concesión. Para esto dispondrá de medios propios o de terceros. Esta actividad se incluirá de manera formal en el Programa de Conservación de la Obra.

Asimismo, el plan de revegetación elaborado por la Sociedad Concesionaria será supervisado en su implementación por un Ingeniero Forestal. Dicho plan deberá ser aprobado por los organismos sectoriales fiscalizadores pertinentes de acuerdo a la legislación vigente.

El mantenimiento de éstas áreas se incluirá de manera formal en el Programa de Conservación de la Obra.

3.11 MANTENCIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE SERVICIO.

La Sociedad Concesionaria, de acuerdo al contrato de concesión deberá mantener los estándares de servicio exigidos. Para lo cual realizará las siguientes labores:

3.11 MANTENCIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE SERVICIO.

La Sociedad Concesionaria, de acuerdo al contrato de concesión deberá mantener los estándares 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; y,
- Otras Reparaciones.

Todas las medidas para mantener un nivel de servicio de la vía concesionada óptimo para el Usuario se encuentran detalladas en el Plan de Mantenimiento Integral y el Plan de Trabajo Anual, respetando los requisitos mínimos exigidos en el Contrato de Concesión y las bases de licitación.

4 DEL ESTADO.

4.1 DE LA INSPECCIÓN FISCAL DE LA EXPLOTACIÓN.

4.1.1 INSPECTOR FISCAL.

Esta obra por concesión es fiscalizada por un Inspector Fiscal de Explotación, nominado por el MOP, quien esta encargado de vigilar el cumplimiento por la Sociedad Concesionaria de sus obligaciones y demás condiciones estipuladas en el contrato de concesión. Las atribuciones y deberes del Sr. Inspector Fiscal en esta etapa, están indicados en los documentos del Contrato de Concesión.

La Inspección Fiscal de la Explotación se inicia con la autorización de puesta en servicio provisoria de la obra y durará hasta el término del Contrato.

4.1.2 FISCALIZACIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN.

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

En todo caso, el Inspector Fiscal podrá hacerse asesorar por profesionales o especialistas, sean personas naturales o jurídicas.

En la oficina del Inspector Fiscal, que se ubicará en las instalaciones de la concesionaria, existirá un Libro de Explotación, en el cual se individualizará la obra, la Sociedad Concesionaria y el Inspector Fiscal.

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

4.2 OBLIGACIÓN DEL CONTRATO.

4.2.1 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 acciones que se detallan en el punto 3.9.1 anterior.

4.2.2 CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE CONSERVACIÓN DE LA OBRA.

La Inspección Fiscal solicitará los ensayos, monitoreos 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, con motivo de la ejecución de los servicios 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.
- La estimación de las cantidades de obra a ejecutar.
- El Cronograma con las operaciones de mantenimiento y con estimaciones de cantidades de obras a ejecutar.

4.2.3 CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO.

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

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

4.2.4 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 la tarifa que se aplique corresponda a la clasificación de tipos de vehículos indicados en las bases de licitación y que en ningún caso se esté cobrando tarifas distintas a las que se puedan aplicar, de acuerdo al Contrato de Concesión.

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

4.2.5 CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS LEGALES Y REGLAMENTARIAS APLICABLES AL CONTRATO.

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

4.2.6 CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE INFORMACIÓN.

La Inspección Fiscal deberá controlar la veracidad y oportunidad en la entrega de las informaciones que dé la Concesionaria, según estipula el Contrato de Concesión. Entre otras, deberá verificar el contenido de los informes mensuales, trimestrales, semestrales o anuales que entregue la Concesionaria y la calidad de la información.

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 Sociedad 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 Sociedad Concesionaria en cualquiera de las localidades donde éste 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, con disquete, CD 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 Sociedad Concesionaria.

4.2.7 PROPOSICIÓN DE APLICACIÓN DE MULTAS.

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

5. ANEXO N° 1 DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

1 Información Sociedad Concesionaria

Razón Social : Sociedad Concesionaria Costanera Norte S.A.
Giro : Concesión de Obra Pública

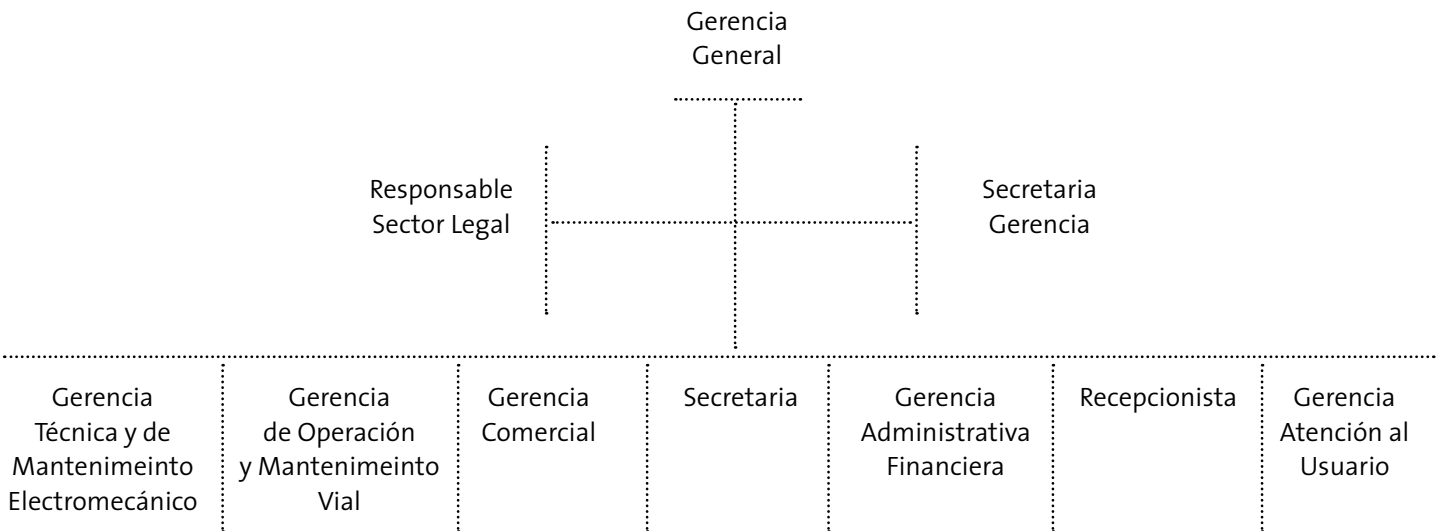
2 Antecedentes

RUT : 96.920.010-4
Domicilio : General Prieto 1430, Independencia, Santiago
Teléfono : (56 2) 4 900 900
Fax : (56 2) 4 900 704
E-mail : informaciones@cnorte.cl
Objeto : Concesión de Obra Pública Sistema Oriente Poniente
Duración : Hasta el 30 de junio de 2034
Capital : \$ 35.600.000.000.- (no considera aumento por concepto de revalorización de capital propio)

3 Representante Legal

Nombre : Diego Savino
Profesión : Ingeniero Comercial
RUT : 14.492.093-7
Domicilio : General Prieto 1430, Independencia, Santiago
Teléfono : (56 2) 4 900 703

4 Organigrama de Concesionaria Costanera Norte S.A.



1º Características de la Obra entregada en Concesión:

Ubicación: Ciudad de Santiago, Región Metropolitana.

- Comunas que atraviesa: Lo Barnechea, Las Condes, Vitacura, Providencia, Recoleta, Santiago, Independencia, Quinta Normal, Renca, Cerro Navia y Pudahuel.
- Plano de su localización :



- Nombre de la Concesión: “Concesión Internacional Sistema Oriente-Poniente”.

El proyecto Costanera Norte está constituido por dos ejes viales:

- “Eje Oriente-Poniente”, con longitud de 35,26 Km., recorre la ciudad de oriente a poniente por la riber norte del Río Mapocho entre el Puente La Dehesa hasta la Ruta 68, atravesando las comunas de Lo Barnechea, Vitacura, Providencia, Recoleta, Santiago, Independencia, Quinta Normal, Renca, en el Puente Ventisquero pasa a la ribera sur del Mapocho en Cerro Navia y Pudahuel, extendiéndose hasta el Acceso al Aeropuerto y a la Ruta 68.
- Eje Kennedy, su longitud de 7,4 Km., divide a las comunas de Las Condes y Vitacura entre Avenida Tabancura (Enlace Estoril) y el Puente Lo Saldes.

Ambos ejes integran la red vial estructurante del Plan Regulador Metropolitano de Santiago y cuentan con modernos sistemas de seguridad vial y de gestión de tráfico que permiten una circulación segura y confortable.

EL PROYECTO EN CIFRAS

Eje Oriente-Poniente	35,26 Km.
Velocidad	100 – 80 Km./hora
Áreas verdes	400.000 m2
Nuevos puentes sobre el río Mapocho	12
Capacidad hidráulica del río	1300 m3/seg.
Tramo en trinchera cubierta	2,6 Km.
Tramo en túnel	3,9 Km.
Portones de emergencia. vehicular	Cada 200m
Portones de emergencia. peatonal	Cada 100 m
Salidas Peatonales de emergencia	10
Losa superior de hormigón armado	80 / 110 cm.
Losa inferior de hormigón armado	85/110 cm.
Muros laterales y central de hormigón armado	70 cm.
Gálibo horizontal	11,50 m
Gálibo vertical operativo	4,50 m
Pistas por sentido	3
Ancho de pistas	3,5 m
Pasos superiores	9
Pasos inferiores	15
Cruces a desnivel	31
Defensas Fluviales	64 Km.

Eje Kennedy	7,4 Km.
Velocidad	80 Km./hora
Áreas verdes	150.000 m2

Principales volúmenes de obra	
Hormigón	680.000 m3
Acero	49.000.000 kilos
Material excavado	2.500.000 m3
Terraplenes	2.000.000 m3

2º Descripción de Servicios prestados por la Concesionaria.

I. SERVICIOS BÁSICOS

Estos servicios consisten para el Usuario en circular por la obra vial, utilizar sus áreas de servicios, utilizar o recibir los servicios de asistencia al Usuario en la vía en concesión, tales como servicios de información, asistencia en las

vías concesionadas y asistencia en caso de accidentes, entre otros, sin restricción ni discriminación alguna y en forma interrumpida, salvo caso fortuito o fuerza mayor.

II. SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS

La Concesión cuenta con Servicios Especiales Obligatorios, conforme exige el Contrato de Concesión. Para el acceso y salida de los usuarios a las zonas donde se ubican estos servicios, existen pistas de deceleración y aceleración, las que están provistas además de la señalización, iluminación y todo otro equipamiento necesario, a fin de indicar la existencia y ubicación de las zonas de servicios.

Los Servicios Especiales Obligatorios son los siguientes:

a.- Servicios de Control y Gestión de Tráfico: Son aquellos en que se realizan las labores de control de la obra en concesión, para otorgar un buen nivel de servicio a los Usuarios y la atención de los mismos ante cualquier hecho fortuito.

b.- Áreas de Atención de Emergencias: Operan dos áreas para atención de emergencias. Las ubicaciones son las siguientes:

- 1.- Autopista Costanera Norte, sector oriente, kilómetro 11, 20 aproximadamente.
- 2.- Autopista Costanera Norte, sector poniente, kilómetro 17,35 aproximadamente.

Están provistas de zonas de estacionamiento con pavimento de iguales características que el de las calles de servicio definidas en el proyecto, cada una con capacidad para estacionar los vehículos del personal que labore en las oficinas, además de las unidades de emergencia, es decir, una unidad de rescate, un camión grúa, una ambulancia, y eventualmente, vehículos siniestrados.

c.- Citófonos o Teléfonos de Emergencia: La vía concesionada dispone de una red de citófonos de emergencia, cuyo uso es gratuito, conectada a las Estaciones de Atención de Emergencia y a la sala de control.

Los citófonos, se destacan e identifican visualmente, y se ubican cada 50 m, en el borde derecho de cada calzada según el sentido de tránsito en los túneles, y cada 1.000 m., en toda la vía expresa a cielo abierto, según se indica en la tabla siguiente:

EJE COSTANERA NORTE

Zona Oriente

ITEM N°	KM	SECTOR
1	0,00	Sur
2	0,00	Norte
3	1,00	Sur
4	1,00	Norte
5	2,00	Sur
6	2,00	Norte
7	3,00	Sur

8	3,00	Norte
9	4,00	Sur
10	4,00	Norte
11	5,00	Sur
12	5,00	Norte
13	6,00	Sur
14	6,00	Norte
15	7,00	Sur
16	7,00	Norte
17	8,00	Sur
18	8,00	Norte
19	9,00	Sur
20	9,00	Norte
21	10,00	Sur
22	10,00	Norte
23	11,00	Sur
24	11,00	Norte

Zona Centro - Lo Saldes / Bellavista

ITEM N°	KM	SECTOR
1	11,44	Sur
2	11,64	Sur
3	11,38	Norte
4	11,45	Norte
5	11,50	Norte
6	11,55	Norte
7	11,60	Norte
8	11,65	Norte
9	11,70	Norte
10	11,75	Norte
11	11,80	Norte
12	11,84	Sur
13	11,84	Norte
14	11,90	Sur
15	11,90	Norte
16	11,95	Sur
17	11,95	Norte
18	12,00	Sur

19	12,00	Norte
20	12,05	Sur
21	12,05	Norte
22	12,10	Sur
23	12,10	Norte
24	12,14	Sur
25	12,15	Norte
26	12,20	Sur
27	12,20	Norte
28	12,25	Sur
29	12,25	Norte
30	12,30	Sur
31	12,30	Norte
32	12,35	Sur
33	12,35	Norte
34	12,40	Sur
35	12,40	Norte
36	12,45	Sur
37	12,45	Norte
38	12,50	Sur
39	12,50	Norte
40	12,55	Sur
41	12,55	Norte
42	12,60	Sur
43	12,60	Norte
44	12,65	Sur
45	12,65	Norte
46	12,71	Sur
47	12,70	Norte
48	12,75	Sur
49	12,75	Norte
50	12,80	Sur
51	12,80	Norte
52	12,85	Sur
53	12,85	Norte
54	12,90	Sur
55	12,90	Norte
56	12,95	Norte
57	0,07	Salida Bellavista
58	0,12	Salida Bellavista

59	0,17	Salida Bellavista
60	0,22	Salida Bellavista
61	13,04	Norte
62	13,10	Norte
63	12,95	Sur
64	13,00	Sur
65	13,05	Sur
66	13,11	Sur
67	13,14	Norte
68	13,24	Norte
69	13,30	Sur
70	13,33	Norte
71	0,15	Entrada Los Conquistadores
72	13,40	Norte
73	13,49	Sur
74	13,49	Norte
75	13,58	Norte
76	13,76	Sur
77	13,63	Norte
78	13,68	Norte
79	13,73	Norte
80	13,78	Norte
81	13,83	Sur
82	13,83	Norte
83	13,88	Sur
84	13,88	Norte
85	13,93	Sur
86	13,93	Norte
87	13,98	Sur
88	13,98	Norte
89	14,03	Sur
90	14,03	Norte
91	14,08	Sur
92	14,08	Norte
93	14,13	Sur
94	14,13	Norte
95	14,18	Sur
96	14,18	Norte
97	14,23	Sur
98	14,23	Norte
99	14,28	Sur

100	14,28	Norte
101	14,33	Sur
102	14,33	Norte
103	14,38	Sur
104	14,38	Norte
105	14,43	Sur
106	14,43	Norte
107	14,48	Sur
108	14,48	Norte
109	14,53	Sur
110	14,53	Norte
111	14,58	Sur
112	14,58	Norte
113	14,63	Sur
114	14,63	Norte
115	14,68	Sur
116	14,68	Norte
117	14,73	Sur
118	14,73	Norte
119	14,78	Sur
120	14,78	Norte
121	14,83	Sur
122	14,83	Norte
123	14,88	Sur
124	14,88	Norte
125	14,93	Sur
126	14,93	Norte
127	14,98	Sur
128	14,98	Norte
129	15,03	Sur
130	15,03	Norte
131	15,08	Sur
132	15,08	Norte
133	15,13	Norte
134	15,18	Sur
135	15,18	Norte
136	15,23	Sur
137	15,23	Norte
138	0,05	Entrada Baquedano
139	0,10	Entrada Baquedano

140	0,15	Entrada Baquedano
141	15,28	Sur
142	15,28	Norte
143	15,33	Sur
144	15,33	Norte
145	15,38	Sur
146	15,38	Norte
147	15,43	Sur
148	15,43	Norte
149	15,48	Sur
150	15,48	Norte
151	15,53	Sur
152	15,53	Norte
153	15,58	Sur
154	15,58	Norte
155	15,63	Sur
156	15,63	Norte
157	15,68	Sur
158	0,06	Salida Purísima
159	0,11	Salida Purísima
160	0,16	Salida Purísima
161	15,73	Sur
162	15,73	Norte
163	15,78	Sur
164	15,78	Norte
165	15,83	Sur
166	15,83	Norte
167	15,88	Sur
168	15,88	Norte
169	15,93	Sur
170	15,93	Norte
171	15,98	Sur
172	0,11	Entrada Purísima
173	0,16	Entrada Purísima
174	0,21	Entrada Purísima
175	16,03	Sur
176	16,03	Norte
177	16,08	Sur
178	16,08	Norte
179	16,13	Sur

180	16,13	Norte
181	16,18	Sur
182	16,18	Norte
183	16,23	Sur
184	16,23	Norte
185	16,28	Sur
186	16,28	Norte
187	16,33	Sur
188	16,33	Norte
189	16,38	Sur
190	16,38	Norte
191	16,43	Sur
192	16,43	Norte
193	16,48	Sur
194	16,48	Norte
195	16,53	Sur
196	0,05	Salida Recoleta
197	0,10	Salida Recoleta
198	0,15	Salida Recoleta
199	0,20	Salida Recoleta
200	0,25	Salida Recoleta
201	16,58	Sur
202	16,63	Sur
203	16,63	Norte
204	16,68	Sur
205	16,68	Norte
206	16,73	Sur
207	16,73	Norte
208	16,78	Sur
209	16,78	Norte
210	16,83	Sur
211	16,83	Norte
212	16,88	Sur
213	16,88	Norte
214	16,93	Sur
215	16,93	Norte
216	0,12	Mercado Central
217	0,17	Mercado Central
218	0,22	Mercado Central
219	0,28	Mercado Central

220	16,98	Sur
221	16,98	Norte
222	17,03	Sur
223	17,03	Norte
224	17,08	Sur
225	17,08	Norte
226	17,13	Sur
227	17,13	Norte
228	17,18	Sur
229	17,18	Norte
230	17,23	Sur
231	17,23	Norte
232	17,28	Sur
233	17,28	Norte
234	17,33	Sur
235	17,33	Norte
236	17,38	Sur
237	17,38	Norte
238	17,43	Sur
239	17,43	Norte
240	17,48	Sur
241	17,48	Norte
242	17,53	Sur
243	17,54	Norte
244	17,60	Sur

Zona Oriente Poniente

ITEM N°	KM	SECTOR
1	18,4	Sur
2	18,4	Norte
3	19,4	Sur
4	19,4	Norte
5	20,4	Sur
6	20,4	Norte
7	21,4	Sur
8	21,4	Norte
9	22,4	Sur
10	22,4	Norte

11	23,4	Sur
12	23,4	Norte
13	24,4	Sur
14	24,4	Norte
15	25,4	Sur
16	25,4	Norte
17	26,4	Sur
18	26,4	Norte
19	27,4	Sur
20	27,4	Norte
21	28,4	Sur
22	28,4	Norte
23	29,4	Sur
24	29,4	Norte
27	30,4	Sur
28	30,4	Norte
29	31,4	Sur
30	31,4	Norte
31	32,4	Sur
32	32,4	Norte
33	33,6	Sur
34	33,6	Norte

EJE KENNEDY

ITEM N°	KM	SECTOR
1	0,00	Sur
2	0,00	Norte
3	1,00	Sur
4	1,00	Norte
5	2,00	Sur
6	2,00	Norte
7	2,88	Sur
8	2,88	Norte
9	3,88	Sur
10	3,88	Norte
11	5,00	Sur
12	5,00	Norte
13	6,00	Sur

14	6,00	Norte
15	7,00	Sur
16	7,00	Norte

d.- Señalización Variable: La vía en concesión dispone de un sistema variable de señalización de alto estándar los cuales se ubican en los siguientes puntos:

Todas estas señales variables han sido instaladas en las vías expresas, según se indica en la tabla a continuación. Su diseño es en base a pórtico, con tecnología de punta y su manejo es automático desde la sala de control. Igualmente, consideran mensajes en base a pictogramas y/o alfanuméricos.

EJE COSTANERA NORTE

Zona Oriente

ITEM N°	KM	SECTOR	TIPO
1	3.850	Sur	PMV 3Lx16+1G
2	6.950	Sur	PMV 3Lx16+1G
3	8.000	Norte	PMV 3Lx16+1G
4	9.300	Sur	PMV 3Lx16+1G
5	10.750	Sur	PMV 3Lx16+2G

Zona Centro - Exterior túnel

ITEM N°	KM	SECTOR	TIPO
1	11.630	Sur	PMV 3Lx16+1G
2	17.700	Norte	PMV 3Lx16+1G
3	7.350	Norte	PMV 3Lx16+2G
4	17.690	Sur	PMV 3Lx16+2G
5	13.575	Norte	PMV 3Lx16+2G
6	13.660	Sur	PMV 3Lx16+2G
7	Entrada Baquedano		PMV 3Lx12+1G
8	Acceso Oriente Enlace Vivaceta		PMV 3Lx12+1G
9	Entrada Purísima		PMV 3Lx12+1G

Zona Poniente

ITEM N°	KM	SECTOR	TIPO
1	19.100	Sur	PMV 3Lx16+1G
2	28.300	Norte	PMV 3Lx16+1G
3	28.300	Sur	PMV 3Lx16+1G

ITEM N°	KM	SECTOR	TIPO
1	31.800	Sur	PMV 3Lx16+1G

Zona Centro - Interior Túnel

PANELES 1 LÍNEA x 16 CARACTERES

ITEM N°	TUBO	KM
1	NORTE	11.520
2	NORTE	12.410
3	SUR	12.630
4	NORTE	12.850
5	NORTE	13.870
6	SUR	14.105
7	NORTE	14.480
8	SUR	14.656
9	NORTE	15.130
10	SUR	15.500
11	NORTE	15.520
12	SUR	16.350
13	NORTE	16.400
14	SUR	17.250
15	NORTE	17.250

SEÑALES ASPA - FLECHA

ITEM N°	TUBO	KM
1	NORTE	11.390
2	NORTE	11.635
3	NORTE	11.860

4	SUR	11.930
5	NORTE	12.060
6	SUR	12.220
7	NORTE	12.310
8	SUR	12.450
9	NORTE	12.550
10	SUR	12.720
11	NORTE	12.760
12	SUR	12.940
13	NORTE	12.980
14	SUR	13.100
15	NORTE	Entrada Los Conquistadores
16	NORTE	13.580
17	NORTE	13.780
18	NORTE	13.950
19	SUR	13.960
20	NORTE	14.150
21	SUR	14.164
22	NORTE	14.380
23	SUR	14.368
24	NORTE	14.580
25	SUR	14.572
26	NORTE	14.810
27	SUR	14.776
28	NORTE	15.010
29	SUR	14.980
30	SUR	Entrada Baquedano
31	NORTE	15.230
32	SUR	15.250
33	SUR	15.450
34	NORTE	15.452
35	SUR	15.650
36	NORTE	15.667
37	SUR	15.820
38	NORTE	15.880
39	NORTE	Entrada Purísima
40	SUR	16.050
41	NORTE	16.080
42	SUR	16.250
43	NORTE	16.300

44	SUR	16.450
45	NORTE	16.540
46	SUR	16.650
47	NORTE	16.840
48	SUR	16.910
48	SUR	En salida Mercado Central
49	SUR	17.145
50	NORTE	17.145
51	NORTE	17.350
52	SUR	17.370
53	SUR	17.590

EJE KENNEDY

ITEM N°	KM	TIPO
11	1.150	PMV 3Lx16+1G
12	4.730	PMV 3Lx16+1G
13	6.440	PMV 3Lx16+1G
14	6.140	PMV 3Lx16+1G

NOTACIÓN

PMV 3Lx16+1G Panel de Mensaje Variable de 3 Líneas x 16 caracteres + 1 parte gráfica

PMV 3Lx12+1G Panel de Mensaje Variable de 3 Líneas x 12 caracteres + 1 parte gráfica

e.- Cámaras de video: La vía en concesión dispone también de 124 Cámaras de video. Las cámaras están conectadas con la sala de control con monitores, desde la que se operan. En la tabla a continuación se indican los puntos en que estas cámaras están ubicadas distribuidas en los distintos sectores de la vía concesionada:

EJE COSTANERA NORTE

Zona Oriente

ITEM N°	TUBO	TIPO	KM
1	N / A	Móvil	3,10
2	N / A	Móvil	4,70
3	N / A	Móvil	5,85
4	N / A	Móvil	7,60

5	N / A	Móvil	9,00
6	N / A	Móvil	10,00
7	N / A	Móvil	Nudo Lo Saldes

Zona Centro - Exterior túnel

ITEM N°	TUBO	TIPO	KM
1	N / A	Móvil	Lo Saldes
2	N / A	Móvil	Lo Saldes
3	N / A	Móvil	Lo Saldes
4	N / A	Móvil	
5	N / A	Móvil	
6	N / A	Móvil	Entrada Baquedano
7	N / A	Móvil	Entrada y Salida Purísima
8	N / A	Móvil	Salida Mercado Central
9	N / A	Móvil	Salida Recoleta

Zona Centro - Interior Túnel

ITEM N°	TUBO	TIPO	KM
1	Norte	Fija	11,38
2	Norte	Fija	11,54
3	Norte	Fija	11,68
4	Los Conquistadores	Fija	0,11
5	Norte	Fija	13,30
6	Norte	Fija	11,83
7	Sur	Fija	12,83
8	Norte	Fija	11,99
9	Sur	Fija	12,04
10	Sur	Fija	12,13
11	Norte	Fija	12,11
12	Norte	Fija	12,19
13	Sur	Fija	12,28
14	Norte	Fija	12,31
15	Sur	Fija	12,43
16	Sur	Fija	12,58
17	Norte	Fija	12,45

ITEM N°	TUBO	TIPO	KM
18	Sur	Fija	12,60
19	Norte	Fija	12,72
20	Sur	Fija	12,76
21	Norte	Fija	12,87
22	Sur	Fija	12,90
23	Norte	Fija	12,94
24	Bellavista	Fija	0,11
25	Sur	Fija	13,05
26	Norte	Fija	13,06
27	Sur	Fija	0,21
28	Sur	Fija	13,10
29	Norte	Fija	13,58
30	Norte	Fija	13,72
31	Sur	Fija	13,85
32	Norte	Fija	13,87
33	Sur	Fija	14,00
34	Norte	Fija	14,01
35	Sur	Fija	14,16
36	Norte	Fija	14,18
37	Sur	Fija	14,30
38	Norte	Fija	14,32
39	Sur	Fija	14,45
40	Norte	Fija	14,48
41	Sur	Fija	14,60
42	Norte	Fija	14,63
43	Sur	Fija	14,75
44	Norte	Fija	14,78
45	Sur	Fija	14,90
46	Norte	Fija	14,92
47	Sur	Fija	15,05
48	Norte	Fija	15,08
49	Sur	Fija	15,20
50	Norte	Fija	15,23
51	Baquedano	Fija	0,19
52	Baquedano	Móvil	0,30
53	Norte	Fija	15,32
54	Sur	Fija	15,35
55	Norte	Fija	15,45
56	Sur	Fija	15,50

ITEM N°	TUBO	TIPO	KM
57	Norte	Fija	15,60
58	Sur	Fija	15,65
59	Purísima	Fija	0,11
60	Norte	Fija	15,75
61	Sur	Fija	15,80
62	Purísima	Móvil	0,21
63	Purísima	Fija	0,10
64	Norte	Fija	15,90
65	Sur	Fija	15,95
66	Norte	Fija	16,05
67	Sur	Fija	16,10
68	Norte	Fija	16,20
69	Sur	Fija	16,25
70	Norte	Fija	16,35
71	Sur	Fija	16,40
72	Norte	Fija	16,50
73	Sur	Fija	16,55
74	Norte	Fija	16,58
75	Norte	Fija	16,68
76	Recoleta	Fija	0,15
77	Sur	Fija	16,70
78	Recoleta	Móvil	0,27
79	M. Central	Móvil	0,28
80	Norte	Fija	16,80
81	M. Central	Fija	0,20
82	Sur	Fija	16,85
83	M. Central	Fija	0,11
84	Norte	Fija	16,95
85	Sur	Fija	17,00
86	Norte	Fija	17,10
87	Sur	Fija	17,15
88	Norte	Fija	17,25
89	Sur	Fija	17,30
90	Norte	Fija	17,40
91	Sur	Fija	17,45
92	Norte	Fija	17,59

Zona Poniente

ITEM N°	TUBO	TIPO	KM
1	N / A	Móvil	19,00
2	N / A	Móvil	20,40
3	N / A	Móvil	21,20
4	N / A	Móvil	22,80
5	N / A	Móvil	24,60
6	N / A	Móvil	26,75
7	N / A	Móvil	28,95
8	N / A	Móvil	30,20

EJE KENNEDY

ITEM N°	TUBO	TIPO	CRUCE
1	N / A	Móvil	Estoril
2	N / A	Móvil	Las Condes
3	N / A	Móvil	Padre Hurtado
4	N / A	Móvil	Gerónimo de Alderete
5	N / A	Móvil	Manquehue Norte
6	N / A	Móvil	Américo Vespucio
7	N / A	Móvil	Rotonda Pérez Zujovic
8	N / A	Móvil	Rotonda Pérez Zujovic

f.- Elementos de Control de Gases: En todos los túneles hay instrumentos de monitoreo o medición continua, de los niveles de concentración de CO en ppm y opacidad en porcentaje.

Estos instrumentos se encuentran distribuidos, de forma tal que la información entregada es representativa de los niveles de calidad del aire en todo el túnel. Esa información se recibe en la sala de control, para su análisis y registro.

g.- Edificio de Administración y Control: La Sociedad Concesionaria dispone de un Edificio, en donde se concentran las actividades de administración y control y se dispone de una sala de control con todos los servicios necesarios. El Inspector Fiscal de Explotación tiene sus oficinas en el citado Edificio.

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Aquellos de carácter adicional, útiles y necesarios, que la Sociedad Concesionaria está facultada a prestar, previa autorización del Inspector Fiscal y por los cuales podrá cobrar un precio a los usuarios diferente de las tarifas de peaje, en virtud del Contrato de Concesión y del artículo 7º, letra j) del DS MOP N° 900 de 1996.

SERVICIOS COMERCIALES

Son aquellos que la Sociedad Concesionaria puede instalar y explotar durante el período de concesión en bienes nacionales de uso público o en bienes fiscales requeridos para la ejecución de la obra; pudiendo también instalarlos o explotarlos en terrenos adquiridos especialmente al efecto por la Sociedad Concesionaria, que quedan afectos al Área de Concesión en virtud del artículo 15° de la ley de concesiones y que constituyen una compensación por los servicios ofrecidos. Son servicios comerciales, entre otros, los siguientes: publicidad y propaganda, multiductos, instalaciones recreativas y equipamiento comunitario, estaciones de servicio de combustible, locales comerciales, servicios turísticos, autoservicio.

7. ANEXO N° 3 TELEFONOS Y DIRECCIONES

CENTROS DE ATENCIÓN AL USUARIO Y CENTRO DE CONTROL

I. CENTROS DE ATENCIÓN AL USUARIO

	Ubicación	Teléfono	Internet
Edificio de Administración y Control	General Prieto 1430, Independencia, Santiago	(56 2) 4 900 900	www.costaneranorte.cl www.cnorte.cl
Estación de Servicio E1	Sector Oriente, Km. 7,55, Calzada Norte.	N/A	N/A
Estación de Servicio E2	Sector Oriente, Km. 7,55 Calzada Sur	N/A	N/A
Estación de Servicio E6	Sector Extensión a Ruta 68, Km. 38,80, Ambas Calzadas.	N/A	N/A

II. CENTRO DE CONTROL

	Ubicación	Teléfono
Edificio de Administración y Control	General Prieto 1430, Independencia, Santiago	(56 2) 4 900 767



COSTANERA NORTE