

## REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

### FASE 2

<b>EMPRESA</b>	SOCIEDAD CONCESIONARIA AMB S.A.				
<b>PROYECTO</b>	CONCESIÓN ACCESO VIAL AEROPUERTO ARTURO MERINO BENÍTEZ				
<b>TÍTULO</b>	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA PARA LA FASE 2				
<b>CÓDIGO</b>	AVA AMB – EX – RSO [F2] – 03	<b>VERSIÓN</b>	03	<b>FECHA</b>	20 / 01 / 2012

	NOMBRE	FIRMA
<b>PREPARADO POR</b>	PLANIFICACIÓN Y CONTROL	
<b>REVISADO POR</b>	GERENCIA TÉCNICA Y DE OPERACIONES	
<b>APROBADO POR</b>	GERENTE GENERAL	

LISTA DE DISTRIBUCIÓN		
REMITENTE	ACCIÓN	COMENTARIO
GERENTE GENERAL	INFORMACIÓN Y APROBACIÓN	
INSPECTOR FISCAL	INFORMACIÓN Y APROBACIÓN	

HISTORIAL DE CAMBIO Y REVISIONES			
REVISIÓN	MOTIVO DE LA REVISIÓN	RESPONSABLE	FECHA
01	REVISIÓN INICIAL	GERENTE GENERAL	09 / 01 / 2012
02	REVISIÓN	GERENTE GENERAL	20 / 01 / 2012

## ÍNDICE

<b>CAPÍTULO I</b>	<b>OBJETIVOS Y ALCANCES</b>	<b>5</b>
<b>DEFINICIONES</b>		<b>5</b>
Artículo Nº 1	Objetivo	7
a)	Puesta en Servicio Provisoria Fase 1 o de las Instalaciones Existentes	7
b)	Puesta en Servicio Provisoria Fase 2	7
c)	Puesta en Servicio Provisoria Fase 3	7
Artículo Nº 2	Alcances	8
Artículo Nº 3	Carácter Vinculante	8
Artículo Nº 4	Ámbito Territorial de Aplicación	8
Artículo Nº 5	Vigencia y Modificaciones	8
Artículo Nº 6	Localización del Reglamento de Servicio de la Obra	8
Artículo Nº 7	Marco Jurídico del Contrato de Concesión	9
Artículo Nº 8	Área de Concesión	9
<b>CAPÍTULO II</b>	<b>DE LOS USUARIOS</b>	<b>11</b>
<b>CAPÍTULO II.A</b>	<b>DERECHOS DE LOS USUARIOS</b>	<b>11</b>
Artículo Nº 9	Derecho a Recibir los Servicios Básicos	11
Artículo Nº 10	Derecho a la Seguridad	11
Artículo Nº 11	Derecho a la Calidad del Servicio	11
Artículo Nº 12	Derecho a Formular Reclamos y Sugerencias	11
Artículo Nº 13	Sistema de Reclamos y Sugerencias de los Usuarios	11
Artículo Nº 14	Derecho a la Mantenición del Nivel de Servicio	13
Artículo Nº 15	Derecho a Cobro del Usuario por Daños Producto del Mal Estado de las Obras	13
Artículo Nº 16	DERECHO A USAR TELEVÍA	13
<b>CAPÍTULO II.B</b>	<b>OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS</b>	<b>13</b>
Artículo Nº 17	Pago de Peaje	13
Artículo Nº 18	Cumplimiento de la Señalización de Tránsito	13
Artículo Nº 19	Pago por Daños o Deterioro Ocasionados a las Obras o a Terceros	14
Artículo Nº 20	Cumplimiento de Normas de Peso por Eje y Dimensiones	14
Artículo Nº 21	Cumplimiento de la Norma de Transportes Especiales	15
Artículo Nº 22	Respeto a las Normas de Transporte de Cargas Peligrosas	15
Artículo Nº 23	Respeto a la Circulación en la Obra	16
Artículo Nº 24	Respeto a las Zonas de Parada y Estacionamiento	16
Artículo Nº 25	OBLIGACIÓN DE NOTIFICAR CAMBIO DE DOMICILIO Y PROPIEDAD DEL VEHÍCULO	16
Artículo Nº 26	obligación de cuidado de televía	17
Artículo Nº 27	Pago de Peaje y Otros	17
<b>CAPÍTULO III</b>	<b>DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA</b>	<b>18</b>
<b>CAPÍTULO III.A</b>	<b>DERECHOS DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA</b>	<b>18</b>
Artículo Nº 28	Derecho a Explotar la Obra	18
Artículo Nº 29	Derecho a Cobro de Peaje	18
Artículo Nº 30	Modalidad de Pago de Peaje	18
Artículo Nº 31	Cobro de Daños o Deterioros por los Usuarios	19
Artículo Nº 32	Cumplimiento de las Normas de Transporte Especial	19
Artículo Nº 33	Cumplimiento de las Normas de Circulación Peatonal	20
Artículo Nº 34	Cumplimiento de la Seguridad, Señalización y Zonas de Parada	20
Artículo Nº 35	Publicidad en la Vía	20
<b>CAPÍTULO III.B</b>	<b>OBLIGACIONES DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA</b>	<b>20</b>
Artículo Nº 36	Obligación de Otorgamientos Del Servicio Básico de la Concesión y Servicios Complementarios	20
Artículo Nº 37	Proporcionar Sistemas de Seguridad	20
Artículo Nº 38	Medidas Ante Accidentes	21
Artículo Nº 39	Sistema de Reclamos y Sugerencias de los Usuarios	21
Artículo Nº 40	Nivel de Servicio	21

Artículo Nº 41 Asistencia Caminera .....	23
Artículo Nº 42 Publicación de Tarifas.....	23
Artículo Nº 43 Mantenimiento y Conservación de las Obras en Concesión.....	23
Artículo Nº 44 Mantención de la Prestación del Servicio Durante Faenas de Conservación .....	23
Artículo Nº 45 Seguros .....	24
a) Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil por Daños a Terceros .....	24
b) Póliza de Seguro por Catástrofe.....	24
Artículo Nº 46 Servicio Indiscriminado .....	24
Artículo Nº 47 Cumplimiento de Normas.....	24
Artículo Nº 48 Cumplimiento de las Instrucciones del Inspector Fiscal Impartidas a Través del Libro de Explotación de la Obra.....	24
Artículo Nº 49 Estadísticas, Mediciones, Informes y Controles .....	24
Artículo Nº 50 Pago de Multas por Sanciones .....	25
Artículo Nº 51 Mantener Informado al Inspector Fiscal .....	25
<b>CAPÍTULO IV DEL MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS .....</b>	<b>26</b>
Artículo Nº 52 Tarifas .....	26
Artículo Nº 53 Nivel de Servicio .....	26
Artículo Nº 54 Emergencias.....	26
Artículo Nº 55 Funcionamiento de las Obras .....	26
Artículo Nº 56 Reclamos y Sugerencias .....	26
Artículo Nº 57 Estadísticas, Mediciones, Informes y Controles .....	26
<b>CAPÍTULO V OPERACIÓN DE LA CONCESIÓN .....</b>	<b>27</b>
Artículo Nº 58 Congestión y Continuidad.....	27
Artículo Nº 59 Niveles de Servicio .....	27
a) Mantención de la Caseta de Peaje Manual, Pórtico de Peaje del Sistema de Cobro “Free-Flow” y sus Instalaciones.....	27
b) Mantención de la Carpeta de Rodado y Bermas .....	27
c) Mantención de los Elementos de Seguridad .....	28
d) Saneamiento de las Obras .....	28
e) Seguridad de las Obras .....	28
f) Supervisión de las Obras.....	29
g) Señalización de las Obras .....	29
h) Medidas de Aseo.....	29
i) Paisajismo .....	29
j) Iluminación .....	30
Artículo Nº 60 Plan de Trabajo Anual de Conservación .....	30
a) El Programa Anual de Conservación de Obras deberá contener como mínimo: .....	30
b) Presentación del Programa Anual de Conservación de Obras y su aprobación. ....	30
c) Plazo de aprobación por parte de la I. F.....	30
d) Contenido del Programa Anual de Conservación de Obras. ....	30
e) Justificación del Programa Anual de Conservación de Obras. ....	30
f) Control del Programa Anual de Conservación de Obras. ....	30
g) Modificación del Programa Anual de Conservación de Obras aprobado por el Inspector Fiscal.....	31
Artículo Nº 61 Gestión Tarifaria .....	31
a) Publicidad de Tarifas .....	31
b) Clasificación de Vehículos .....	31
c) Reajuste Tarifario .....	31
Artículo Nº 62 Sistemas de Cobro .....	31
Artículo Nº 63 Sistemas de Cómputos .....	31
<b>CAPÍTULO VI MANUAL DE OPERACIÓN .....</b>	<b>32</b>
<b>CAPÍTULO VI.A SERVICIOS BÁSICOS, ESPECIALES OBLIGATORIOS Y COMPLEMENTARIOS .....</b>	<b>32</b>
Artículo Nº 64 Servicios Básicos.....	32
Artículo Nº 65 Servicios Especiales Obligatorios .....	32
Artículo Nº 66 Servicios Complementarios.....	32
<b>CAPÍTULO VI.B MECANISMOS DE MEDICIÓN DE CALIDAD Y GESTIÓN .....</b>	<b>32</b>
<b>CAPÍTULO VI.C PLAN DE PREVENCIÓN DE INCENDIOS Y OTROS.....</b>	<b>34</b>
<b>CAPÍTULO VI.D SISTEMA DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS.....</b>	<b>35</b>

<b>CAPÍTULO VII ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....</b>	<b>36</b>
Artículo N° 67 Organización.....	36
Artículo N° 68 Dotación Mínima de Personal .....	36
Artículo N° 69 Calificación del Personal.....	37
Artículo N° 70 Horario de Funcionamiento.....	38
Artículo N° 71 Transporte para el Personal.....	38
Artículo N° 72 Equipamiento.....	38

## CAPÍTULO I OBJETIVOS Y ALCANCES

### DEFINICIONES

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

**Área de Concesión:** El área requerida para ejecutar las obras y prestar los servicios definidos en el Contrato de Concesión, que deberán estar ubicados en bienes nacionales de uso público o fiscales. Se incluye dentro del Área de Concesión los espacios y terrenos ubicados bajo los puentes y viaductos donde se emplacen obras que sirvan de soporte, sustento o protección del mismo y los terrenos entregados por el Ministerio de Obras Públicas o adquiridos por la Sociedad Concesionaria.

**Área de Servicios Complementarios:** Es el área conformada por los terrenos susceptibles de ser ocupados por las instalaciones destinadas a prestar los servicios complementarios convenidos en el Contrato de Concesión. Dichos servicios deberán ser instalados y explotados en bienes nacionales de uso público, bienes fiscales o en terrenos adquiridos para el Fisco, especialmente para tal efecto por la Sociedad Concesionaria.

**Bien Afecto a la Concesión:** Es todo bien o derecho que adquiera la Sociedad Concesionaria a cualquier título durante la concesión y sea calificado como tal por el DGOP.

**Conservación o Mantenimiento:** Corresponde a las reparaciones necesarias para las obras o instalaciones construidas por la Sociedad Concesionaria o preexistentes en el Área de Concesión, 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 entienden incluidas dentro de este concepto las medidas preventivas necesarias para que no se deterioren las obras o instalaciones.

**Contrato de Concesión de Obra Pública:** Contrato regido por el Decreto con Fuerza 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 Decreto con Fuerza Ley N° 206 de 1960, Ley de Caminos; el Decreto Supremo MOP N° 900 de 1996, Ley de Concesiones de Obras Públicas; el Decreto Supremo MOP N° 956 de 1997, Reglamento 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 Ministerio de Obras Públicas, y el Decreto Supremos de Adjudicación respectivo.

**DAP:** Dirección de Aeropuertos del Ministerio de Obras Públicas.

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

**DGAC:** Dirección General de Aeronáutica Civil.

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

**Días:** Días corridos.

**Dirección de Vialidad:** Servicio dependiente de la Dirección General de Obras Públicas.

**Estudios Referenciales:** Corresponden a estudios de diversa índole, realizados pro el Ministerio de Obras Públicas y que se relacionan con la relicitación del Proyecto de Concesión "Acceso Vial Aeropuerto Arturo Merino Benítez", son de carácter referencial, salvo que en las Bases de Licitación se señale expresamente algo diferente. El Licitante o Grupo Licitante puede aceptarlos en la Oferta Técnica.

**Explotación:** Se entenderá por explotación de la obra, la operación, conservación o mantención de las obras o instalaciones dentro del Área de Concesión; seguimiento y ejecución de las medidas ambientales asociadas a las obras y/o la prestación de los servicios que se convengan en el Contrato de Concesión; y el cobro a los usuarios por la prestación de los servicios que corresponda.

**Faja Vial:** Superficie vial de administración de la Dirección de Vialidad del Ministerio de Obras Públicas correspondiente al ancho mínimo entre Línea Oficiales definido en las zonas urbanas o de expansión urbana por los Instrumentos de Planificación territorial, y al largo de la vía declarada camino público. Esta faja vial puede ser superior o inferior al Área de Concesión. Se exceptúan de la administración de la Dirección de Vialidad del Ministerio de Obras Públicas, las aceras y soleras.

**Fuerza Mayor o Caso Fortuito:** Se considerará lo dispuesto en el Artículo N° 45 del Código Civil.

**Grupo Licitante:** Conjunto de personas naturales o jurídicas que se presentan a una licitación acompañando una sola Oferta, siendo la responsabilidad de cada uno de ellos indivisible y solidaria.

**Ley de Concesiones de Obras Públicas:** Decreto con Fuerza Ley N° 164 de 1991, modificado por las Leyes N° 19.252 de 1993 y N° 19.460 de 1996, cuyo Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado está contenido en el Decreto Supremo MOP N° 900 de 1996.

**Licitante u Oferente:** Persona natural o jurídica o grupo de ellas que se presenta a una licitación, según lo establecido en el Reglamento de Concesiones y en las Bases de Licitación.

**Mes Calendario:** Cada uno de los 12 tramos de 28, 29, 30 y/o 31 días corridos en que se encuentra dividido el año calendario.

**MINSAL:** Ministerio de Salud.

**MINSEGPRES:** Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

**MINVU:** Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

**MOP:** Ministerio de Obras Públicas.

**Punto de Cobro:** El lugar físico de la ruta en el cual se instalan los equipo para efectuar el cobro de tarifas.

**Recuperación de Estándar:** Se refiere al proyecto de camino destinado principalmente a recuperar su pavimento o recuperar estructuras como puentes y otras. En muchos casos obliga a rectificaciones de trazado y plataforma, producto de la necesidad de lograr una velocidad de proyecto homogénea.

**Reglamento de Servicio de la Obra:** Es aquel reglamento interno elaborado por la Sociedad Concesionaria y aprobado por el Ministerio de Obras Públicas, a través del cual se regula el uso de la obra y los servicios que prestará y explotará la Sociedad Concesionaria.

**Semestre (Semestre Calendario):** Período comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio y el período comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de cada año.

**Semestre Corrido:** Período de tiempo compuesto por seis (6) meses consecutivos.

**Servicios Básicos:** Todos aquellos que comprenden el objeto específico de la Concesión y que sean imprescindibles y por los cuales el Concesionario está autorizado a cobrar la tarifa a los usuarios.

**Servicios Especiales Obligatorios:** Cualesquiera otros servicios establecidos con carácter obligatorio en la 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 N° 7, letra j) del Decreto Supremo MOP N° 900 de 1996.

**Sociedad Concesionaria:** La sociedad constituida por el Adjudicatario, con la que celebrará el Contrato de Concesión, y cuyo objeto y características están delimitadas en las Bases de Licitación. También denominada Concesionario.

**Tarifa:** Contraprestación del servicio básico prestado por el Concesionario, regulado en el Contrato de Concesión.

**Trimestre:** Se entenderá por trimestre aquel período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de marzo, o entre el 01 de abril y el 30 de junio, o entre el 01 de julio y el 30 de septiembre, o en el 01 de octubre y el 31 de diciembre de cada año.

## ARTÍCULO N° 1 OBJETIVO

El objetivo del presente *Reglamento de Servicio de la Obra* del “**Proyecto de Concesión Acceso Vial Aeropuerto Arturo Merino Benítez, FASE 2**”, es establecer los deberes y derechos de los usuarios, objeto del Contrato de Concesión; de la Sociedad Concesionaria, en su calidad de prestadora del servicio y del Ministerio de Obras Públicas, en su calidad de cedente y regulador del Contrato de Concesión.

El *Reglamento de Servicio de la Obra* regulará la explotación de la obra concesionada en el marco del Contrato de Concesión. Es por ello que aquellas cláusulas que presenten discrepancias con los documentos integrantes del Contrato de Concesión, las leyes y reglamentos que corresponda u otros cuerpos legales o normativos, no serán aplicables, y en general los documentos y cuerpos legales y normativos del Contrato de Concesión prevalecerán por sobre el presente Reglamento.

El *Reglamento de Servicio de la Obra* debe estar aprobado por el Inspector Fiscal previa Puesta en Servicio Provisoria de cada una de las Tres Fases del *Proyecto de Concesión Acceso Vial Aeropuerto Arturo Merino Benítez* las que se describen a continuación:

### a) Puesta en Servicio Provisoria Fase 1 o de las Instalaciones Existentes

- ▣ Operación y explotación de las obras e instalaciones preexistentes, por lo tanto no considera construcción de nuevas obras ni implementación de nuevas tecnologías de cobro.

### b) Puesta en Servicio Provisoria Fase 2

- ▣ Ampliación del Acceso Vial Aeropuerto Arturo Merino Benítez a tres pistas por sentido, entre Costanera Norte y el límite norte de la concesión;
- ▣ Conexiones adicionales y modificación de las existentes, en Enlace Terminal de Carga, con sus respectivas obras de saneamiento, iluminación, seguridad vial y demás especialidades indicadas en los estudios referenciales;
- ▣ Obras de ampliación puente sobre río Mapocho; e,
- ▣ Implementación de sistema de cobro “Free-Flow” en Acceso Sur.

### c) Puesta en Servicio Provisoria Fase 3

- ▣ Aumento de la capacidad en Lo Boza, en el tramo comprendido entre el nudo vial de Américo Vespucio y aproximadamente 2,0 kilómetros en dirección hacia el norponiente, generando dos calzadas expresas de 2 pistas cada una, más calles de servicio a ambos costados;
- ▣ Aproximadamente 1,0 kilómetro de nueva vialidad en doble calzada considerada en PRMS, que conecta Lo Boza con Camino Lampa;
- ▣ Aproximadamente 1,1 kilómetros de aumento de capacidad a doble calzada de dos pistas por sentido en Camino Lampa, en el tramo comprendido entre la conexión Lo Boza y el nuevo enlace Aeropuerto;
- ▣ Conexiones al sector norte del aeropuerto y al camino exterior al poniente del aeropuerto;
- ▣ Implementación de sistema de cobro “Free-Flow” en Acceso Norte; y,
- ▣ Implementación de sistema de cobro “Free-Flow” en eje Lo Boza - Camino Lampa.

Posteriormente y de acuerdo a lo estipulado en el Resolución D.G.O.P. N° 1.244 (Exenta), del Ministerio de Obras Públicas, de fecha 29 de Marzo de 2011, tramitada con fecha 31 de mayo de 2011, se modifica por razones de interés público y urgencia, las características de las obras y servicios del contrato de concesión de la obra pública fiscal “**Proyecto de Concesión Acceso Vial Aeropuerto Arturo Merino Benítez**”, en el sentido que la ejecución de las obras encomendadas a la Sociedad Concesionaria conforme a las Bases de Licitación, deberá realizarse en forma independiente y separadas por los tramos singularizados en el artículo 1.3 de las citadas Bases, en particular en lo relativo a la implementación del sistema de cobro, se establece lo siguiente :

“Modifíquense, por razones de interés público y urgencia, las características de las obras y servicios del contrato de concesión de la obra pública fiscal denominada “Acceso Vial Aeropuerto Arturo Merino Benítez”, en

el sentido que sólo para el Tramo A se efectuará la implementación del Sistema de Cobro Free-Flow descrito en los artículos 1.15 y 2.6.6 de las Bases de Licitación y del sistema de Cobro para usuarios poco frecuentes descrito en el artículo 2.7.8.13 de las Bases de Licitación, ambos dentro del plazo máximo de ocho meses, contado desde la fecha en que el Inspector Fiscal comunique a la Sociedad Concesionaria, mediante anotación en el Libro de Obra de Construcción, de la total tramitación de la presente Resolución” ( en referencia a la Resolución DGOP N° 1244). “Una vez Comprobada la correcta implementación de ambos sistemas, se dará inicio a la operación de los mismos previa aprobación del Inspector Fiscal.

En consecuencia, tanto el Sistema de Cobro Free-Flow como el Sistema de Cobro para usuarios poco frecuentes podrían habilitarse con anterioridad a la Puesta en Servicio Provisoria de la Fase 2. Una vez habilitados ambos sistemas, la Sociedad Concesionaria quedará autorizada para iniciar las obras y actividades asociadas al desmantelamiento total o parcial de la plaza de peajes manual existente y al acondicionamiento de su área de acuerdo al proyecto vial aprobado, para lo cual sólo deberá contar con la aprobación del Inspector Fiscal al programa de actividades asociado.”

## **ARTÍCULO N° 2            ALCANCES**

El presente *Reglamento de Servicio de Obra* se aplicará a las obras del *Proyecto de Concesión Acceso Vial Aeropuerto Arturo Merino Benítez* adjudicadas mediante Decreto Supremo N° 495 del 21 de Julio de 2008, cuyas características y servicios fueron modificados por Resolución D.G.O.P. N° 1.244 (Exenta), del Ministerio de Obras Públicas, de fecha 29 de Marzo de 2011.

## **ARTÍCULO N° 3            CARÁCTER VINCULANTE**

Tanto los Usuarios, la Sociedad Concesionaria como el Ministerio de Obras Públicas deberán dar cumplimiento a lo establecido en el presente *Reglamento de Servicio de la Obra*.

## **ARTÍCULO N° 4            ÁMBITO TERRITORIAL DE APLICACIÓN**

El ámbito territorial de aplicación de este *Reglamento de Servicio de la Obra*, 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.

## **ARTÍCULO N° 5            VIGENCIA Y MODIFICACIONES**

Este *Reglamento de Servicio de la Obra* rige, previa aprobación por el MOP, desde la Puesta en Servicio Provisoria de la FASE 2<sup>1</sup> de parte o el total de la obra, en adelante, e incorpora las modificaciones al contrato establecidas en la Resolución D.G.O.P. 1244 (Exenta) del Ministerio de Obras Públicas de fecha 29 de Marzo de 2011.

En caso de ser necesario o conveniente introducir modificaciones al presente Reglamento, ellas serán propuestas por la Sociedad Concesionaria al Inspector Fiscal o propuestas por éste a la Sociedad Concesionaria y aceptadas por ella.

Estas modificaciones entrarán a regir desde que sean aprobadas por la Inspección Fiscal de Explotación.

El *Reglamento de Servicio de la Obra* de ninguna forma puede cambiar o modificar lo indicado en las Bases de Licitación y en otros documentos del Contrato de Concesión.

## **ARTÍCULO N° 6            LOCALIZACIÓN DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA**

La Sociedad Concesionaria dispone de ejemplares del *Reglamento de Servicio de la Obra*, los que están accesibles para consultas de los Usuarios en el Edificio de Administración y Control ubicado en la vía expresa PK 1.500, calzada poniente, lugar en donde además se prestan Servicios Comerciales.

<sup>1</sup> Según lo establecido en el numeral 1.10.1, letra b) de las Bases de Licitación.



## ARTÍCULO Nº 7 MARCO JURÍDICO DEL CONTRATO DE CONCESIÓN

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

- ▣ DFL MOP Nº 850 de 1997, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley Nº 15.840 Orgánica del Ministerio de Obras Públicas y del DFL MOP Nº 206 de 1960, Ley de Caminos y sus modificaciones legales posteriores;
- ▣ DFL MOP Nº 164 de 1991, Ley de Concesiones de Obras Públicas cuyo texto actual fija el DS MOP Nº 900 de 1996;
- ▣ DS MOP Nº 956 de 1997, que estableció el Reglamento de la Ley de Concesiones de Obras Públicas;
- ▣ Bases de Licitación correspondientes al “Contrato de Concesión Acceso Vial Aeropuerto Arturo Merino Benítez” y sus circulares aclaratorias;
- ▣ Oferta Técnica y Económica del Licitante Adjudicatario; y,
- ▣ DS MOP Nº 495 de 21 de julio de 2008, de adjudicación de la Concesión.
- ▣ Resolución D.G.O.P. Nº 1.244 del MOP, de 29 de marzo de 2011.

Para todos los efectos legales, la Concesión Acceso Vial Aeropuerto Arturo Merino Benítez, 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.

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

El *Reglamento de Servicio de la Obra* no podrá modificar las Leyes y/o Decretos mencionados en este artículo que conforman el marco jurídico del Contrato de Concesión. En caso de discrepancias prevalecerán aquellos por sobre el *Reglamento de Servicio de la Obra*.

## ARTÍCULO Nº 8 ÁREA DE CONCESIÓN

El Área de Concesión es el área requerida para ejecutar las obras y prestar los servicios definidos en el Contrato de Concesión conforme a lo establecido en las Bases de Licitación, la cual está determinada según lo establecido en el numeral 2.3 de las Bases de Licitación en concordancia con el estudio “Definición Áreas de Concesión Acceso Vial Aeropuerto Arturo Merino Benítez”, parte integrante del Documento Nº 1 de los Estudios Referenciales indicados en el numeral 1.4.4 de las Bases de Licitación.

A continuación se mencionan las obras incorporadas en la concesión y los límites de su Área de Concesión:

- ▣ [ 0 ] Camino de doble calzada, entre la Av. Américo Vespucio y Aeropuerto Arturo Merino Benítez, denominado Acceso Vial Aeropuerto Arturo Merino Benítez;
- ▣ [ 1 ] Enlace Vial ubicado en la intersección de Av. Américo Vespucio con el Acceso Vial Aeropuerto Arturo Merino Benítez preexistente;
- ▣ [ 2 ] Enlace Vial ubicado en la intersección del Eje Oriente - Poniente de Costanera Norte con el Acceso Vial Aeropuerto Arturo Merino Benítez;
- ▣ [ 3 ] Plaza de Peaje Manual a la salida del Aeropuerto Arturo Merino Benítez y Pórtico de Peaje del Sistema de Cobro “Free-Flow”;
- ▣ [ 4 ] Puente de doble calzada sobre el Río Mapocho;
- ▣ [ 5 ] Enlace Vial inmediatamente al norte del puente sobre el río Mapocho denominado “Terminal de Carga; y,
- ▣ [ - ] Áreas Verdes, iluminación, cierres y plaza de peaje manual.

*Ilustración de las Obras en Concesión - Acceso Sur*



**Área de Concesión - Acceso Sur:** Inicia en la Av. Américo Vespucio, en una intersección a desnivel ubicada al sur del río Mapocho, desde ahí se dirige al Aeropuerto Arturo Merino Benítez mediante un camino de doble calzada de aproximadamente dos kilómetros de longitud, denominado Acceso Vial Aeropuerto Arturo Merino Benítez, cruzando en desnivel el Eje Oriente – Poniente de Costanera Norte sin incluir el enlace, el puente sobre el río Mapocho y finaliza en enlace vial inmediatamente después del mencionado puente incluyéndolo.

---

## **CAPÍTULO II DE LOS USUARIOS**

---

### **CAPÍTULO II.A DERECHOS DE LOS USUARIOS**

---

#### **ARTÍCULO Nº 9 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, acorde al numeral 1.10.9.1 de las Bases de Licitación. 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 en concesión, entre otros, sin restricción ni discriminación alguna y en forma ininterrumpida, salvo caso fortuito o fuerza mayor.

#### **ARTÍCULO Nº 10 DERECHO A LA 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 de Concesión, 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 Sociedad 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.

#### **ARTÍCULO Nº 11 DERECHO A LA CALIDAD DEL 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.

#### **ARTÍCULO Nº 12 DERECHO A FORMULAR RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

---

Los usuarios que estén dentro del área de concesión tendrán derecho a una atención adecuada o formular uno o más reclamos con el objeto de denunciar situaciones que vulneran sus derechos, o bien a realizar sugerencias según lo establecido en el *Artículo Nº 13*.



#### **ARTÍCULO Nº 13 SISTEMA DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS**







---

Los reclamos y sugerencias que formulen los usuarios deberán realizarlo por escrito en un *libro de reclamos y sugerencias* especialmente dispuesto para este fin y de libre acceso, el que deberá mantener la Sociedad Concesionaria en cada punto de cobro manual, en los lugares donde se establezcan los Servicios Especiales Obligatorios exigidos en el Contrato de Concesión e instalaciones de faenas, que se establezcan con motivo y durante la ejecución de las obras.

Los reclamos y sugerencias realizadas por usuarios deberán contener como mínimo:

 Información Detallada del Usuario:


-  Nombres y Apellidos;
-  Teléfono de Contacto;

-  Correo Electrónico;
-  Domicilio (dirección, ciudad, provincia, país, código postal);
-  Número de documento de identificación (Cédula de Identidad, RUT o Pasaporte);
-  Descripción detallada del reclamo o sugerencia;
-  Hora y fecha reclamo o sugerencia; y,
-  Firma del usuario en el casillero *Usuario* del formulario de reclamo y sugerencias.

El libro de reclamos y sugerencias estará compuesto por formularios triplicados, autocopiativos, quedando una copia en poder del usuario, otra del Inspector Fiscal y el original en poder de la Sociedad Concesionaria. Esta última deberá dar respuesta por escrito al Usuario.

La Sociedad Concesionaria enviará al Inspector Fiscal una copia con la respuesta y las medidas adoptadas, si así hubiera ocurrido, al reclamo o sugerencia del o los usuarios en un plazo máximo de 3 días después del envío de la respuesta.

El formato del formulario de reclamos y sugerencias contendrá como mínimo la siguiente información y campos a ser rellenado por los usuarios:

	<b>Libro de reclamos y sugerencias</b>	1 N° <input style="width: 50px;" type="text" value="001"/>
Fecha: <input style="width: 50px;" type="text" value="/"/> <input style="width: 50px;" type="text" value="/"/> <input style="width: 50px;" type="text"/>	Hora: <input style="width: 50px;" type="text"/>	<input style="width: 50px;" type="text"/>
<b>▼ 1. DATOS PERSONALES</b>		
NOMBRES: <input style="width: 150px;" type="text"/> APELLIDOS: <input style="width: 150px;" type="text"/>		
DIRECCIÓN: <input style="width: 150px;" type="text"/> COMUNA: <input style="width: 150px;" type="text"/>		
R.U.T.: <input style="width: 150px;" type="text"/>		
TELEFONO DE CONTACTO: <input style="width: 30px;" type="text" value="CÓDIGO DE ÁREA"/> - <input style="width: 150px;" type="text"/>		
TELEFONO ALTERNATIVO: <input style="width: 30px;" type="text" value="CÓDIGO DE ÁREA"/> - <input style="width: 150px;" type="text"/>		
E-MAIL: <input style="width: 150px;" type="text"/>		
<b>▼ 2. EVENTO</b>		
<input type="checkbox"/> SUGERENCIA <input type="checkbox"/> RECLAMO <input type="checkbox"/> FELICITACIONES <input type="checkbox"/> MODIFICACIÓN		
N° DE RECLAMO ANTERIOR: <input style="width: 100px;" type="text"/>		
<b>▼ 3. SUGERENCIA O RECLAMO</b>		
<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>		
<b>▼ 4. COMENTARIO (USO INTERNO)</b>		
<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>		

Se dará respuesta a los reclamos y/o sugerencias en un plazo máximo de 3 a 15 días corridos.

\_\_\_\_\_  
Firma Encargado Acceso Vial AMB  
Nombre Encargado Acceso Vial AMB

\_\_\_\_\_  
Firma Cliente o Usuario

---

#### **ARTÍCULO Nº 14 DERECHO A LA MANTENCIÓN DEL NIVEL DE SERVICIO**

---

El usuario tiene derecho a exigir el nivel de servicio estipulado en el Contrato de Concesión debiendo mantener en todo momento una circulación expedita en la ruta.

La Sociedad Concesionaria deberá señalar e informar oportunamente a los usuarios de situaciones temporales o de emergencias que dificulten o impidan el tránsito normal en la vía.

En caso que un usuario lo requiera, éste deberá ser atendido en forma rápida, eficaz y deferente por el personal de la Sociedad Concesionaria.

---

#### **ARTÍCULO Nº 15 DERECHO A COBRO DEL USUARIO POR DAÑOS PRODUCTO DEL MAL ESTADO DE LAS OBRAS**

---

Todo daño, de cualquier naturaleza, que con motivo de la ejecución de la obra de construcción, conservación o explotación, así como los daños que puedan ocasionar los baches o cualquier otra condición deficiente de la conservación de la obra, cauce a terceros, al personal de la obra, a la propiedad de terceros o al medio ambiente, a menos que el daño sea imputable a medidas impuestas por el Ministerio de Obras Públicas después de la Publicación del Decreto Supremo de Adjudicación en el Diario Oficial, será de exclusiva responsabilidad de la Sociedad Concesionaria a quien corresponderá efectuar las gestiones ante la Compañía de Seguros para que se efectúe el pago por esos daños<sup>2</sup>.

---

#### **ARTÍCULO Nº 16 DERECHO A USAR TELEVÍA**

---

El usuario tiene derecho a usar el Televía, el cuál es distribuido por las distintas Autopistas Urbanas Concesionadas pertenecientes al sistema interoperable, en conformidad al Convenio de Televía y a las Condiciones Generales contenidas en la Guía del Usuario.

---

### **CAPÍTULO II.B OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS**

---

---

#### **ARTÍCULO Nº 17 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.

---

#### **ARTÍCULO Nº 18 CUMPLIMIENTO DE LA SEÑALIZACIÓN DE TRÁNSITO**

---

Los usuarios están obligados a observar y respetar las señalizaciones de tránsito y las leyes de tránsito vigentes. La vigilancia de circulación, tránsito y transporte por las obras será ejercida por Carabineros de Chile o funcionarios públicos de la Dirección de Vialidad del MOP o municipales legalmente habilitados, sin perjuicio de las funciones que pueda ejercer el personal de la Sociedad Concesionaria, con carácter auxiliar o en ausencia de personal de aquellas unidades. Para el ejercicio de estas funciones, el personal de la Concesionaria deberá haber formulado las denuncias correspondientes a Carabineros.

---

<sup>2</sup> Según lo establecido en el numeral 1.8.6, Daños a Terceros durante la Concesión, y el numeral 2.8.5.5.1, Daños a Usuarios, de las Bases de Licitación.

## ARTÍCULO Nº 19 PAGO POR DAÑOS O DETERIORO OCASIONADOS A LAS OBRAS O A TERCEROS

El Usuario deberá pagar a la Sociedad Concesionaria los daños que ocasione a la obra y a sus instalaciones, con motivo de sus actuaciones indebidas en el uso de la obra y sus servicios. Dicho pago será perseguido ante el Tribunal de Justicia competente, cuando fuere necesario.

## ARTÍCULO Nº 20 CUMPLIMIENTO DE NORMAS DE PESO POR EJE Y DIMENSIONES

Los usuarios serán responsables de cumplir con la Ley de Caminos y sus Reglamentos, específicamente el Decreto MOP Nº 158 del 29 de enero de 1980, Resolución Nº 1 del 03 de enero de 1995 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones que regula el peso bruto total, los límites de carga y los pesos máximos por ejes individuales y conjunto de ejes para vehículos de carga según la siguiente tabla:

TIPO DE EJE	RODADOS	LÍMITE [TON]
Simple	Simple	07
Simple	Doble	11
Doble	Simple	14
Doble	Doble - Simple	16
Triple	Doble	18
Triple	Doble (2) - Simple (1)	23
Triple	Doble	25

Para el peso bruto total existen límites de 39, 42 y 45 toneladas dependiendo de la distancia entre centros de ruedas extremas del vehículo.

En caso que un usuario, por desconocimiento o no, conduzca un vehículo considerado como transporte con sobrepeso por las obras, será responsable por los daños que cause y de los perjuicios de todo tipo que pudieran producirse en la infraestructura o superestructura de las obras, a los usuarios o a terceros. Asimismo será responsable por haber infringido una norma de circulación de camino por no cumplir con las normas de dimensiones máximas vigentes.

La política general de pesaje para la vía será la implementación de equipos portátiles que permitan controlar el peso, cuando sea necesario, en los puntos que se definan críticos en la ruta. Dichos puntos críticos serán determinados por la Sociedad Concesionaria con el Vº Bº del Ministerio de Obras Públicas, quién verificará la precisión  $\pm 3\%$  de los equipos con camión patrón.

No obstante por limitaciones de los equipos de pesaje sólo se aplican las 45 toneladas. Para cualquier distancia entre centros de ruedas extremas del vehículo.

Por efectos operativos que afectan las precisiones de los equipos de pesaje se estableció, por la Resolución DV Nº 519 de 30 de Julio de 1996, tolerancias para cada una de las categorías anteriores que fluctúan entre 350 y 1.400 kilogramos, dependiendo del tipo de eje o conjunto de éstos.

Los usuarios deben obligatoriamente superar el problema de sobrepeso con una nueva estiba o trasbordo de carga. Si lo anterior no se cumple a cabalidad, el vehículo no podrá continuar viaje.

Sin perjuicio de lo anterior existen configuraciones de ejes a las cuales la Dirección de Vialidad autoriza expresamente a transportar cargas indivisibles superiores a los límites establecidos no eximiéndolas de los controles de pesaje en la ruta, de acuerdo a lo establecido en el Decreto MOP Nº 19 de 1984.

Todo vehículo que supere, lo establecido en el Decreto MOP Nº 158, más la tolerancia, será denunciado a Carabineros de Chile, quién cursará la infracción al Juzgado de Policía Local que corresponda.

La definición de puntos críticos podrá variar de acuerdo al flujo estacional de vehículos pesados o cuando se produzcan embarques y desembarques, de gran envergadura de carga al Aeropuerto.

Estos equipos portátiles serán autónomos, de fácil traslado e instalación, permitiendo una operación confiable desde el punto de vista de la precisión, generación de información estadística y de control.

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

No se permitirá el paso a vehículos con exceso de peso, salvo casos especialmente autorizados por la Dirección de Vialidad y que hayan sido previamente informados por el Inspector Fiscal a la Sociedad Concesionaria.

En las plazas de pesaje móviles se deberá disponer de Inspector Fiscal de Pesaje, para denunciar las infracciones cuando corresponda.

Los controles implementados generarán información sobre el peso real de los vehículos pesados, su identificación y clasificación por categorías.

Especial importancia tiene la información sobre vehículos infraccionados, ya que esta debe ser traspasada al MOP, a través del Inspector Fiscal de Explotación, para implementar el seguimiento del pago efectivo de la multa.

Toda esta información deberá ser procesada a nivel local y posteriormente ser consolidada en el nivel que corresponda.

La dotación para operar un sistema de pesaje portátil estará constituida por operadores del sistema y un Inspector Fiscal de Pesaje, quienes realizarán las labores rutinarias.

Estas labores, deberán ser apoyadas por Carabineros de Chile, quienes cumplirán las tareas de encauzar el tránsito de camiones y buses hacia el lugar en que está instalado el equipo y de infraccionar los vehículos que no cumplan con las normas de peso por eje.

El Departamento de Pesaje del Ministerio de Obras Públicas estará facultado para fiscalizar, cuando lo estime conveniente, el funcionamiento del sistema de pesaje que instale la Sociedad Concesionaria.

Las observaciones que éste realice se canalizarán a través del Inspector Fiscal de Explotación.

## **ARTÍCULO Nº 21 CUMPLIMIENTO DE LA NORMA DE TRANSPORTES ESPECIALES**

Se entiende por transportes especiales todos aquellos vehículos sobredimensionados. En esta categoría entran los transportes, que por su dimensión, sobrepasan los límites máximos establecidos por la Ley Nº 18.290, Ley del Tránsito. Entre éstos se cuenta la maquinaria agrícola de marcha lenta y transporte de mercancías cuya altura implica un grado de peligro para tendidos eléctricos, obras a desnivel o túneles.

No se permitirá el paso a vehículos especiales por las obras salvo casos especialmente autorizados por el Ministerio de Obras Públicas e informados previamente por el Inspector Fiscal a la Sociedad Concesionaria.

En el caso que un usuario, por desconocimiento o no, conduzca un vehículo considerado como transporte especial por las obras, será responsable de los daños que cause y de los perjuicios de todo tipo que pudieran producirse en la infraestructura o superestructura de las obras, a los usuarios o a terceros. Asimismo será responsable por haber infringido una norma de circulación de las obras.

## **ARTÍCULO Nº 22 RESPETO A LAS NORMAS DE TRANSPORTE DE CARGAS PELIGROSAS**

No se permitirá el paso de vehículos de cargas peligrosas por las obras, salvo casos especialmente autorizados por la Dirección de Vialidad y previamente informados por el Inspector Fiscal a la Sociedad Concesionaria.

En el caso de que un usuario, por desconocimiento o no, conduzca un vehículo conteniendo mercancías peligrosas, será responsable de los daños que cause y de los perjuicios de todo tipo que pudieran producirse en la infraestructura o superestructura de las obras, a los usuarios o a terceros. Asimismo, será responsable por haber infringido una norma de circulación.

## ARTÍCULO Nº 23 RESPETO A LA CIRCULACIÓN EN LA OBRA

---

Se prohíbe la circulación en el Área de Concesión a peatones, animales, bicicletas y demás vehículos de marcha lenta, como así también vehículos especiales y vehículos que transporten cargas peligrosas o no permitidas sin previa autorización de las Unidades dependientes de la Dirección de Vialidad y en las condiciones que establezcan en conjunto la Inspección Fiscal y la Sociedad Concesionaria.

En el caso de que alguno de los usuarios señalados en el párrafo anterior deba transitar por la vía expresa, accesos, nudos, ramales, lo hará de acuerdo a lo establecido en la Ley del Tránsito.

Quedarán exentos de esta prohibición aquellos **vehículos especiales** que deban circular por las obras para realizar reparaciones o trabajos en la misma de acuerdo a lo estipulado en el **Manual de Señalización de Tránsito, Capítulo 5, Señalización Transitoria y Medidas de Seguridad para Trabajos** y en las condiciones que establezcan en conjunto la Inspección Fiscal y la Sociedad Concesionaria.

Cuando un vehículo no autorizado sea detectado en la zona de circulación de las obras, se cursará inmediatamente aviso a las unidades de Carabineros de Chile, quienes serán los responsables de proceder, a la detención del vehículo en un lugar que no ofrezca peligro para la circulación. Todo ello sin perjuicio de las responsabilidades en que pudiera incurrir el infractor.

En ningún caso se autorizará la celebración de certámenes, carreras o cualquier otro tipo de manifestación pública o de otra índole dentro del área de concesión sin previa autorización expresa del Inspector Fiscal.

La Sociedad Concesionaria podrá solicitar, en caso que lo requiera, la presencia de Carabineros de Chile para impedir la circulación o tránsito de peatones, ciclistas, vehículos a tracción animal o vehículos especiales por la vía expresa o área concesionada que no cuenten con la autorización del Ministerio de Obras Públicas y que ésta hubiere sido previamente informada por el Inspector Fiscal a la Sociedad Concesionaria.

En caso de emergencia, los usuarios podrán transitar a pié por las obras en concesión y sus accesos, en cuyo caso deberán hacerlo por las bermas o veredas del lado en que se encuentra detenido el vehículo en que viajaban, y de acuerdo a las normas señaladas en el Artículo Nº 167 de la Ley de Tránsito (Nº 18.290).

## ARTÍCULO Nº 24 RESPETO A LAS ZONAS DE PARADA Y ESTACIONAMIENTO

---

Queda prohibido parar o estacionar los vehículos en las obras de la concesión, salvo los casos de inmovilización forzada y aquellos que lo hicieren en un área de atención especialmente dispuesta para este fin.

En la plaza de peaje manual o en las áreas de atención de emergencia solo se permitirá la detención momentánea en casos de emergencia.

En ningún caso podrán detenerse vehículos que entorpezcan la circulación o causen molestias en las vías expresas o de acceso, ramales o enlaces.

Se prohíbe el ascenso y/o descenso de pasajeros en toda la extensión de la Concesión, así como en sus accesos y vías de circulación.

## ARTÍCULO Nº 25 OBLIGACIÓN DE NOTIFICAR CAMBIO DE DOMICILIO Y PROPIEDAD DEL VEHÍCULO

---

En conformidad al Convenio de Televía y a la Guía del Usuario, el usuario tiene la obligación de notificar oportunamente y por escrito a la Concesionaria con quién suscribió el convenio, 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.



---

**ARTÍCULO Nº 26 OBLIGACIÓN DE CUIDADO DE TELEVÍA**

---

El Usuario tiene la obligación de usar y cuidar el Televía de acuerdo con su objeto natural y a las normas del Convenio de Televía y Guía del Usuario de la empresa con la que contrató el uso de dicho dispositivo de pago

---

**ARTÍCULO Nº 27 PAGO DE PEAJE Y OTROS**

---

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, 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 informar al usuario la forma de regularizar el pago del peaje enviando carta certificada al domicilio 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 es imputable a mal uso o mala instalación por parte del usuario, los costos asociados a su reposición o reparación serán de su entera responsabilidad, de acuerdo al Convenio de Televía.

En el caso de Usuarios poco frecuentes que no cuenten con TAG podrán utilizar el sistema de pago manual o bien adquirir un Pase Diario Único Interoperable en los lugares habilitados para tal efecto, de lo contrario cometerá infracción al artículo 114 de la Ley de Tránsito.

Cuando el usuario al momento del pago no tenga dinero disponible para cancelar la tarifa, el Jefe de Plaza o el Jefe de Turno, quedan excepcionalmente facultados para recibir cheque como medio de pago. Si el usuario no tuviese cheque, podrá adquirir un Pase Diario Único Interoperable.

## **CAPÍTULO III DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA**

### **CAPÍTULO III.A DERECHOS DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA**

#### **ARTÍCULO Nº 28 DERECHO A EXPLOTAR LA OBRA**

La Sociedad Concesionaria tiene derecho a explotar las obras a contar de la autorización de Puesta en Servicio Provisoria de las Fases 1, 2 ó 3, según proceda y hasta la Extinción del Contrato de Concesión, acorde se regula en el numeral 1.12.2 de las Bases de Licitación.

#### **ARTÍCULO Nº 29 DERECHO A COBRO DE PEAJE**

La Sociedad Concesionaria tiene derecho a cobrar las tarifas establecidas en el Contrato de Concesión y en el numeral 1.14 de las Bases de Licitación. Dicho cobro no podrá ser discriminatorio entre vehículos de similares características que hagan uso de la obra en el mismo momento.

Para el caso de los usuarios poco frecuentes que no cuenten con TAG podrán utilizar el sistema de peaje manual o bien un sistema de pago complementario (PDU o PDUT).

#### **ARTÍCULO Nº 30 MODALIDAD DE PAGO DE PEAJE**

##### **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.

##### **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.

##### **REEMBOLSOS DE LOS USUARIOS:**

Si se produjera un cobro de tarifas superior al permitido la Sociedad Concesionaria deberá rembolsar a quien corresponda, en un plazo máximo de 30 días siguientes a la detección 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. Todo ello es sin perjuicio de las acciones que pueda interponer el usuario ante los organismos y tribunales competentes.

#### **SISTEMA DE COBRO PARA USUARIOS POCO FRECUENTES**

En el sector donde se ubica el punto de cobro, de acuerdo a lo indicado en el artículo 1.14.2 de las Bases de Licitación, adicionalmente a las pistas consideradas para la operación bajo Sistema de Telepeaje, la Sociedad Concesionaria cuenta con un área donde opere un Sistema de Peaje Manual que permite el tránsito de los

usuarios poco frecuentes, que no cuentan con TAG. Este sistema está habilitado para una pista en el sentido de cobro autorizado. Será de cargo, costo y responsabilidad de la Sociedad Concesionaria instalar la correspondiente señalización que informe al usuario que en caso de no contar con TAG, deberán transitar por las pistas habilitadas para peaje manual.

Sin perjuicio de la tarifa establecida de acuerdo a lo señalado en los artículos 1.14.2 y 1.14.6 de las presentes Bases de Licitación, la Sociedad Concesionaria estará autorizada a cobrar un cargo fijo a los vehículos que transiten por pistas que operen bajo sistema de peaje manual, por concepto de gastos adicionales en mantención y operación de dicho sistema, cuyo monto máximo será igual al valor de la tarifa máxima vigente que se autorice a cobrar por concepto de Derecho de Paso en la caseta de peaje manual del subtramo A2 a los vehículos Tipo 1, de acuerdo a lo indicado en los artículos 1.14.2 y 1.14.6 de las Bases de Licitación.

La Sociedad Concesionaria ha implementado un medio de pago complementario, denominado Pase Diario Unico Interoperable que puede ser adquirido hasta 20 días después de haber circulado por la vía y carecer de medio de pago habilitado.

La Sociedad Concesionaria está obligada a percibir los peajes correspondientes en efectivo de moneda nacional y podrá habilitar otras modalidades de pago. Los vueltos serán entregados a los usuarios en efectivo de moneda nacional, en la eventualidad de que se acepte pago con moneda extranjera.

#### **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.

#### **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 sado 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 su inhabilitación de su Televía y antes de haber regularizado su situación.

### **ARTÍCULO Nº 31 COBRO DE DAÑOS O DETERIOROS POR LOS USUARIOS**

La Sociedad Concesionaria podrá cobrar al usuario los daños o deterioros ocasionados a las obras en concesión, para lo cual dará aviso a Carabineros de Chile, y previa aprobación del informe de daños por el Inspector Fiscal, seguirá las acciones judiciales correspondientes contra los culpables.

La Sociedad Concesionaria deberá presentar un informe al Inspector Fiscal de lo sucedido, mencionando responsabilidades, deterioros efectuados, reparaciones y costo de las reparaciones efectuadas<sup>3</sup>.

### **ARTÍCULO Nº 32 CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE TRANSPORTE ESPECIAL**

La Sociedad Concesionaria deberá dar libre paso, sin perjuicio del pago correspondiente, a todo aquel transporte especial y transporte con carga peligrosa que haya sido expresamente autorizado en virtud del Decreto MOP Nº 19 del 13 de Enero de 1984, e informado por el Inspector Fiscal a la Sociedad Concesionaria.

Para lo anterior, El transportista deberá coordinar con la Sociedad Concesionaria, su paso, presentándole el Plan de Ruteo, Autorización del Departamento de Pesaje y el informe de Carabineros (Departamento e Escolta Policial).

<sup>3</sup> Según lo señalado en 2.8.5.5.2 de las Bases de Licitación.

En caso que el transportista no presente la documentación que corresponda, la Concesionaria en coordinación con Carabineros deberá detener la marcha del transporte y llevarlo a un lugar seguro de estacionamiento. Carabineros realizará la inspección y cursará la multa respectiva.

La Sociedad Concesionaria podrá imponer el horario en el cual debe ser realizado el traslado, para que cause la menor interrupción posible del servicio.

#### **ARTÍCULO Nº 33 CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE CIRCULACIÓN PEATONAL**

Las normas específicas de circulación se distinguen para dos sectores dentro del Área de Concesión:

- ▣ **Sector de Circulación:** las normas de circulación en estos sectores serán las que estipule la Ley de Tránsito reflejadas en su correspondiente señalización e información suministrada por la Sociedad Concesionaria, de acuerdo a lo señalado en el *Artículo Nº 23*. Toda infracción a las normas será informada a Carabineros de Chile en el momento de los hechos para que éstos, después de constatar lo ocurrido, procedan según corresponda.
- ▣ **Sector de Mantenimiento:** las normas de circulación en estos sectores serán las que considere la Sociedad Concesionaria. A estos sectores sólo podrán ingresar los vehículos autorizados.

#### **ARTÍCULO Nº 34 CUMPLIMIENTO DE LA SEGURIDAD, SEÑALIZACIÓN Y ZONAS DE PARADA**

La Sociedad Concesionaria podrá exigir el cumplimiento de la señalización del camino y la seguridad de los usuarios en el Área de Concesión, áreas de detención, estacionamientos, recurriendo a Carabineros de Chile cuando sea procedente.

La Sociedad Concesionaria tiene la responsabilidad de que la señalización de la obra se encuentre en buen estado de acuerdo a los niveles de servicio de la obra definidos en el *Artículo Nº 59: Niveles de Servicio*.

#### **ARTÍCULO Nº 35 PUBLICIDAD EN LA VÍA**

La publicidad en carreteras se regirá según lo establecido en el D.F.L. Nº 850 del 12 de Septiembre de 1997 que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la ley Nº 15.840 de 1964, Ley Orgánica del Ministerio de Obras Públicas y D.F.L Nº 206 de 1960, Ley de Caminos o cualquier otra normativa legal o reglamentaria vigente que sea aplicable en el marco contractual de esta concesión.

### **CAPÍTULO III.B OBLIGACIONES DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA**

#### **ARTÍCULO Nº 36 OBLIGACIÓN DE OTORGAMIENTOS DEL SERVICIO BÁSICO DE LA CONCESIÓN Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS**

La Sociedad Concesionaria estará obligada a otorgar el servicio objeto de la concesión según lo estipulado en el Contrato de Concesión y que consiste en entregar una autopista expedita entre los puntos extremos de la concesión entre Américo Vespucio y el Aeropuerto Arturo Merino Benítez, sus enlaces y puntos de cobro.

El servicio de la Concesión, según lo estipula el Contrato de Concesión, es materia además de la documentación jurídica que forma parte integrante del marco legal de la Concesión.

#### **ARTÍCULO Nº 37 PROPORCIONAR SISTEMAS DE SEGURIDAD**

La Sociedad Concesionaria será responsable de establecer las medidas de control y seguridad en el Área de Concesión, sujeto a todas las disposiciones legales vigentes. Para estos fines contará con personal de vigilancia equipado con un vehículo de patrullaje y equipo de comunicaciones.

La Sociedad Concesionaria es la responsable de operar y mantener el camino en condiciones normales de servicio, de modo de evitar accidentes. Además la Sociedad Concesionaria deberá responder ante toda acción legal que los usuarios pudieran entablar en su contra, debido a negligencias cometidas al respecto.

## **ARTÍCULO Nº 38 MEDIDAS ANTE ACCIDENTES**

En caso de accidentes, la Sociedad Concesionaria procederá de acuerdo a lo señalado en el Plan de Medidas de Contingencias Durante la Etapa de Explotación Tramo A, Fase 2, el cual establece tres etapas esenciales que se deben desarrollar al momento de acontecer un accidente, estas son:

- Fase de Alarma: etapa durante la cual se establece comunicación con todas las personas e instituciones correspondientes, ( aplicación de lo dispuesto en Manual ABC, manual firmado por el MOP con las Instituciones Ambulancia-Bomberos y Carabineros de Chile). La información que se transmita debe ser clara y distinta para cada institución dependiendo del servicio que entrega cada institución. Es primordial que se desarrolle en forma rápida, ya que, el retraso en la llegada de la o las instituciones correspondientes pueden significar la vida de una o varias personas involucradas en el accidente.
- Fase Desplazamiento: etapa en la cual las instituciones involucradas (Ambulancia, Bomberos, Carabineros) se trasladan hacia el sitio del suceso.
- Fase de Organización en el Sitio de la Contingencia: dependiendo de la envergadura del accidente, va existir la necesidad que las distintas instituciones deban trabajar en conjunto en el escenario del suceso, para lo cual los miembros de mayor rango de cada institución deberán reconocerse, prestar colaboración mutua y coordinarse en el desarrollo de la atención de emergencia y al momento de retirarse.

Durante el periodo que rige el presente Reglamento de Servicio, la Sociedad Concesionaria dispondrá de una camioneta para patrullaje durante las 24 horas y de una grúa para trasladar vehículos que no pudieran desplazarse por sus propios medios, cuyo traslado no tendrá cargo alguno para el usuario.

## **ARTÍCULO Nº 39 SISTEMA DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS**

Los reclamos y sugerencias que formulen los usuarios deberán realizarlo por escrito en un *libro de reclamos y sugerencias* especialmente dispuesto por la Sociedad Concesionaria para este fin y de libre acceso a los usuarios, el que deberá mantener la Sociedad Concesionaria en cada punto de cobro manual, y en los lugares donde se establezcan los Servicios Especiales Obligatorios exigidos en el Contrato de Concesión<sup>4</sup> y según lo indicado en el *Artículo Nº 12: Derecho a Formular Reclamos y Sugerencias* y *Artículo Nº 13: Sistema de Reclamos y Sugerencias*.

## **ARTÍCULO Nº 40 NIVEL DE SERVICIO**

La Sociedad Concesionaria tiene la obligación de mantener el nivel de servicio estipulado en el Contrato de Concesión debiendo mantener en todo momento una circulación expedita en la ruta y los puntos de cobro.

Situaciones temporales por emergencias que dificulten o impidan el libre tránsito deberán ser informadas oportunamente por la Sociedad Concesionaria a los usuarios y debidamente señalizadas para una adecuada decisión respecto de continuar o suspender el viaje.

Estas situaciones pueden ser:

- Interrupción del tránsito en una vía, lo que obligará a hacer pasar por una misma calzada a los usuarios tanto de ida como de vuelta. El manejo de esta situación y su señalización corresponderá a Carabineros de Chile;
- Interrupción del tránsito en ambas vías, obligará a la detención total de la circulación, la cual la Sociedad Concesionaria se preocupará de restablecer a la brevedad. El manejo de esta situación y su señalización corresponderá a Carabineros de Chile;

<sup>4</sup> Según lo establecido en el numeral 1.10.9.2 de las Bases de Licitación.

- ▣ La Sociedad Concesionaria contará con un equipo de urgencia básico, el que será operado por el personal de vigilancia; y,
- ▣ Alteraciones en el nivel de servicio por la realización de trabajos de conservación serán debidamente informados al usuario, mediante letreros destacados en ambos accesos.

Se definirán dos estados discretos de transitabilidad de la vía:

- ▣ Circular con precaución con velocidad, máxima indicada de acuerdo al flujo que pueda circular por la calzada que se encuentre operativa; y,
- ▣ Vía cerrada, indicándose hora estimada de reapertura.

Otros elementos de señalización serán conos rojos y reflectantes, señales de velocidad máxima, señales luminosas para la noche.

Asimismo, La Sociedad Concesionaria deberá dar cumplimiento a las obligaciones establecidas en el numeral 1.15.1.1.4 de las Bases de Licitación que se menciona a continuación:

“Derechos y Obligaciones del Concesionario.

- Obligación del Concesionario de permitir a los usuarios utilizar el tag o transponder entregado en cualquier Concesión o servicio que utilicen la misma tecnología electrónica de cobro.
- Obligación del Concesionario de no efectuar cargos al usuario o dueño del vehículo por concepto de cobro de tarifa en caso de deficiencias de los equipos, a menos que él cuente con un sistema de respaldo capaz de demostrar que el usuario efectivamente circuló por los puntos de cobro.
- Obligación del Concesionario de emitir, poner a disposición de todos los usuarios y enviar sin costo para los usuarios que se lo soliciten, a lo menos cada tres meses, un informe automático de cada cuenta. En dicho informe se detallará la historia cronológica completa de todas las transacciones relacionadas con esa cuenta para el período de información precedente. El informe mostrará el saldo inicial y final de la cuenta. También mostrará las transacciones, los pagos, etc., en el orden en que ocurrieron.
- El Concesionario se obliga a permitir a los usuarios que tengan acceso por medios automáticos a sus cuentas todas las veces que deseen. El usuario podrá solicitar sin costo en las oficinas del Concesionario el detalle de cada factura recibida. En caso de solicitarlo nuevamente o solicitar el envío por correspondencia, el Concesionario podrá cargar una comisión de procesamiento y/o envío. Esta comisión deberá ser definida con el MOP y sólo servirá para cubrir las actividades de procesamiento y todos los costos relacionados. En todo caso sólo se podrá considerar un cargo de hasta 0,05 UTM.
- Obligación de establecer los costos máximos por gastos de cobranza en el caso de morosidad dentro del marco de la legislación vigente, en el momento de producirse dicha morosidad.

El Concesionario podrá libremente convenir con terceros, modificaciones de las condiciones de lugares de pago u otras previamente acordadas, siempre que en ellas no se establezcan condiciones menos beneficiosas para el usuario que las dispuestas en la letra c) del presente artículo.

El detalle de la cuenta de cobro de tarifas que en virtud de él se deba enviar a los usuarios de tag, serán sometidos a la aprobación del Inspector Fiscal por el Concesionario, con 6 meses de anticipación a la fecha de Puesta en Servicio Provisoria de la Fase 2 de acuerdo a lo indicado en el artículo **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** de las presentes Bases de Licitación.”

---

#### **ARTÍCULO Nº 41 ASISTENCIA CAMINERA**

---

Durante el periodo que rige el presente Reglamento de Servicio, la Sociedad Concesionaria dispondrá de una patrulla y una grúa para prestar asistencia caminera a los usuarios en caso de imprevistos, desperfectos mecánicos, emergencias o accidentes.

En el caso de ocurrencia de incidentes de mayor gravedad, paralelamente se avisará al Inspector Fiscal y/o a quien él designe para estas comunicaciones, y a los servicios de Ambulancia, Bomberos y Carabineros (Manual ABC), según la prioridad que revistan los hechos.

Los vehículos que hayan sido retirados de la vía serán trasladados a las instalaciones de la Sociedad Concesionaria.

Los vehículos que sean abandonados en la vía serán entregados a los aparcaderos municipales o concesionados previa autorización de Carabineros de Chile y el Juez competente.

Las mercancías o cargas de vehículos accidentados o con desperfectos, serán depositadas por la Sociedad Concesionaria en los lugares asignados por ésta dentro del área de concesión, siendo de cargo del usuario los gastos correspondientes a esta evacuación. Transcurridas 24 horas sin que hubiesen sido retiradas las mercancías o cargas de los vehículos, la Sociedad Concesionaria procederá a trasladarla a los depósitos que determine el juzgado competente y puestos a su disposición.

La Sociedad Concesionaria sólo estará obligada a facilitar, en forma permanente, ayuda sanitaria de urgencia al usuario que tenga problemas de salud, para lo cual contará con un botiquín de urgencia. Dicha obligación queda limitada a la prestación de primeros auxilios y al posible traslado de las personas accidentadas hasta el centro asistencial más próximo.

Una vez que lleguen al lugar de los hechos Carabineros, Bomberos o Ambulancias u otros servicios de emergencias, el equipo de vigilancia de la Sociedad Concesionaria sólo se limitará a colaborar con estos servicios en dicho lugar. La Sociedad Concesionaria limita toda su responsabilidad al cumplimiento de las obligaciones antes señaladas.

---

#### **ARTÍCULO Nº 42 PUBLICACIÓN DE TARIFAS**

---

Las estructuras tarifarias deberán ser de conocimiento público y serán informadas por la Sociedad Concesionaria al menos con 30 días de anticipación a su aplicación al MOP y con 15 días de anticipación a los usuarios en forma destacada, a través de medios de prensa escritos y letreros en los lugares y por los plazos aprobados por el Inspector Fiscal.

La Sociedad Concesionaria exhibirá la tarifa por medio de un panel de mensajería variable instalado en el pórtico de peaje y por medio de un cartel fijo en la caseta de peaje manual para los usuarios poco frecuentes.

---

#### **ARTÍCULO Nº 43 MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN DE LAS OBRAS EN CONCESIÓN**

---

La Sociedad Concesionaria deberá mantener en buen estado todas las obras de la concesión, sean viales, estructuras, instalaciones, obras anexas y sistemas, de acuerdo al *Plan de Conservación de Obras y Programa Anual de Conservación de Obras*<sup>5</sup>.

Las reparaciones mayores y de emergencia también estarán incluidas en el *Programa Anual de de Conservación de Obras* señalado en el párrafo anterior.

---

#### **ARTÍCULO Nº 44 MANTENCIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DURANTE FAENAS DE CONSERVACIÓN**

---

La Sociedad Concesionaria estará obligada a mantener el tránsito donde se efectúen obras de conservación, tomando las precauciones para proteger los trabajos así como la seguridad en el tránsito.

---

<sup>5</sup> Según lo establecido en el numeral 2.8.2, *Plan de Conservación de Obras y Programa Anual de Conservación de Obras, de las Bases de Licitación.*

En caso de que se deba suspender el tránsito por emergencias en el camino, deberá tomar las precauciones y medidas tendientes a rehabilitarlo en el menor tiempo posible. Además deberá dar aviso al usuario ocupando todos los medios de que disponga.

Estas emergencias serán aquellos daños sufridos por las calzadas, puente y/o puntos de cobro, que obliguen a suspender el servicio para su rehabilitación.

En los casos en que se deba ejecutar labores de mantenimiento, conservación o reparación, que interfieran en alguna forma a las vías de circulación de las obras, se deberá prever, colocar y mantener señalización completa y adecuada, tanto diurna como nocturna, que advierta a los usuarios, en forma oportuna, clara y precisa de la situación producida y de las precauciones a tomar, todo ello según las disposiciones legales vigentes.

---

## **ARTÍCULO Nº 45      SEGUROS**

### **a) Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil por Daños a Terceros**

La Sociedad Concesionaria mantendrá durante todo el periodo de concesión una *Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil por Daños a Terceros*<sup>6</sup>.

### **b) Póliza de Seguro por Catástrofe**

La Sociedad Concesionaria mantendrá durante todo el periodo de concesión una *Póliza de Seguro por Catástrofe*<sup>7</sup>.

---

## **ARTÍCULO Nº 46      SERVICIO INDISCRIMINADO**

La Sociedad Concesionaria deberá prestar un servicio ininterrumpido a todo usuario de la vía, sin discriminación de ninguna especie, siempre que éstos cumplan con las condiciones del servicio estipuladas en el presente *Reglamento de Servicio de la Obra*.

---

## **ARTÍCULO Nº 47      CUMPLIMIENTO DE NORMAS**

La Sociedad Concesionaria está obligada a hacer cumplir todas las normas que se estipulen en los documentos del Contrato de Concesión.

---

## **ARTÍCULO Nº 48      CUMPLIMIENTO DE LAS INSTRUCCIONES DEL INSPECTOR FISCAL IMPARTIDAS A TRAVÉS DEL LIBRO DE EXPLOTACIÓN DE LA OBRA**

La Sociedad Concesionaria debe cumplir las instrucciones impartidas por el Inspector Fiscal a través del *Libro de Explotación de la Obra*<sup>8</sup>.

La Sociedad Concesionaria deberá ejecutar las instrucciones en la forma y plazo fijados por el Inspector Fiscal, el no cumplimiento de ellas hará incurrir a la Sociedad Concesionaria en multas<sup>9</sup>.

---

## **ARTÍCULO Nº 49      ESTADÍSTICAS, MEDICIONES, INFORMES Y CONTROLES**

La Sociedad Concesionaria proporcionará la información estadística durante la explotación<sup>10</sup> en informes mensuales, trimestrales, semestrales y anuales.

Además la Sociedad Concesionaria entregará los informes que le sean solicitados por el Inspector Fiscal y todos aquellos otros que exijan las Bases de Licitación.

---

<sup>6</sup> Según lo establecido en el numeral 1.8.7, *Seguro por Responsabilidad Civil por Daño a Terceros, de las Bases de Licitación*.

<sup>7</sup> Según lo establecido en el numeral 1.8.8, *Seguro por Catástrofe, de las Bases de Licitación*.

<sup>8</sup> Según lo establecido en el numeral 1.10.3, *Libro de Explotación, de las Bases de Licitación*.

<sup>9</sup> Según lo establecido en el numeral 1.8.5.1, *Tipos de Infracciones y Multas, de las Bases de Licitación*.

<sup>10</sup> Según lo establecido en el numeral 2.8.6, *Información Estadística Durante la Explotación, de las Bases de Licitación*.



---

**ARTÍCULO Nº 50      PAGO DE MULTAS POR SANCIONES**

---

El incumplimiento de la Sociedad Concesionaria de cualquiera de las obligaciones del contrato, la hará incurrir en las sanciones previstas en el Reglamento de la Ley de Concesiones de Obras Públicas y en el Contrato de Concesión. Dichas sanciones se regirán según lo dispuesto en el numeral 1.8.5.1, Tipos de Infracciones y Multas, y 1.8.5.2, Procedimiento y Pago de Multas, de las Bases de Licitación.

---

**ARTÍCULO Nº 51      MANTENER INFORMADO AL INSPECTOR FISCAL**

---

La Sociedad Concesionaria deberá mantener informado al Inspector Fiscal de cualquier evento significativo que ocurra en el periodo de explotación, sin perjuicio de los informes periódicos contractuales que debe entregar.

---

## **CAPÍTULO IV DEL MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS**

---

### **ARTÍCULO Nº 52 TARIFAS**

---

El Inspector Fiscal verificará que los cobros de tarifas sean aquellos establecidos en el Contrato de Concesión.

### **ARTÍCULO Nº 53 NIVEL DE SERVICIO**

---

El Inspector Fiscal velará que el nivel de servicio de las obras, sus mantenciones y conservaciones se encuentren dentro de los estándares definidos en el Contrato de Concesión y según se establece en las Bases de Licitación.

### **ARTÍCULO Nº 54 EMERGENCIAS**

---

El Inspector Fiscal velará que los procedimientos de emergencia sean los más expeditos y eficaces posible, como también exigirá que el personal esté capacitado para situaciones de emergencia.

La Sociedad Concesionaria dispondrá de una patrulla y una grúa para prestar asistencia caminera a los usuarios en caso de imprevistos, desperfectos mecánicos, emergencias o accidentes.

Para los accidentes en que exista solamente daño a los vehículos, la Sociedad Concesionaria dará aviso al Inspector Fiscal, o a quién este delegue, y retirará el o los vehículos afectados a sus instalaciones, para esto.

Para los accidentes en que existan daños a personas, la Sociedad Concesionaria dará aviso inmediato al Inspector Fiscal y paralelamente a Ambulancias, Bomberos o Carabineros (Manual ABC) para asistir a los involucrados con efectividad.

El personal de la Sociedad Concesionaria deberá estar capacitado para el manejo básico en caso de incendios y contará con los extintores reglamentarios, sin embargo su principal obligación será avisar al Cuerpo de Bomberos, que es la organización preparada para actuar en estos casos.

### **ARTÍCULO Nº 55 FUNCIONAMIENTO DE LAS OBRAS**

---

El Inspector Fiscal tendrá la atribución de fiscalizar el buen funcionamiento de las obras, según lo estipulado en este capítulo en los artículos que tienen referencia con las obligaciones de la Sociedad Concesionaria. Para ello tendrá acceso a todas las instalaciones de la Sociedad Concesionaria sin previo aviso.

### **ARTÍCULO Nº 56 RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

---

El Inspector Fiscal verificará que el sistema de reclamos y sugerencias descrito en el *Artículo Nº 13: Sistema de Reclamos y Sugerencias* sea el indicado en el Contrato de Concesión.

### **ARTÍCULO Nº 57 ESTADÍSTICAS, MEDICIONES, INFORMES Y CONTROLES**

---

El Inspector Fiscal tiene atribuciones para exigir en cualquier momento a la Sociedad Concesionaria todos aquellos datos que sean relevantes para la supervisión y control de la obra.

El Inspector Fiscal podrá realizar mediciones y controles extraordinarios utilizando instrumentos y personal de la Sociedad Concesionaria, medios proporcionados por consultores externos o propios del Ministerio de Obras Públicas, con el objeto de analizar y manejar estos datos según lo indicado en el Contrato de Concesión para mantener un control acabado del funcionamiento de la obra.

## CAPÍTULO V OPERACIÓN DE LA CONCESIÓN

### ARTÍCULO Nº 58 CONGESTIÓN Y CONTINUIDAD

En todo momento, la Sociedad Concesionaria deberá mantener expedita la circulación a través de la vía y puntos de cobro. Si temporalmente, por motivos de emergencia o fuerza mayor, se impide o se dificulta el tránsito, la Sociedad Concesionaria deberá informar oportunamente a los usuarios sobre dicha situación, de forma tal que éstos puedan esperar su rehabilitación. La Sociedad Concesionaria deberá instalar letreros en todos los accesos que corresponda y reorganizar el flujo de los vehículos que hayan sido afectados por la congestión.

### ARTÍCULO Nº 59 NIVELES DE SERVICIO

El nivel de servicio que otorga la obra está dado por:

- Mantenimiento de la Caseta de Peaje Manual, Pórtico de Peaje del Sistema de Cobro "Free-Flow" y sus Instalaciones;
- Mantenimiento de la Carpeta de Rodado y Bermas;
- Mantenimiento de los Elementos de Seguridad;
- Saneamiento de las Obras;
- Seguridad de las Obras;
- Señalización de las Obras;
- Aseo de las Obras;
- Paisajismo de las Obras; y
- Tiempos de Espera.

#### a) Mantenimiento de la Caseta de Peaje Manual, Pórtico de Peaje del Sistema de Cobro "Free-Flow" y sus Instalaciones

El mantenimiento de la Plaza de Peajes y el Pórtico de Peaje, tiene por objetivo conservar la infraestructura física y electromecánica en condiciones adecuadas para que se preste el servicio en forma adecuada, como también el aseo a toda la infraestructura interior y exterior de la Plaza de Peaje como las zonas aledañas.

#### b) Mantenimiento de la Carpeta de Rodado y Bermas

El mantenimiento de las carpetas de rodados y bermas tiene por objeto conservar los límites de calidad exigidos y la reparación de los defectos que aparezcan una vez superados dichos límites, con lo cual se mantiene en condiciones que permiten un tránsito de vehículos en forma cómoda, rápida, segura y se evite la penetración de la humedad en la base del camino.

La metodología de trabajo, la frecuencia y los rendimientos serán los indicados en el *Programa de Conservación de la Obra* que forma parte del Contrato de Concesión.

Los índices máximos permitidos de los cuales depende la conservación de la carpeta de rodado serán los señalados en el numeral 2.8.2.2 de las Bases de Licitación. Los índices se medirán con los equipos y en la forma prescrita en el mismo numeral. Los procedimientos de medición de cada uno de los indicadores serán realizados conforme a la metodología que usa la Dirección de Vialidad.

#### i. Pavimento Asfáltico

- **Índice de Rugosidad Superficial (IRI):** el pavimento en servicio deberá mantener un valor IRI menor o igual a 3,5 m/km. Para estos efectos el IRI se medirá según la media móvil de 5 tramos de 200 metros. La Sociedad Concesionaria deberá efectuar las acciones de conservación necesarias para evitar que el deterioro supere este valor;
- **Ahuellamiento:** 15 mm máximo;
- **Grietas Tipo Cocodrilo y/o Bloque:** 10% máximo por kilómetro;
- **Grietas Transversales y Longitudinales:** 10% máximo por kilómetro;

- ▣ **Baches Abiertos:** ninguno;
- ▣ **Resistencia al Resbalamiento:** se exigirá un coeficiente de fricción que no supere los límites adecuados, entre 0,40 y 0,55, según las características geométricas y de clima. No se aceptará exudación del asfalto; y,
- ▣ **Bermas:** no se permitirá baches abiertos ni descensos superiores a 1 centímetro. Entre estos últimos se considera la juntura entre la superficie de rodado y la berma.

ii. *Pavimento de Hormigón*

- ▣ **Irregularidad Superficial (IRI):** el pavimento en servicio deberá mantener un valor IRI menor o igual a 3,5 m/km. Para estos efectos el IRI se medirá según la media móvil de 5 tramos de 200 metros. La Sociedad Concesionaria deberá efectuar las acciones de conservación necesarias para evitar que el deterioro supere este valor;
- ▣ **Escalonamiento:** 6 mm máximo;
- ▣ **Grietas en Losas:** se consideraran grupos de 40 losas las que no deberán presentar más de 15% de grietas angostas de cualquier tipo.;
- ▣ **Baches Abiertos:** ninguno;
- ▣ **Resistencia al Resbalamiento:** se exigirá un coeficiente de fricción que no supere los límites adecuados, entre 0,40 y 0,55, según las características geométricas y de clima;
- ▣ **Bermas:** no se permitirá baches abiertos ni descensos superiores a 1 centímetro. Entre estos últimos se considera las juntas entre losa y berma; y,

**c) Mantenimiento de los Elementos de Seguridad**

Los Elementos de Seguridad Vial tales como: defensas camineras, vallas segregatorias, señalización vertical y horizontal, se mantendrán aseados y en las condiciones operativas para los cuales fueron construidos o diseñados, con el objetivo de mantener sus cualidades físicas mínimas exigidas en el Contrato de Concesión.

**d) Saneamiento de las Obras**

Las operaciones de la mantención del saneamiento tienen por objeto permitir escurrimiento rápido de las lluvias que caen sobre la plataforma y los taludes del terraplén hacia los sitios de descarga que alejen las aguas de la estructura del camino. Por otro lado, impedir que el agua superficial proveniente de las áreas adyacentes al área de la concesión lleguen a la estructura del camino al permitir el paso de éstas a través de la carretera.

La metodología de trabajo, la frecuencia y los rendimientos son los indicados en el Plan de Conservación de Obras.

**e) Seguridad de las Obras**

La Sociedad Concesionaria deberá entregar a los usuarios una obra en la cual el margen de riesgo de accidentes de tránsito sea mínimo. Además, deberá supervisar y controlar a estos para anticipar los hechos o situaciones en las cuales se corra riesgo de accidente.

La Sociedad Concesionaria ha previsto una serie de medidas tendientes a proporcionar al usuario un tránsito expedito, tranquilo y seguro, es decir, minimizar el riesgo de la ocurrencia de accidentes dentro del marco de lo establecido en la Ley de Tránsito, Manual de Carreteras, Manual de Señalización del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, las Leyes N° 19.252 y N° 19.460 modificatorias del Decreto Fuerza Ley MOP N° 164 de 1991, del Manual de Normas Reglamentarias de Uso Habitual de la Dirección de Vialidad y Especificaciones Técnicas del Ministerio de Obras Públicas para la Aplicación de Nuevas Tecnologías en Seguridad Vial.

En atención al carácter de Vía Expresa y la velocidad máxima de 80 km/hr dispuesta por el MOP, según sus facultades legales, se establece como norma de seguridad el uso de la vía y sus instalaciones anexas sólo para el tránsito de vehículos motorizados, encontrándose debidamente indicado a través de señales verticales en los límites del área de concesión la condición señalada.

Se prohíbe parar o estacionar los vehículos en la zona de concesión, salvo los casos de inmovilización forzada y aquellos que lo hicieren en las áreas permitidas.

Sólo se permitirá la parada y el estacionamiento en las áreas señaladas para tal efecto. En la plaza de peaje manual, sólo se permitirá la detención momentánea o en casos de emergencia.

#### **f) Supervisión de las Obras**

La Sociedad Concesionaria supervisará la calidad de funcionamiento de la obra. Este sistema se deberá traducir en las actividades a realizar. Dichas actividades deberán ser a los menos las que a continuación se mencionan:

- ▣ **Supervisión de la Vía:** se supervisará que los usuarios no cometan infracciones o hechos que puedan provocar un accidente; y,
- ▣ **Señalización:** se controlará que la demarcación en los pavimentos, la señalización horizontal y vertical cumplan con los requerimientos exigidos por las normas.

La Sociedad Concesionaria deberá mantener permanentemente las relaciones indispensables de coordinación con la autoridad para el adecuado cumplimiento de los fines de concesión y del servicio que está llamada a proporcionar.

#### **g) Señalización de las Obras**

La Sociedad Concesionaria deberá tomar las medidas destinadas a controlar y a orientar el tránsito, así como proteger los usuarios de la vía, mediante la mantención de la señalización de las obras.

La señalización de las obras se deberá mantener en todo momento en condiciones que permita el desplazamiento del tránsito sin molestias y un máximo de seguridad.

La metodología de trabajo, la frecuencia y los rendimientos son los indicados en el Plan de Conservación de Obras.

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

- ▣ Se deben mantener las condiciones de refracción de luz, color y diseño adecuadas para el buen funcionamiento;
- ▣ Las señales se deben mantener en su posición original, limpias y legibles en todo momento;
- ▣ No se aceptará vegetación que moleste a los usuarios en la visibilidad de las señales;
- ▣ No se aceptarán señales con procesos de oxidación que afecten las características estructurales de la señal; y,
- ▣ No se aceptarán señales que hayan sufrido maltrato intencional, desgaste por fricción o impacto producto de choques.

#### **h) Medidas de Aseo**

La Sociedad Concesionaria deberá mantener la obra limpia para que ésta tenga una buena presentación a los usuarios.

El personal será el adecuado para asear tanto las dependencias de la Sociedad Concesionaria, como el aseo de la obra y su entorno. La Sociedad Concesionaria deberá asegurarse que los desperdicios lleguen finalmente a un botadero autorizado.

La metodología de trabajo, la frecuencia y el rendimiento serán los indicados en el Plan de Conservación de Obras. Para ello, la Sociedad Concesionaria considerará a lo menos, tipo de aseo por obra, frecuencia y control.

#### **i) Paisajismo**

El paisajismo es una forma de dar buena apariencia a la obra y otorgarle al usuario una vista agradable.

Para la realización de estos trabajos la Sociedad Concesionaria considerará a lo menos: trabajos de paisajismo a realizar, frecuencia y control de las actividades ejecutadas.

Sin perjuicio de lo anterior, el Inspector Fiscal puede ordenar trabajos de limpieza en cualquier momento de considerar que la obra está mal aseada.

**j) Iluminación**

La Sociedad Concesionaria dispondrá el aseo y reposición de las luminarias de manera de mantener los niveles de iluminación en la concesión de acuerdo a las especificaciones técnicas del proyecto respectivo. La metodología y el personal serán los indicados en el Plan de Conservación de Obras.

**ARTÍCULO N° 60 PLAN DE TRABAJO ANUAL DE CONSERVACIÓN**

La Sociedad Concesionaria presentará anualmente un Programa Anual de Conservación de Obras para la aprobación del Inspector Fiscal de acuerdo a lo establecido en el numeral 2.8.2 de las Bases de Licitación. Dicha aprobación no libera a la Sociedad Concesionaria de su responsabilidad última sobre la correcta conservación de las obras.

**a) El Programa Anual de Conservación de Obras deberá contener como mínimo:**

La Sociedad Concesionaria entregará al Inspector Fiscal un plan de mantenimiento por el cual la obra debe mantener la calidad del servicio que otorga, el que deberá incluir entre otras cosas:

- Políticas de conservación elegidas con su justificación técnica;
- Una estimación de las cantidades de obras necesarias a ejecutar para mantener el camino
- Metodología, mano de obra y equipos necesarios para realizar las obras de mantención.

Las conservaciones de todas las obras deberán quedar individualizadas en las fichas de registros indicándose el tipo de conservación que se realizará con identificación de los trabajos. Dichas fichas deberán estar archivadas en la Unidad de Conservación de las Obras.

La conservación de oficinas y edificio deberán quedar individualizadas en las fichas de registros indicándose el tipo de conservación que se realizará con identificación de los trabajos.

**b) Presentación del Programa Anual de Conservación de Obras y su aprobación.**

El último día hábil, del mes de noviembre del año anterior, la Sociedad Concesionaria deberá presentar el Programa Anual de Conservación actualizado de mantenimiento para la aprobación del Inspector Fiscal.

**c) Plazo de aprobación por parte de la I. F.**

El plazo de aprobación es hasta el último día hábil del mes de diciembre, entre la fecha de entrega y la fecha de aprobación, el Inspector Fiscal podrá solicitar modificaciones al plan y para ello podrá instruir a la Sociedad Concesionaria de realizar las modificaciones antes de una fecha, de común acuerdo, tal que tenga el tiempo para aprobar las modificaciones antes de que caduque el plazo de aprobación.

**d) Contenido del Programa Anual de Conservación de Obras.**

La Sociedad Concesionaria presentará todas las actividades que se realizarán durante el año, estipulando las cantidades de obras que son necesarias para llevarlas a cabo.

La Sociedad Concesionaria deberá indicar como realizar las obras, metodología, mano de obra y equipamientos necesarios.

La Sociedad Concesionaria presentará un calendario de actividades mencionando claramente el inicio y término de las obras.

**e) Justificación del Programa Anual de Conservación de Obras.**

La Sociedad Concesionaria deberá justificar la realización de todas las actividades del mantenimiento del año. Deberá explicar las causas que originan cada una de las actividades.

**f) Control del Programa Anual de Conservación de Obras.**

Para controlar el plan de trabajo anual de mantenimiento, la Sociedad Concesionaria deberá incluir, en el informe semestral, para la aprobación del Inspector Fiscal, un itemizado con las actividades programadas que fueron realizadas.

**g) Modificación del Programa Anual de Conservación de Obras aprobado por el Inspector Fiscal.**

Toda modificación al plan de trabajo anual de mantenimiento deberá ser presentado por la Sociedad Concesionaria al Inspector Fiscal para su aprobación, en forma de un itemizado de actividades a realizar.

**ARTÍCULO Nº 61 GESTIÓN TARIFARIA**

**a) Publicidad de Tarifas**

Las estructuras tarifarias deberán ser de conocimiento público y serán informadas por la Sociedad Concesionaria al menos con 30 días de anticipación a su aplicación al MOP y con 15 días de anticipación a los usuarios en forma destacada, a través de medios de prensa escritos y letreros en los lugares y por los plazos aprobados por el Inspector Fiscal.

**b) Clasificación de Vehículos**

La Sociedad Concesionaria deberá clasificar los vehículos según la siguiente Tabla:

TIPO DE VEHÍCULO	DESCRIPCIÓN
Tipo 1	Autos y camionetas, con y sin remolque
Tipo 2	Buses y camiones
Tipo 3	Camiones con remolque
Tipo 4	Motos y motonetas

Para el caso de la caseta de peaje manual, la Sociedad Concesionaria dispondrá en la vía de cobro del área de peaje manual, de un sistema de clasificación y cómputo de vehículos, para discriminar la tarifa a cobrar a los usuarios.

**c) Reajuste Tarifario**

Las tarifas de los peajes se reajustarán y ajustarán según lo indicado en el Contrato de Concesión.

**ARTÍCULO Nº 62 SISTEMAS DE COBRO**

La Concesión cuenta con Sistema de cobro de Peaje Electrónico de flujo libre ó "Free-Flow", el cual es un sistema integral que permite centralizar los sistemas de cobro electrónico, en un único centro de gestión y operación.

La tecnología para el cobro de Telepeaje, como mínimo, cumple lo indicado en el artículo 1.15 y 2.6.6 de las Bases de Licitación y lo dispuesto en los Estudios Referenciales indicados en el artículo 1.4.4 de las Bases de Licitación.

Asimismo la Concesión cuenta con Sistema de Cobro para usuarios poco frecuentes según lo descrito en el artículo 2.7.18.3 de las Bases de Licitación. La Sociedad Concesionaria podrá cobrar los peajes en la caseta de peaje manual destinada a ese fin y autorizada para ello, por medio de los distintos sistemas y medios de pago que se establezcan.

La clasificación de vehículos que pasan por el peaje manual se realizará en forma automática, este sistema deberá mostrar al usuario el monto a pagar.

Los dineros percibidos por cobro de peajes serán manejados por la Sociedad Concesionaria, bajo su exclusiva responsabilidad.

**ARTÍCULO Nº 63 SISTEMAS DE CÓMPUTOS**

Los sistemas de "Free Flow" estarán equipados con instrumentos conectados al computador central, los que permitirán llevar un cómputo exacto en todo momento de los vehículos que han pasado por éste. De igual manera se controlarán los vehículos que circulen por la Caseta de Peaje Manual Acceso Sur del Acceso Vial Aeropuerto Arturo Merino Benítez.

La Sociedad Concesionaria mantendrá un sistema de gestión de tráfico que entregue reportes diarios, semanales, mensuales y anuales del flujo vehicular por punto de cobro, clasificando según tipo de vehículo.

## **CAPÍTULO VI MANUAL DE OPERACIÓN**

### **CAPÍTULO VI.A SERVICIOS BÁSICOS, ESPECIALES OBLIGATORIOS Y COMPLEMENTARIOS**

#### **ARTÍCULO Nº 64 SERVICIOS BÁSICOS**

Ver Artículo Nº 9 Derecho a Recibir los Servicios Básicos.

#### **ARTÍCULO Nº 65 SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS**

Los servicios obligatorios serán los que se establecen en los numerales 1.10.9.2 y 2.7.18 de las Bases de Licitación, cuya vigencia comienza a partir de la Puesta Provisoria en Servicios de la Fase 2 cuyos principales ítems a considerar son:

- a. Áreas de Atención de Emergencias;
- b. Teléfonos de Emergencias; y,
- c. Sistema de Cobro para Usuarios poco Frecuentes.

#### **ARTÍCULO Nº 66 SERVICIOS COMPLEMENTARIOS**

La Sociedad Concesionaria presentará oportunamente a la Inspección Fiscal para su aprobación una propuesta de Prestación de Servicios, entre los principales están:

- a. Servicio de Multiductos;
- b. Servicio de Apoyo al Cobro por uso de Estacionamiento Públicos;
- c. Área para Estaciones de Servicio de Combustibles; y,
- d. Otros.

Lo anterior en conformidad a lo establecido en el numeral 1.10.9.3 de las Bases de Licitación.

### **CAPÍTULO VI.B MECANISMOS DE MEDICIÓN DE CALIDAD Y GESTIÓN**

La Sociedad Concesionaria debe definir los estándares de operación cualitativos y cuantitativos, mecanismos de evaluación de desempeño, mecanismos de control y supervisión, derechos y obligaciones, procedimientos y relación con el Inspector Fiscal, a fin de medir la Calidad y Gestión de los servicios que prestará la Sociedad Concesionaria, tales como servicios básicos, servicios especiales obligatorios y servicios complementarios cuando corresponda.

#### **De los Servicios Básicos**

El usuario tiene derecho de recibir de parte de la Sociedad Concesionaria los Servicios Básicos, estipulados en el Contrato de Concesión, acorde al numeral 1.10.9.1 de las Bases de Licitación. Estos servicios consisten en:

- a) Circular por la obra vial;
- b) Utilizar sus áreas de servicios; y,
- c) 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 en concesión.

Los Sistemas de Medición de Calidad y Gestión para la correcta implementación de los servicios básicos a) y b) mencionados en el párrafo anterior, a fin de garantizar óptimas condiciones de seguridad y confort para los usuarios de la ruta, han sido establecidos en el correspondiente Plan de Conservación para el Acceso Vial Aeropuerto AMB, elaborado por la Sociedad Concesionaria.



Este plan tiene como finalidad mantener en buen estado la infraestructura existente, tales como estructura de las calzadas, su superficie de rodadura, bermas, estructuras a desnivel, atravesos, intersecciones, viaductos, puente, equipamiento, instalaciones, recintos, obras complementarias, obras anexas y todas las obras a asociadas a la concesión, considerando las políticas de conservación y la estimación de las cantidades de obra a ejecutar, para mantener la serviciabilidad de la Ruta.

Los Sistemas de Medición de Calidad y Gestión para la correcta implementación de los servicios básicos c) mencionados en el párrafo anterior, han sido desarrollados en el Plan de Medidas de Contingencias durante la etapa de Explotación, el cuál forma parte integrante del Programa de Gestión Sustentable para el Acceso Vial Aeropuerto AMB.

A fin de garantizar, los servicios de asistencia al Usuario en la vía en Concesión, en caso de ocurrencia de una contingencia, la Sociedad Concesionaria, deberá establecer una adecuada coordinación con los organismos de seguridad y asistencia pública, según lo indicado en el Manual de Operaciones Multi Institucional ante Emergencias, denominado Manual ABC, adjunto en el Anexo 1 del Plan de Medidas de Contingencias.

A continuación se enumera un resumen del mencionado Plan de Medidas de Contingencias:

- Definición de Contingencia
- Objetivo General
- Alcance
- Ámbito físico de aplicación
- Responsabilidad de acción y estado de alerta durante una contingencia
- Comando Multi-Institucional
- Coordinación con la Inspección Fiscal
- Coordinación con Carabineros de Chile, Cuerpo de Bomberos de Santiago y con los Servicios Médicos de Urgencia
- Coordinación con los Municipios
- Coordinación con otras Concesiones de Autopista
- Fases de una Contingencia
- Respuesta ante una Contingencia
- Recursos Disponibles
- Grado de Trascendencia de la Contingencia
- Comunicación de la Contingencia
- Flujograma de comunicaciones
- Anexo 1: Manual ABC
- Anexo 2: Matriz de Contingencias
- Anexo 3: Procedimientos de Contingencias
- Anexo 4: Acciones de Respuesta
- Anexo 5: Fichas de Contacto
- Anexo 6: Flujograma de Comunicaciones

#### De los Servicios Obligatorios

A continuación enumeramos los servicios obligatorios detallados en el **Capítulo V.B.** precedente, cuya vigencia comienza a partir de la Puesta Provisoria en Servicios de la Fase 2:

- d) Áreas de Atención de Emergencias;
- e) Teléfonos de Emergencias; y,
- f) Sistema de Cobro para Usuarios poco Frecuentes.

En efecto la implementación de los Sistemas de Medición de Calidad y Gestión correspondiente a los servicios Obligatorios d), e) y f), a fin de garantizar óptimas condiciones de uso y seguridad de dichos servicios para los usuarios de la ruta, serán establecidas en el pertinente Plan y Programa de Conservación para el Acceso Vial AMB correspondiente para la Fase 2, el cuál será elaborado por la Sociedad Concesionaria y entregado a la Inspección Fiscal en los términos y plazos establecido en las Bases de Licitación.

### De los Servicios Complementarios

Tal como indicamos en el **Capítulo V.A** precedente, la Sociedad Concesionaria presentará oportunamente a la Inspección Fiscal para su aprobación una propuesta de Prestación de Servicios Complementarios, dentro de los cuales se consideran:

- g) Servicio de Multiductos;
- h) Servicio de Apoyo al Cobro por uso de Estacionamiento Públicos; y,
- i) Área para Estaciones de Servicio de Combustibles.

Por lo tanto la implementación de los Sistemas de Medición de Calidad y Gestión correspondiente a los Servicios Complementarios, serán tratados oportunamente, previo a la presentación formal de dichos servicios a la Inspección Fiscal para su aprobación.

## **CAPÍTULO VI.C PLAN DE PREVENCIÓN DE INCENDIOS Y OTROS**

Las medidas que se impondrán para prevenir el riesgo de ocurrencia de algún impacto no deseado a los usuarios, al medio ambiente y obras que se desarrollen dentro del Área de Concesión, han sido consideradas en el Plan de Prevención de Riesgos.

El contenido del Plan, conjuntamente con lo tratado en el documento Plan de Medidas de Control de Contingencias durante la Etapa de Explotación, solicitado en el numeral 2.10.2 de las Bases de Licitación, abordan la problemática relacionada con la gestión del tránsito y prevención de riesgos en el área de Concesión.

En particular, en el numeral 4 de dicho Plan, se identifican los principales riesgos accidentales y los estándares de seguridad respectivos, dentro de los cuales se enumeran los Riesgos de Accidentes en el Área de Concesión, Riesgos de Incendio y Riesgos de eventos naturales.

En dicho Plan de Prevención de Riesgos se describen las medidas que se adoptarán para prevenir riesgos de accidentes y la comunicación y coordinación con Carabineros de Chile, Servicio de Atención Médica de Urgencia (SAMU), Cuerpo de Bomberos de Santiago, la Dirección General de Aeronáutica Civil, los servicios públicos que correspondan, y la Inspección Fiscal representante del Ministerio de Obras Públicas y municipios, destinados a prevenir la ocurrencia de contingencias y de reducir la severidad y/o gravedad de éstos tanto durante el evento como después del evento.

Frente a la ocurrencia de contingencias relacionadas con accidentes, incendios y eventos naturales, la Sociedad Concesionaria, deberá establecer una adecuada coordinación con los organismos de seguridad y asistencia pública, según lo indicado en el Manual de Operaciones Multi Institucional ante Emergencias, denominado Manual ABC, adjunto en el Anexo 1 del Plan de Prevención de Riesgos, todo ello con el objetivo de proteger en primer lugar a las personas, en segundo lugar al medio ambiente y de minimizar los daños a la comunidad.

Los servicios públicos que participan en la respuesta a una contingencia, tienen la obligación de coordinar todas las actividades, para despejar la vía en forma rápida y eficaz, para restablecer las condiciones normales de circulación del tráfico, producida por el incidente y la consiguiente declaración de Situación Normal.

### **COMANDO MULTI - INSTITUCIONAL**

Se define como Comando Multi – Institucional (en adelante CMI) al conjunto de funcionarios de mayor jerarquía de la Sociedad Concesionaria, sumados cada una de las Instituciones Públicas de Emergencias, por ejemplo: Carabineros de Chile, Cuerpo de Bomberos de Santiago, Servicio Médico de Urgencia (SAMU), ONEMI (para los eventos producto de las catástrofes naturales), la DGAC y la Inspección Fiscal representante del Ministerio de Obras Públicas que se constituyen en el lugar del evento y/o en el punto de reunión definido.

Si las características de la contingencia así lo amerita, el punto de reunión del CMI, será en las dependencias de la Sociedad Concesionaria, configurando el punto de monitoreo de la coordinación entre cada una de las

instituciones a través de la máxima autoridad presente de cada una de las mismas, las cuales se relacionarán manteniendo el mando sobre los funcionarios de sus respectivas instituciones.

Para los eventos que requieran la coordinación mencionada en los párrafos anteriores será de aplicación el Manual ABC, a cuyo cumplimiento quedan obligados los funcionarios de los Servicios Médicos de Urgencia, de Carabineros de Chile y del Cuerpo de Bomberos, sin perjuicio de otras obligaciones legales y reglamentarias aplicables a tales instituciones.

### **COORDINACIÓN CON LA INSPECCIÓN FISCAL**

La Sociedad Concesionaria informará oportunamente por vía telefónica a la Inspección Fiscal, o a quien éste designe, frente a la ocurrencia, a lo menos, de las contingencias previstas *Plan de Medidas de Control de Contingencias durante la Etapa de Explotación Fase 2*.

### **COORDINACIÓN CON CARABINEROS DE CHILE, CUERPO DE BOMBEROS DE SANTIAGO Y CON LOS SERVICIOS MÉDICOS DE URGENCIA**

La coordinación la realizará la Sociedad Concesionaria mediante el que ésta designe el que será comunicado oportunamente al Inspector Fiscal, quien será encargado de coordinar los siguientes organismos:

- Carabineros de Chile
- Cuerpo de Bomberos de Santiago
- SAMU

En las acciones de respuesta se establece el procedimiento de comunicación telefónica a través del 131 (SAMU), 132 (Bomberos) y 133 (Carabineros).

### **COORDINACIÓN CON LOS MUNICIPIOS**

La coordinación con cada uno de los Municipios colindantes con el trazado de la Acceso Vial AMB, se realizará mediante comunicación vía telefónica a los funcionarios que designe cada uno de los municipios y la lista se actualizará permanentemente.

### **COORDINACIÓN CON OTRAS CONCESIONARIAS DE AUTOPISTAS**

Ante un evento que afecte directa o indirectamente la operación de la Acceso Vial AMB que se desarrolle en otras vías concesionadas, se coordinarán las acciones operativas mediante comunicación telefónica con los centros de control de tráfico de la sociedad concesionaria que corresponda o bien en comunicación directa con la empresa, en caso que ésta no disponga de Centro de Control de Tráfico.

## **CAPÍTULO VI.D SISTEMA DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS**

Los usuarios que estén dentro del área de concesión tendrán derecho a una atención adecuada o formular uno o más reclamos por escrito con el objeto de denunciar situaciones que vulneran sus derechos.

Los reclamos y sugerencias que formulen los usuarios deberán realizarlo por escrito en un *libro de reclamos y sugerencias* especialmente dispuesto por la Sociedad Concesionaria para este fin y de libre acceso a los usuarios, el que deberá mantenerla Sociedad Concesionaria en cada punto de cobro manual, y en los lugares donde se establezcan los Servicios Especiales Obligatorios exigidos en el Contrato de Concesión, según el procedimiento descrito en el *Capítulo II.A Artículo N° 13*.

El Inspector Fiscal verificará que el sistema de reclamos y sugerencias de los usuarios sea el indicado en el Contrato de Concesión.

## CAPÍTULO VII ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

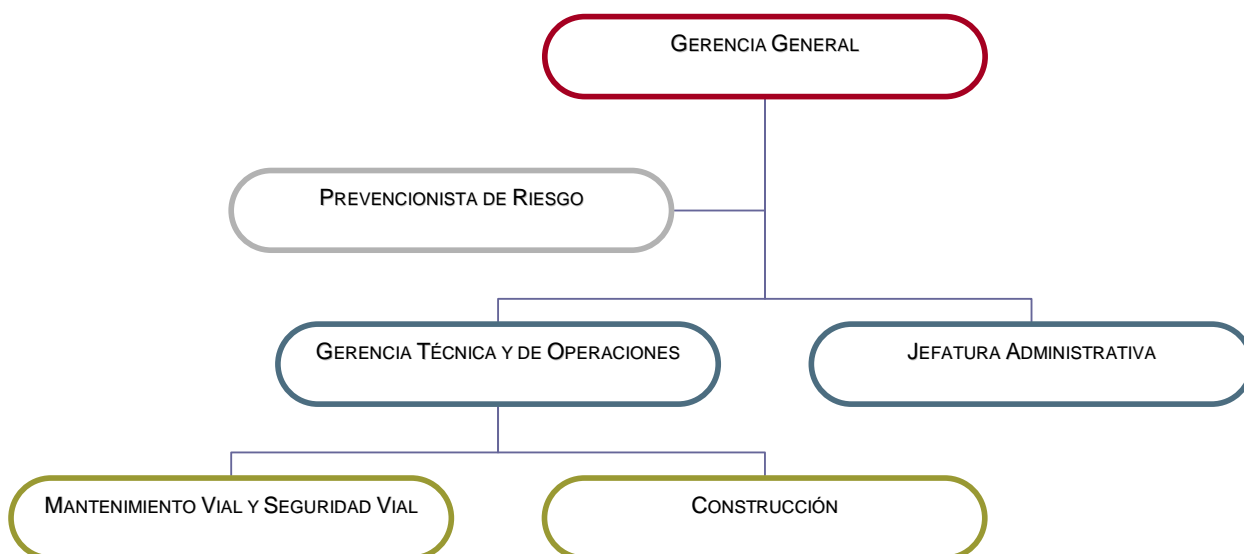
### ARTÍCULO N° 67 ORGANIZACIÓN

La Sociedad Concesionaria está formada en los niveles de directorio y gerencias por:

- ▣ **Directorio:** Estará integrado por 5 personas, y sus funciones serán las que señala el Artículo 40 de la Ley N° 18.046.
- ▣ **Gerente General:** Depende del Directorio y tendrá las atribuciones indicadas en el Artículo N° 49 de la Ley N° 18.046.
- ▣ **Gerente Técnico y de Operaciones:** Depende del Gerente General y tiene a su cargo la construcción, explotación, mantenimiento y conservación de la Obra.

La Sociedad Concesionaria deberá informar al Inspector Fiscal de cualquier modificación a la estructura antes mencionada.

Para la prestación de los servicios exigidos en el Contrato de Concesión y para brindar un eficiente y buen nivel de servicio al usuario la Sociedad Concesionaria estará estructurada según el siguiente organigrama:



La Sociedad Concesionaria está obligada a tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores, manteniendo las condiciones adecuadas de higiene y seguridad en las faenas, como también los implementos necesarios para prevenir accidentes o enfermedades profesionales conforme a la Ley N° 16.744 que “Establece Normas Sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales”, para lo cual contará con un prevencionista de riesgo en los tiempos que establece la Ley en función de la cantidad de funcionarios que esta tenga.

### ARTÍCULO N° 68 DOTACIÓN MÍNIMA DE PERSONAL

La dotación del personal para la construcción de las obras y para el mantenimiento y seguridad vial de las vías concesionadas será el necesario para mantener un servicio correcto, eficiente y oportuno, el cual será cuantificado en función de los requerimientos propios de la concesión con el objeto de mantener el nivel de servicio mínimo establecido en las Bases de Licitación y en el Contrato de Concesión.

La Sociedad Concesionaria dispondrá del personal de reemplazo para cubrir fallas, permisos y vacaciones, durante las veinticuatro horas del día, los 365 días del año y mientras dure la explotación de la Concesión.

**Dotación Normal:** el personal Gerencial y Administrativo de la Sociedad Concesionaria estará disponible para los días laborables de lunes a viernes, entre las 08:30 y 18:30 horas. Sin perjuicio de lo anterior el Inspector Fiscal podrá solicitar a la Sociedad Concesionaria que delegue a un responsable para poder contactarlo en horarios distintos a los mencionados anteriormente en casos eventuales o de emergencias.

**Sistema de Turnos:** la Sociedad Concesionaria contará con sistema de turnos que se ajustarán a lo establecido en el Código del Trabajo, con el objeto de asegurar que siempre se cuente con el personal necesario para brindar el servicio exigido y cumpliendo con lo dispuesto en las Bases de Licitación y en el Contrato de Concesión.

#### Sistema de Turno en Plaza de Peaje Manual (Acceso Sur Concesión) Fase 2

Durante las 24 horas del día los 365 días del año en forma continua, se habilitará la caseta para la recaudación manual, en los siguientes horarios:

- **Mañana:** de 08:00 a 16:00 horas
- **Tarde:** de 16:00 a 24:00 horas
- **Noche:** de 24:00 a 08:00 horas

#### Sistema de Turno para Mantenición y Seguridad Vial Fase 2

La Sociedad Concesionaria mantendrá para la Explotación en la Fase 2 un sistema de turno para las labores de Mantenición y Seguridad Vial según los siguientes horarios:

- **Turno Día:** de 09:00 a 18:00 horas (de lunes a viernes)  
de 08:00 a 13:00 horas (sábados)
- **Turno Noche:** de 21:00 a 07:00 horas (de lunes a viernes)

Sin perjuicio de lo anterior la Sociedad Concesionaria atenderá eventualidades o emergencias en horarios distintos a los señalados anteriormente, para lo cual habilitará un teléfono que estará operativo las 24 horas del día y los 365 días del año al cual podrá comunicarse el Inspector Fiscal en caso de requerirlo. La persona a cargo del teléfono antes mencionado será la responsable de coordinar las acciones establecidas en el Manual ABC (Ambulancias, Bomberos y/o Carabineros) como también tendrá la capacidad y atribuciones necesarias para movilizar los recursos propios de la Sociedad Concesionaria en cumplimiento a lo exigido en las Bases de Licitación para la Explotación Fase 2.

### **ARTÍCULO Nº 69 CALIFICACIÓN DEL PERSONAL**

La Sociedad Concesionaria capacitará a cada uno de sus funcionarios en el transcurso del período de concesión, en los temas afines a las labores para las cuales fueron contratados y cuando amerite, antes de asumir sus deberes y funciones.

La Sociedad Concesionaria exigirá al personal:

- i. Conocer claramente cuales son sus labores y los equipos que le corresponde manejar; y,
- ii. Conocer las actividades a realizar en caso de accidente o emergencia.

Aquel personal de la Sociedad Concesionaria que tiene contacto directo con los usuarios de la autopista, es decir, con los clientes en representación de la Sociedad Concesionaria, tendrá la obligación de ser solícito, educado, acogedor, eficaz y diligente con ellos.

Las obligaciones y derechos del trabajador quedarán estipulados en el contrato de trabajo individual que pactará la Sociedad Concesionaria y el Trabajador el cual deberá estar de acuerdo con la legislación vigente, para lo cual los contratos de trabajo deberán:

- i. Ser celebrados acorde a la legislación vigente en el país, señalando explícitamente la fecha de la contratación y cargo que desempeña el trabajador; y,
- ii. Deberán quedar taxativamente señaladas las responsabilidades y condiciones de trabajo, como también el monto de su remuneración y sus derivados.

---

## **ARTÍCULO Nº 70      HORARIO DE FUNCIONAMIENTO**

---

La Sociedad Concesionaria contará con personal técnicamente preparado para atender a los usuarios que enfrenten una eventualidad o emergencia las 24 horas de día, los 365 días del año durante todo el periodo de explotación.

---

## **ARTÍCULO Nº 71      TRANSPORTE PARA EL PERSONAL**

---

La Sociedad Concesionaria dará cumplimiento a lo establecido en la ley de tránsito Nº 18.290 en lo relativo al transporte de personas, tanto para el personal propio como para el personal de empresas Contratistas y/o Subcontratistas.

En el Reglamento de Interno de Orden Higiene y Seguridad se establecen las prohibiciones sujetas al transporte del personal de la Sociedad Concesionaria.

Todo conductor de vehículos u operador de equipos pesados perteneciente a empresas Contratistas y/o Subcontratistas, deberá poseer y portar la respectiva licencia de conducir municipal vigente, la que deberá ser acreditada ante la Sociedad Concesionaria.

Los conductores autorizados para conducir u operar dentro de las instalaciones de la Sociedad Concesionaria, serán responsables de mantener toda la documentación al día de los vehículos y maquinaria pesada.

Será requisito para conducir al interior de las instalaciones de la Sociedad Concesionaria la realización del curso Manejo a la defensiva dictado por el organismo administrador correspondiente o alguna entidad reconocida y homologada.

Será obligación para los conductores que transporten personal, acreditar aprobación del examen psico-sensotécnico.

Se considerará falta grave a la seguridad, conducir vehículos y/o equipos pesados sin contar con la licencia municipal de conducir idónea.

Todo conductor de vehículos u operador de equipos pesados perteneciente a una empresa contratista, para poder realizar dicha función en las instalaciones de la Sociedad Concesionaria, deberá ceñirse a lo dispuesto en la Ley de Tránsito.

---

## **ARTÍCULO Nº 72      EQUIPAMIENTO**

---

### **a) Elementos de Protección Personal**

En relación a la vestimenta de los trabajadores se deberá contemplar conforme con el Decreto Nº 594 de la Ley Nº 16.744, "Aprueba Reglamento Sobre Condiciones Sanitaria y Ambientales Básicas en los Lugares de Trabajo, Párrafo IV, de los Equipos de Protección Personal".

Sin perjuicio de lo anterior, todo el personal que trabaje en la zona de mantención vestirá obligatoriamente, casco y zapatos de seguridad durante el desempeño de sus funciones, como también será obligación el uso de guantes de seguridad y otros elementos de protección personal según corresponda.

### **b) Herramientas, Materiales y Equipos**

La Sociedad Concesionaria pondrá a disposición de su personal las herramientas, materiales y equipos requeridos para el adecuado cumplimiento de sus funciones y en conformidad con la Ley. En caso de Contratistas y Subcontratistas, la Sociedad Concesionaria exigirá las herramientas, materiales y equipos para dar cumplimiento al contrato de prestación de servicios y a la normativa vigente.

En el caso particular de incidentes o accidentes en la vía en los cuales se vean afectados o involucrados los usuarios, la Sociedad Concesionaria contará con el equipamiento y el personal debidamente calificado en conformidad a lo exigido en las Bases de Licitación de la Concesión Acceso Vial Aeropuerto Arturo Merino Benítez par la Puesta en Servicio Provisoria de la Fase 2.

Santiago, Enero de 2012.-