	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LAS OBRAS EMPLAZADAS EN EL SECTOR URBANO DE LA CONCESIÓN Y DE CALLES LOCALES DEL SECTOR URBANO			
	Plan de Mejoramiento del Contrato de Concesión Etapa 2 (DS MOP N° 113 de 2014) Concesión Ruta 5 Tramo Santiago – Los Vilos			
	<i>RSSU</i>	<i>Fecha</i>	<i>Versión</i>	<i>Página</i>
		<i>07 de septiembre de 2017</i>	<i>2</i>	<i>1 (57)</i>

**REGLAMENTO DE SERVICIO DE LAS OBRAS EMPLAZADAS EN EL SECTOR URBANO
DE LA CONCESIÓN Y DE CALLES LOCALES DEL SECTOR URBANO
("RSSU")**

**Plan de Mejoramiento del Contrato de Concesión Etapa 2
(DS MOP N° 113 de 2014)**

Concesión Ruta 5 Tramo Santiago – Los Vilos

Sociedad Concesionaria Autopista del Aconcagua S.A.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LAS OBRAS EMPLAZADAS EN EL SECTOR URBANO DE LA CONCESIÓN Y DE CALLES LOCALES DEL SECTOR URBANO			
	Plan de Mejoramiento del Contrato de Concesión Etapa 2 <i>(DS MOP N° 113 de 2014)</i> Concesión Ruta 5 Tramo Santiago – Los Vilos			
	RSSU	Fecha	Versión	Página
		7 de septiembre de 2017	2	2 (57)

Índice

Contenido

Índice	2
Capítulo 1, Preliminar	7
1.1. DEFINICIONES.....	7
1.2. NORMAS GENERALES.....	12
1.2.1. OBJETO DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSSU)	12
1.2.2. DESTINATARIO.....	13
1.2.3. AMBITO TERRITORIAL DE APLICACIÓN.....	13
1.2.4. MODIFICACIONES O ACTUALIZACIONES AL REGLAMENTO.....	13
1.2.5. VIGENCIA.	13
1.2.6. LOCALIZACION DEL REGLAMENTO.....	13
1.2.7. DEL MARCO JURIDICO.	13
1.3 DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA (LA “CONCESIONARIA”).....	15
1.4 DE LA AUTOVÍA SANTIAGO LAMPA QUE INTEGRA LA OBRA PÚBLICA CONCESIONADA.....	15
Capítulo 2, Del Usuario.....	15
2.1 DERECHOS DEL USUARIO.....	15
2.1.1 DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS BASICOS Y LOS SERVICIOS ESPECIALES.....	15
2.1.2. DERECHO A SEGURIDAD VIAL.....	16
2.1.3. DERECHO A CALIDAD DE SERVICIO.....	16
2.1.4. DERECHO A INFORMACIÓN.....	16
2.1.5. DERECHO A TRATO CORTÉS.....	17
2.1.7. DERECHO A SUGERENCIAS.....	17
2.1.8. DERECHO A RESPUESTA.....	17
2.1.9. DERECHO A LA ASISTENCIA EN RUTA.....	17
2.1.10. DERECHO A USAR EL TELEVIA.....	18
2.1.11. DERECHO A SOLICITAR INDEMNIZACIÓN POR DAÑOS A CONSECUENCIA DE HECHOS IMPUTABLES A LA CONCESIONARIA.....	18
2.2. OBLIGACIONES DEL USUARIO.....	18
2.2.1. OBLIGACIÓN DE PAGO DE PEAJE.....	18
2.2.2. OBLIGACIÓN DE RESPETO A LA NORMATIVA VIGENTE.....	18
2.2.3. OBLIGACIÓN DE OBEDECER INSTRUCCIONES.....	19
2.2.4. OBLIGACIÓN DE DEBIDO CUIDADO.....	19
2.2.5. OBLIGACIÓN DE CONDUCCIÓN RESPONSABLE.....	19
2.2.6. RESPONSABILIDAD Y OBLIGACIÓN DE PAGO DE DAÑOS.....	19

	RSSU	Fecha	Versión	Página
		7 de septiembre de 2017	2	3 (57)

2.2.7. OBLIGACIÓN DE PAGAR LOS DAÑOS OCASIONADOS A TERCEROS	19
2.2.8. OBLIGACIÓN DE NOTIFICAR LOS DAÑOS.	20
2.2.9. OBLIGACIÓN DE NOTIFICAR CAMBIO DE DOMICILIO Y PROPIEDAD DEL VEHÍCULO.	20
2.2.10. OBLIGACIÓN DE CUIDADO DEL TELEVIA.	20
2.2.11. OBLIGACIÓN DE PAGO DE TARIFA EN CASO DE TELEVIA DEFECTUOSO O MAL INSTALADO.	20
2.3. DE LA ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO.	20
2.3.1. SERVICIO DE ATENCIÓN DE USUARIOS.	20
2.3.2. INFORMACIÓN QUE PUEDE SOLICITAR EL USUARIO.	21
2.3.3. SERVICIO DE GESTIÓN DE TRÁFICO.	22
2.3.4. ÁREA DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS.	23
2.3.5. SERVICIO DE ASISTENCIA EN RUTA.	24
2.3.6. MEDIDAS DE MANTENCIÓN Y ASEO DE LAS DISTINTAS INSTALACIONES.	24
2.4. DE LA CIRCULACIÓN DE VEHÍCULOS.	25
2.4.1. VEHICULOS AUTORIZADOS PARA CIRCULAR.	25
2.4.2. VEHICULOS QUE PARA CIRCULAR, REQUIEREN PREVIA AUTORIZACION.	25
2.4.3. PROHIBICION DE TRANSITAR Y/O CIRCULAR.	26
2.4.4. CIRCULACIÓN DE BICICLETAS.	26
2.4.5. NORMAS APLICABLES A LA CIRCULACION.	26
2.4.6. RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS.	26
2.5. MEDIDAS DE SEGURIDAD PREVENTIVAS.	27
2.5.1. PROHIBICIÓN DE DETENCIÓN EN LA CALZADA.	27
2.5.2. INMOVILIZACIÓN FORZOSA POR FALLA MECÁNICA.	27
2.5.3. INMOVILIZACIÓN FORZOSA POR PARALIZACIÓN DEL TRÁNSITO.	28
2.5.4. PROHIBICIÓN DE DETENCIÓN EN LA BERMA.	28
2.5.5. PROHIBICIÓN DE ESTACIONAMIENTO.	28
2.5.6. CIRCULACIÓN PEATONAL NORMAL.	28
2.5.7. PROHIBICIÓN DE CARGA, DESCARGA Y TRANSFERENCIA DE CARGA.	28
2.5.8. PUBLICIDAD EN LA VÍA.	28
2.5.9. MEDIDAS DE SEGURIDAD VIAL DURANTE LOS TRABAJOS DE MANTENCIÓN Y REPARACIÓN DE LAS VÍAS.	29
2.6. DE LOS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SU PROCEDIMIENTO.	29
2.6.1. DEL SISTEMA DE SUGERENCIAS, CONSULTAS Y RECLAMOS.	29
2.6.2. PLAZOS PARA RESPONDER RECLAMOS Y SUGERENCIAS.	29
2.6.3. QUEJAS DEL USUARIO ANTE EL MOP.	30

Capítulo 3, De la Concesionaria. 30

3.1. DERECHOS DE LA CONCESIONARIA.	30
3.1.1. DERECHO A COBRAR TARIFA (PEAJE).	30
3.1.2. DERECHO DE EXPLOTACIÓN Y DE ADMINISTRACIÓN DE LA OBRA.	32
3.1.3. DERECHO A EXIGIR EL ACATAMIENTO DE NORMATIVA POR PARTE DE LOS USUARIOS.	32
3.1.4. DERECHO A EXIGIR A LOS USUARIOS EL PAGO DE LOS DAÑOS O DETERIOROS CAUSADOS A LA OBRA Y SUS INSTALACIONES.	32
3.1.5. DERECHO A SUSPENDER TEMPORALMENTE EL SERVICIO.	32

	RSSU	Fecha	Versión	Página
		7 de septiembre de 2017	2	4 (57)

3.1.6.	DERECHO PARA LA ALTERACION A LA PRESTACION DE SERVICIO.	32
3.1.7.	DERECHO A COBRAR PREJUDICIAL O JUDICIALMENTE EL PAGO DE LA TARIFA O PEAJE.	32
3.1.8.	DERECHO A CONVOCAR A LA COMISIÓN CONCILIADORA.	33
3.2.	OBLIGACIONES DE LA CONCESIONARIA.	33
3.2.1.	OBLIGACIÓN DE PRESTAR LOS SERVICIOS BÁSICOS Y LOS SERVICIOS ESPECIALES.	33
3.2.2.	OBLIGACIÓN DE VELAR POR LA SEGURIDAD DE LOS USUARIOS.	33
3.2.3.	OBLIGACIÓN DE MANTENER LOS NIVELES DE SERVICIOS OFRECIDOS.	33
3.2.4.	OBLIGACIÓN DE PROPORCIONAR INFORMACIÓN A LOS USUARIOS.	34
3.2.5.	OBLIGACIÓN DE DAR UN TRATO DEFERENTE AL USUARIO.	34
3.2.6.	OBLIGACIÓN DE DAR ASISTENCIA CAMINERA AL USUARIO.	34
3.2.7.	OBLIGACIÓN DE PUBLICAR SUS TARIFAS.	34
3.2.8.	OBLIGACIÓN DE DAR RESPUESTA A LOS RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS.	34
3.2.9.	OBLIGACIÓN DE RESTITUCIÓN DE LA CIRCULACIÓN VIAL.	34
3.2.10.	OBLIGACIÓN DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN.	35
3.2.11.	OBLIGACIÓN DE GARANTÍA DE PRIVACIDAD.	35
3.2.12.	OBLIGACIÓN DE CUMPLIR CON LAS NORMAS LABORALES.	35
3.3.	ORGANIZACIÓN DE LA CONCESIONARIA.	35
3.4.	DE LOS PUNTOS DE COBRO Y PAGO DE TARIFAS.	36
3.4.1.	INFORMACIÓN DE INGRESO A LA AUTOVÍA SANTIAGO LAMPA.	36
3.4.2.	INFORMACIÓN DE LA EXISTENCIA DE LA AUTOVÍA SANTIAGO LAMPA.	37
3.4.3.	INFORMACIÓN DE RESTRICCIÓN DE CIRCULACIÓN.	37
3.4.4.	INFORMACIÓN AL USUARIO DE LA TARIFA VIGENTE.	37
3.4.5.	TODOS LOS VEHÍCULOS DEBEN PAGAR PEAJE (TARIFA).	37
3.4.6.	PAGO DE TARIFA (PEAJE).	38
3.4.7.	ADMINISTRACIÓN DE LOS PUNTOS DE COBRO.	38
3.4.8.	DOCUMENTO DE COBRO Y PAGO DE LOS ESTADOS DE CUENTA.	38
3.4.9.	USUARIOS POCO FRECUENTES DEL SECTOR URBANO.	39
3.4.10.	COBROS POR MOROSIDAD.	40
3.4.11.	INHABILITACIÓN DEL TELEVIAPOR NO PAGO DE TARIFAS.	42
3.4.12.	CAUSAS DE INFRACCIÓN.	42
3.4.13.	MEDIOS DE PRUEBA PARA EL CONTROL DE INCUMPLIMIENTO DE PAGOS TARIFARIOS.	42
3.5.	DEL TRÁNSITO.	43
3.5.1.	INTERRUPCIÓN TOTAL O PARCIAL DEL TRÁNSITO.	43
3.5.2.	TRÁNSITO DURANTE EJECUCIÓN DE OBRAS.	43
3.6.	DE LA SEGURIDAD PÚBLICA Y EMERGENCIAS.	43
3.6.1.	AUTORIDAD COMPETENTE.	43
3.6.2.	COMUNICACIÓN PERMANENTE CON SERVICIOS PÚBLICOS.	44
3.6.3.	PROCEDIMIENTO ANTE ACCIDENTES/INCIDENTES.	44
3.6.4.	PLAN DE MEDIDAS DE CONTROL DE ACCIDENTES O CONTINGENCIAS.	44
3.6.5.	TELÉFONOS DE EMERGENCIA – SISTEMA S.O.S.	44
3.7.	DE LA SEGURIDAD VIAL.	45
3.7.1.	PROHIBICIÓN DE ANIMALES SUELTOS.	45

	RSSU	Fecha	Versión	Página
		7 de septiembre de 2017	2	5 (57)

3.7.2. PROHIBICIÓN DE ACTIVIDADES AJENAS AL OBJETO DE LA OBRA.	45
3.7.3. SEÑALES.....	45
3.7.4. TRANSPORTE DE SUSTANCIAS PELIGROSAS.....	45
3.7.5. DESPEJE Y LIMPIEZA DEL ÁREA DE TRABAJOS.....	45
3.8. DEL EQUIPAMIENTO E INFORMACIÓN AL INSPECTOR FISCAL.....	46
3.8.1. EQUIPAMIENTO PARA EL INSPECTOR FISCAL.....	46
3.8.2. INFORMES.....	46
3.8.3. ACCESIBILIDAD A LA INFORMACIÓN DISPONIBLE.....	46
3.9. RESPONSABILIDAD DE LA CONCESIONARIA Y SEGUROS.....	46
3.9.1. RESPONSABILIDAD DE LA CONCESIONARIA.....	46
3.9.2. SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS A TERCEROS.....	46
3.9.3. SEGUROS DE LAS OBRAS DE LA AUTOVÍA SANTIAGO LAMPA POR DAÑOS POR CATÁSTROFE.....	46
3.9.4. RESPONSABILIDAD EN MATERIA MEDIOAMBIENTAL.....	47
3.10. CONSERVACIÓN, OPERACIÓN Y EXPLOTACIÓN DEL SECTOR URBANO DE LA CONCESIÓN Y DE CALLES LOCALES DEL SECTOR URBANO.....	47
3.11. MEDIDAS DE MANTENIMIENTO Y PROTECCIÓN DE LAS ÁREAS DE PAISAJISMO.....	47
3.12. NIVELES DE SERVICIO Y EXIGENCIAS PARA LA CONSERVACIÓN.....	47
3.13. PROGRAMA ANUAL DE CONSERVACIÓN DEL SECTOR URBANO DE LA CONCESIÓN Y CALLES LOCALES DEL SECTOR URBANO.....	48
3.14. PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS DURANTE LA ETAPA DE EXPLOTACIÓN DEL SECTOR URBANO DE LA CONCESIÓN Y CALLES LOCALES DEL SECTOR URBANO (PPR).....	48
Capítulo 4, Del Estado.....	49
4.1. INSPECTOR FISCAL.....	49
4.2. FISCALIZACIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN.....	49
4.3. DEL CONTROL DEL CONTRATO.....	50
4.3.1. FUNCIONES Y ATRIBUCIONES DEL INSPECTOR FISCAL.....	50
4.3.2. SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA ANUAL DE CONSERVACIÓN DEL SECTOR URBANO DE LA CONCESIÓN Y CALLES LOCALES DEL SECTOR URBANO.....	50
4.3.3. CUMPLIMIENTO DE LA APLICACIÓN DE LAS TARIFAS.....	50
4.3.4. CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS LEGALES Y REGLAMENTARIAS APLICABLES AL CONTRATO.....	50
4.3.5. CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE INFORMACIÓN.....	50
4.3.6. PROPOSICIÓN DE APLICACIÓN DE MULTAS.....	51
5. DISPOSICIÓN FINAL.....	51
Anexo 1 al RSSU.....	52
DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA.....	52
<input checked="" type="checkbox"/> Razón Social: Sociedad Concesionaria Autopista del Aconcagua S.A.....	52
<input checked="" type="checkbox"/> Giro: Concesión de Obra Pública.....	52
Anexo 2 al RSSU.....	54
DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN (AUTOVÍA SANTIAGO – LAMPA).....	54

**REGLAMENTO DE SERVICIO DE LAS OBRAS EMPLAZADAS EN
EL SECTOR URBANO DE LA CONCESIÓN Y DE CALLES LOCALES DEL SECTOR URBANO**

Plan de Mejoramiento del Contrato de Concesión Etapa 2
(DS MOP N° 113 de 2014)
Concesión Ruta 5 Tramo Santiago – Los Vilos

	<i>RSSU</i>	<i>Fecha</i>	<i>Versión</i>	<i>Página</i>
		<i>7 de septiembre de 2017</i>	<i>2</i>	<i>6 (57)</i>

2.	Descripción de sus principales obras y características físicas	54
3.	Plano de Localización Geográfica de la Obra	55

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LAS OBRAS EMPLAZADAS EN EL SECTOR URBANO DE LA CONCESIÓN Y DE CALLES LOCALES DEL SECTOR URBANO			
	Plan de Mejoramiento del Contrato de Concesión Etapa 2 <i>(DS MOP N° 113 de 2014)</i> Concesión Ruta 5 Tramo Santiago – Los Vilos			
	RSSU	Fecha	Versión	Página
		7 de septiembre de 2017	2	7 (57)

Capítulo 1, Preliminar.

1.1. DEFINICIONES.

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

Área de Concesión: Corresponde al área requerida para ejecutar y prestar los servicios definidos en el Contrato de Concesión, que deberán estar ubicados en bienes nacionales de uso público, los que corresponden a una obra pública fiscal concesionada, y en lo referido al presente *“Reglamento de Servicio de la Obra RSSU”*, se entenderá dicha área referida a la *“Autovía Santiago Lampa”*.

Área de Atención de Emergencias: Es el lugar físico en el Área de Concesión, a la altura de Av. Presidente Eduardo Frei Montalva N° 8500, comuna de Quilicura que debe operar la *“Concesionaria”* según la Sección 2.5.2.2 del DS.113. Dicha área está dispuesta como base para el trabajo de los servicios de atención de emergencias y de asistencia en ruta que debe llevar a cabo la Concesionaria conforme a lo establecido en el DS.113 y cuenta con estacionamientos para los vehículos asignados a esas labores. Adicionalmente, el *“Sistema de Patrullaje”* permanecerá centralizado en el *“Área de Atención de Emergencias”*.

Autovía Santiago Lampa: Corresponde al Área de Concesión que comprende las obras señaladas en las Secciones 1.2.1 (*“Obras de Conversión del Sector Urbano”*), 1.2.3 (*“Obras de Reemplazo del Peaje Lampa”*), 1.2.5 (*“Sistema de Cobro Electrónico Peaje Lampa”*), y 1.2.6 (*“Sistema de Cobro y Gestión de Tráfico”*), todas del DS.113, comprendiendo, asimismo, el denominado *“Sector Urbano de la Concesión”* (SUC) y a las *“Calles Locales del Sector Urbano”* (CLSU), emplazados entre el entre el kilómetro 10,86 de la Ruta 5 Norte, donde comienza el Contrato de Concesión, y el kilómetro 26 de la Ruta 5 Norte, donde se emplazará la nueva Plaza de Peaje Lampa según el DS.113.

“Bases de Licitación” o “BALI”: Corresponde a las *“Bases de Licitación Internacional Ruta 5 Tramo Santiago – Los Vilos”* emanadas del MOP, así como sus *“Circulares Aclaratorias”* emitidas por el mismo Ministerio con ocasión del proceso de licitación del Contrato de Concesión.

“Calles Locales del Sector Urbano” o “CLSU”: Se entiende como tales las calles de servicio adyacentes a las vías expresas del área delimitada entre el kilómetro 10,86 de la Ruta 5 Norte, donde comienza el Contrato de Concesión, y el kilómetro 26 de la Ruta 5 Norte, donde se emplazará la nueva Plaza de Peaje Lampa, y que no se encuentran afectas a la tarificación regulada en la sección 8.2 del DS.113.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LAS OBRAS EMPLAZADAS EN EL SECTOR URBANO DE LA CONCESIÓN Y DE CALLES LOCALES DEL SECTOR URBANO			
	Plan de Mejoramiento del Contrato de Concesión Etapa 2 (DS MOP N° 113 de 2014) Concesión Ruta 5 Tramo Santiago – Los Vilos			
	RSSU	Fecha	Versión	Página
		7 de septiembre de 2017	2	8 (57)

Calzada: Para los efectos del Reglamento de Servicio de la Obra RSSU, se entenderá la parte de la vía destinada a la circulación de vehículos.

Centro de Atención de Usuarios Presencial: Corresponde al lugar físico dispuesto para la atención presencial de Usuarios, según el “*Servicio de Atención de Usuarios*”.

Central de Llamados: Es el sistema (propio o externo) habilitado para la atención de consultas, sugerencias y reclamos de Usuarios vía telefónica, el cual funcionará las 24 horas del día, todos los días del año, salvo casos excepcionales, los que serán calificados por el Inspector Fiscal. Ello según el “*Servicio de Atención de Usuarios*”.

Centro de Control de Tráfico: Es la instalación ubicada en el Edificio de Operaciones de la Autovía Santiago Lampa ubicado a la altura del Km. 26 de la Ruta 5 Norte. Desde el Centro de Control de Tráfico se coordinará el “*Servicio de Gestión de Tráfico*” para la Autovía Santiago Lampa en los términos señalados por la Sección 2.5.2.1. del DS.113.

Concesionaria: Sociedad Concesionaria Autopista del Aconcagua S.A., cuyo objeto es el diseño, la construcción, mantención, explotación y operación por concesión de la obra pública fiscal denominada “Ruta 5 Tramo Santiago – Los Vilos”, y que es titular de dicha Concesión, en virtud del Contrato de Concesión que la liga con el MOP.

Conservación o Mantención: Corresponde a las reparaciones necesarias para las obras o instalaciones con el propósito de que éstas recuperen el nivel de servicio para para las cuales fueron proyectadas, tanto en su cantidad como en su calidad. También se entiende dentro de este concepto las medidas preventivas necesarias para que no se deterioren las obras o instalaciones.

Contrato de Concesión: es el contrato celebrado entre el Ministerio de Obras Públicas y la Concesionaria para la ejecución, conservación y explotación de las obras públicas fiscales comprendidas entre los kilómetros 10,86 y 229,10 de la Ruta 5, Norte, denominadas “*Concesión Ruta 5 Tramo Santiago – Los Vilos*”, regido por el Decreto con Fuerza de Ley MOP N°850 de 1997, que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 15.840 de 1964, orgánica del Ministerio de Obras Públicas y el DFL N°206 de 1960, Ley de Caminos; el DS MOP N°900 de 1996, Ley de Concesiones de Obras Públicas; el Decreto Supremo MOP N°956 de 1997, Reglamento de la Ley de Concesiones; las correspondientes Bases de Licitación y sus Circulares Aclaratorias; la Oferta Técnica y Económica presentada por el Adjudicatario de la Concesión, en la forma aprobada por el MOP, el Decreto Supremo MOP N° 845 de 1996 que adjudica dicho contrato, y las modificaciones posteriores al Contrato de Concesión, incluida las contenidas en el Decreto Supremo MOP N° 113.

Convenio de Televisión: Contrato suscrito entre el Usuario y alguna sociedad concesionaria de obra pública, mediante el cual se regula el uso del Televisión en obras públicas fiscales concesionadas.

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

Días: Días corridos.

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

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LAS OBRAS EMPLAZADAS EN EL SECTOR URBANO DE LA CONCESIÓN Y DE CALLES LOCALES DEL SECTOR URBANO			
	Plan de Mejoramiento del Contrato de Concesión Etapa 2 <i>(DS MOP N° 113 de 2014)</i> Concesión Ruta 5 Tramo Santiago – Los Vilos			
	RSSU	Fecha	Versión	Página
		7 de septiembre de 2017	2	9 (57)

DS. 113: Decreto Supremo MOP N° 113 de 20 de enero de 2014, publicado en el Diario Oficial el 24 de octubre de 2014, “*Modifica por razones de Interés Público, las características de las obras y servicios que indica el Contrato de Concesión de la Obra Pública Fiscal denominada ‘Concesión Ruta 5 Tramo Santiago - Los Vilos’ que aprueba el Convenio Ad Referéndum N° 3*”.

“Etapa de Explotación Autovía Santiago Lampa”, “Etapa de Explotación” o “Periodo de Explotación”: Corresponderá para los efectos de este RSSU, al periodo que se inicia individualmente para cada una de las siguientes obras, a partir de su recepción según la Sección 1.1.8 del DS.113 (i) “Obras de Conversión del Sector Urbano” (Sección 1.2.1 del DS.113), (ii) “*Obras de Reemplazo del Peaje Lampa*” (Sección 1.2.3 del DS.113), (iii) “*Sistema de Cobro Electrónico Peaje Lampa*” (Sección 1.2.5 del DS.113), y (iv) “*Sistema de Cobro y Gestión de Tráfico*” (Sección 1.2.6 del DS.113) y se extenderá hasta el término del Contrato de Concesión entre el MOP y la Concesionaria.

Etapa de Explotación de la Concesión: Corresponde al periodo del Contrato de Concesión iniciado con la autorización de “*Puesta en Servicio Provisoria*” de la obra pública fiscal “*Concesión Ruta 5 Tramo Santiago - Los Vilos*” autorizada por el MOP a contar de las 00:00 horas del 31 de diciembre de 2001, según consta en Resolución DGOP N° 3128 de 28 de diciembre de 2001, luego de concluida la denominada “*Etapa de Construcción*” del Contrato de Concesión. La “*Etapa de Explotación de la Concesión*” se extiende hasta el término del Contrato de Concesión entre el MOP y la Concesionaria.¹

Fuerza Mayor o Caso Fortuito: Se considerará lo establecido en el artículo 45 del Código Civil.

“Inspector Fiscal de Explotación”, “Inspector Fiscal” o “IF”: Es el profesional designado por el MOP para la etapa de explotación de la concesión, que representa al Ministerio de Obras Públicas ante la Concesionaria y es el encargado de fiscalizar el cumplimiento de las obligaciones y demás condiciones a las que se encuentra sometida la Concesionaria de acuerdo al Contrato de Concesión.

Ley de Concesiones de Obras Públicas: Decreto con Fuerza de Ley MOP N° 164 de 1991, modificado por la Ley 19.252 de 1993 y 19.460 de 1996, cuyo Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado está contenido en el DS MOP N° 900 de 1996.²

Libro de Sugerencias, Consultas y Reclamos: Es el documento físico a través del cual los Usuarios pueden comunicar a la Concesionaria sus sugerencias, consultas y reclamos relacionados con las el uso u operación del “*Sector Urbano de la Concesión*” (SUC) y/o las “*Calles Locales Sector Urbano*” (CLSU), y que será de libre acceso en las ubicaciones que se detallan en el numeral 2.3.1 de este RSSU.

“MOP” o el “Ministerio”: El Ministerio de Obras Públicas.

¹ Por Resolución DGOP N° 2510, de 24 de diciembre de 2002, el MOP autorizó, a partir de esa misma fecha, la “*Puesta en Servicio Definitiva*” de la obra pública fiscal denominada “*Concesión Ruta 5 Tramo Santiago - Los Vilos*”.

² Conforme a lo establecido por el artículo primero transitorio de la Ley N° 20.410, las normas de la misma no son aplicables a la “*Concesión Ruta 5 Tramo Santiago - Los Vilos*”, salvo las excepciones contempladas en ese mismo artículo transitorio.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LAS OBRAS EMPLAZADAS EN EL SECTOR URBANO DE LA CONCESIÓN Y DE CALLES LOCALES DEL SECTOR URBANO			
	Plan de Mejoramiento del Contrato de Concesión Etapa 2 (DS MOP N° 113 de 2014) Concesión Ruta 5 Tramo Santiago – Los Vilos			
	RSSU	Fecha	Versión	Página
		7 de septiembre de 2017	2	10 (57)

MTT: El Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

Obra Pública Concesionada: las obras de la “*Concesión Ruta 5, Tramo Santiago - Los Vilos*”, siendo este RSSU, así como los planes y sistemas referidos en éste, sólo aplicables a la Autovía Santiago Lampa.

Pase Diario: Es un sistema complementario de cobro de tarifas de peaje para los Pórticos del tramo comprendido entre el Km. 10,86 y el Km. 25,422 de la Ruta 5 Norte, de pre y post pago, el cual únicamente dará derecho al Usuario poco frecuente que no haya suscrito convenio Televía o Tag, para transitar cuantas veces quiera, dentro del día calendario para el cual fue adquirido el Pase Diario a la Concesionaria, por los Pórticos ubicados en dicho tramo. Se deja expresa constancia el Pase Diario es para uso exclusivo en tramo comprendido entre el Km. 10,86 y el Km. 25,422 de la Ruta 5 Norte, por lo que el Pase Diario no servirá para su utilización en otras obras públicas fiscales concesionadas, tales como por ejemplo las llamadas “*autopistas urbanas*” de la Región Metropolitana. Tampoco podrá utilizarse en el tramo comprendido entre el Km. 10,86 y el Km. 25,422 de la Ruta 5 Norte, el denominado “*Pase Diario Interoperable*” (“*PDUI*”) en uso o que se implemente en otras obras públicas fiscales concesionadas. El Pase Diario no otorga derecho de paso al Usuario poco frecuente por los puntos de cobro electrónico (“*Punto de Cobro Telepeaje*”) de la nueva Plaza de Peaje Lampa (“*Obras de Reemplazo de la Plaza de Peaje Lampa*”) y “*Sistema de Cobro Electrónico Peaje Lampa*”, contempladas en el DS.113), ya que el Usuario deberá utilizar los puntos de cobro manuales de dicha plaza de peaje (“*Punto de Cobro Manual*”).

Plan de Gestión de Trafico: Es el documento que considera las distintas características de diseño y operación de “*SUC*” y de “*CLSU*”, según la regulación establecida en la Sección 2.5.2.1.2. del DS.113, y el cual se modificará anualmente, de ser necesario conforme a dicha sección.

“Plan de Prevención de Riesgos Durante la Etapa de Explotación del Sector Urbano de la Concesión y Calles Locales del Sector Urbano”, “Plan de Prevención de Riesgos” o “PPR”: Corresponde al documento que indica las medidas que se adoptarán en la Autovía Santiago Lampa con el objeto de prevenir el riesgo de ocurrencia de algún impacto no deseado a los trabajadores de la Concesionaria, Usuario, a la comunidad, al medioambiente y a la obra, según la Sección 2.5.8 del DS.113. El PPR se actualizará anualmente conforme a dicha sección.

“Plan de Medidas de Control de Accidentes o Contingencias para el Sector Urbano de la Concesión y Calles Locales del Sector Urbano” o “Plan de Control de Accidentes o Contingencias”: Es del documento que señala la forma en que se intervendrá eficazmente ante los eventos que alteren el desarrollo normal del Sector Urbano de la Concesión y de las Calles Locales del Sector Urbano, según la Sección 2.5.9 del DS.113. El Plan de Control de Accidentes o Contingencias se actualizará anualmente conforme a dicha sección.

“Programa Anual de Conservación del Sector Urbano de la Concesión y Calles Locales del Sector Urbano” o “Programa Anual de Conservación”: Documento que contiene la planificación y estimación de las actividades y cantidades de partidas de conservación a ejecutar en el respectivo periodo anual para del Sector Urbano de la Concesión y de las Calles Locales del Sector Urbano, según lo indicado en la Sección 2.5.5. del DS.113. El último día hábil de noviembre de cada año, la Concesionaria presentará al Inspector Fiscal el “*Programa Anual de Conservación*” para el año siguiente. Adicionalmente, la Concesionaria presentará al Inspector Fiscal un “*Informe de Seguimiento Semestral*” del “*Programa Anual de Conservación*”.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LAS OBRAS EMPLAZADAS EN EL SECTOR URBANO DE LA CONCESIÓN Y DE CALLES LOCALES DEL SECTOR URBANO			
	Plan de Mejoramiento del Contrato de Concesión Etapa 2 (DS MOP N° 113 de 2014) Concesión Ruta 5 Tramo Santiago – Los Vilos			
	RSSU	Fecha	Versión	Página
		7 de septiembre de 2017	2	11 (57)

“Punto de Cobro Telepeaje” o “Punto de Cobro Electrónico”: Lugar físico en el cual se encuentra emplazado un pórtico de telepeaje según del *“Sistema de Cobro y Gestión de Tráfico”* (Secciones 1.2.6, y 8.2. del DS.113) o el *“Sistema de Cobro Electrónico Peaje Lampa”* (Sección 1.2.5 del DS.113).

Punto de Cobro Manual: Corresponde a la vía de recaudación de peajes manual (levantamiento de barrera, previo pago del peaje) de la Plaza de Peaje Lampa, en su configuración previa o posterior a la ejecución de las denominadas *“Obras de Reemplazo del Peaje Lampa”* y *“Sistema de Cobro Electrónico Peaje Lampa”*, según las Secciones 1.2.3. y 1.2.5 del DS.113.

“Reglamento de Servicio de la Obra” o “RSSU”: Es el documento preparado por la Concesionaria y aprobado por el MOP en la forma establecida por la Sección 2.5.1.1. del DS.113.

“Sector Urbano de la Concesión” o “SUC”: Se entiende como tal las vías expresas tarifadas del el área delimitada entre el kilómetro 10,86 de la Ruta 5 Norte, donde comienza el Contrato de Concesión, y el kilómetro 26 de la Ruta 5 Norte, donde se emplazará la nueva Plaza de Peaje Lampa, tal como se indica en la Sección 2° del DS. 113.

Servicio de Atención de Usuarios: Corresponde a las actividades que debe desarrollar la Concesionaria según la Sección 2.5.2.4 del DS. 113, a través del *“Sistema de Sugerencias, Consultas y Reclamos”*.

Servicio de Asistencia en Ruta: Corresponde a las actividades que debe desarrollar la Concesionaria según la Sección 2.5.2.3 del DS. 113, para la eficiencia, oportunidad y buena atención en caso de cualquier evento fortuito como accidentes, vehículos detenidos u otros, actuando en coordinación con Carabineros, Centros Asistenciales y/o Bomberos según corresponda.

Servicios Básicos: Corresponden a todos aquellos que comprenden el objeto específico de la Concesión y que son imprescindibles y por los cuales la Concesionaria está autorizada a cobrar Tarifa. En lo que respecta a este RSSU, se refieren a la Autovía Santiago Lampa.

“Servicios Especiales para el Sector Urbano de la Concesión y Calles Locales del Sector Urbanos” o “Servicios Especiales”: Son los definidos en el 2.5.2 del DS. 113, los cuales son proporcionados en forma gratuita a los usuarios del Sector Urbano de la Concesión y Calles Locales del Sector Urbano, y que comprenden los denominados (i) *“Servicio de Gestión de Tráfico”*, (ii) *“Área de Atención de Emergencias”*, (iii) *“Servicio de Asistencia en Ruta”*, y (iv) *“Servicio de Atención de Usuarios”*.

Servicio de Gestión de Tráfico: Corresponde a las actividades que debe desarrollar la Concesionaria según la Sección 2.5.2.1 del DS. 113, coordinadas desde el Centro de Control de Tráfico, considerando un *“sistema de patrullaje”*, los *“Indicadores de Gestión de Tráfico”* y el *“Plan de Gestión de Tráfico”* contemplados en el mismo DS.113.

Sistema de Patrullaje: corresponde al sistema que, en el marco del *“Servicio de Gestión de Tráfico”*, tiene por objeto vigilar la ruta en la Autovía Santiago Lampa, detectar incidentes y tomar medidas de seguridad que se requieran en forma oportuna y asegurar la coordinación necesaria con Carabineros de Chile.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LAS OBRAS EMPLAZADAS EN EL SECTOR URBANO DE LA CONCESIÓN Y DE CALLES LOCALES DEL SECTOR URBANO			
	Plan de Mejoramiento del Contrato de Concesión Etapa 2 <i>(DS MOP N° 113 de 2014)</i> Concesión Ruta 5 Tramo Santiago – Los Vilos			
	RSSU	Fecha	Versión	Página
		7 de septiembre de 2017	2	12 (57)

Sistema de Cobro Electrónico Peaje Lampa: Sistema suministrado, instalado y habilitado técnicamente en la nueva plaza de peaje de Lampa, en los términos establecidos en la sección 1.2.5 del DS. 113.

Sistema S.O.S.: Sistema de citofonía de emergencia mediante postes debidamente identificados mediante la sigla “S.O.S.”, mediante los cuales el Usuario podrá comunicarse con el Centro de Control de Tráfico a fin de requerir el Servicio de Asistencia en Ruta o bien denunciar accidentes, emergencias o incidentes que ocurran en la Autovía Santiago – Lampa.

Sistema de Sugerencias, Consultas y Reclamos: Corresponde al sistema contemplado para llevar adelante el Servicio de Atención de Usuarios conforme a la Sección 2.5.2.4 del DS.113, y deberá estar compuesto, a lo menos, por los siguientes mecanismos de atención: (i) “*Libro de Sugerencias, Consultas y Reclamos*”, (ii) “*Página WEB*”, (iii) “*Central de Llamados*”, y (iv) “*Centro de Atención de Usuarios Presencial*”.

Televía: Dispositivo electrónico, también denominado “TAG” que, cumpliendo con los requisitos técnicos y operativos establecidos por el MOP, al estar adosado a un vehículo permite su registro al pasar por un punto de cobro electrónico (“*Punto de Cobro Telepeaje*”) de la Obra Pública Concesionada en la Autovía Santiago Lampa. Es entregado a cada una persona natural o jurídica previa suscripción de un contrato con alguna sociedad concesionaria de obra pública autorizada para ello.

Tarifa: Corresponde al peaje que es recaudado de los Usuario por la Concesionaria. La Tarifa corresponde a una contraprestación por el servicio básico que es prestado por la Concesionaria en virtud del Contrato de Concesión que la liga con el MOP.

“Telepeaje Free-Flow” o “Telepeaje en Flujo Libre”: Sistema de cobro de peaje por el cual dicha operación se realiza de forma remota y sin afectar al flujo normal libre del tránsito.

Usuario: Cualquier persona, natural o jurídica, que hace uso de la infraestructura y servicios del Área de Concesión. En lo relativo a este RSSU, se refiere a los usuarios que utilicen las obras y servicios de la Autovía Santiago Lampa.

Vías expresas: Vías tarifadas en el Sector Urbano de la Concesión (SUC).

1.2. NORMAS GENERALES.

1.2.1. OBJETO DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSSU)

El presente Reglamento de Servicio de la Obra (RSSU), es un reglamento interno emitido por Sociedad Concesionaria Autopista del Aconcagua S.A. y aprobado por el MOP, que regula el uso y operación de la obra y de los servicios básicos que llevará adelante la Concesionaria en la Autovía Santiago Lampa durante su Etapa de Explotación.

En el RSSU se establecen y precisan los derechos y obligaciones de los Usuarios, los derechos y obligaciones de la

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LAS OBRAS EMPLAZADAS EN EL SECTOR URBANO DE LA CONCESIÓN Y DE CALLES LOCALES DEL SECTOR URBANO			
	Plan de Mejoramiento del Contrato de Concesión Etapa 2 (DS MOP N° 113 de 2014) Concesión Ruta 5 Tramo Santiago – Los Vilos			
	RSSU	Fecha	Versión	Página
		7 de septiembre de 2017	2	13 (57)

Sociedad Concesionaria y las actuaciones del MOP, de conformidad a los términos del Contrato de Concesión y especialmente del DS.113.

1.2.2. DESTINATARIO.

El RSSU debe ser cumplido por el Usuario, por la Concesionaria y el MOP.

1.2.3. AMBITO TERRITORIAL DE APLICACIÓN.

El ámbito territorial de aplicación del RSSU, es la Obra Pública Concesionada en la Autovía Santiago Lampa, vale decir desde el kilómetro 10,86 de la Ruta 5 Norte, donde comienza el Contrato de Concesión, y el kilómetro 26 (Plaza de Peaje Lampa) de la Ruta 5 Norte.

1.2.4. MODIFICACIONES O ACTUALIZACIONES AL REGLAMENTO.

En caso de ser necesario o conveniente introducir modificaciones al presente RSSU, la Concesionaria podrá proponerlas al Inspector Fiscal o ser propuestas por él a la Concesionaria y aceptadas por ésta. Estas modificaciones entrarán a regir desde que sean aprobadas por el Inspector Fiscal.

1.2.5. VIGENCIA.

Este RSSU rige, previa aprobación por el MOP en la forma establecida en el DS.113, desde la Etapa de Explotación Autovía Santiago Lampa.

El RSSU en su ámbito de territorial de aplicación indicado en el numeral 1.2.3 precedente, prevalece sobre el aquel reglamento de servicio de la obra vigente previamente en el Contrato de Concesión.

1.2.6. LOCALIZACIÓN DEL REGLAMENTO.

La Concesionaria dispone de ejemplares del RSSU y extracto del mismo para consulta de los Usuarios en el Centro de Atención de Usuarios Presencial y en el Edificio de la Plaza de Peaje Lampa. Copias del extracto estarán disponibles de manera gratuita para los Usuarios.

Adicionalmente, el RSSU y su extracto, se encuentra accesible para su consulta en la Página Web de la Concesionaria, habilitada de conformidad a la Sección 2.5.2.4 del DS 113.

1.2.7. DEL MARCO JURÍDICO.

El marco jurídico que regula el Contrato de Concesión y la Autovía Santiago Lampa es el que a continuación se señala:

- DFL MOP N° 850 de 1997, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 15.840 Orgánica del Ministerio de Obras Públicas y del DFL MOP N° 206 de 1960 Ley de Caminos y sus modificaciones posteriores.
- DS MOP N° 900 de 1996, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado del DFL MOP N° 164 de 1991, Ley de Concesiones de Obras Públicas³.

³ Conforme a lo establecido por el artículo primero transitorio de la Ley N° 20.410, las normas de la misma no son aplicables a la "Concesión Ruta 5 Tramo Santiago - Los Vilos", salvo las excepciones contempladas

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LAS OBRAS EMPLAZADAS EN EL SECTOR URBANO DE LA CONCESIÓN Y DE CALLES LOCALES DEL SECTOR URBANO			
	Plan de Mejoramiento del Contrato de Concesión Etapa 2 <i>(DS MOP N° 113 de 2014)</i> Concesión Ruta 5 Tramo Santiago – Los Vilos			
	RSSU	Fecha	Versión	Página
		7 de septiembre de 2017	2	14 (57)

- DS MOP N° 956 de 1997, Reglamento de la Ley de Concesiones de Obras Públicas.
- Bases de Licitación de la Concesión Ruta 5, Tramo Santiago – Los Vilos y sus circulares aclaratorias.
- Oferta Técnica y Económica presentada por el licitante adjudicatario del Contrato de Concesión.
- Decreto Supremo MOP N° 845, de fecha 14 de Octubre de 1996, que adjudicó el Contrato de Concesión.
- Decreto Supremo MOP N° 113, de 20 de enero de 2014, publicado en el Diario Oficial el 24 de octubre de 2014, que *“Modifica por razones de Interés Público, las características de las obras y servicios que indica el Contrato de Concesión de la Obra Pública Fiscal denominada ‘Concesión Ruta 5 Tramo Santiago - Los Vilos’ que aprueba el Convenio Ad Referéndum N° 3”*.
- Convenios complementarios o convenios ad-referéndum de modificación al Contrato de Concesión y sus respectivos decretos supremos de aprobación.
- Informes Finales y Planos As-Built aprobados por el Inspector Fiscal de las obras del Sector Urbano de la Concesión y de las Calles Locales del Sector Urbano.
- Manual de Carreteras del MOP, Volumen 6., vigente a la dictación del DS MOP N° 113.
- Manual de Señalización de Tránsito del MTT., vigente a la dictación del DS MOP N° 113.

Para todos los efectos legales, la denominada Autovía Santiago Lampa forma parte de un camino público nacional sujeto al régimen jurídico de concesión de obra pública.

En consideración a lo anterior, la circulación vehicular y de peatones por la Autovía Santiago Lampa, asimismo se encuentra regida por la Ley N° 18.290 Ley de Tránsito y sus modificaciones posteriores.

Adicionalmente, existen los siguientes documentos adicionales generados por la Concesionaria según el DS.113 para su aplicación en la Autovía Santiago Lampa:

- Plan de Gestión de Tráfico.
- Plan de Prevención de Riesgos Durante la Etapa de Explotación del Sector Urbano de la Concesión y Calles Locales del Sector Urbano.
- Plan de Medidas de Control de Accidentes o Contingencias para el Sector Urbano de la Concesión y Calles Locales del Sector Urbano.
- Programa Anual de Conservación del Sector Urbano de la Concesión y Calles Locales del Sector Urbano.

Cualquier situación que no se pueda resolver directamente de la aplicación de los documentos anteriores, o de lo mencionado en este RSSU, será tratado según la legislación aplicable.

La fiscalización del cumplimiento del RSSU corresponderá al Inspector Fiscal según el Contrato de Concesión.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LAS OBRAS EMPLAZADAS EN EL SECTOR URBANO DE LA CONCESIÓN Y DE CALLES LOCALES DEL SECTOR URBANO			
	Plan de Mejoramiento del Contrato de Concesión Etapa 2 (DS MOP N° 113 de 2014) Concesión Ruta 5 Tramo Santiago – Los Vilos			
	RSSU	Fecha	Versión	Página
		7 de septiembre de 2017	2	15 (57)

1.3 DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA (LA “CONCESIONARIA”).

En el **ANEXO 1** a este RSSU se entrega la siguiente información de la Concesionaria:

- Razón Social.
- Giro.
- Antecedentes (RUT, domicilio, teléfono, página web).
- Objeto.
- Duración.
- Capital.
- Gerente de Operaciones (Representante de Atención al Usuario [nombre, profesión, RUT, domicilio, teléfono]).
- Organigrama de la Concesionaria.

1.4. DE LA AUTOVÍA SANTIAGO LAMPA QUE INTEGRA LA OBRA PÚBLICA CONCESIONADA.

En el **ANEXO 2** a este RSSU se entrega la siguiente información de la Autovía Santiago Lampa:

- Ubicación.
- Comunas que atraviesa.
- Plano con su localización geográfica.
- Nombre de la Concesión.
- Descripción de sus principales obras y características físicas.
- Descripción de los Servicios Básicos que se entregan.

Capítulo 2, Del Usuario.

2.1 DERECHOS DEL USUARIO.

2.1.1 DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS BÁSICOS Y LOS SERVICIOS ESPECIALES.

El Usuario tiene derecho a recibir de parte de la Concesionaria los Servicios Básicos, estipulados en el Contrato de Concesión. Estos consisten en circular por la obra vial, utilizar los Servicios Especiales para el Sector Urbano de la Concesión y Calles Locales del Sector Urbano señalados en el DS.113 y en este RSSU, sin discriminación, en forma ininterrumpida, salvo caso fortuito o fuerza mayor.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LAS OBRAS EMPLAZADAS EN EL SECTOR URBANO DE LA CONCESIÓN Y DE CALLES LOCALES DEL SECTOR URBANO			
	Plan de Mejoramiento del Contrato de Concesión Etapa 2 (DS MOP N° 113 de 2014) Concesión Ruta 5 Tramo Santiago – Los Vilos			
	RSSU	Fecha	Versión	Página
		7 de septiembre de 2017	2	16 (57)

2.1.2. DERECHO A SEGURIDAD VIAL.

El Usuario tiene derecho a beneficiarse de los elementos de seguridad vial de la infraestructura según lo establecido en el DS.113 para la Autovía Santiago Lampa.

El Usuario tiene derecho a que se ejecuten los servicios indispensables para que funcionen de modo normal las obras de la Autovía Santiago Lampa conforme a las normas legales, técnicas y a las contempladas en el DS.113 y en el presente RSSU.

2.1.3. DERECHO A CALIDAD DE SERVICIO.

El Usuario tiene derecho a recibir de la Concesionaria los servicios que ésta presta, con el nivel de calidad previsto en el DS.113, salvo situaciones excepcionales contempladas por la normativa aplicable, el Contrato de Concesión o caso fortuito o fuerza mayor.

2.1.4. DERECHO A INFORMACIÓN.

El Usuario tiene derecho a recibir información general sobre los Servicios Básicos y acerca de los Servicios Especiales de la Autovía Santiago Lampa por los medios y de la forma contemplada en el DS.113.

Asimismo, el Usuario tiene derecho a conocer las tarifas aplicables en la Autovía Santiago – Lampa por los medios contemplados al efecto en el Contrato de Concesión; así como respecto de la ubicación de los Puntos de Cobro Electrónico y de los Puntos de Cobro Manual en la Autovía Santiago Lampa los cuales singularizan a continuación:

- (a) “Sistema de Cobro y Gestión de Tráfico” (tramo comprendido entre el Km. 10,86 y el Km. 25,422 de la Ruta 5 Norte) en las siguientes ubicaciones aproximadas:

Punto de Cobro Electrónico	Calzada Expresa	Ubicación (Km.)	Longitud de Cobro (kilómetros)
N° 1	Oriente	11,550	2,046
N° 2	Poniente	11,550	2,046
N° 3	Oriente	13,700	2,482
N° 4	Poniente	13,700	2,482
N° 5	Oriente	16,400	4,506
N° 6	Poniente	16,400	4,506
N° 7	Oriente	20,800	5,528
N° 8	Poniente	20,800	5,528

- (b) Plaza de Peaje Lampa y “Sistema de Cobro Electrónico Peaje Lampa” (Km. 26 de la Ruta 5 Norte) en las siguientes ubicaciones aproximadas:

	Calzada Expresa	Ubicación (Km.)
Punto de Cobro Electrónico	Oriente	26
Punto de Cobro Manual	Poniente	26
Punto de Cobro Electrónico	Oriente	26
Punto de Cobro Manual	Poniente	26

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LAS OBRAS EMPLAZADAS EN EL SECTOR URBANO DE LA CONCESIÓN Y DE CALLES LOCALES DEL SECTOR URBANO			
	Plan de Mejoramiento del Contrato de Concesión Etapa 2 <i>(DS MOP N° 113 de 2014)</i> Concesión Ruta 5 Tramo Santiago – Los Vilos			
	RSSU	Fecha	Versión	Página
		7 de septiembre de 2017	2	17 (57)

El Usuario podrá hacer uso del Sistema de Sugerencias, Consultas y Reclamos que forma parte del Servicio de Atención a Usuarios.

Cuando, como consecuencia de la realización de trabajos de conservación programados, se prevea una alteración temporal en el nivel de servicio, la Concesionaria informará de su ejecución a los Usuarios, a lo menos, con 2 días de antelación al inicio de los trabajos, utilizando para esto su publicación en su Página Web indicada en la Sección 2.5.2.4 del DS.113 y Redes Sociales.

Tratándose de trabajos derivados de algún imprevisto o emergencia, la Concesionaria dará aviso, a la mayor brevedad posible, a través de paneles de mensajería variable o sus medios en Redes Sociales.

2.1.5. DERECHO A TRATO CORTÉS.

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

2.1.6. DERECHO A RECLAMO.

El Usuario tiene derecho a interponer ante la Concesionaria, reclamos o sugerencias con motivo de situaciones que lo afecten en su calidad de tal, conforme a lo regulado al efecto este RSSU.

En caso que estime que la respuesta es insatisfactoria, o de silencio de la Concesionaria, el Usuario tendrá derecho a queja, reclamo y denuncia ante el MOP, según lo estipulado en el presente RSSU.

2.1.7. DERECHO A SUGERENCIAS.

El Usuario tiene derecho a formular las sugerencias que estime pertinentes, en términos respetuosos y fundados, que tiendan a mejorar la prestación del servicio que brinda la Concesionaria dentro del ámbito del Contrato de Concesión y DS.113, conforme a lo indicado en este RSSU.

2.1.8. DERECHO A RESPUESTA.

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

Una vez registrado un reclamo por parte del Usuario, la Concesionaria dará respuesta por escrito con copia al Inspector Fiscal, en un plazo máximo de 7 días hábiles para el 70% de los casos mensuales y en 20 días hábiles para el 30% restante, según lo establecido en el DS 113.

La respuesta se formulará por escrito al usuario al domicilio registrado o vía correo electrónico (e-mail), si el Usuario hubiere dejado registrados sus datos, con copia al Inspector Fiscal.

2.1.9. DERECHO A LA ASISTENCIA EN RUTA.

El Usuario tiene derecho a solicitar el Servicio de Asistencia en Ruta de la Autovía Santiago Lampa, según lo establecido en el 2.5.2.3 DS.113. y lo detallado en el numeral 2.3.5 de este RSSU. Este servicio se otorgará para situaciones que así lo requieran y que ocurran en la Autovía Santiago Lampa con el equipamiento descrito en la

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LAS OBRAS EMPLAZADAS EN EL SECTOR URBANO DE LA CONCESIÓN Y DE CALLES LOCALES DEL SECTOR URBANO			
	Plan de Mejoramiento del Contrato de Concesión Etapa 2 <i>(DS MOP N° 113 de 2014)</i> Concesión Ruta 5 Tramo Santiago – Los Vilos			
	RSSU	Fecha	Versión	Página
		7 de septiembre de 2017	2	18 (57)

Sección 2.5.2.2.2 del DS.113, consistente en: (i) 2 Camiones Grúa, (ii) 2 Grúas pluma, (iii) 2 Unidades de Rescate, (iv) 2 Ambulancias de Primeros Auxilios, (v) 2 Vehículos de Patrullaje, y (vi) 2 Motocicletas; todos los cuales deberán poseer las características y equipamiento establecidos en el DS.113.

2.1.10. DERECHO A USAR EL TELEVIA.

El Usuario tiene derecho a usar en los Puntos de Cobro Electrónico habilitados de la Autovía Santiago Lampa el Televía que corresponda al respectivo vehículo y en la medida que esté habilitado e instalado correctamente; también lo podrá hacer con un sistema de cobro alternativo conforme a las normativas y condiciones de funcionamiento que sean aplicables y según se indica en el presente RSSU.

2.1.11. DERECHO A SOLICITAR INDEMNIZACIÓN POR DAÑOS A CONSECUENCIA DE HECHOS IMPUTABLES A LA CONCESIONARIA.

El Usuario tiene derecho a solicitar el pago de aquellos daños directos y comprobados que haya sufrido con motivo del uso de la Autovía Santiago Lampa, como consecuencia del incumplimiento de alguna de las obligaciones de la Concesionaria y que le sean imputables a esta última.

2.2. OBLIGACIONES DEL USUARIO.

2.2.1. OBLIGACIÓN DE PAGO DE PEAJE.

El Usuario tiene la obligación de pagar la Tarifa (peaje) que la Concesionaria debe cobrar a los vehículos que circulen por la Autovía Santiago Lampa, conforme a las normas aplicables. Asimismo, el Usuario se encuentra obligado a efectuar el pago de la Tarifa correspondiente a los Puntos de Cobro Electrónico dentro del plazo correspondiente a la “Fecha de Vencimiento” especificada en el respectivo documento de cobro.

En caso de incumplimiento de la obligación de pago de Tarifa, así como del plazo establecido para ello, según corresponda, la Concesionaria, junto con requerir el pago de la Tarifa adeudada, exigirá del Usuario el pago de los respectivos intereses, gastos y costas.

La Concesionaria puede exigir el pago de la Tarifa por cualquiera de los procedimientos establecidos en las leyes y normativa aplicable; pudiendo formular, al efecto, las denuncias y demás acciones correspondientes.

Se deja constancia que las “Calles Locales del Sector Urbano” (CLSU) no se encuentran afectas según del DS.113 al cobro de Tarifa.

2.2.2. OBLIGACIÓN DE RESPETO A LA NORMATIVA VIGENTE.

El Usuario tiene la obligación, conforme a la legislación de ingresar al “Sector Urbano de la Concesión” (SUC) con un Televía habilitado o, alternativamente, con un Pase Diario o sistema alternativo autorizado que se encuentre habilitado para el pago de la Tarifa según el tipo de vehículo.

Tratándose de la Plaza de Peaje Lampa, el Pase Diario no podrá utilizarse en los Puntos de Cobro Electrónicos que se encuentren habilitados en dicha plaza, por lo que si el Usuario no posee un Televía habilitado, deberá pagar el

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LAS OBRAS EMPLAZADAS EN EL SECTOR URBANO DE LA CONCESIÓN Y DE CALLES LOCALES DEL SECTOR URBANO			
	Plan de Mejoramiento del Contrato de Concesión Etapa 2 <i>(DS MOP N° 113 de 2014)</i> Concesión Ruta 5 Tramo Santiago – Los Vilos			
	RSSU	Fecha	Versión	Página
		7 de septiembre de 2017	2	19 (57)

peaje en un Punto de Cobro Manual de la misma plaza de peaje.

Los Usuarios deben utilizar la Autovía Santiago Lampa y los servicios que entrega la Concesionaria, respetando la legislación general vigente, especialmente la Ley de Tránsito, Ley de Concesiones de Obras Públicas, y la demás legislación y normativas aplicables a los caminos públicos y vías urbanas de del MOP y del MTT, incluyendo –a título ilustrativo pero no limitativo- las normas sobre pesos máximos por eje, las normas sobre transportes especiales con sobrepeso y/o sobredimensión, las normas sobre transporte de cargas peligrosas, las normas sobre dimensiones máximas de vehículos y la señalización caminera, particularmente la provisional dispuesta para situaciones de emergencia.

2.2.3. OBLIGACIÓN DE OBEDECER INSTRUCCIONES.

El Usuario, durante la circulación por o en el uso de la Autovía Santiago Lampa, tiene la obligación de obedecer las instrucciones impartidas por Carabineros y por el personal de la Concesionaria en las materias que le competan, con relación al uso general de la vía, sus instalaciones y servicios que brinda.

Esta obligación comprende, entre otras, situaciones tales como avisos, advertencias, señales e instructivos, buen uso de la infraestructura concesionada.

2.2.4. OBLIGACIÓN DE DEBIDO CUIDADO.

El Usuario tiene la obligación de actuar con debido cuidado y previsión, evitando causar daños a la obra e instalaciones de la Autovía Santiago Lampa, a los bienes o personal de la Concesionaria, a otros Usuarios, a terceros o al medioambiente.

La Concesionaria tiene la facultad legal de cobrar extrajudicialmente y judicialmente los daños y perjuicios que le sean ocasionados a ella o la Autovía Santiago Lampa por Usuarios o terceros.

2.2.5. OBLIGACIÓN DE CONDUCCIÓN RESPONSABLE.

El Usuario tiene la obligación de conducir su vehículo sin arriesgar su propia seguridad y la de los otros Usuarios o terceros, respetando las normas del tránsito, la señalización caminera fija, variable o transitoria y cualquier otra señalización móvil que la Concesionaria utilice para la gestión del tráfico, y entre otras, labores de conservación, accidentes, desvíos, etc.

2.2.6. RESPONSABILIDAD Y OBLIGACIÓN DE PAGO DE DAÑOS.

Sin perjuicio de las demás responsabilidades legales que correspondan, el Usuario será responsable de los daños que ocasionen a la obra y sus instalaciones de la Autovía Santiago Lampa con ocasión del uso de éstas y sus servicios, debiendo pagar dichos daños a la Concesionaria.

En ningún caso la Concesionaria o el Estado asumirán responsabilidad alguna por los daños y perjuicios ocasionados por Usuarios.

2.2.7. OBLIGACIÓN DE PAGAR LOS DAÑOS OCASIONADOS A TERCEROS.

El Usuario deberá pagar los daños que cause en la propiedad y persona de otros Usuario o terceros, durante el

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LAS OBRAS EMPLAZADAS EN EL SECTOR URBANO DE LA CONCESIÓN Y DE CALLES LOCALES DEL SECTOR URBANO			
	Plan de Mejoramiento del Contrato de Concesión Etapa 2 (DS MOP N° 113 de 2014) Concesión Ruta 5 Tramo Santiago – Los Vilos			
	RSSU	Fecha	Versión	Página
		7 de septiembre de 2017	2	20 (57)

uso de la Autovía Santiago Lampa, sus instalaciones o servicios.

2.2.8. OBLIGACIÓN DE NOTIFICAR LOS DAÑOS.

El Usuario tiene la obligación de poner en antecedente a la Concesionaria, con la mayor prontitud posible, de cualquier daño o deterioro que haya causado a las instalaciones, señales o elementos de la obra.

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

El Usuario tiene la obligación de notificar oportunamente y por escrito del cambio de domicilio y/o del cambio en la propiedad del vehículo. Esta comunicación debe ser efectuada por la persona que firmó el respectivo contrato por el cual el Usuario obtuvo el Televía de una sociedad concesionaria de obra pública, el nuevo domicilio y, en su caso, devolviendo el dispositivo.

2.2.10. OBLIGACIÓN DE CUIDADO DEL TELEVIA.

El Usuario tiene la obligación de usar y cuidar el Televía de acuerdo con su objeto natural, conforme a las normas aplicables y mantenerlo correctamente instalado y sólo en el vehículo que corresponda según el Convenio Televía.

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

En caso que un vehículo circule con el Televía desactivado, defectuoso o mal instalado, el Usuario respectivo igualmente estará obligado al pago de las respectivas tarifas, sin perjuicio de las demás responsabilidades que puedan caber a Usuario.

2.3. DE LA ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO.

2.3.1. SERVICIO DE ATENCION DE USUARIOS.

La Concesionaria mantendrá un Servicio de Atención de Usuarios para la Autovía Santiago Lampa mediante un Sistema de Sugerencias, Consultas y Reclamos, según lo establecido en la Sección 2.5.2.4 del DS.113.

El Sistema de Sugerencias, Consultas y Reclamos a través del cual los Usuarios podrán comunicarse con la Concesionaria está compuesto por los siguientes mecanismos de atención:

- (1) LIBRO DE SUGERENCIAS, CONSULTAS Y RECLAMOS: Será de libre acceso para los Usuarios de manera que puedan comunicar sus sugerencias, consultas y reclamos relacionados con la Autovía Santiago Lampa, en:

Lugar	Ubicación	Días y Horario de Atención
EDIFICIO PLAZA DE PEAJE LAMPA.	Km. 26, Ruta 5 Norte	Las 24 horas todos los días del año.

El Libro de Sugerencias, Consultas y Reclamos, es un libro foliado y triplicado, en el cual el Usuario formulará su comunicación, de la cual se le dará una copia, otra será enviada al Inspector Fiscal y la restante quedará en poder de la Concesionaria.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LAS OBRAS EMPLAZADAS EN EL SECTOR URBANO DE LA CONCESIÓN Y DE CALLES LOCALES DEL SECTOR URBANO			
	Plan de Mejoramiento del Contrato de Concesión Etapa 2 (DS MOP N° 113 de 2014) Concesión Ruta 5 Tramo Santiago – Los Vilos			
	RSSU	Fecha	Versión	Página
		7 de septiembre de 2017	2	21 (57)

- (2) **PÁGINA WEB:** Corresponde al siguiente sitio web habilitado por la Concesionaria para la Autovía Santiago Lampa y que posee un módulo mediante el que estará disponible para que el Usuario pueda comunicar sugerencias, consultas y reclamos, las 24 horas todos los días del año:

www.autoviasantiagoolampa.cl

- (3) **CENTRAL DE LLAMADOS:** Corresponde a un sistema de atención de consultas, sugerencias y reclamos de Usuarios vía telefónica para la Autovía Santiago Lampa.

Adicionalmente, se dispone de un número telefónico de Emergencia para que los Usuarios puedan informar emergencias, accidentes o siniestros que ocurran en la Autovía Santiago Lampa. Este número telefónico estará habilitado las 24 horas todos los días del año.

A continuación, se detallan los números telefónicos a los cuales el Usuario podrá comunicarse con la Concesionaria, dependiendo de la materia de que se trate:

Teléfono para Consultas, Sugerencias y Reclamos.	(*) ⁴
TELÉFONO DE EMERGENCIAS para informar emergencias, accidentes o incidentes.	+56 2 2462 09 50

- (4) **CENTRO DE ATENCIÓN DE USUARIOS PRESENCIAL:** Corresponde a las instalaciones dispuestas para la atención presencial de Usuarios de la Autovía Santiago Lampa y que operan en la siguiente ubicación, días y horarios:

Ubicación:	Ruta 5 Norte, Km. 26 (Edificio de Operaciones).
Días y horario de atención:	De lunes a viernes de 9:30 hrs. a 18:00 hrs. ⁵ Sábado de 9:30 hrs. a 14:00 hrs. ⁶

El funcionamiento del Centro de Atención de Usuarios Presencial podrá ser modificado a propuesta de la Concesionaria aprobada por el Inspector Fiscal.

2.3.2. INFORMACION QUE PUEDE SOLICITAR EL USUARIO.

El Usuario puede solicitar a través del Sistema de Sugerencias, Consultas y Reclamos, la siguiente información:

- Tarifas vigentes en la Autovía Santiago Lampa.

⁴ Nota: En Trámite. Se incorporará en versión final del RSSU.

⁵ Sin funcionamiento en feriados legales.

⁶ Sin funcionamiento en feriados legales.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LAS OBRAS EMPLAZADAS EN EL SECTOR URBANO DE LA CONCESIÓN Y DE CALLES LOCALES DEL SECTOR URBANO			
	Plan de Mejoramiento del Contrato de Concesión Etapa 2 (DS MOP N° 113 de 2014) Concesión Ruta 5 Tramo Santiago – Los Vilos			
	RSSU	Fecha	Versión	Página
		7 de septiembre de 2017	2	22 (57)

- Ubicación de los Puntos de Cobro de la Autovía Santiago Lampa.
- Ubicación y horarios de atención del Centro de Atención de Usuarios Presencial.
- Lugares y medios de pago.
- Estado de funcionamiento del Televía para la Autovía Santiago Lampa.
- Información sobre estados de cuenta.
- Lugares donde se puede ver el RSSU o solicitar un ejemplar del extracto del mismo.

2.3.3. SERVICIO DE GESTIÓN DE TRÁFICO.

La Concesionaria mantendrá, la circulación en condiciones de seguridad del tránsito de todo el Sector Urbano de la Concesión y de Calles Locales del Sector Urbano, según el diseño de cada cual, siendo responsable de operar y mantener dicho sector en condiciones normales de transitabilidad. Asimismo, deberá enfrentar a su propio nombre toda acción legal que los usuarios pudieran entablar en su contra, debido a negligencias cometidas a este respecto.

Las medidas de control y seguridad que se adopten en la Autovía Santiago Lampa, se ajustarán al Contrato de Concesión, el DS.113 y al Plan de Gestión de Tráfico, así como a las disposiciones legales vigentes.

La Concesionaria, en los lugares donde se efectúen obras de conservación, mantendrá el tránsito y tomará las precauciones para proteger los trabajos, así como la seguridad en el tránsito. Se podrá implementar la bidireccionalidad de la calzada operativa con la señalización correspondiente en el sector donde se estén realizando las obras.

En caso que no se pueda aplicar lo anterior, las vías de desvío deberán contar con pavimento del tipo doble tratamiento superficial (DTS) u otro tipo de pavimento que proponga la Concesionaria y que sea aprobado por el Inspector Fiscal, con una velocidad de diseño de 70 Km/h en la vía expresa y de 30 Km/h en las zonas de puentes y desniveles de la vía expresa. Esta obligación será para la totalidad de las faenas y en forma permanente.

En caso que deba suspenderse el tránsito por motivos de emergencia o fuerza mayor en el Sector Urbano de la Concesión y/o en las Calles Locales del Sector Urbano, o porque las condiciones topográficas del sector impiden la ejecución de desvíos, la Concesionaria deberá tomar las precauciones y medidas tendientes a rehabilitarlo en el menor tiempo posible.

De ser necesario efectuar obras de conservación en el Sector Urbano de la Concesión y en las Calles Locales del Sector Urbano, mejoras indispensables para la seguridad o trabajos de emergencia (mantenciones imprevistas) que interfieran en alguna forma la circulación expedita por el Sector Urbano de la Concesión y por las Calles Locales del Sector Urbano, la Concesionaria tendrá la obligación de efectuarlas en el momento en que se produzca la emergencia o en turnos nocturnos o en horas de menor flujo vehicular, tratando de afectar, lo menos posible, la circulación expedita del Sector Urbano de la Concesión y de las Calles Locales del Sector Urbano, considerando las siguientes condiciones:

- (i) Informar al Inspector Fiscal.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LAS OBRAS EMPLAZADAS EN EL SECTOR URBANO DE LA CONCESIÓN Y DE CALLES LOCALES DEL SECTOR URBANO			
	Plan de Mejoramiento del Contrato de Concesión Etapa 2 (DS MOP N° 113 de 2014) Concesión Ruta 5 Tramo Santiago – Los Vilos			
	RSSU	Fecha	Versión	Página
		7 de septiembre de 2017	2	23 (57)

- (ii) Usar materiales que permitan un pronto restablecimiento de las condiciones del Sector Urbano de la Concesión y de las Calles Locales del Sector Urbano.
- (iii) Organizar las cuadrillas para optimizar la calidad del trabajo y la pronta restauración del tránsito.
- (iv) El Inspector Fiscal podrá fiscalizar y exigir las rectificaciones pertinentes en el marco del Contrato de Concesión y del DS.113.

La Concesionaria deberá proveer, 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. Deberá tener presente el nivel, calidad, ubicación y mantenimiento de la señalización según las normas vigentes de la Dirección de Vialidad.

En el contexto de las actividades de gestión de tráfico, la Concesionaria posee el Plan de Gestión de Tráfico, en los términos establecidos en el DS.113 (Sección 2.5.2.1.2), en cual, de ser necesario, se actualizará anualmente en la forma establecida por el DS.113.

La Concesionaria deberá cumplir con los “Indicadores de Gestión de Tráfico” establecidos en la Sección 2.5.2.1.1. del DS.113.

2.3.3.1. CENTRO DE CONTROL DE TRÁFICO.

Desde el Centro de Control de Tráfico que dispone la Concesionaria, se coordinará el Servicio de Gestión de Tráfico, en el cual se utiliza e integra un sistema de cámaras de video, la señalización variable y la Central de Llamados.

Este Centro de Control de Tráfico deberá estar conectado con los dispositivos de Señalización Variable, cámaras de video y puntos de cobro.

2.3.3.2. SISTEMA DE PATRULLAJE.

Con el objeto de cumplir con el Servicio de Gestión de Tráfico, la Concesionaria dispone además de un Sistema de Patrullaje para vigilar la Autovía Santiago Lampa, atender incidentes y tomar las medidas de seguridad vial que se requieran en forma oportuna y procurar la coordinación necesaria con Carabineros de Chile. El Sistema de Patrullaje permanece centralizado en el Área de Atención de Emergencias de la Autovía Santiago Lampa.

En caso necesario, podrá solicitarse apoyo de Bomberos y/o SAMU para la atención de situaciones que así lo ameriten.

2.3.4. ÁREA DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS.

La Concesionaria operará permanentemente el Área de Atención de Emergencias, situada en un edificio, especialmente construido al efecto, en Av. Eduardo Frei Montalva N° 8.500, comuna de Quilicura, en donde estarán basados los equipos del Servicio de Asistencia en Ruta y del Sistema de Patrullaje.

El Servicio de Asistencia en Ruta y el Sistema de Patrullaje, de llevará a cabo en los términos del DS.113, con los siguientes equipos:

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LAS OBRAS EMPLAZADAS EN EL SECTOR URBANO DE LA CONCESIÓN Y DE CALLES LOCALES DEL SECTOR URBANO			
	Plan de Mejoramiento del Contrato de Concesión Etapa 2 <i>(DS MOP N° 113 de 2014)</i> Concesión Ruta 5 Tramo Santiago – Los Vilos			
	RSSU	Fecha	Versión	Página
		7 de septiembre de 2017	2	24 (57)

- (i) 2 CAMIONES GRÚA.
- (ii) 2 GRÚAS PLUMA.
- (iii) 2 UNIDADES DE RESCATE.
- (iv) 2 AMBULANCIAS DE PRIMEROS AUXILIOS.
- (v) 2 VEHÍCULOS DE PATRULLAJE.
- (vi) 2 MOTOCICLETAS.

Los vehículos se encuentran debidamente identificados como tales y con los logos de la Concesionaria y/o de la Autovía Santiago – Lampa, y disponen de un sistema de comunicación con su base, Carabineros, Bomberos y Centros Asistenciales.

2.3.5. SERVICIO DE ASISTENCIA EN RUTA.

La Concesionaria lleva adelante actividades de monitoreo del Sector Urbano de la Concesión y las Calles Locales del Sector Urbano, a los efectos de tomar las medidas de seguridad que sean necesarias y a prestar asistencia en forma rápida y eficaz, en el marco del DS.113.

En dicho contexto, la Concesionaria efectuará una eficiente, oportuna y buena atención en caso de cualquier evento fortuito como accidentes, vehículos detenidos u otros que ocurran en la Autovía Santiago Lampa. Para estos efectos, la Concesionaria actuará en coordinación con Carabineros, Centros Asistenciales y/o Bomberos según corresponda, a quienes dará aviso de inmediato, y deberá acudir prontamente con todo el equipo necesario conforme al DS.113 según las características del hecho ocurrido, restableciendo lo antes posible la circulación normal del tránsito.

El Servicio de Asistencia en Ruta actuará, a lo menos, mediante la implementación de medidas como las siguientes:

- Rescate, prestación oportuna y eficaz de primeros auxilios a personas accidentadas, de manera coordinada con el médico regulador del SAMU en caso de ser necesario.
- Rescate y asistencia de vehículos accidentados, con fallas mecánicas o de combustible, los cuales serán remolcados al área de Atención de Emergencias u otro lugar más cercano donde el vehículo no obstaculice el tránsito, para que sean posteriormente retirados, a la mayor brevedad, por el Usuario o quien éste designe, a costo y bajo exclusiva responsabilidad del Usuario.

El Servicio de Asistencia en Ruta no considera, ni incluye labores de custodia de vehículos accidentados o con falla mecánica que queden inmovilizados o detenidos en cualquier lugar de la Autovía Santiago Lampa.

La Concesionaria deberá efectuar la atención de una incidencia en un tiempo máximo de llegada al lugar de la emergencia, que no supere 30 minutos para el Sector Urbano de la Concesión (vías expresas), y que no supere 60 minutos para el caso de las Calles Locales del Sector Urbano; ello contado desde el momento en que tal incidencia o emergencia le sea notificada a la Concesionaria, ya sea mediante un llamado telefónico o por otro medio.

2.3.6. Medidas de mantenimiento y aseo de las distintas instalaciones.

La Concesionaria dispondrá de los recursos necesarios para mantener el aseo y correcta operación de las distintas

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LAS OBRAS EMPLAZADAS EN EL SECTOR URBANO DE LA CONCESIÓN Y DE CALLES LOCALES DEL SECTOR URBANO			
	Plan de Mejoramiento del Contrato de Concesión Etapa 2 (DS MOP N° 113 de 2014) Concesión Ruta 5 Tramo Santiago – Los Vilos			
	RSSU	Fecha	Versión	Página
		7 de septiembre de 2017	2	25 (57)

instalaciones que componen o integran la Autovía Santiago Lampa. Para esto dispondrá de medios propios o de terceros según lo establecido en el DS.113 y en el Contrato de Concesión.

2.4. DE LA CIRCULACIÓN DE VEHÍCULOS.

2.4.1. VEHICULOS AUTORIZADOS PARA CIRCULAR.

Podrá circular por la Autovía Santiago Lampa todo vehículo que cumplan con las exigencias contempladas en la Ley del Tránsito, excepto aquellos con prohibición, por razones de seguridad y a los que se les solicita el requisito de autorización previa, en virtud de las normas legales y reglamentarias aplicables.

Todo vehículo que circule por el Sector Urbano de la Concesión debe contar con un Televía habilitado correctamente instalado u otro sistema complementario autorizado, de conformidad a lo dispuesto en la Ley de Tránsito, al DS.113 y el presente RSSU. El incumplimiento de ello, dará lugar a responsabilidad infraccional por el infractor, así como facultará a la Concesionaria para exigir del responsable el pago de la Tarifa y de los demás costos o perjuicios sufridos conforme a la legislación aplicable.

Todo vehículo que circule por la Autovía Santiago Lampa deberá hacerlos portando sus placas patentes en forma reglamentaria.

2.4.2. VEHICULOS QUE PARA CIRCULAR, REQUIEREN PREVIA AUTORIZACION.

Sólo podrán circular excepcionalmente por la obra vial concesionada los vehículos concebidos para transportes especiales, los que a continuación se indican, siempre que dispongan de la autorización respectiva, que por escrito y para estos efectos, otorga la Dirección Nacional de Vialidad y se hayan coordinado previamente con el Centro de Control de Tráfico de la Concesionaria. Estos son:

- Vehículos con sobrepeso.
- Vehículos con sobre tamaño.
- Transportes con carga con sobrepeso y/o sobredimensión.
- Maquinarias.
- Transportes con cargas peligrosas.

Se entiende por estos transportes especiales todos aquellos vehículos y transportes cuya carga exceda las dimensiones y/o pesos máximos establecidos en la legislación o normativa aplicable, y/o aquellos que transporten cargas peligrosas según la legislación y normativa.

En el caso que uno de estos vehículos o transportes ya sea por desconocimiento o no, circule por esta Concesión y sea detectado, podrá ser conminado a salir del Área de esta Concesión, pudiendo volver a utilizarla solo una vez haya regularizado su situación.

El respectivo conductor y transportista, será responsable de todo daño o perjuicio que pueda ocasionar a la

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LAS OBRAS EMPLAZADAS EN EL SECTOR URBANO DE LA CONCESIÓN Y DE CALLES LOCALES DEL SECTOR URBANO			
	Plan de Mejoramiento del Contrato de Concesión Etapa 2 <i>(DS MOP N° 113 de 2014)</i> Concesión Ruta 5 Tramo Santiago – Los Vilos			
	RSSU	Fecha	Versión	Página
		7 de septiembre de 2017	2	26 (57)

Concesionaria o a las obras o equipamiento de la Concesión producto de su circulación por la Autovía Santiago Lampa, aun cuando cuente con una autorización de circulación por la autoridad competente.

2.4.3. PROHIBICION DE TRANSITAR Y/O CIRCULAR.

No podrán transitar y/o circular por las vías expresas tarifadas y la calzada de las calles locales del Sector Urbano de la Autovía Santiago Lampa:

- Peatones.
- Bicicletas y triciclos.
- Animales sueltos.
- Vehículos de tracción animal.
- Vehículos con sistema de rodadura sobre la base de orugas u otros que produzcan daños a los pavimentos.
- Vehículos con carga mal estibada.
- Vehículos que constituyan un riesgo potencial a la seguridad de los Usuarios.
- Vehículos que son remolcados con medios defectuosos como cadenas, cordeles o barras de arrastre antirreglamentarios.
- Vehículos no autorizados a circular por las vías públicas, conforme a la legislación vial vigente.
- Vehículos que no cuenten con un Televía habilitado o sistema complementario autorizado por el Ministerio de Obras Públicas para el caso del Sector Urbano de la Concesión.

2.4.4. CIRCULACIÓN DE BICICLETAS.

La circulación de bicicletas en la Autovía Santiago – Lampa, deberá hacerse únicamente por las Ciclovías habilitadas al efecto.

Los Usuarios que circulen en bicicleta deberán hacerlo a velocidad razonable y prudente, observando la señalización, y dando cumplimiento a la legislación y normativa que sea aplicable.

2.4.5. NORMAS APLICABLES A LA CIRCULACION.

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

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

2.4.6. RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LAS OBRAS EMPLAZADAS EN EL SECTOR URBANO DE LA CONCESIÓN Y DE CALLES LOCALES DEL SECTOR URBANO			
	Plan de Mejoramiento del Contrato de Concesión Etapa 2 (DS MOP N° 113 de 2014) Concesión Ruta 5 Tramo Santiago – Los Vilos			
	RSSU	Fecha	Versión	Página
		7 de septiembre de 2017	2	27 (57)

Los Usuarios serán responsables de los vehículos que conducen o de su propiedad y de las cargas o personas que transporten.

Asimismo, responderán ante la Concesionaria por los daños y perjuicios de todo tipo que pudieren producir a las obras de la Autovía Santiago Lampa y sus instalaciones anexas, ubicadas dentro del Área de Concesión y/o a la Concesionaria.

2.5. MEDIDAS DE SEGURIDAD PREVENTIVAS.

2.5.1. Prohibición de Detención en la Calzada.

Se prohíbe la detención de vehículos en Sector Urbano de la Concesión y las Calles Locales del Sector Urbano, salvo en caso de situaciones de inmovilización forzosa por causas ajenas a la voluntad del conductor.

Se consideran inmovilizaciones forzosas las siguientes:

- Detención dispuesta por Carabineros.
- Detención por falla mecánica.
- Detención por paralización del tránsito, accidente, hechos de la naturaleza, tales como nieve, inundación, neblina, etc.
- Detención dispuesta por la Concesionaria.

La prohibición de detención en la vía expresa se aplica a los vehículos de transporte de pasajeros, tanto urbana, como interurbana, los que no podrán bajar o subir pasajeros en las calzadas o bermas, debiendo hacerlo únicamente en las Paradas de Buses autorizadas de las Calles Locales del Sector Urbano.

En el caso que un Usuario requiera asistencia o contactarse con el Centro de Control de Tráfico, deberá detenerse para tal comunicación en el área de los postes del Sistema S.O.S.

2.5.2. Inmovilización Forzosa por Falla Mecánica.

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

- Intentar llegar y detenerse en la berma en caso de existir.
- Encender las luces intermitentes de estacionamiento.
- Ponerse el chaleco reflectante y luego, si se puede con la debida precaución, colocar los triángulos de emergencia conforme a la normativa de tránsito vigente.
- Dar aviso inmediato a la Concesionaria, mediante el Sistema S.O.S. o llamando al Centro de Control de Tráfico.
- No exponerse, tener el control sobre sus acompañantes y/o pasajeros y esperar concurren los Servicios de Asistencia.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LAS OBRAS EMPLAZADAS EN EL SECTOR URBANO DE LA CONCESIÓN Y DE CALLES LOCALES DEL SECTOR URBANO			
	Plan de Mejoramiento del Contrato de Concesión Etapa 2 (DS MOP N° 113 de 2014) Concesión Ruta 5 Tramo Santiago – Los Vilos			
	RSSU	Fecha	Versión	Página
		7 de septiembre de 2017	2	28 (57)

La Concesionaria activará el Servicio de Asistencia en Ruta, según lo indicado en este RSSU.

2.5.3. Inmovilización Forzosa por Paralización del Tránsito.

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

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

Los ocupantes del vehículo no podrán bajar de éste mientras se encuentre detenido a menos que reciban instrucciones en contrario de Carabineros o personal de Asistencia en Ruta de la Concesionaria.

2.5.4. Prohibición de Detención en la Berma.

Está prohibida la detención voluntaria de vehículos en la berma, salvo que se encuentre comprometida la seguridad del Usuario o terceros, en cuyo caso el vehículo deberá estacionar con toda su estructura sobre la berma. En este caso, la detención deberá ser del menor tiempo posible.

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

2.5.5. Prohibición de Estacionamiento.

Se prohíbe el estacionamiento voluntario en todas las calzadas y bermas y demás obras de la Autovía Santiago Lampa. Asimismo, se encuentra prohibido estacionar en todos los enlaces.

2.5.6. Circulación Peatonal Normal.

Se prohíbe la circulación de peatones por las calzadas, bermas y ciclovías de la Autovía Santiago Lampa, quienes deberán atenerse a la legislación vigente, en particular, la Ley de Tránsito, esto es, por ejemplo, transitar por las aceras, pasarelas y pasos peatonales, donde estén habilitados.

En situaciones de emergencia que impliquen la necesidad de que los Usuarios abandonen las vías dejando sus vehículos en ellas, éstos deberán hacerlo caminando siguiendo las indicaciones, que para ello, les de Carabineros o personal de la Concesionaria.

2.5.7. Prohibición de Carga, Descarga y Transferencia de Carga.

Está prohibido cargar, descargar y/o transferir carga en el Área de Concesión.

Se exceptúan los casos en que no sea posible mover el vehículo producto de accidentes, o una caída de carga y que se justifique para realizar un despeje eficiente de la vía.

2.5.8. Publicidad en la vía.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LAS OBRAS EMPLAZADAS EN EL SECTOR URBANO DE LA CONCESIÓN Y DE CALLES LOCALES DEL SECTOR URBANO			
	Plan de Mejoramiento del Contrato de Concesión Etapa 2 (DS MOP N° 113 de 2014) Concesión Ruta 5 Tramo Santiago – Los Vilos			
	RSSU	Fecha	Versión	Página
		7 de septiembre de 2017	2	29 (57)

Está prohibida, salvo aquella que cuente con la autorización de la Autoridad competente del MOP, de acuerdo a la legislación vigente.

2.5.9. Medidas de Seguridad Vial durante los Trabajos de Mantenimiento y Reparación de las Vías.

La Concesionaria programará y ejecutará los trabajos de mantenimiento y de reparación de las obras, utilizando medios eficaces para efectuarlos en el menor tiempo posible, procurando realizarlos en aquellas horas en que se cause menor impacto al tráfico de vehículos.

Para ello, la Concesionaria emplazará la señalización transitoria para el desvío o encauzamiento del tránsito y mensajería variable, de acuerdo a los esquemas de desvíos aprobados por el Inspector Fiscal.

Estos elementos, serán instalados con suficiente antelación al lugar donde se encuentra la causa de la restricción, avanzando desde el borde del camino hasta cubrir el elemento que origina la restricción y será retirada inmediatamente termine la ejecución de los trabajos, que dieron origen a su instalación.

Teniendo en cuenta lo indicado en el presente RSSU, así como en demás planes aplicables, de manera previa a la ejecución de los respectivos trabajos programados, la Concesionaria hará entrega al Inspector Fiscal del procedimiento de trabajo seguro para instalar y retirar la señalización provisoria, considerando las características de la faena y el lugar particular donde se desarrollará.

2.6. DE LOS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SU PROCEDIMIENTO.

2.6.1. DEL SISTEMA DE SUGERENCIAS, CONSULTAS Y RECLAMOS.

De acuerdo a lo estipulado en la Sección 2.5.2.4 del DS.113, y numerales 2.3.1. y 2.3.2. de este RSSU, la Concesionaria mantiene un Sistema de Sugerencias, Consultas y Reclamos a través de (i) Libro de Sugerencias, Consultas y Reclamos, (ii) Página WEB, (iii) Centro de Llamados, y (iv) Centro de Atención de Usuarios Presencial.

Sin perjuicio del Libro de Sugerencias, Consultas y Reclamos, los demás reclamos o sugerencias escritas de Usuarios deberán hacerse mediante los formularios dispuestos al efecto por la Concesionaria en la Página WEB y en el Centro de Atención de Usuarios Presencial.

Las comunicaciones de Usuarios al Centro de Llamados podrán ser grabadas por la Concesionaria a objeto de llevar una mejor atención, registro y control.

2.6.2. PLAZOS PARA RESPONDER RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

Una vez registrado el reclamo por parte del Usuario, a través de cualquiera de los medios indicados al efecto en este RSSU, la Concesionaria tiene un plazo máximo de 7 días hábiles para emitir la respuesta y/o solución, según proceda, al 70% de los reclamos mensuales, y de 20 días hábiles para el restante 30% de ellos.

La respuesta se formulará por escrito al usuario al domicilio registrado o vía correo electrónico (e-mail), si el Usuario hubiere dejado registrados sus datos, con copia al Inspector Fiscal.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LAS OBRAS EMPLAZADAS EN EL SECTOR URBANO DE LA CONCESIÓN Y DE CALLES LOCALES DEL SECTOR URBANO			
	Plan de Mejoramiento del Contrato de Concesión Etapa 2 (DS MOP N° 113 de 2014) Concesión Ruta 5 Tramo Santiago – Los Vilos			
	RSSU	Fecha	Versión	Página
		7 de septiembre de 2017	2	30 (57)

2.6.3. QUEJAS DEL USUARIO ANTE EL MOP.

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

La queja podrá dirigirse, por correo certificado, al Inspector Fiscal.

Capítulo 3, De la Concesionaria.

3.1. DERECHOS DE LA CONCESIONARIA.

3.1.1. DERECHO A COBRAR TARIFA (PEAJE).

En la Autovía Santiago Lampa la Concesionaria tiene derecho a recaudar y cobrar las tarifas o peajes establecidos según el DS.113, en los siguientes puntos de cobro:

- (a) “Sistema de Cobro y Gestión de Tráfico” (tramo comprendido entre el Km. 10,86 y el Km. 25,422 de la Ruta 5 Norte) en las siguientes ubicaciones aproximadas:

Punto de Cobro Electrónico	Calzada Expresa	Ubicación (Km.)	Longitud de Cobro (kilómetros)
N° 1	Oriente	11,550	2,046
N° 2	Poniente	11,550	2,046
N° 3	Oriente	13,700	2,482
N° 4	Poniente	13,700	2,482
N° 5	Oriente	16,400	4,506
N° 6	Poniente	16,400	4,506
N° 7	Oriente	20,800	5,528
N° 8	Poniente	20,800	5,528

- (b) Plaza de Peaje Lampa y “Sistema de Cobro Electrónico Peaje Lampa” (Km. 26 de la Ruta 5 Norte) en las siguientes ubicaciones aproximadas:

	Calzada Expresa	Ubicación (Km.)
Punto de Cobro Electrónico	Oriente	26
Punto de Cobro Manual	Poniente	26
Punto de Cobro Electrónico	Oriente	26
Punto de Cobro Manual	Poniente	26

Los valores de las tarifas de reajustarán anualmente en la forma establecida en el Contrato de Concesión y DS.113.

La “Tarifa Base Máxima” que podrá cobrar la Concesionaria en el tramo comprendido entre el Km. 10,86 y el Km. 25,422 de la Ruta 5 Norte, será la regulada en el DS.113, considerando “periodos fuera de punta” y “periodos

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LAS OBRAS EMPLAZADAS EN EL SECTOR URBANO DE LA CONCESIÓN Y DE CALLES LOCALES DEL SECTOR URBANO			
	Plan de Mejoramiento del Contrato de Concesión Etapa 2 (DS MOP N° 113 de 2014) Concesión Ruta 5 Tramo Santiago – Los Vilos			
	RSSU	Fecha	Versión	Página
		7 de septiembre de 2017	2	31 (57)

punta". Los referidos "periodos punta" corresponden a lo siguiente:

Tabla: Períodos Punta Temporada Alta y Temporada Normal

Día	Tramo Horario Temporada Alta	Tramo Horario Temporada Normal
Lunes	7:15-10:00	7:00-8:15
	17:15-20:00	15:15-19:15
Martes, Miércoles, Jueves	7:15-9:00	7:00-9:00
	17:45-20:00	15:15-18:45
Viernes	7:45-9:30	7:00-9:15
	16:45-20:45	15:00-19:00
Sábado	7:45-15:15	9:15-15-45
Domingo	18:00-24:00	17:15-22:15

Temporada Alta: Comprende desde el 1 de enero hasta el último día de febrero siguiente, ambos inclusive.

En los Puntos de Cobro del tramo comprendido entre el Km. 10,86 y el Km. 25,422 de la Ruta 5 Norte, se cobrarán Tarifas según las siguientes categorías:

Tipo	Clasificación
1	Autos y Camionetas, con o sin remolque
2	Buses y Camiones sin remolque
3	Buses y Camiones con remolque
4	Motos y Motonetas

En los Puntos de Cobro Electrónicos y Manuales de la Plaza de Peaje Lampa ubicada en el Km. 26 de la Ruta 5 Norte, se cobrarán Tarifas según las siguientes categorías:

Categoría	Tipo de Vehículo
1	Motos y Motonetas
2	Autos y Camionetas
3	Autos y Camionetas con Remolque
4	Buses de 2 Ejes
5	Camiones de 2 Ejes
6	Buses de más de 2 Ejes
7	Camiones de más de 2 Ejes

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LAS OBRAS EMPLAZADAS EN EL SECTOR URBANO DE LA CONCESIÓN Y DE CALLES LOCALES DEL SECTOR URBANO			
	Plan de Mejoramiento del Contrato de Concesión Etapa 2 (DS MOP N° 113 de 2014) Concesión Ruta 5 Tramo Santiago – Los Vilos			
	RSSU	Fecha	Versión	Página
		7 de septiembre de 2017	2	32 (57)

La Concesionaria, asimismo, tiene el derecho a exigir el pago de toda Tarifa no pagada por el Usuario, así como la indemnización de los costos de cobranza y de los perjuicios ocasionados por tal incumplimiento del Usuario.

3.1.2. DERECHO DE EXPLOTACIÓN Y DE ADMINISTRACIÓN DE LA OBRA.

La Concesionaria tiene derecho a la explotación de la Autovía Santiago Lampa y su administración durante todo el plazo de vigencia del Contrato de Concesión, lo que se hará conforme las disposiciones legales y reglamentarias, que lo regulan.

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

La Concesionaria tiene derecho a exigir a los Usuarios, el acatamiento de la legislación vigente, las normas contempladas en este RSSU, en todo lo que dice relación con la circulación por ella, a las medidas de seguridad y a todas las instrucciones que imparta sobre el uso general de las obras, sus instalaciones y demás servicios que brinda, de igual manera, de aquellas indicaciones específicas que, por razones de fuerza mayor, caso fortuito o escapan a este Reglamento de Servicio y emanen desde el Centro de Control de Tráfico o personal de las unidades operativas de Asistencia en Ruta que dispone la Concesionaria.

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

La Concesionaria tiene derecho a que los Usuarios que causen daños o deterioros a las obras de la Autovía Santiago Lampa o a sus instalaciones o equipamiento, le paguen las indemnizaciones de todo perjuicio correspondientes de acuerdo a la legislación vigente.

3.1.5. DERECHO A SUSPENDER TEMPORALMENTE EL SERVICIO.

La Concesionaria tiene derecho a suspender temporalmente el servicio, por caso fortuito o fuerza mayor, conforme al establecido en el artículo 45 del Código Civil.

3.1.6. DERECHO PARA LA ALTERACIÓN A LA PRESTACIÓN DE SERVICIO.

La Concesionaria, como consecuencia de la realización de trabajos de conservación, tiene derecho a alterar temporalmente el nivel de servicio en la Autovía Santiago Lampa, previa autorización del Inspector Fiscal, en los términos señalados en el DS.113.

La prestación del nivel de servicio en la Autovía Santiago Lampa, también podrá verse temporalmente alterada en caso de situaciones de incidentes, accidentes de tránsito u otras circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor.

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

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

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LAS OBRAS EMPLAZADAS EN EL SECTOR URBANO DE LA CONCESIÓN Y DE CALLES LOCALES DEL SECTOR URBANO			
	Plan de Mejoramiento del Contrato de Concesión Etapa 2 <i>(DS MOP N° 113 de 2014)</i> Concesión Ruta 5 Tramo Santiago – Los Vilos			
	RSSU	Fecha	Versión	Página
		7 de septiembre de 2017	2	33 (57)

3.1.8. DERECHO A CONVOCAR A LA COMISIÓN CONCILIADORA.

La Concesionaria tiene derecho a convocar a la Comisión Conciliadora por todas las controversias o reclamaciones que se produzcan con motivo de la interpretación o aplicación del Contrato de Concesión que mantiene con el MOP, en los términos dispuestos por el artículo 36 de la Ley de Concesiones.

3.2. OBLIGACIONES DE LA CONCESIONARIA.

3.2.1. OBLIGACIÓN DE PRESTAR LOS SERVICIOS BÁSICOS Y LOS SERVICIOS ESPECIALES.

La Concesionaria está obligada a prestar el servicio básico y los servicios especiales estipulados en el numeral 2.5.2 del DS.113.

Dichos Servicios deberán otorgarse en condiciones de absoluta normalidad, salvo que la adopción de medidas que alteren la normalidad del servicio obedezcan a razones de seguridad o de urgente reparación. Asimismo, la continuidad de la prestación del servicio le obliga a prestarlo en forma ininterrumpida y sin discriminaciones de ningún tipo respecto de los Usuarios de las obras emplazadas en el Sector Urbano de la Concesión y de las Calles Locales del Sector Urbano, salvo situaciones excepcionales debidas a caso fortuito o fuerza mayor.

3.2.2. OBLIGACIÓN DE VELAR POR LA SEGURIDAD DE LOS USUARIOS.

Ante la detección de incidencias o de denuncias relativas a situaciones que podrían comprometer la seguridad de los Usuarios o de las obras, dentro del Área de Concesión, la Concesionaria deberá tomar las medidas pertinentes para los efectos de restablecer la seguridad amenazada, solicitando intervención de Carabineros o las autoridades públicas competentes, en función de las acciones a aplicar definidas en el numeral 8.2. del Plan de Medidas de Control de Accidentes y Contingencias. Para estos efectos, la Concesionaria activará el Servicio de Asistencia en Ruta.

La Concesionaria velará por la seguridad vial de la Autovía Santiago Lampa, mediante los servicios, sistemas y recursos dispuestos al efecto, según lo establecido en el DS. 113.

3.2.3. OBLIGACIÓN DE MANTENER LOS NIVELES DE SERVICIOS OFRECIDOS.

La Concesionaria tiene la obligación de mantener el nivel de servicio y estándares técnicos establecidos en la Sección 2.5 del DS.113, tanto en lo que dice relación con el Servicio Básico como con los Servicios Especiales para el Sector Urbano de la Concesión y Calles de Servicio Locales del Sector Urbano.

Las situaciones temporales por incidentes/accidentes y/o trabajos de conservación en las vías que dificulten o impidan el libre tránsito serán informadas y señalizadas, a través de los medios con que cuenta la Concesionaria, para facilitar que los Usuarios puedan tomar una adecuada decisión respecto de la continuación de su viaje.

Para las situaciones temporales descritas en el párrafo anterior, dependiendo de la zona afectada, se considerarán como rutas alternativas, las Calles Locales del Sector Urbano o las vías expresas del Sector Urbano.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LAS OBRAS EMPLAZADAS EN EL SECTOR URBANO DE LA CONCESIÓN Y DE CALLES LOCALES DEL SECTOR URBANO			
	Plan de Mejoramiento del Contrato de Concesión Etapa 2 (DS MOP N° 113 de 2014) Concesión Ruta 5 Tramo Santiago – Los Vilos			
	RSSU	Fecha	Versión	Página
		7 de septiembre de 2017	2	34 (57)

3.2.4. OBLIGACIÓN DE PROPORCIONAR INFORMACIÓN A LOS USUARIOS.

La Concesionaria está obligada a entregar la información general y pública que requieran los Usuarios en forma escrita, personal o telefónica dentro del alcance y condiciones contempladas por el DS.113 y el Contrato de Concesión. Esta información será provista en forma rápida, atenta y eficiente, a través del Centro de Atención al Usuario, según lo establecido en el DS.113 y este RSSU.

3.2.5. OBLIGACIÓN DE DAR UN TRATO DEFERENTE AL USUARIO.

La Sociedad Concesionaria está obligada a dar un trato digno y cortés al Usuario.

3.2.6. OBLIGACIÓN DE DAR ASISTENCIA CAMINERA AL USUARIO.

La Concesionaria está obligada a dar Asistencia en Ruta al Usuario en los términos estipulados en el DS.113 y en el presente RSSU, especialmente en caso de accidentes de tránsito, a vehículos con problemas mecánicos u otros requerimientos de asistencia vial pertinentes formulados al Centro de Control.

3.2.7. OBLIGACIÓN DE PUBLICAR SUS TARIFAS.

La Concesionaria está obligada a informar al público acerca de su estructura tarifaria en la Autovía Santiago Lampa, en Centro de Atención de Usuarios Presencial y a través de su Página WEB, de acuerdo a lo prescrito en el DS.113.

Las tarifas así como las modificaciones a las mismas y el valor del Pase Diario o del sistema alternativo que sea aplicable para Usuarios poco frecuentes según el DS.113, serán informados a los Usuarios mediante aviso destacado en, al menos, 2 medios de prensa escritos y mediante letreros dirigidos a los Usuarios en el Centro de Atención de Usuarios Presencial, con 15 días de anticipación a su entrada en vigencia.

En todo caso, las tarifas o peajes corresponderán a aquellas a que la Concesionaria está autorizada a cobrar en virtud del DS.113 y el Contrato de Concesión.

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

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

La Concesionaria está obligada a actuar con diligencia en la resolución o respuesta a solicitudes de Usuarios. Para que la Concesionaria pueda dar respuesta a los reclamos, consultas y sugerencias de un Usuario, es necesario que éste último haya entregado la información de contacto necesaria.

3.2.9. OBLIGACIÓN DE RESTITUCIÓN DE LA CIRCULACIÓN VIAL.

La Concesionaria está obligada actuar con la debida diligencia para reanudar, a la mayor brevedad posible, el tránsito y el servicio en la obra vial, cuando se haya dispuesto la suspensión temporal del servicio por razones de seguridad, caso fortuito o fuerza mayor; labor será coordinada con Carabineros.

En caso que se deba suspender el tránsito por emergencias en el camino o el Área de Concesión, se deberán tomar las precauciones y medidas tendientes a rehabilitarlo en el menor tiempo posible, prevaleciendo, eso sí, las condiciones de seguridad.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LAS OBRAS EMPLAZADAS EN EL SECTOR URBANO DE LA CONCESIÓN Y DE CALLES LOCALES DEL SECTOR URBANO			
	Plan de Mejoramiento del Contrato de Concesión Etapa 2 (DS MOP N° 113 de 2014) Concesión Ruta 5 Tramo Santiago – Los Vilos			
	RSSU	Fecha	Versión	Página
		7 de septiembre de 2017	2	35 (57)

En los casos en que se deban ejecutar labores de mantenimiento, conservación o reparación que, de una u otra forma, interfieran la circulación por la obra vial, se deberá proveer, colocar y mantener señalización completa y adecuada, tanto diurna como nocturna, que advierta a los Usuarios, en forma, clara y precisa, la situación producida, para que éste adopte oportunamente las precauciones que tal situación amerite.

3.2.10. OBLIGACIÓN DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN.

La Concesionaria está obligada al mantenimiento, reparación y conservación de todos los elementos de su responsabilidad bajo el DS.113 y el Contrato de Concesión, tales como –entre otros- estructuras, calzadas, instalaciones, obras anexas y sistemas. Ello a los efectos de cumplir con los estándares y condiciones establecidas en el DS.113 y Contrato de Concesión.

El mantenimiento y conservación de la Autovía Santiago Lampa se efectuará según lo considerado o estimado en el Programa de Conservación Anual, aprobado por el Inspector Fiscal, y teniendo en cuenta las necesidades que se produzcan, así como la operación de la Autovía Santiago Lampa.

3.2.11. OBLIGACIÓN DE GARANTÍA DE PRIVACIDAD.

La Concesionaria mantendrá el resguardo de la privacidad de los Usuarios respecto a la información que se haya generado a partir del sistema de cobro de tarifas, ajustándose, en todo caso, al ordenamiento jurídico vigente.

3.2.12. OBLIGACIÓN DE CUMPLIR CON LAS NORMAS LABORALES.

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

3.3. ORGANIZACIÓN DE LA CONCESIONARIA.

La Concesionaria dispone de una estructura organizacional para permitir dar respuesta eficiente y oportuna a los requerimientos del Usuario y de la Explotación de la Autovía Santiago Lampa, de conformidad al DS.113 y el Contrato de Concesión.

La organización administrativa de la Concesionaria para el cumplimiento de sus obligaciones en lo referido a la Autovía Santiago Lampa, se describe en el ANEXO N° 1 a este RSSU.

Las modificaciones que se puedan producir a la organización superior de la Concesionaria deberán ser informadas por la Concesionaria al Inspector Fiscal según lo establecido en el Contrato de Concesión.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LAS OBRAS EMPLAZADAS EN EL SECTOR URBANO DE LA CONCESIÓN Y DE CALLES LOCALES DEL SECTOR URBANO			
	Plan de Mejoramiento del Contrato de Concesión Etapa 2 (DS MOP N° 113 de 2014) Concesión Ruta 5 Tramo Santiago – Los Vilos			
	RSSU	Fecha	Versión	Página
		7 de septiembre de 2017	2	36 (57)

3.4. DE LOS PUNTOS DE COBRO Y PAGO DE TARIFAS.

3.4.1. INFORMACIÓN DE INGRESO A LA AUTOVÍA SANTIAGO LAMPA.

3.4.1.1. VÍAS EXPRESAS DEL TRAMO COMPRENDIDO ENTRE EL KM. 10,86 Y EL KM. 25,422 DE LA RUTA 5 NORTE: Sólo podrán ingresar y circular por las vías expresas en el tramo comprendido entre el Km. 10,86 y el Km. 25,422 de la Ruta 5 Norte, independiente del sentido de circulación (norte-sur o sur-norte), los vehículos que cuenten con Televía habilitado o Pase Diario vigente o sistema alternativo autorizado. Para estos efectos, se mantiene señalización en los accesos a dicho tramo indicando tal exigencia. En caso de ingreso o circulación sin cumplir con lo indicado, el Usuario se considerará infractor.

En dicho tramo únicamente existen Puntos de Cobro Electrónico en las siguientes ubicaciones aproximadas:

Punto de Cobro Electrónico	Calzada Expresa	Ubicación (Km.)	Longitud de Cobro (kilómetros)
N° 1	Oriente	11,550	2,046
N° 2	Poniente	11,550	2,046
N° 3	Oriente	13,700	2,482
N° 4	Poniente	13,700	2,482
N° 5	Oriente	16,400	4,506
N° 6	Poniente	16,400	4,506
N° 7	Oriente	20,800	5,528
N° 8	Poniente	20,800	5,528

3.4.1.2. PLAZA DE PEAJE LAMPA UBICADA EN EL KM. 26 DE LA RUTA 5 NORTE: En la Plaza de Peaje Lampa se contemplan las siguientes modalidades de recaudación y cobro de tarifas:

- (i) **Puntos de Cobro Manual:** En estos lugares se efectuará la recaudación de Tarifas mediante casetas de cobro con barrera. El Usuario deberá detenerse y efectuar el pago de la Tarifa correspondiente a la categoría del vehículo en la caseta de cobro, luego de lo cual se alzaré la barrera para permitir el paso del vehículo. Los Puntos de Cobro Manual se encuentran debidamente señalizados.
- (ii) **Puntos de Cobro Electrónico:** Corresponde a las vías de la Plaza de Peaje Lampa en que se implementen Pórticos para el cobro de Tarifas a través de Televía habilitado. El Pase Diario no habilita para su utilización en los Puntos de Cobro Electrónico de la Plaza de Peaje Lampa, por lo que si un Usuario carece de Televía habilitado, deberá pagar la tarifa en un Punto de Cobro Manual de la misma Plaza de Peaje Lampa. Los Puntos de Cobro Manual se encontrarán debidamente señalizados.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LAS OBRAS EMPLAZADAS EN EL SECTOR URBANO DE LA CONCESIÓN Y DE CALLES LOCALES DEL SECTOR URBANO			
	Plan de Mejoramiento del Contrato de Concesión Etapa 2 (DS MOP N° 113 de 2014) Concesión Ruta 5 Tramo Santiago – Los Vilos			
	RSSU	Fecha	Versión	Página
		7 de septiembre de 2017	2	37 (57)

Lo Puntos de Cobro Electrónico de la Plaza de Peaje Lampa comenzarán a operar a contar de su habilitación a cobro, luego de la recepción según el DS.113 del Sistema de Cobro Electrónico Peaje Lampa.

3.4.1.3. CALLES DE SERVICIO LOCALES DEL SECTOR URBANO (CLSU): En las Calles de Servicio Locales del Sector Urbano, no se efectuará cobro de Tarifas por la circulación por las mismas.

3.4.2. INFORMACIÓN DE LA EXISTENCIA DE LA AUTOVÍA SANTIAGO LAMPA.

El Área de Concesión de la Autovía Santiago Lampa estará debidamente señalizada, a objeto de informar al público que se trata de una vía concesionada sujeta al sistema electrónico de cobro de peaje.

3.4.3. INFORMACIÓN DE RESTRICCIÓN DE CIRCULACIÓN.

Según lo dispone el artículo 118 bis de la Ley N° 18.290, de Tránsito, en los caminos públicos donde opere un sistema electrónico de cobro de peaje, sólo pueden circular los vehículos que estén provistos de un tag o Televía u otro sistema habilitado que permita el cobro de la tarifa o peaje. Para cumplir lo anterior, en todos los accesos habrá una señal de tránsito reglamentaria, que indicará prohibición de ingreso a la Autovía Santiago Lampa a los vehículos que no porten un medio de cobro habilitado.

3.4.4. INFORMACIÓN AL USUARIO DE LA TARIFA VIGENTE.

3.4.4.1. VÍAS EXPRESAS DEL TRAMO COMPRENDIDO ENTRE EL KM. 10,86 Y EL KM. 25,422 DE LA RUTA 5 NORTE: Las Tarifas o Peajes vigentes en los Puntos de Cobro Electrónico en el tramo comprendido entre el Km. 10,86 y el Km. 25,422 de la Ruta 5 Norte, y el valor del Pase Diario o sistema alternativo que fuere aplicable, serán aquellos informados públicamente por la Concesionaria de acuerdo al numeral 8.8 del DS.113, con a lo menos 15 días de anticipación a los Usuarios mediante la publicación de un aviso destacado en 2 medios de prensa escritos; encontrándose además, esa información, a disposición del Usuario en el Centro de Atención de Usuarios Presencial y en la Página WEB.

Todo cambio en las Tarifas o Peajes, en el marco de la legislación vigente, será informado en la forma y plazos señalados en el párrafo anterior.

3.4.4.2. PLAZA DE PEAJE LAMPA UBICADA EN EL KM. 26 DE LA RUTA 5 NORTE: Las Tarifas o Peajes vigentes en la Plaza de Peaje Lampa serán las mismas tanto para sus Puntos de Cobro Manual como para sus Puntos de Cobro Electrónico, cuando estos últimos inicien su operación, y corresponden a las informadas por la Concesionaria según el Contrato de Concesión.

Todo cambio en las Tarifas o Peajes en la Plaza de Peaje Lampa, en el marco de la legislación vigente, será informado en la forma y plazos contemplados conforme al Contrato de Concesión.

3.4.5. TODOS LOS VEHÍCULOS DEBEN PAGAR PEAJE (TARIFA).

Todos los vehículos que atraviesen un Punto de Cobro, ya sea que se trate de un Punto de Cobro Electrónico o un Punto de Cobro Manual según este RSSU, deberán pagar la tarifa o peaje vigente en el respectivo Punto de Cobro.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LAS OBRAS EMPLAZADAS EN EL SECTOR URBANO DE LA CONCESIÓN Y DE CALLES LOCALES DEL SECTOR URBANO			
	Plan de Mejoramiento del Contrato de Concesión Etapa 2 (DS MOP N° 113 de 2014) Concesión Ruta 5 Tramo Santiago – Los Vilos			
	RSSU	Fecha	Versión	Página
		7 de septiembre de 2017	2	38 (57)

3.4.6. PAGO DE TARIFA (PEAJE).

En los Puntos de Cobro Electrónico del sector comprendido entre el Km. 10,86 y el Km. 25,422 de la Ruta 5 Norte, el cobro de la Tarifa al Usuario se hará mediante el “Sistema de Cobro y Gestión de Tráfico” establecido en el DS.113, por un “Sistema de Cobro por Derecho de Paso”, considerando Peaje Electrónico (Telepeaje) en modalidad de “Flujo Libre” (Free Flow). Para ello el Usuario deberá poseer debidamente instalado en su vehículo un Televía habilitado y para el caso de Usuarios poco frecuentes un “Pase Diario” o sistema alternativo autorizado por el MOP según el DS.113.

En los Puntos de Cobro Manual de la Plaza de Peaje Lampa, el Usuario deberá pagar la Tarifa en la respectiva caseta de cobro según el Contrato de Concesión por un “Sistema de Cobro por Derecho de Paso”. Luego de efectuado el pago de la Tarifa por el Usuario, se levantará la barrera de manera de posibilitar el paso del vehículo del Usuario. Adicionalmente, el Usuario podrá utilizar para el pago de la Tarifa en los Puntos de Cobro Manual de la Plaza de Peaje Lampa, Abonos de Prepago adquiridos a la CONCESIONARIA que se encuentren vigentes.

En los Puntos de Cobro Electrónico de la Plaza de Peaje Lampa, el cobro de la Tarifa al Usuario se hará mediante el “Sistema de Cobro Electrónico Peaje Lampa” establecido en el DS.113 por un “Sistema de Cobro por Derecho de Paso”, considerando Peaje Electrónico (Telepeaje) en modalidad de “Flujo Libre” (Free Flow). Para ello el Usuario deberá poseer debidamente instalado en su vehículo un Televía habilitado. No podrá utilizarse Pase Diario en los Puntos de Cobro Electrónico de la Plaza de Peaje Lampa.

La Concesionaria tiene derecho a cobrar la Tarifa respecto de todo vehículo aunque no circule con un Televía o sistema alternativo autorizado por el MOP según el DS.113; ello sin perjuicio de las demás responsabilidades que correspondan al infractor.

3.4.7. ADMINISTRACIÓN DE LOS PUNTOS DE COBRO.

La administración de los Puntos de Cobro se llevará a cabo a través de los sistemas aprobados por el MOP, los cuales recogerán, procesarán y emitirán informes sobre todos los Puntos de Cobro Electrónico de la Autovía Santiago Lampa y respecto de los Puntos de Cobro Manual de la Plaza de Peaje Lampa. Todo ello, con arreglo al DS.113 y al Contrato de Concesión.

3.4.8. DOCUMENTO DE COBRO Y PAGO DE LOS ESTADOS DE CUENTA.

Tratándose de la circulación por los Puntos de Cobro Electrónico, la Concesionaria ofrecerá distintos canales al Usuario para los efectos del pago de las cuentas de cobro de Tarifas. Para ello, mantendrá convenios con instituciones, incluyendo bancos, y/o administradoras de tarjetas, y/o empresas de servicio de pago, etc., para que el Usuario o dueño del vehículo pueda efectuar allí el pago de Tarifas cobradas.

La información respecto de los medios y lugares de pago, se encuentra disponible a través de los distintos canales del Servicio de Atención de Usuarios.

La Sociedad Concesionaria enviará el documento de cobro al Usuario 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 de Obras Públicas, a los efectos del cobro judicial de las tarifas de peaje no pagadas.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LAS OBRAS EMPLAZADAS EN EL SECTOR URBANO DE LA CONCESIÓN Y DE CALLES LOCALES DEL SECTOR URBANO			
	Plan de Mejoramiento del Contrato de Concesión Etapa 2 <i>(DS MOP N° 113 de 2014)</i> Concesión Ruta 5 Tramo Santiago – Los Vilos			
	RSSU	Fecha	Versión	Página
		7 de septiembre de 2017	2	39 (57)

La Concesionaria, individual o conjuntamente, enviará periódicamente y según lo establecido en el DS.113 al Usuario un Documento de Cobro que dé cuenta de las transacciones efectuadas en el período correspondiente (pasos por Punto de Cobro Electrónico). El Usuario podrá pagar dichas Tarifas o Peajes a través de los medios y lugares habilitados por la Concesionaria para tal efecto.

El Documento de Cobro se remitirá al domicilio informado para tal efecto por el Usuario a la Concesionaria o a la sociedad concesionaria con que haya suscrito el Convenio Televía, según corresponda.

Para el caso que Usuario suscriba autorización para recibir el documento de cobro a través de correo electrónico, dicho documento será enviado por la Concesionaria únicamente a la dirección de correo electrónico informada por el Usuario.

Se deja expresa constancia que la falta de recepción de un Documento de Cobro por parte del Usuario, no lo exime en caso alguno de la obligación de pagar las Tarifas o Peajes y demás sumas adeudadas a la Concesionaria, a más tardar en la fecha de su vencimiento.

La entrega o envío del Documento de Cobro no podrá significar un costo para el Usuario. Sin embargo, por cada información o servicio adicional que el Usuario solicite o requiera incluir en dicho documento, la Concesionaria podrá aplicar un cargo acorde a la información requerida por el Usuario.

3.4.9. USUARIOS POCO FRECUENTES DEL SECTOR URBANO.

Un porcentaje de los Usuarios corresponde al tipo de Usuario poco frecuente, que no han suscrito un convenio Televía o TAG. Para este tipo de Usuarios, la Concesionaria dispondrá de un sistema de "Pase Diario" que dará derecho a los Usuarios poco frecuentes, a transitar cuantas veces quieran, dentro del día calendario para el cual fue adquirido, por los Puntos de Cobro Electrónicos comprendidos entre Km. 10,86 y el Km. 25,442 de la Ruta 5 Norte y que corresponden a los Pórticos en las siguientes ubicaciones aproximadas:

Punto de Cobro Electrónico	Calzada Expresa	Ubicación (Km.)	Longitud de Cobro (kilómetros)
N° 1	Oriente	11,550	2,046
N° 2	Poniente	11,550	2,046
N° 3	Oriente	13,700	2,482
N° 4	Poniente	13,700	2,482
N° 5	Oriente	16,400	4,506
N° 6	Poniente	16,400	4,506
N° 7	Oriente	20,800	5,528
N° 8	Poniente	20,800	5,528

El Pase Diario tendrá un valor equivalente al recorrido de 8 kms. en período punta más 13 kms. en período fuera de punta, considerando las tarifas establecidas según la Sección 8.3 del DS.113; valor que se reajustará de acuerdo a la fórmula de reajuste tarifario indicada en la Sección 8.4 del DS.113. A dicho monto se le aplicará el factor tarifario F que corresponda, según lo indicado en la Tabla de la Sección 8.5 del DS.113.

El Pase Diario, para el caso que sea adquirido previamente al día de tránsito, tendrá una vigencia de 30 días corridos

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LAS OBRAS EMPLAZADAS EN EL SECTOR URBANO DE LA CONCESIÓN Y DE CALLES LOCALES DEL SECTOR URBANO			
	Plan de Mejoramiento del Contrato de Concesión Etapa 2 (DS MOP N° 113 de 2014) Concesión Ruta 5 Tramo Santiago – Los Vilos			
	RSSU	Fecha	Versión	Página
		7 de septiembre de 2017	2	40 (57)

contados desde la fecha de su compra y deberá ser utilizado en la fecha informada por el Usuario para su uso al momento de su compra. En caso de no ser utilizado en la fecha informada por el Usuario, el Pase Diario caducará, como también caducará el derecho de reclamar por posibles errores.

El Usuario podrá modificar la fecha informada para el uso del Pase Diario, por una fecha anterior o posterior a la informada inicialmente, siempre que sea posterior a la fecha de compra y dentro del periodo de vigencia indicado en el párrafo precedente. Para efectuar esta modificación, el Usuario deberá solicitarlo telefónicamente a la Central de Llamados o a través de la Página WEB de la Autovía Santiago Lampa, a más tardar a las 22:00 hrs. del día previo al informado para su uso.

El Pase Diario también podrá adquirirse con posterioridad al tránsito, en cuyo caso deberá efectuarse tal adquisición hasta 20 días contados desde la fecha del tránsito. Luego del vencimiento de dicho plazo, sin que se haya adquirido el Pase Diario, el Usuario tendrá el tratamiento de infractor.

Habida consideración que el Pase Diario corresponde a un sistema concebido para Usuarios Poco Frecuentes que no dispongan de Televía, un Usuario podrá adquirir hasta un máximo de 15 Pases Diarios por vehículo para un año calendario.

Se deja constancia que el Pase Diario no otorgará derecho de paso al Usuario por los Puntos de Cobro Electrónico de la Plaza de Peaje Lampa.

La Concesionaria podrá disponer de medios alternativos de cobro, que habilitan a un Usuario para transitar por los Puntos de Cobro Electrónico referidos en el párrafo anteprecedente y los de la Plaza de Peaje Lampa, los cuales deberán ser sometidos previamente a la aprobación del Inspector Fiscal, pudiendo ser aprobadas o rechazadas por éste, siendo responsabilidad de la Concesionaria plantear nuevas condiciones, acorde a lo establecido por el Inspector Fiscal.

La Página WEB mantenida por la Concesionaria para la Autovía Santiago Lampa en el marco del “Sistema de Sugerencias, Consultas y Reclamos”, incluye, en forma destacada, información sobre el procedimiento y los lugares para el pago para los Usuarios poco frecuentes.

La Concesionaria dispone de los siguientes canales de venta del Pase Diario y del Medio Alternativo de Cobro de Pasadas: (a) Venta a través de la Página Web de la Concesionaria, (b) Centro de Atención a Usuarios, y (c) Otros lugares de venta en lugares establecidos de masiva concurrencia y cercanos al Sector Urbano.

El referido Pase Diario es de exclusivo uso para el Sector Urbano de la Concesión, no siendo utilizable en otras concesiones con sistemas electrónicos de cobro, ni en la Plaza de Peaje Lampa.

3.4.10. COBROS POR MOROSIDAD.

La 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 Concesionaria podrá realizar la cobranza por morosidad, con sus respectivos reajustes y podrá aplicar el interés

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LAS OBRAS EMPLAZADAS EN EL SECTOR URBANO DE LA CONCESIÓN Y DE CALLES LOCALES DEL SECTOR URBANO			
	Plan de Mejoramiento del Contrato de Concesión Etapa 2 (DS MOP N° 113 de 2014) Concesión Ruta 5 Tramo Santiago – Los Vilos			
	RSSU	Fecha	Versión	Página
		7 de septiembre de 2017	2	41 (57)

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 Concesionaria podrá recargar los gastos de cobranza, sea esta judicial o extrajudicial, notificándolo paralelamente en el estado de cuenta más próxima u otro medio escrito antes de la aplicación de dicho cargo.

Adicionalmente, tratándose de los Puntos de Cobro Electrónico de la Plaza de Peaje Lampa, la Concesionaria seguirá el siguiente procedimiento de cobro al Usuario:

- La acción inicial para hacer efectivo el pago de una deuda vencida consiste en realizar las gestiones de recolección de datos de contacto disponibles, primero para el envío de mensaje de texto a teléfono móvil y mails, y posteriormente para un primer contacto telefónico, por parte del área de Servicio de Atención al Usuario de la Concesionaria, dentro de los 15 días luego de vencido el documento de cobro.
- Si el Usuario moroso no paga la deuda antes de la emisión del segundo documento de cobro, se procede a enviar junto al nuevo documento, un aviso de morosidad indicando el monto adeudado del mes anterior, más la facturación correspondiente al período, intereses y gastos de cobranza si corresponde, la Concesionaria iniciará las acciones tempranas de cobranza mediante medios electrónicos y telefónicos.
- Si a la nueva fecha de vencimiento el deudor no regulariza su cuenta impaga, el Área de Servicio de Atención al Usuario de la Concesionaria deberá notificar, por los medios de contacto que el Usuario tenga registrado, el aviso formal del inicio de acciones de cobranza judicial y la situación de morosidad al Usuario junto a las consecuencias de persistir en este estado.
- Si el Usuario acumula tres documentos de cobro impagos, la Concesionaria deberá enviar una notificación escrita al domicilio informando la inhabilitación del TAG con un mínimo de 15 días de anticipación, posterior a ese plazo y en el caso que el usuario mantenga saldos impagos, la Concesionaria estará facultado a deshabilitar el TAG con pagos pendientes del Usuario.
- Luego de la inhabilitación del TAG se realizará el envío de un último documento de cobro que consolide la deuda total desde la emisión del documento de cobro original, con mensaje de advertencia de cobranza judicial.
- Para aquellos casos de documentos de cobro que superen UF 1,5, y luego de fracasar la advertencia, la Concesionaria podrá ejercer acciones judiciales de cobro, y para el caso de deudas inferiores a UF 1,5 se podrá ejercer acciones de cobranza extrajudicial y judicial.

Los montos máximos a aplicar por gastos de cobranza serán los siguientes:

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LAS OBRAS EMPLAZADAS EN EL SECTOR URBANO DE LA CONCESIÓN Y DE CALLES LOCALES DEL SECTOR URBANO			
	Plan de Mejoramiento del Contrato de Concesión Etapa 2 (DS MOP N° 113 de 2014) Concesión Ruta 5 Tramo Santiago – Los Vilos			
	RSSU	Fecha	Versión	Página
		7 de septiembre de 2017	2	42 (57)

<i>En obligaciones de hasta 10 Unidades de Fomento:</i>	Un 9% sobre el capital adeudado.
<i>Por la parte que exceda de 10 y hasta 50 Unidades de Fomento:</i>	Un 6% sobre la parte correspondiente de capital adeudado.
<i>Por la parte que exceda de 50 unidades de fomento:</i>	Un 3% sobre la parte correspondiente de capital adeudado.

Nota: Los porcentajes indicados en el cuadro precedente, se aplicarán sólo una vez transcurridos 15 días de atraso.

3.4.11. INHABILITACIÓN DEL TELEVIAPOR NO PAGO DE TARIFAS.

La Concesionaria está 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 o infracción de su obligación de pago de peaje, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 42º de la Ley de Concesiones sobre el saldo insoluto. Ello, sin perjuicio de la infracción a la Ley del Tránsito en que incurra el Usuario de un Televía inhabilitado, si vuelve a circular por la Autovía Santiago Lampa, con posterioridad a la inhabilitación de su Televía y antes de haber regularizado su situación.

3.4.12. CAUSAS DE INFRACCIÓN.

Sin perjuicio de otras situaciones que pueden acarrear responsabilidad al Usuario por su circulación bajo la legislación aplicable, comete infracción a la Ley del Tránsito aquel Usuario que ingrese a la Autovía Santiago Lampa sin un Televía habilitado o sin un Pase Diario vigente, es decir:

- Sin Televía y sin Pase Diario Único aplicable al tramo comprendido entre el Km. 10,86 y el Km. 25,422 de la Ruta 5 Norte.
- Con Televía, pero con el dispositivo inhabilitado.
- Con Pase Diario de Autovía Santiago Lampa caducado.
- Con un pase diario habilitado pero no aplicable a la Autovía Santiago Lampa en el tramo Km. 10,86 y el Km. 25,422 de la Ruta 5 Norte (por ejemplo, "Pase Diario Interoperable" ["PDU"] en uso en otras concesiones de obra pública).

También, comete infracción el Usuario que incumpla su obligación de pago de peaje en los Puntos de Cobro Manual de la Plaza de Peaje Lampa.

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

La Concesionaria ha instalado en los Puntos de Cobro Electrónico, equipos que permiten detectar y registrar, por medio de imágenes, el paso de todos los vehículos que utilicen la Autovía Santiago Lampa, incluidos aquellos que circulen sin Televía o con éste desactivado. Las imágenes capturadas a través de estos mecanismos, podrán ser utilizadas como medios de prueba para el control del incumplimiento de los pagos tarifarios o para el control de aquellos Usuarios que no utilicen correctamente el dispositivo Televía, como respaldo en caso de falla del sistema principal o como respaldo del cobro mediante Pase Diario.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LAS OBRAS EMPLAZADAS EN EL SECTOR URBANO DE LA CONCESIÓN Y DE CALLES LOCALES DEL SECTOR URBANO			
	Plan de Mejoramiento del Contrato de Concesión Etapa 2 (DS MOP N° 113 de 2014) Concesión Ruta 5 Tramo Santiago – Los Vilos			
	RSSU	Fecha	Versión	Página
		7 de septiembre de 2017	2	43 (57)

Las transacciones electrónicas generadas y verificadas en uno o más puntos de cobro también servirán a los efectos de prueba en caso de no pago de las Tarifas y para registro.

En el evento de infracción en el pago de Tarifa en los Puntos e Cobro Manual de la Plaza de Peaje Lampa, la Concesionaria podrá utilizar todos los medios de prueba permitidos por la legislación aplicable.

3.5. DEL TRÁNSITO.

3.5.1. INTERRUPCIÓN TOTAL O PARCIAL DEL TRÁNSITO.

La Concesionaria debe mantener la debida fluidez del tránsito, según lo establecido en el DS.113 y el Contrato de Concesión.

No obstante, podrá disponer la interrupción temporal, parcial o total de la circulación en las vías de la Autovía Santiago Lampa o de alguno de sus tramos, para todos o algún tipo de vehículos, cuando razones de fuerza mayor, caso fortuito, accidente u incidente así lo determinen o aconsejen, o bien, disponer la interrupción temporal y parcial por ejecución de obras durante el Período de Explotación, debiendo informar al Inspector Fiscal en forma inmediata de las circunstancias.

En estos casos, la Concesionaria dará a conocer a los Usuarios la interrupción de la circulación, aun cuando fuere parcial, mediante señalización que advierta tal circunstancia y activará los sistemas de seguridad y de emergencia, que tenga previsto para estas situaciones.

La Concesionaria, primando, eso sí, consideraciones de seguridad, recurrirá a todos los medios con que cuenta para superar las causas que originaron tal restricción y restablecer la condiciones de normalidad en el tránsito, minimizando las molestias a los Usuarios.

No obstante las situaciones descritas, la Concesionaria tiene derecho y responsabilidad de mantener el cobro de peaje y su cuantía.

3.5.2. TRÁNSITO DURANTE EJECUCIÓN DE OBRAS.

En aquellos tramos de la vía donde se efectúen obras de construcción o conservación, la Concesionaria adoptará las prevenciones para proteger los trabajadores, obras y la seguridad en el tránsito según los esquemas de desvío señalados en el Plan de Gestión de Tráfico.

3.6. DE LA SEGURIDAD PÚBLICA Y EMERGENCIAS.

3.6.1. AUTORIDAD COMPETENTE.

La seguridad pública en el Área de Concesión, el control del cumplimiento de las normas de la Ley de Tránsito, la protección de los bienes públicos entregados en concesión y la gestión ante emergencias, corresponden a Carabineros de Chile, quienes son la Autoridad Pública competente para ello, sin perjuicio de las atribuciones que

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LAS OBRAS EMPLAZADAS EN EL SECTOR URBANO DE LA CONCESIÓN Y DE CALLES LOCALES DEL SECTOR URBANO			
	Plan de Mejoramiento del Contrato de Concesión Etapa 2 <i>(DS MOP N° 113 de 2014)</i> Concesión Ruta 5 Tramo Santiago – Los Vilos			
	RSSU	Fecha	Versión	Página
		7 de septiembre de 2017	2	44 (57)

le incumben al MOP, en su rol de “Policía de Caminos” según el DFL MOP N° 850 de 1997 y la Ley de Tránsito.

En el caso de accidentes de tránsito, emergencias u otras situaciones que lo ameriten, los servicios de asistencia de la Concesionaria actuarán bajo la coordinación de Carabineros.

En el caso que un Usuario ocasione daños a las obras de la Autovía Santiago Lampa o su equipamiento, la Concesionaria podrá denunciar a Carabineros, también podrá solicitarle directamente al Usuario responsable el pago de los daños ocasionados o seguir las acciones legales que estime ante los tribunales de justicia.

3.6.2. COMUNICACIÓN PERMANENTE CON SERVICIOS PÚBLICOS.

La Concesionaria mantendrá un canal de comunicación permanente con Carabineros, Bomberos, Servicios de Atención Médica de Urgencia (SAMU), Servicios de Emergencia y otros pertinentes. Las actuaciones ante emergencia, accidentes o incidentes serán con arreglo al “*MANUAL DE OPERACIONES MULTI-INSTITUCIONAL ANTE EMERGENCIAS*” (“*Manual ABC*”, Decreto Exento N° 50 de 2002).

3.6.3. PROCEDIMIENTO ANTE ACCIDENTES/INCIDENTES.

La Concesionaria dispone con los Servicios de Atención al usuario, descritos en este RSSU, orientados a detectar los distintos accidentes/incidentes que se produzcan en la Autovía Santiago Lampa, con el objeto de gestionar y disponer las acciones y desplazar los recursos necesarios para ocuparse del hecho, minimizar sus consecuencias y restablecer la normal circulación del tránsito.

Parte inherente a estos procedimientos es la comunicación constante y directa con Carabineros y servicios que integran las actuaciones descritas en el Manual ABC; actuando, los equipos de la Concesionaria, en estos casos, bajo la coordinación de Carabineros de Chile.

Los procedimientos a aplicar por la Concesionaria serán aquellos descritos en el Plan de Medidas de Control de Accidentes o Contingencias, y su coordinación general estará a cargo del Centro de Control de Tráfico; debiendo –en todo caso- ajustarse a las instrucciones que puedan ser impartidas por Carabineros.

3.6.4. PLAN DE MEDIDAS DE CONTROL DE ACCIDENTES O CONTINGENCIAS.

La Concesionaria dispone de un Plan de Medidas de Control de Accidentes o Contingencias durante la Etapa de Explotación del Sector Urbano de la Concesión y de las Calles Locales del Sector Urbano que complementa lo estipulado en el presente RSSU. Este plan será actualizado anualmente.

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

Los Usuarios disponen de un sistema de Teléfonos de Emergencia (Sistema S.O.S.), los cuales están dispuestos y debidamente señalizados al costado de las calzadas de la Autovía Santiago Lampa, según el respectivo proyecto aprobado por el MOP.

A través del Sistema S.O.S. los Usuarios pueden comunicarse con la Concesionaria para informar la ocurrencia de incidentes, accidentes o emergencias que ocurran en las obras de la Autovía Santiago Lampa.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LAS OBRAS EMPLAZADAS EN EL SECTOR URBANO DE LA CONCESIÓN Y DE CALLES LOCALES DEL SECTOR URBANO			
	Plan de Mejoramiento del Contrato de Concesión Etapa 2 (DS MOP N° 113 de 2014) Concesión Ruta 5 Tramo Santiago – Los Vilos			
	RSSU	Fecha	Versión	Página
		7 de septiembre de 2017	2	45 (57)

3.7. DE LA SEGURIDAD VIAL.

3.7.1. PROHIBICIÓN DE ANIMALES SUELTOS.

En cumplimiento de los Servicios Especiales establecidos en el DS.113 y con los recursos contemplados en el mismo, la Concesionaria adoptará las medidas de prevención razonables orientadas a reducir el riesgo de ingreso animales sueltos al Área de Concesión. La responsabilidad por el ingreso de animales al camino público o su faja fiscal, así como por los daños que pudieren generar éstos, corresponde a los dueños o tenedores de los animales y/o los propietarios de los predios colindantes con las obras de la Concesión, según corresponda, de conformidad al Código Civil y a la Ley del Tránsito.

3.7.2. PROHIBICIÓN DE ACTIVIDADES AJENAS AL OBJETO DE LA OBRA.

La Concesionaria no está facultada para autorizar cualquier uso anormal de la Autovía Santiago Lampa, tales como la disputa de cualquier tipo de competencias deportivas, ciclismo, ensayos de velocidad, etc., sin mediar la autorización respectiva del MOP de acuerdo a la legislación vigente.

3.7.3. SEÑALES.

La Concesionaria instalará y mantendrá las señales de tránsito de la Autovía Santiago Lampa según el DS.113 y el Contrato de Concesión.

En los casos en que se deban ejecutar labores de mantenimiento, conservación o reparación que interfieran en alguna forma a las calzadas y bermas de la obra vial, la Concesionaria debe proveer, colocar y mantener señalización completa y adecuada, tanto diurna como nocturna, que advierta a los Usuarios, de la situación producida y de las precauciones a tomar, teniendo presente el nivel, calidad, ubicación y mantenimiento de la señalización según las de la Dirección de Vialidad vigentes a la fecha de dictación del DS.113.

3.7.4. TRANSPORTE DE SUSTANCIAS PELIGROSAS.

No se podrá circular por la Autovía Santiago Lampa transportando cargas peligrosas, salvo que el respectivo responsable del transporte haya obtenido y posea vigentes todas las autorizaciones pertinentes otorgadas por la Autoridad competente. Asimismo, el respectivo transportista o persona que transporte la carga peligrosa, deberá adoptar las medidas que sean del caso para evitar daños a las obras o equipamiento de la Autovía Santiago Lampa, a la Concesionaria, Usuario o terceros; así como cumplir –en todo momento- con toda la normativa que sea aplicable al transporte de ese tipo de sustancias.

3.7.5. DESPEJE Y LIMPIEZA DEL ÁREA DE TRABAJOS.

Al término de las faenas de mantenimiento, conservación o reparación, la Concesionaria retirará y despejará del sitio de los trabajos, todos los equipos, maquinarias, materiales excedentes, escombros o basuras de cualquier especie y elementos de seguridad que se hayan utilizado, dejando las obras, equipos e instalaciones en condiciones normales de limpieza y seguridad.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LAS OBRAS EMPLAZADAS EN EL SECTOR URBANO DE LA CONCESIÓN Y DE CALLES LOCALES DEL SECTOR URBANO			
	Plan de Mejoramiento del Contrato de Concesión Etapa 2 <i>(DS MOP N° 113 de 2014)</i> Concesión Ruta 5 Tramo Santiago – Los Vilos			
	RSSU	Fecha	Versión	Página
		<i>7 de septiembre de 2017</i>	2	46 (57)

3.8. DEL EQUIPAMIENTO E INFORMACIÓN AL INSPECTOR FISCAL.

3.8.1. EQUIPAMIENTO PARA EL INSPECTOR FISCAL.

De conformidad a la sección 2.5.4 del DS.113, la Concesionaria mantiene habilitada una oficina para el Inspector Fiscal, la cual operará durante todo el tiempo que dure la Etapa de Explotación.

3.8.2. INFORMES.

La Concesionaria deberá entregar al Inspector Fiscal con la periodicidad establecida para ello, todos los informes indicados por el DS.113., incluyendo “*Medición Continua de Flujo Vehicular del Sector Urbano de la Concesión*” (Sección 2.5.7.1 del DS.113), “*Informes Mensuales*” (Sección 2.5.7.2 del DS.113), “*Informes Semestrales*” (Sección 2.5.7.3 del DS.113), e “*Informes Anuales*” (Sección 2.5.7.1 del DS.113).

3.8.2. ACCESIBILIDAD A LA INFORMACIÓN DISPONIBLE.

La Concesionaria debe mantener, permanentemente actualizada y a disposición del Inspector Fiscal, toda la información solicitada en los informes. Asimismo, la Concesionaria facilitará las labores de fiscalización del Inspector Fiscal según el Contrato de Concesión y el DS.113.

3.9. RESPONSABILIDAD DE LA CONCESIONARIA Y SEGUROS.

3.9.1. RESPONSABILIDAD DE LA CONCESIONARIA.

La Concesionaria asume plena responsabilidad por el cuidado de las obras de la Autovía Santiago Lampa durante todo el periodo de Concesión, a fin de mantener las condiciones de tales obras conforme a las características y estándares establecidos en el DS.113 y el Contrato de Concesión.

La Concesionaria, de acuerdo a la legislación vigente, podrá ser civilmente responsable frente al Estado, a los Usuarios y a terceros, por daños o perjuicios ocasionados a éstos por incumplimiento de las condiciones del DS.113 y del Contrato de Concesión existente entre el Estado y la Concesionaria, cuando ello corresponda.

3.9.2. SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS A TERCEROS.

En cumplimiento de las exigencias del DS.113 y del Contrato de Concesión, la Concesionaria cuenta con seguro de responsabilidad civil por daños a tercero, el cual podrá hacerse efectivo verificado que sea el siniestro, configurándose una responsabilidad civil conforme a la legislación vigente, y de conformidad al DS.113, al Contrato de Concesión y a las condiciones de la respectiva póliza.

3.9.3. SEGUROS DE LAS OBRAS DE LA AUTOVÍA SANTIAGO LAMPA POR DAÑOS POR CATÁSTROFE.

En cumplimiento de las exigencias del DS.113 y del Contrato de Concesión, la Concesionaria cuenta con seguro de catástrofe que cubre daños por catástrofe que puedan afectar a las obras y equipamiento de la Autovía Santiago Lampa, conforme a las condiciones del DS.113, el Contrato de Concesión y la respectiva póliza.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LAS OBRAS EMPLAZADAS EN EL SECTOR URBANO DE LA CONCESIÓN Y DE CALLES LOCALES DEL SECTOR URBANO			
	Plan de Mejoramiento del Contrato de Concesión Etapa 2 <i>(DS MOP N° 113 de 2014)</i> Concesión Ruta 5 Tramo Santiago – Los Vilos			
	RSSU	Fecha	Versión	Página
		7 de septiembre de 2017	2	47 (57)

3.9.4. RESPONSABILIDAD EN MATERIA MEDIOAMBIENTAL.

La Concesionaria deberá ajustarse a las exigencias en materia ambiental aplicables a la Autovía Santiago Lampa, según lo establecido en el DS.113 y en el Contrato de Concesión.

3.10. CONSERVACIÓN, OPERACIÓN Y EXPLOTACIÓN DEL SECTOR URBANO DE LA CONCESIÓN Y DE CALLES LOCALES DEL SECTOR URBANO.

La Concesionaria deberá conservar, mantener, operar y explotar las obras del Sector del Tramo Urbano (SUC) y Calles Locales del Sector Urbano (CLSU), cumpliendo con todos aquellos aspectos que permitan una óptima calidad del servicio prestado, para lo cual deberá cumplir con todos los requerimientos establecidos en la Sección 2.5. del DS.113.

3.11. MEDIDAS DE MANTENIMIENTO Y PROTECCIÓN DE LAS ÁREAS DE PAISAJISMO.

La Concesionaria, se encargará del mantenimiento y protección de las áreas de paisajismo que forman parte de las obras de la Autovía Santiago Lampa. Para ello, dentro de las funciones de conservación considera las siguientes actividades: poda de árboles, desmalezamiento, corte, riego, replantación de especies deterioradas, limpieza y otras actividades de conservación que en su caso tengan relación con las áreas de paisajismo.

3.12. NIVELES DE SERVICIO Y EXIGENCIAS PARA LA CONSERVACIÓN.

La Concesionaria mantendrá en el Sector Urbano de la Concesión y Calles Locales del Sector Urbano, los niveles de servicio exigidos el DS.113; y que se relacionan con los siguientes aspectos contemplados en el mismo DS.113:

- Conservación del Pavimento Asfáltico.
- Conservación de los Puntos de Cobro.
- Conservación de Cámaras de Video.
- Conservación del Área de Atención de Emergencias.
- Conservación de las aceras peatonales.
- Conservación de Estructuras.
- Conservación del Sistema de Iluminación.
- Conservación del Sistema de Drenaje y Saneamiento.
- Conservación de Elementos de Señalización, Demarcación y Seguridad Vial.
- Conservación de Cortes y Terraplenes.
- Retiro de Basuras y Desechos.

Para cumplir con lo anterior, la Concesionaria ejecutará las siguientes labores, según sea el caso y teniendo en cuenta lo considerado o estimado en el Programa Anual de Conservación del Sector Urbano de la Concesión y Calles Locales del Sector Urbano:

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LAS OBRAS EMPLAZADAS EN EL SECTOR URBANO DE LA CONCESIÓN Y DE CALLES LOCALES DEL SECTOR URBANO			
	Plan de Mejoramiento del Contrato de Concesión Etapa 2 (DS MOP N° 113 de 2014) Concesión Ruta 5 Tramo Santiago – Los Vilos			
	RSSU	Fecha	Versión	Página
		7 de septiembre de 2017	2	48 (57)

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

3.13. PROGRAMA ANUAL DE CONSERVACIÓN DEL SECTOR URBANO DE LA CONCESIÓN Y CALLES LOCALES DEL SECTOR URBANO.

Anualmente en la oportunidad establecida por el DS.113, la Concesionaria entregará al Inspector Fiscal un Programa Anual de Conservación del Sector Urbano de la Concesión y Calles Locales del Sector Urbano, según las exigencias del mismo DS.113.

Dicho programa deberá ser presentado en un documento que incluya, al menos, lo siguiente:

- i) Estándares técnicos, niveles de servicio y exigencias definidos para la conservación y operación del Sector Urbano de la Concesión y Calles Locales del Sector Urbano, para el seguimiento del estado de las mismas, según lo establecido en la Sección 2.5. del DS.113.
- ii) La política de conservación elegida con su justificación técnica.
- iii) Un cronograma referencial con las operaciones de conservación rutinarias, periódicas y diferidas, utilizando las denominaciones y unidades de medida definidas en el Catálogo de Conservación de Caminos del MOP y normativas vigentes de la Dirección de Vialidad (y para las que no están definidas en este documento, las propuestas por la Concesionaria y el Inspector Fiscal), conjuntamente con estimaciones de las cantidades de obra a ejecutar.
- iv) Conservación de Obras de Paisajismo. La Concesionaria deberá mantener todas las obras de paisajismo conforme al “PID Sector Urbano” y en el “PID Obras de Reemplazo del Peaje Lampa”, y en particular, con las actividades establecidas en el acápite 2.2.6 “Programa de Actividades de Mantenimiento” de su proyecto de paisajismo.

Sin perjuicio de lo anterior y de las mediciones que debe realizar la Concesionaria, como parte de los Informes Semestrales y Anuales establecidos en las Secciones 2.5.7.3 y 2.5.7.4 del DS.113, la Concesionaria deberá cumplir en todo momento, con los trabajos necesarios para satisfacer los estándares de cada indicador de servicio y exigencias definidos en la Sección 2.5 del DS.113.

3.14. PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS DURANTE LA ETAPA DE EXPLOTACIÓN DEL SECTOR URBANO DE LA CONCESIÓN Y CALLES LOCALES DEL SECTOR URBANO (PPR).

La Concesionaria dispondrá de un Plan de Prevención de Riesgos para la Etapa de Explotación del Sector Urbano de la Concesión y Calles Locales del Sector Urbano (PPR), aprobado por el Inspector Fiscal, que deberá actualizarse anualmente en función de su operación durante el período anterior e incorporando nuevas actividades en relación

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LAS OBRAS EMPLAZADAS EN EL SECTOR URBANO DE LA CONCESIÓN Y DE CALLES LOCALES DEL SECTOR URBANO			
	Plan de Mejoramiento del Contrato de Concesión Etapa 2 (DS MOP N° 113 de 2014) Concesión Ruta 5 Tramo Santiago – Los Vilos			
	RSSU	Fecha	Versión	Página
		7 de septiembre de 2017	2	49 (57)

a la prevención de riesgos.

El PPR debe indicar las medidas que se adoptarán con el objeto de prevenir el riesgo de ocurrencia de algún impacto no deseado a los trabajadores de la Concesionaria, Usuarios, a la comunidad, al medio ambiente y a la obra, debiendo prestar atención a posibles riesgos naturales, tecnológicos y laborales.

La Concesionaria es la responsable directa de la ejecución o implementación del PPR, incluyendo el entrenamiento del personal, la definición de roles y responsabilidades, y un plan de emergencia desde el punto de vista ambiental, para lo cual debe contar con un profesional experto en prevención de riesgos.

El PPR deberá ser mantenido en la forma de un Manual, de fácil comprensión y disponible para todo el personal de la Concesionaria.

Capítulo 4, Del Estado.

4.1. Inspector Fiscal.

La Autovía Santiago Lampa es fiscalizada por el Inspector Fiscal de Explotación del Contrato de Concesión de la Ruta 5 Tramo Santiago – Los Vilos, del MOP, conforme a la normativa aplicable.

4.2. Fiscalización del Contrato de Concesión.

El Inspector Fiscal velará por el cumplimiento del DS.113 y del Contrato de Concesión.

En la oficina del Inspector Fiscal, existirá un Libro de Explotación, en el cual se individualizará la obra, la Concesionaria y el Inspector Fiscal; el cual se utilizará para comunicaciones entre el Inspector Fiscal y la Concesionaria y especialmente para consignar los hechos más importantes que vayan ocurriendo durante el curso de la explotación de la obra, especialmente, las observaciones que merezca la conservación, las sanciones y multas que se apliquen, el cobro de tarifas y en general todos los hechos relevantes. Ello, sin perjuicios de los otros documentos mediante los cuales dichas partes puedan intercambiar comunicaciones.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LAS OBRAS EMPLAZADAS EN EL SECTOR URBANO DE LA CONCESIÓN Y DE CALLES LOCALES DEL SECTOR URBANO			
	Plan de Mejoramiento del Contrato de Concesión Etapa 2 <i>(DS MOP N° 113 de 2014)</i> Concesión Ruta 5 Tramo Santiago – Los Vilos			
	RSSU	Fecha	Versión	Página
		7 de septiembre de 2017	2	50 (57)

4.3. DEL CONTROL DEL CONTRATO.

4.3.1. FUNCIONES Y ATRIBUCIONES DEL INSPECTOR FISCAL.

El Inspector Fiscal tendrá las funciones y atribuciones establecidas en el artículo 40° del DS MOP N° 956 de 1997 (Reglamento de La Ley de Concesiones de Obras Públicas), así como en el DS.113 y el Contrato de Concesión.

4.3.2. SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA ANUAL DE CONSERVACIÓN DEL SECTOR URBANO DE LA CONCESIÓN Y CALLES LOCALES DEL SECTOR URBANO.

El Inspector Fiscal efectuará el seguimiento del Programa Anual de Conservación del Sector Urbano y Calles Locales del Sector Urbano, a los efectos que cumpla su propósito de facilitar una adecuada operación de las obras de la Autovía Santiago Lampa y el cumplimiento de los niveles de servicio y exigencias para la conservación de conformidad al DS.113.

El Inspector Fiscal podrá realizar mediciones propias con relación a estas materias y de los umbrales de los indicadores de servicio establecidos en el DS.113. En este caso, el Inspector Fiscal deberá informar con la debida antelación de las mediciones que pretenderá realizar a las obras, así como los resultados de esas mediciones, junto con sus antecedentes técnicos justificativos, debiendo coordinar con la Concesionaria las medidas de seguridad vial que se requiere para este tipo de trabajos.

4.3.3. CUMPLIMIENTO DE LA APLICACIÓN DE LAS TARIFAS.

El Inspector Fiscal verificará que los cobros de Tarifa sean aquellos pertinentes según el DS.113 y el Contrato de Concesión, publicados a través de los medios de prensa y que a su vez sean los mismos que se publiciten en la obra.

De igual forma, controlará que la Tarifa que se aplique corresponda a la respectiva clasificación de tipos de vehículos, y que en ningún caso se esté cobrando tarifas distintas a las que se puedan aplicar, de acuerdo al DS.113 y el Contrato de Concesión.

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

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

4.3.5. CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE INFORMACIÓN.

La Inspección Fiscal deberá controlar la veracidad y oportunidad en la entrega de información por parte de la Concesionaria, según estipula el DS.113 y el Contrato de Concesión, verificando el contenido de los informes mensuales, semestrales o anuales que entregue la Concesionaria.

	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LAS OBRAS EMPLAZADAS EN EL SECTOR URBANO DE LA CONCESIÓN Y DE CALLES LOCALES DEL SECTOR URBANO			
	Plan de Mejoramiento del Contrato de Concesión Etapa 2 <i>(DS MOP N° 113 de 2014)</i> Concesión Ruta 5 Tramo Santiago – Los Vilos			
	RSSU	Fecha	Versión	Página
		7 de septiembre de 2017	2	51 (57)

4.3.6. PROPOSICIÓN DE APLICACIÓN DE MULTAS.

En caso de incumplimiento de las obligaciones contraídas por la Concesionaria, de acuerdo a los términos del DS.113, el Inspector Fiscal podrá proponer la aplicación de las multas establecidas en el DS.113 y en el Contrato de Concesión, siguiéndose los procedimientos de su establecimiento, impugnación pago que establece la legislación y Contrato vigentes.

5. DISPOSICIÓN FINAL.

La interpretación de ninguna de las cláusulas, declaraciones y estipulaciones que se contienen en este instrumento, podrá restringir, limitar a la Concesionaria y/o al MOP de los derechos y obligaciones emanados del DS.113, el Contrato de Concesión o de la legislación especial y general que fuera aplicable.

Anexo 1 al RSSU

DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

1. Información de la Sociedad Concesionaria.

- **Razón Social:** Sociedad Concesionaria Autopista del Aconcagua S.A.
- **Giro:** Concesión de Obra Pública.

2. Antecedentes.

- **RUT:** 96.820.630-3
- **Domicilio:** Rosario Norte N° 100, Of. 902-904, Las Condes, Santiago.
- **Centro de Atención de Usuarios Presencial:** Edificio de Operaciones, Km. 26, Ruta 5 Norte, Lampa.
- **Teléfono:** [] (Central de Llamados)⁷.
- **Página Web (Autovía Santiago Lampa):** www.autoviasantiagolampa.cl
- **E-mail:** []⁸
- **Objeto:** Diseño, construcción, mantención, explotación y operación por concesión de la obra pública fiscal denominada Ruta 5 Tramo Santiago - Los Vilos, así como la prestación de los servicios complementarios autorizados por el MOP.
- **Duración:** Indefinida, pero en caso alguno podrá ponerse término antes de transcurridos 2 años contados desde el término de la Concesión.
- **Capital:** \$142.697.888.434.-

3. Gerente de Operaciones.

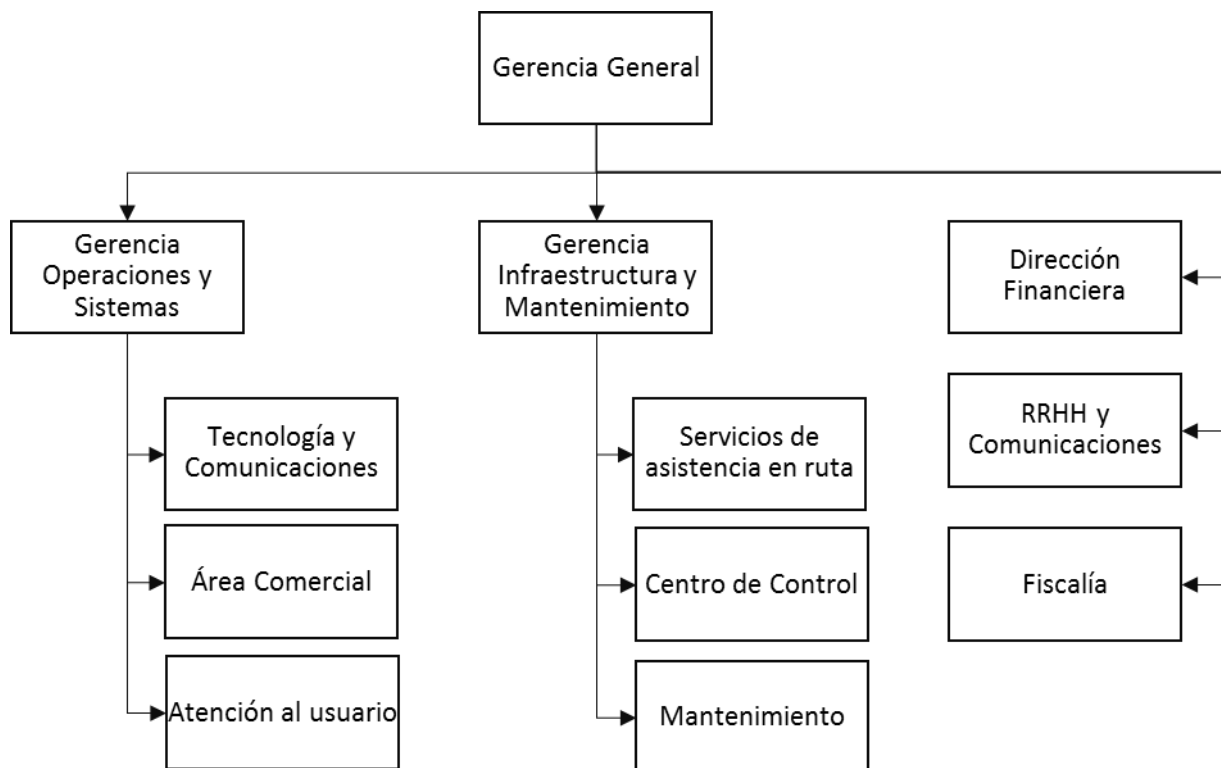
- **Nombre:** Álvaro Urbina Canobra.
- **Profesión:** Ingeniero Civil Industrial.
- **RUT:** 10.689.077-3
- **Domicilio:** Edificio de Operaciones, Km. 26, Ruta 5 Norte, Lampa.
- **Teléfono:** +56 2 2 []⁹

⁷ A incorporar en versión definitiva.

⁸ A incorporar en versión definitiva.

⁹ A incorporar en versión definitiva.

4. Organigrama de Sociedad Concesionaria Autopista del Aconcagua S.A.



Anexo 2 al RSSU

DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN (AUTOVÍA SANTIAGO – LAMPA)

1. Características.

- Ubicación: Km. 10,86 a Km. 26 de la Ruta 5 Norte.
- Comunas que atraviesa: Quilicura, Lampa, Colina.
- Nombre de la Concesión: Concesión Ruta 5 Tramo Santiago - Los Vilos.

2. Descripción de sus principales obras y características físicas.

- Kilómetros de vías expresas en doble calzada: 15,14.
- Kilómetros de calles de servicio: 30 aprox.
- Metros Lineales de Puentes: 750.
- Número de enlaces o atravesos a desnivel: 10.
- Número de cruces a nivel: 5.
- Porcentaje de la vía en estándar de autopista urbana: 100%
- Porcentaje de la vía en estándar menor que autopista: 0%
- Velocidad máxima permitida en tramos señalizados (Km./hora): 120.

3. Plano de Localización Geográfica de la Obra

