

REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (FASE 1)

CONCESIÓN RUTA 5 TRAMO CHILLÁN-COLLIPULLI

**SOCIEDAD CONCESIONARIA RUTA 5
CHILLAN-COLLIPULLI S.A.
(abril 2024)**

ÍNDICE

I. DISPOSICIONES GENERALES.....	6
I.1 Definiciones.....	6
I.2 Objeto del Reglamento de Servicio de la Obra.....	10
I.3 Ámbito territorial de aplicación.....	11
I.4 Vigencia y modificaciones.....	11
I. 5 Disponibilidad del Reglamento.....	11
I.6 Estándar de Servicio.....	11
I.7 Rol del Estado y Fiscalización del Contrato.....	12
I.7.1 Adjudicación del Contrato de Concesión.....	12
I.7.2 Inspector Fiscal.....	13
II. MARCO JURÍDICO.....	14
III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO.....	15
III.1 Derechos del usuario.....	15
III.1.1 Derecho a recibir los Servicios Básicos.....	15
III.1.2 Derecho a Recibir los Servicios Complementarios.....	15
III.1.3 Derecho a Seguridad.....	15
III.1.4 Derecho a Calidad de Servicio.....	17
III.1.5 Derecho a Información.....	17
III.1.6 Derecho a trato cortés.....	17
III.1.7 Derecho a presentar Sugerencias y Reclamos.....	18
III.1.8 Derecho a la mantención del nivel de servicio.....	18
III. 1.9 Derecho a la asistencia en Ruta.....	18
III.1.10 Derecho a solicitar indemnización.....	19
III.2 Obligaciones del Usuario.....	19
III. 2.1 Obligación de Pago de Peaje.....	19
III.2.2 Obligación de Pago de Servicios Complementarios.....	19
III.2.3 Obligación de Respeto a la Normativa Vigente.....	20
III.2.4 Obligación de Obedecer Instrucciones.....	20
III.2.5 Obligación de Debido Cuidado.....	20
III.2.6 Obligación de Conducción Responsable.....	21
III.2.7 Obligación de Pago de Daños a la Sociedad Concesionaria.....	21
III.2.8 Obligación de Pagar los Daños Ocasionados a Terceros.....	21

III.2.9 Obligación de Notificar los Daños.	21
III.2.10 Obligación de Ingresar a Plaza de Pesaje.	22
III.3 Sistema de atención de usuarios y operación de la plataforma de atención a clientes.	22
III.3.1 Canal presencial provisional.	22
III.3.2 Canal telefónico.	22
III.3.3 Portal web.	23
III.3.4 Señales informativas.	23
III.3.5 Información que puede solicitar el usuario.	23
III.3.6 Responsabilidad de los usuarios.	23
III.3.7 Reclamos de usuarios ante el MOP.	24
IV. DEBERES Y DERECHOS DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA.	24
IV.1 Derechos de la sociedad concesionaria.	24
IV.1.1 Derecho a Cobrar Peaje o Tarifa.	24
IV.1.2 Derecho a Cobrar por Servicios Complementarios.	24
IV.1.3 Derecho de Explotación y de Administración de la Obra.	24
IV.1.4 Derecho a Exigir el Acatamiento de su Normativa por Parte de los Usuarios.	24
IV.1.5 Derecho a Exigir a los Usuarios el Pago de los Daños o Deterioros causados a la Obra y sus Instalaciones.	25
IV.1.6 Derecho a Cobrar Judicialmente el Pago de la Tarifa o Peaje.	25
IV.2 Obligaciones de la sociedad concesionaria.	25
IV.2.1 Obligaciones de Prestar el Servicio Básico y Servicios Especiales Obligatorios.	25
IV.2.2 Obligación de Prestar Servicios Complementarios.	25
IV.2.3 Obligación de Velar por la Seguridad de los Usuarios.	25
IV.2.4 Obligación de Mantener los Niveles de Servicio Ofrecidos.	26
IV.2.5 Obligación de Proporcionar Información a los Usuarios.	26
IV.2.6 Obligación de Dar un Trato Deferente al Usuario.	26
IV.2.7 Obligación de Dar Asistencia en la Ruta al Usuario.	26
IV.2.8 Obligación de Publicar sus Tarifas.	27
IV.2.9 Obligación de Dar Respuesta a los Reclamos y Sugerencias de los Usuarios.	27
IV.2.10 Obligación de Restitución de la Circulación Vial.	27
IV.2.11 Obligación de Mantenimiento y Conservación.	28
IV.2.12 Daños a Terceros.	28
IV.2.13 Seguros por daños por causa de catástrofes.	28
IV.2.14 Cumplimiento de las Instrucciones de la Inspección Fiscal.	28

IV.2.15 Pagos de la Sociedad Concesionaria al Estado.....	29
IV.2.16 Obligación de Cumplir con las Normas de Derecho Laboral.....	29
V. PLAZAS DE PEAJE.....	29
V.1 Información de la existencia de Plazas de Peaje.....	29
V.2 Localización de las plazas de peaje.....	29
V.3 Información de Pistas de Cobro Habilitadas.....	30
V.4 Información de la Tarifa.....	30
V.5 Sistemas de Cobro.....	30
V.6 Horario de Atención de las Plazas de Peaje.....	31
V.7 Calidad de Servicio en Plazas de Peaje.....	31
V.8 Moneda de Pago.....	31
V.9 Comprobante de Pago.....	31
V.10 Vehículos que Pagan Peaje.....	31
V.10.1 Pago Diferido de la Tarifa.....	32
V.10.2 Infractores al Pago de la Tarifa.....	32
V.11 Sistemas de Control y Verificación.....	33
V.12 Paso de Comitivas Oficiales.....	33
V.13 Manual de Operaciones de Plazas de Peaje.....	33
VI. PLAZAS DE PESAJE.....	34
VI.1 Información de existencia de Plaza de Pesaje.....	34
VI.2 Pago de Permiso de Circulación por Sobrepeso o por exceder las Dimensiones Máximas.....	34
VI.3 Custodia del Exceso de Carga.....	34
VI.4 Infracciones a la Normativa de Peso.....	34
VII. MEDIDAS DE SEGURIDAD (derecho a la Seguridad).....	35
VII.1 Medias de Control de Accidentes o Contingencias para la Etapa de Explotación.....	35
VII.2 Medidas de seguridad, prevención de accidentes y vigilancia.....	38
VII.1.1 Prohibición de Detención en la Calzada.....	38
VII.1.2 Inmovilización Forzosa por Falla Mecánica.....	38
VII.1.3 Inmovilización Forzosa por Paralización del Tránsito.....	39
VII.1.4 Prohibición de Detención en la Berma.....	39
VII.1.5 Prohibición de Estacionamiento.....	39
VII.1.6 Circulación Peatonal.....	40
VII.1.7 Prohibición de Carga, Descarga y Transferencia de Carga.....	40

VII.1.8 Medidas de Seguridad Vial Durante los Trabajos de Mantenición y Reparación de la Ruta.....	40
VII.1.9 Servicio de Vigilancia de la Ruta.	41
VII.1.10 Procedimiento Ante Accidentes.	42
VII.2 Condiciones de Tránsito.....	44
VII.2.1 Interrupción Total o Parcial del Tránsito.	44
VII.2.2 Mantenimiento del Tránsito durante ejecución de Obras.	44
VII.3 Seguridad Pública y Emergencias.	44
VII.3.1. Autoridad Competente.	44
VII.3.2 Comunicación Permanente con Servicios Públicos.	45
VII.3.3 Elementos de Seguridad.....	45
VII.3.3.1 Sistema de Teléfonos de Emergencias.	45
VII.3.3.2. Centro de Control o Centro de Atención de Emergencias.	47
VII.4 Medidas de Seguridad en la vía.....	48
VII.4.1 Prohibición de Animales Suelos, Mantenición de Cercos y Acceso a Predios colindantes	48
VII.4.2 Prohibición de Actividades Ajenas al Objeto de la Obra.	48
VII.4.3 Transporte de Sustancia Peligrosas.....	48
VII.4.4 Señales.....	49
VII.4.5 Despeje y limpieza de Área de Trabajos.....	49
VII.4.6 Sistema de Patrullaje.....	50
VIII DISPOSICIÓN FINAL.....	52

	SOCIEDAD CONCESIONARIA RUTA 5 CHILLÁN – COLLIPULLI S.A.	Código : RSO- RS-01 Número: 01 Versión: F Fecha: 29/04/2024 Página: 6 de 52
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	

I. DISPOSICIONES GENERALES.

I.1 Definiciones.

Las definiciones incorporadas en este documento, no prevalecen en su aplicación por sobre las definiciones establecidas y descritas en las Bases de Licitación del contrato concesionado.

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

Área de Servicios Complementarios: Es el área conformada por los terrenos susceptibles de ser ocupados por las instalaciones destinadas a prestar los Servicios Complementarios convenidos en el Contrato de Concesión. Estos servicios podrán ser instalados en bienes nacionales de uso público, en bienes fiscales o en terrenos adquiridos especialmente para este efecto por la Sociedad Concesionaria y a los que se le aplicarán las reglas de los Bienes Afectos a la concesión

Bases de Licitación (BALI): Conjunto de documentos, de normas y especificaciones administrativas, técnicas y económicas, elaboradas por el MOP con que se hace el llamado a licitación y que forman parte del contrato de concesión para la obra pública fiscal denominada “Concesión Ruta 5 tramo Chillán -Collipulli” y sus Circulares Aclaratorias de existir

Sin ser una lista taxativa, comprende los siguientes los documentos:

- Bases Administrativas.
- Bases Técnicas.
- Económicas.
- Circulares Aclaratorias emitidas por el Director general de Concesiones Obras Públicas.
- Decreto de adjudicación de la concesión.

Calzada: Vía destinada al tránsito de vehículos motorizados, sea de una o más pistas, con tránsito en la misma dirección o contrapuesta.

Casetas de Cobro: Instalación ubicada en las plazas de peaje donde cada usuario de la ruta debe pagar el respectivo peaje. Sea de forma manual o mediante convenio de pago automático.

Central de Emergencias: Unidad receptora de llamadas telefónicas de los usuarios, desde los “Postes SOS”, teléfonos fijos o celulares, o de Carabineros de Chile y otras instituciones, que analiza los eventos extraordinarios que ocurran en la Calzada y coordina los medios proporcionales y disponibles de respuesta.

Centro de Atención e información al Usuario: Oficinas de la Sociedad Concesionaria disponibles para la atención directa al cliente ubicadas en Ruta 5 Sur Km 444,700, a fin de proporcionarle información general respecto de la concesión, su operación y medidas de seguridad.

Conservación y/o Mantenición: Corresponde a las actividades que desarrolla la Sociedad Concesionaria con el propósito de mantener el nivel de operatividad de toda la concesión de conformidad con lo establecido en el Plan de Conservación de Obras y Programa Anual de Conservación de Obras, aprobado anualmente por el Inspector Fiscal

Contrato de Concesión: Contrato regido por el Decreto con Fuerza de Ley N°850 de 1997 del MOP, que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N°15.840 de 1964, Orgánica del Ministerio de Obras Públicas y el D.F.L. N°206 de 1960 (Ley de Caminos); el Decreto Supremo N°900 de 1996 MOP, Ley de Concesiones de Obras Públicas; el Decreto Supremo N°956 de 1997 del MOP, Reglamento de la Ley de Concesiones; las correspondientes Bases de Licitación de la obra pública fiscal denominada “Concesión Ruta 5, Tramo Puerto Chillán-Collipulli” y Circulares Aclaratorias; la Oferta Técnica y Económica presentada por el Adjudicatario de la Concesión, en la forma aprobada por el MOP, y el Decreto Supremo de Adjudicación MOP N° 214 de 14 de diciembre de 2022, publicado en el Diario Oficial con fecha 11 de febrero de 2023.

Destrucción de la Obra: Es el efecto derivado de cualquier evento que altere la obra sustancialmente, de manera tal que no pueda emplearse para el fin para el cual inicialmente había sido contemplada, sino construyéndola nuevamente en forma total o parcial.

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

Días: Se refiere únicamente a días hábiles de lunes a viernes, salvo que se indique expresamente que se trata de días corridos.

Explotación u Operación: Actividad realizada por el Concesionario que comprende: (a) la Operación, Conservación o mantenimiento y reparación de las obras que conforman la concesión, su equipamiento e instalaciones y la obligación de prestar los Servicios que se convengan en el Contrato de Concesión. Lo anterior, de acuerdo a los Niveles de Servicio exigidos; (b) El cobro a los usuarios por la prestación de los servicios que correspondan; y (c) El seguimiento y la ejecución de las medidas ambientales asociadas a las obras.

Fuerza Mayor o Caso Fortuito: El imprevisto al que no es posible resistir, en los términos establecidos en el artículo 45 del Código Civil.

Inspector Fiscal de Explotación: Funcionario representante del MOP, designado por el DGC, cuya función es fiscalizar el cumplimiento integral del Contrato de Concesión durante la Explotación.

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

Libro de Explotación: Formato destinado al intercambio de comunicaciones entre el Inspector Fiscal de Explotación y la Sociedad Concesionaria, respecto a las actividades de la explotación. Si se trata de un instrumento físico, será un libro foliado y con hojas en triplicado; si se utilizare la versión digital, consiste en el software de comunicaciones seguras entre ambas entidades.

Libro de Reclamos o Formulario de Reclamos: Es un formato destinado a dejar constancia y registro de los reclamos, sugerencias o felicitaciones a la Sociedad Concesionaria efectuados por los Usuarios.

MOP: Ministerio de Obras Públicas.

Obra Pública por Concesión: La obra pública fiscal denominada “Concesión Ruta 5: Tramo Chillán-Collipulli”, cuya ejecución, reparación conservación, mantención, explotación y operación se ha realizado por el sistema establecido en el 87° del DFL MOP N° 850 de 1997.

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

Plaza de Pesaje: Conjunto de instalaciones, fijas o móviles destinadas al control de peso total y por eje de los vehículos que utilicen las rutas de la concesión y que se encuentren obligados a ello por la normativa vigente.

Postes SOS: Sistema de comunicación de emergencias, debidamente señalizados y emplazados en diversos puntos en toda la longitud de la vía concesionada.

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

Reglamento de Servicio de la Obra (RSO): El presente Reglamento.

Es aquel reglamento interno elaborado por el Concesionario y aprobado por el MOP a través del cual se regula el uso de la obra y los servicios que prestará y explotará el Concesionario de conformidad a lo dispuesto en los artículos 1.12.4 y 2.4.9.1 de la BALI.

Servicios Básicos: Son Servicios Básicos todos los servicios descritos en los artículos 2.4.3 y 2.4.3.1, dentro los cuales es posible destacar los siguientes:

- Conservación de Pavimentos.
- Conservación del Sistema de Iluminación.
- Conservación de Elementos de Seguridad.
- Conservación de Puentes y Estructuras.
- Conservación del Sistema de Drenaje y Saneamiento.
- Conservación de Obras de Paisajismo, Riego y Espacio Público.
- Conservación de Otros Elementos del Área de Concesión.

	SOCIEDAD CONCESIONARIA RUTA 5 CHILLÁN – COLLIPULLI S.A.	Código : RSO- RS-01 Número: 01 Versión: F Fecha: 29/04/2024 Página: 9 de 52
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	

- Conservación de las Áreas de Servicios Generales y de Atención de Emergencias y Plaza de Pesaje.
- Conservación Obras Anexas.
- Retiro de Basuras y Desechos.

Servicios Especiales Obligatorios: Son aquellos servicios establecidos con carácter obligatorio en el artículo 2.4.5 de las Bases de Licitación, entre los que se incluyen:

- Funcionamiento y Operación de las Áreas de Servicios Generales y de Atención de Emergencias, según lo establecido en el artículo 2.4.5.1 de las Bases de Licitación.
- Servicio de Asistencia en Ruta durante Fase 1 de la Etapa de Explotación, según lo establecido en el artículo 2.4.5.1 de las Bases de Licitación.
- Servicio de Asistencia en Ruta, según lo establecido en el artículo 2.4.5.2 de las Bases de Licitación.
- Servicio de Atención de Usuarios, según lo establecido en el artículo 2.4.5.3 de las Bases de Licitación.
- Servicio de Gestión de Cobro y Facturación, según lo establecido en el artículo 2.4.5.4. de las Bases de Licitación. (solo aplica para la fase 2, eliminar)

Servicios Complementarios: Se trata de los servicios adicionales, que la Sociedad Concesionaria proponga, esté autorizada a prestar por el inspector Fiscal y por los cuales podrá cobrar a los usuarios, en virtud del Contrato de Concesión y del artículo 7°, letra j) del DS MOP N° 900 de 1996. Para efectos del contrato de concesión según lo descrito en el artículo 1.12.3.3 de las Bases de Licitación, la Sociedad Concesionaria podrá proponer los siguientes servicios complementarios:

- a) Servicio de Multiductos.
- b) Áreas para Estaciones de Servicio de Combustibles.
- c) Otros.

Sistema SOS: Sistema de comunicación de teléfonos de emergencia, instalados en los denominados “Postes SOS”, ubicados a lo largo del tramo concesionado.

Sociedad Concesionaria o Concesionario o RUTASUR Chillán-Collipulli: La sociedad anónima “Sociedad Concesionaria Ruta 5 Chillán-Collipulli S.A.”, constituida por escritura pública con fecha 13 de febrero de 2023, otorgada ante la Notario Público de Santiago doña Linda Bosch Jiménez, cuyo extracto se inscribió a fojas 16.133 bajo el N°7644 del Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces de Santiago del año 2023 y publicado en el Diario Oficial N°43.479 del 16 de febrero de 2023.

Tarifa: Es el pago por derecho de paso, que la Sociedad Concesionaria aplicará a cada tipo de vehículo que pase por los Puntos de Cobro definidos en los artículos 1.14.1. de las Bases de Licitación.

Usuario: La o las personas naturales que hagan uso del Área de Concesión y que por ende, son titulares de todos los derechos y obligaciones que se les atribuyen mediante en el contrato de concesión.

	SOCIEDAD CONCESIONARIA RUTA 5 CHILLÁN – COLLIPULLI S.A.	Código : RSO- RS-01 Número: 01 Versión: F Fecha: 29/04/2024 Página: 10 de 52
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	

I.2 Objeto del Reglamento de Servicio de la Obra.

El presente “Reglamento regirá el uso de la obra y los servicios que prestará y explotará el Concesionario a partir de dicha puesta en servicio provisoria hasta la autorización de la primera puesta en servicio provisoria parcial de las obras.” (extracto Base de Licitación, numeral 1.12.4)

El Reglamento de Servicio, es un reglamento interno emitido por el Concesionario y aprobado por el MOP, que rige el uso, operación, mantención y conservación de la obra y de los servicios básicos y complementarios que ofrecerá el Concesionario en la etapa de Explotación de la misma. En él se establecen y precisan los derechos y obligaciones de los usuarios, los derechos y obligaciones del Concesionario y las actuaciones del MOP, de conformidad a los términos del contrato de Concesión.

Todo Usuario, la Sociedad Concesionaria y aquellos que participen en la explotación de la obra pública en concesión deberán registrarse por las disposiciones contenidas en el presente Reglamento, las que también comprende la operación de la concesión, las actuaciones del Ministerio de Obras Públicas y su relación con la Sociedad Concesionaria durante la etapa de explotación, según se dispone en el Contrato de Concesión.

Entre otras materias el Reglamento de Servicio contendrá.

- Disposiciones generales.
 - Marco jurídico.
 - Derechos y obligaciones del usuario.
 - Deberes y derechos de la sociedad concesionaria.
 - Plazas de peaje.
 - Plazas de pesaje.
 - Medidas de seguridad (derecho a la seguridad).
 - Disposición final.
-
- a) Medidas de cuidado de la obra, seguridad y vigilancia.
 - b) Medidas de mantención y aseo de las distintas instalaciones.
 - c) Medidas orientadas a detectar y solucionar los problemas de accidentes, congestión o de cualquier otra naturaleza que se produzcan en el camino, respecto de la concesión.
 - d) Enumeración de los derechos y obligaciones de los usuarios por el uso de los servicios prestados.
 - e) Medidas de mantenimiento y protección de las áreas revegetadas.
 - f) Normas de utilización de los servicios obligatorios que se establecen en las Bases de Licitación del
 - g) Contrato de Concesión y de los posibles servicios complementarios.
 - h) Estándares de operación, calidad y gestión para la prestación de los servicios.
 - i) Normas sobre reclamos de los usuarios.
 - j) Mecanismos de evaluación y control de los servicios.
 - k) Procedimientos.

	SOCIEDAD CONCESIONARIA RUTA 5 CHILLÁN – COLLIPULLI S.A.	Código : RSO- RS-01 Número: 01 Versión: F Fecha: 29/04/2024 Página: 11 de 52
	REGlamento DE SERVICIO DE LA OBRA	

I.3 Ámbito territorial de aplicación.

En el ámbito territorial, la aplicación de este Reglamento es el Área de Concesión vigente incluidos los terrenos utilizados para prestar los servicios básicos, servicios especiales obligatorios, servicios complementarios y servicios comerciales según lo descrito en el artículo 1.3.1 de las Bases de Licitación.

I.4 Vigencia y modificaciones.

Este Reglamento regirá desde su aprobación por parte del Inspector Fiscal y hasta la aprobación de su actualización o hasta el término de la concesión.

El presente Reglamento será actualizado y publicado en los términos, forma y plazos establecidos en el artículo 1.12.4 de las Bases de Licitación.

I. 5 Disponibilidad del Reglamento.

La Sociedad Concesionaria dispone de ejemplares actualizados del Reglamento de Servicio de la Obra, los que están accesibles para consultas de los Usuarios en todos los lugares de atención al público, así como en su sitio electrónico.

La difusión, publicación y disponibilidad del reglamento se realiza como se indica:

- Publicación en la página web de la concesionaria: <https://www.rutasur.cl/>
- Publicación de un extracto del reglamento;
- Publicación en medios escritos; locales y regionales.
- Difusión en medios de comunicación radial masivos.
- Se mantiene a disposición gratuita de los usuarios en las oficinas de la Sociedad Concesionaria copia de dicho extracto;
- El Reglamento de Servicio de la Obra aprobado y sus actualizaciones, se mantienen a disposición gratuita de los usuarios para consulta en las oficinas de la Sociedad Concesionaria.

I.6 Estándar de Servicio.

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

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

- Otras Reparaciones.
- Funcionamiento y Operación de las Áreas de Servicios Generales;
- Atención de Emergencias; y
- Servicio de Asistencia en Ruta.

Todas las medidas para mantener un nivel de servicio de la vía concesionada óptimo para el Usuario se encuentran detalladas en el Plan de Conservación y en el Programa de Conservación de las Obras Preexistentes o de la Fase 1, respetando los requisitos mínimos exigidos en el Contrato de Concesión y las bases de licitación del Contrato de Concesión.

Los indicadores de nivel de servicio se referirán a algunos de los siguientes aspectos u otros contemplados en el contrato de concesión:

- Velocidad de Diseño.
- Velocidad Permitida.
- Carpeta de Rodado.
- Bermas.
- Señalización.
- Iluminación.
- Cercos.
- Paisajismo.
- Limpieza y Aseo.
- Obras de Aguas Lluvias y Saneamiento.
- Estabilidad de Taludes de Terraplén y Corte.
- Demarcación.
- Defensas Camineras.
- Mantenimiento de Estructuras Viales.
- Obras de Saneamiento.
- Mantenimiento de Instalaciones, Equipos y Elementos.

El “Funcionamiento y Operación de las Áreas de Servicios Generales y de Atención de Emergencias”, se desarrolla según lo establecido en el artículo 2.4.5.1 de las Bases de Licitación.

El “Servicio de Asistencia en Ruta durante Fase 1 de la Etapa de Explotación”, se despliega según lo establecido en el artículo 2.4.5.1 de las Bases de Licitación.

Sin perjuicio de lo antes señalado, el contrato será regulado por niveles de servicio a partir de la Puesta en Servicio Provisoria de las Obras del Sector 1 o de la Fase 2 según lo indicado en el artículo 2.4.2 de las Bases de Licitación.

I.7 Rol del Estado y Fiscalización del Contrato.

I.7.1 Adjudicación del Contrato de Concesión.

El Estado de Chile, mediante decreto N°214 de 14 de diciembre de 2022 del Ministerio de Obras Públicas adjudicó el Contrato de Concesión para la ejecución, reparación, conservación y

	SOCIEDAD CONCESIONARIA RUTA 5 CHILLÁN – COLLIPULLI S.A.	Código : RSO- RS-01 Número: 01 Versión: F Fecha: 29/04/2024 Página: 13 de 52
	REGlamento DE SERVICIO DE LA OBRA	

explotación de la obra pública fiscal denominada “Concesión Ruta 5 tramo Chillán-Collipulli”, a ejecutar por el sistema de concesiones.

I.7.2 Inspector Fiscal.

El inspector fiscal de la etapa de explotación es la persona a quien el DGC haya encargado fiscalizar el cumplimiento del Contrato de Concesión en esta etapa

Esta obra por concesión es fiscalizada por un Inspector Fiscal de Explotación Fase 1, designado por el MOP, quien representa a este último ante la Sociedad Concesionaria y los usuarios.

Dentro de sus principales funciones esta fiscalizar, aprobar o rechazar; programas, planes y documentos, realizar controles, seguimientos y verificación del cumplimiento de lo establecido en el contrato de concesión respecto a las obligaciones de la Sociedad Concesionaria, nivel de servicio, mantención y conservación de las obras, cobros de tarifas, procedimientos de emergencia, sistema de reclamos y cualesquiera otras establecidas en las Bases de Licitación.

El detalle de las funciones y atribuciones del Inspector Fiscal se encuentran extensamente enumeradas en:

- Las Bases de Licitación del contrato de concesión:
 - Numeral 1.16.2.1 Inspector Fiscal para la Etapa de Construcción; y
 - Numeral 1.16.2.2 Inspector Fiscal para la Etapa de Explotación.
- Reglamento de Concesiones de Obras Públicas,
 - Artículo 39º Funciones y Atribuciones del Inspector Fiscal en la Etapa de Construcción; y
 - Artículo 40. Funciones y Atribuciones del Inspector Fiscal en la Etapa de Explotación.

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

En caso de incumplimiento de las obligaciones contraídas por la Sociedad Concesionaria, de acuerdo a los términos del contrato de concesión, el Inspector Fiscal propondrá la aplicación de las multas establecidas en el Contrato de Concesión, numeral 1.16.6 de las Bases de Licitación del Contrato de Concesión.

El procedimiento de pago serán los establecidos en el numeral 1.16.7 de las Bases de Licitación del Contrato de Concesión.

	SOCIEDAD CONCESIONARIA RUTA 5 CHILLÁN – COLLIPULLI S.A.	Código : RSO- RS-01 Numero: 01 Versión: F Fecha: 29/04/2024 Página: 14 de 52
	REGlamento DE SERVICIO DE LA OBRA	

II. MARCO JURÍDICO.

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

- Ley de Concesiones de Obras Públicas contenida en el Decreto Supremo MOP N° 900 de 1996, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto con Fuerza de Ley MOP N° 164 de 1991 y sus modificaciones.
- Reglamento de la Ley de Concesiones, aprobado por Decreto Supremo MOP N° 956 de 1997 y sus modificaciones.
- 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 del D.F.L. N° 206 de 1960, Ley de Caminos y sus modificaciones.
- Decreto Supremo de Adjudicación MOP N° 214 de 14 de diciembre de 2022, publicado en el Diario Oficial con fecha 11 de febrero de 2023, que adjudicó la concesión de la obra pública fiscal denominada “Concesión Ruta 5: Tramo Chillán-Collipulli”.
- Bases de Licitación de la obra pública fiscal denominada “Concesión Ruta 5 tramo Chillán-Collipulli”, a ejecutar a través del Sistema de Concesiones, aprobadas mediante Resolución DGC N°90, de fecha 22 de septiembre de 2021, de la Dirección General de Concesiones de Obras Públicas del Ministerio de Obras Públicas (en adelante las "Bases de Licitación").
- Circulares Aclaratorias N°1, N°2, N°3, N°4 y N°5 de las Bases de Licitación.
- Oferta Técnica y Económica presentadas por el Licitante Adjudicatario del Contrato de Concesión.
- DFL MOP N°850 de 12 de septiembre 1997, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°15.840 de 1964, la Ley Orgánica del Ministerio de Obras Públicas y el Decreto con Fuerza de Ley N°206 de 1960, Ley de Caminos.
- Reglamento de la Ley de Concesiones de Obras Públicas, DS MOP N°956 de 1997.
- 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 Públicas.
- Convenios complementarios, en caso de existir, y sus respectivos decretos aprobatorios.
- Todos los decretos y resoluciones que modifiquen las características de las obras y servicios del Contrato de Concesión.

En caso de inconsistencias entre los instrumentos indicados precedentemente y el presente Reglamento, prevalecerán aquellos por sobre este último.

Para todos los efectos legales, el Contrato de Concesión se considerará celebrado en Chile y deberá interpretarse conforme a la legislación Chilena

	SOCIEDAD CONCESIONARIA RUTA 5 CHILLÁN – COLLIPULLI S.A.	Código : RSO- RS-01 Número: 01 Versión: F Fecha: 29/04/2024 Página: 15 de 52
	REGlamento DE SERVICIO DE LA OBRA	

III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO.

III.1 Derechos del usuario.

III.1.1 Derecho a recibir los Servicios Básicos.

El Usuario tiene derecho a recibir de parte de la Sociedad Concesionaria los Servicios Básicos establecidos en el Contrato de Concesión, siempre que dé cumplimiento a sus obligaciones, en particular, el pago de peaje y el cumplimiento de la normativa legal y reglamentaria de tránsito. Estos servicios consisten en circular por la obra vial bajo condiciones de normalidad en el uso de la autopista, como además recibir los servicios de asistencia al Usuario dentro de los límites del área de concesión, tales como servicios de información, asistencia en la ruta, asistencia en caso de accidentes, entre otros, sin restricción ni discriminación alguna, en forma ininterrumpida, debiendo cumplir los estándares exigidos por el Ministerio de Obras Públicas y la normativa descrita en el Art. 1.2 y sus numerales asociados de las Bases de licitación del contrato concesionado.

III.1.2 Derecho a Recibir los Servicios Complementarios.

En el caso que la Sociedad Concesionaria decidiese incorporar Servicios Complementarios a los contemplados en las Bases de Licitación, el Usuario tiene derecho a recibirlos de acuerdo a los términos en que hubieren sido autorizados por el inspector Fiscal, debiendo pagar el precio respectivo según corresponda. Tanto el tipo de servicio como los costos de dicha prestación serán oportunamente informados a los usuarios por los canales de comunicación establecidos en el presente Reglamento de Servicio, a destacar:

- Publicación en la página web de la concesionaria: <https://www.rutasur.cl/>
- Twitter: RutaSur (@RutaSurChile) / X - Twitter
- Publicación en medios escritos; locales y regionales.
- Difusión en medios de comunicación radial masivos.

III.1.3 Derecho a Seguridad.

El usuario tiene derecho a exigir los elementos de seguridad, control, supervisión y gestión, además de la infraestructura descrita en las Bases de Licitación para que la obra mantenga su nivel de servicio. El derecho a la seguridad se refiere a:

- Las obras ejecutadas, en especial, a su seguridad vial según proyecto aprobado. Se referirá a las medidas de seguridad incorporadas en las obras ejecutadas para su uso.

- A las obras en ejecución; implementación de medidas de seguridad vial establecidas, aprobadas y oportunas.
- Las instalaciones de los Servicios Básicos, las instalaciones de la Sociedad Concesionaria, las instalaciones de la Inspección Fiscal, de las Plazas de Peaje, de las Plazas de Pesaje, las que deben cumplir con la legislación vigente en materia sanitarias y ambientales.
- Los Servicios Especiales Obligatorios a que se refieren las Bases de Licitación del Contrato de Concesión, como:
 - ✓ Funcionamiento y operación de las áreas de servicios generales y atención de emergencias;
 - ✓ Servicio de Asistencia en Ruta; y
 - ✓ Servicios de Atención Usuarios.
- Al cumplimiento de los Planes de Prevención de Riesgos, Plan de Medidas de Control de Accidentes y Plan de Gestión de Tráfico en el tramo de la Concesión.
- Al cumplimiento de las Medias de Seguridad establecidas en el numeral VII del presente documento y las Bases de Licitación.

El usuario tiene derecho a que la vía sea mantenida de modo tal que, salvo caso fortuito o fuerza mayor, se permita un tránsito expedito y seguro e ininterrumpido, de acuerdo a los niveles de servicio establecidos en el Contrato de Concesión.

En el mismo sentido, al usuario le asiste el derecho a los servicios indispensables para evitar la congestión vehicular y cuando ella no se lograra por causas de fuerza mayor o caso fortuito, a que se le proporcione información oportuna a través de medios físicos o digitales, en los lugares que se dispongan. Dentro de este concepto de derecho de seguridad, se comprende la implementación del Plan de Gestión de Tráfico, establecido en el punto 2.4.4.3 de las Bases de licitación, el que asegurará entre otros puntos, lo relacionado con el funcionamiento de las vías y de los servicios que debe brindar a los usuarios.

Cualquier trabajo de mantención rutinaria que signifique interferencias al servicio, será comunicado por escrito al Inspector Fiscal para su aprobación con a lo menos 15 días de anticipación, de conformidad con lo establecido en las Bases de Licitación. El trabajo de mantención que haga necesario cerrar una o más pistas, deberá realizarse preferentemente en horas de bajo tráfico. Los cierres de pistas programados deben ser autorizados por el Inspector Fiscal.

Ante cualquier evento fortuito, accidente, vehículo defectuoso, etc., la Sociedad Concesionaria acudirá en forma inmediata desde el área de emergencia con todo el equipo necesario dependiendo del hecho ocurrido, velando por la integridad física de los involucrados, la seguridad de los demás usuarios, con miras al restablecimiento a la brevedad posible de la circulación normal del tránsito. Si corresponde, la Sociedad Concesionaria dará aviso a Carabineros, centro asistencial u otro.

En este sentido, el servicio de seguridad actuará, a lo menos, mediante medidas como las siguientes:

- Mantención y/o restitución expedita del tránsito.

- Rescate, prestación oportuna y eficaz de primeros auxilios a personas accidentadas.
- Rescate y auxilio de vehículos accidentados o con fallas mecánicas. Si es necesario, estos vehículos serán trasladados a la Estación de Atención de Emergencias.
- Instalación de señalización de emergencia (conos, barreras, balizas, etc.) y reordenamiento del tránsito en casos de accidentes.

III.1.4 Derecho a Calidad de Servicio.

El usuario tiene derecho a recibir de la Sociedad Concesionaria los servicios que este presta, con el nivel de calidad previsto en el contrato de concesión, y de acuerdo con la Normativa Vigente, pudiendo reclamar ante la Sociedad Concesionaria si así no sucediere.

III.1.5 Derecho a Información.

El Usuario tiene derecho a recibir a lo menos, información general sobre los servicios básicos que la Sociedad Concesionaria otorga, de manera de tener la posibilidad para utilizarlos integralmente. De igual forma, tiene derecho a:

- Recibir de parte de la Sociedad Concesionaria información anticipada sobre cualquier circunstancia que altere el tránsito y los servicios.
- Conocer con la debida antelación el régimen tarifario aprobado y sus eventuales modificaciones.
- Conocer los servicios comerciales que la concesionaria pudiere ofrecer en la ruta concesionada.
- Conocer la ubicación de las áreas de emergencia.
- Asimismo, el derecho a la información se cumple o genera mediante la difusión y publicación del reglamento como se indica:
 - Publicación en la página web de la concesionaria: <https://www.rutasur.cl/>
 - Publicación de un extracto del reglamento;
 - Publicación en medios escritos; locales y regionales.
 - Difusión en medios de comunicación radial masivos.
 - Se mantiene a disposición gratuita de los usuarios en las oficinas de la Sociedad Concesionaria copia de dicho extracto;
 - El Reglamento de Servicio de la Obra aprobado y sus actualizaciones, se mantienen a disposición gratuita de los usuarios para consulta en las oficinas de la Sociedad Concesionaria.

III.1.6 Derecho a trato cortés.

El usuario tiene derecho a ser tratado por la Sociedad Concesionaria y por el personal que se encuentre prestando servicios, con cortesía, corrección y diligencia, en todas sus dependencias e instalaciones.

	SOCIEDAD CONCESIONARIA RUTA 5 CHILLÁN – COLLIPULLI S.A.	Código : RSO- RS-01 Número: 01 Versión: F Fecha: 29/04/2024 Página: 18 de 52
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	

III.1.7 Derecho a presentar Sugerencias y Reclamos.

El usuario tiene derecho a presentar ante la Sociedad Concesionaria las sugerencias, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones, respecto de situaciones que hubiere experimentado en su calidad de tal.

Para ejercer este derecho, el usuario tendrá a su disposición los siguientes medios: Libro de Reclamo y Sugerencia ubicado en las distintas dependencias; Teléfono de atención usuario, postes SOS y página Web.

Cada presentación realizada por un Usuarios deberá contener como mínimo: Información Detallada del Usuario (nombres y apellidos; teléfono de contacto; correo electrónico; domicilio); Número de documento de identificación (cédula de identidad, R.U.T. o Pasaporte); descripción detallada del motivo de contacto; hora y fecha reclamo o sugerencia; y firma del usuario (si procediere).

III.1.8 Derecho a la mantención del nivel de servicio.

El usuario tiene derecho a obtener el nivel de servicio establecido en el Contrato de Concesión debiendo contribuir a mantener en todo momento una circulación segura y expedita en la ruta.

Las situaciones temporales por emergencias que dificulten o impidan el libre tránsito, que puedan ser previstas por la Sociedad Concesionaria tales como mantenimientos de las vías y otros similares, deberán ser informadas oportunamente a los Usuarios y debidamente señalizadas para una adecuada decisión respecto de continuar, suspender el viaje o escoger alternativas. Las medidas que adopte la Sociedad Concesionaria deberán estar dentro de las atribuciones que le concede el Contrato de Concesión y serán informadas al público y a los usuarios mediante los medios de comunicación social, prensa o radial, paneles de mensajería variable, y/u otras.

III. 1.9 Derecho a la asistencia en Ruta.

En los casos que sea necesario, el usuario tiene derecho a solicitar los servicios de asistencia ruta contemplados en el contrato de Concesión y detallados como parte integrante de las áreas de atención de emergencia, de acuerdo con el presente reglamento, consistentes en una ambulancia de primeros auxilios que cuente con personal calificado y equipamiento especializado, de acuerdo a lo que se establece en la Norma General Técnica N° 17 sobre Sistema de Atención Médica de Urgencia (SAMU) aprobada por Resolución (Exenta) N° 338 de 2005 del Ministerio de Salud y un camión plataforma para remolque de vehículos livianos.

Se deberá responder a todas las solicitudes de asistencia en ruta y asegurar la atención de cualquier emergencia en un tiempo máximo de respuesta de 35 (treinta y cinco) minutos, contados desde el momento que el Concesionario es notificado de la emergencia hasta que llega al lugar del evento.

	SOCIEDAD CONCESIONARIA RUTA 5 CHILLÁN – COLLIPULLI S.A.	Código : RSO- RS-01 Número: 01 Versión: F Fecha: 29/04/2024 Página: 19 de 52
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	

III.1.10 Derecho a solicitar indemnización.

La Sociedad Concesionaria es responsable de todo daño directo y debidamente comprobado que pueda ocasionar a los usuarios producto del mal estado de la obra o con motivo de la ejecución de obras de construcción o conservación o de la prestación de los servicios a que se encuentra obligado. El usuario tendrá derecho a solicitar una indemnización para lo cual deberá requerir la presencia de Carabineros, de un Notario público o del personal designado por la Sociedad Concesionaria para tal efecto, o dejar un reclamo por escrito, que deberá indicar el tipo de anomalías y los daños producidos. Las eventuales indemnizaciones deberán requerirse mediante los procedimientos establecidos en el ordenamiento jurídico.

La Sociedad Concesionaria es responsable de todo daño directo y debidamente comprobado que pueda ocasionar a los usuarios producto del mal estado de la obra o con motivo de la ejecución de obras de construcción o conservación o de la prestación de los servicios a que se encuentra obligado. Debiendo informar la Sociedad Concesionaria el derecho a reclamación que le asiste al usuario para la cobertura del seguro de responsabilidad por daños a terceros, e informar el procedimiento para su tramitación, mediante el envío de carta certificada en el plazo de 20 días contados desde la ocurrencia del evento que generó el daño o desde que la Sociedad Concesionaria tomó conocimiento de la ocurrencia del daño, dicha carta será enviada al domicilio informado por el usuario. El usuario además tiene el derecho a estampar su intención de solicitar indemnización, para lo cual deberá requerir la presencia de Carabineros, de un Notario público o del personal designado por la Sociedad Concesionaria para tal efecto, dejar un reclamo por escrito en el Libro de Reclamos y Sugerencias, o al correo electrónico contacto@rutasur.cl, indicando el tipo de anomalías y los daños producidos.

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

III.2 Obligaciones del Usuario.

III. 2.1 Obligación de Pago de Peaje.

El Usuario tiene la obligación de pagar la Tarifa que la Sociedad Concesionaria tiene derecho a cobrar en las Plazas de Peaje, de acuerdo a las Bases de Licitación.

Del pago de la Tarifa no está eximido ningún Usuario, organismo e institución pública o privada o de cualquier otra índole.¹

III.2.2 Obligación de Pago de Servicios Complementarios.

El Usuario tiene la obligación de pagar por los Servicios Complementarios que la Concesionaria implemente en la ruta de acuerdo con el Contrato de Concesión, previamente autorizados por el Inspector Fiscal.

¹ De conformidad con lo dispuesto en el artículo 11 de la Ley de Concesiones, están exentos del pago de peaje, manual o con sistema de telepeaje (tipo TAG), los vehículos de emergencia que circulan por las carreteras concesionadas cuando se encuentren cubriendo una situación de esa naturaleza (incendio, accidente, traslado de enfermos, etc.)

	SOCIEDAD CONCESIONARIA RUTA 5 CHILLÁN – COLLIPULLI S.A.	Código : RSO- RS-01 Número: 01 Versión: F Fecha: 29/04/2024 Página: 20 de 52
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	

III.2.3 Obligación de Respeto a la Normativa Vigente.

Los usuarios deben utilizar la obra entregada en concesión y los servicios que presta la Sociedad Concesionaria, respetando la legislación general vigente y especialmente la Ley de Concesiones de Obras Públicas, la Ley de Tránsito, la demás legislación y normativas aplicables a los caminos públicos y vías urbanas de la Dirección de Vialidad del MOP y del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. Respecto de estas últimas, son de especial aplicación las normas sobre:

- pesos máximos por eje.
- transportes especiales.
- transporte de cargas peligrosas.
- dimensiones máximas de vehículos.
- señalización caminera, particularmente la provisional dispuesta para situaciones de emergencia.

III.2.4 Obligación de Obedecer Instrucciones.

El Usuario, durante la circulación y uso de la obra concesionada, tiene la obligación de obedecer las instrucciones impartidas por Carabineros y, en su ausencia, por el personal de la Sociedad Concesionaria en las circunstancias y condiciones que así lo ameriten.

Esta obligación comprende también el acatamiento de las instrucciones respecto del uso general de la obra, sus instalaciones y servicios que brinda, tales como: avisos, advertencias, señales, instructivos, entre otros.

III.2.5 Obligación de Debido Cuidado.

El Usuario tiene la obligación de actuar con el debido cuidado y previsión, evitando provocar daños a la obra e instalaciones de la Sociedad Concesionaria y a terceros.

Por lo anteriormente dicho, la Sociedad Concesionaria cuenta con la facultad de exigir judicialmente el pago de los perjuicios ocasionados, en caso de que los Usuarios no cumplan con esta obligación.

Para una mayor comprensión y sin que la siguiente enumeración sea taxativa, el debido cuidado comprende lo siguiente:

- Botar basura sólo en lugares habilitados dentro de los límites del Área de Concesión.
- Conducir los vehículos respetando los límites de velocidad establecidos.
- Respetar la normativa de tránsito vigente.
- Asegurar el correcto estado de mantenimiento mecánico del vehículo.
- Contar con el combustible necesario para terminar el viaje, considerando la ocurrencia de imprevistos.
- Transitar sólo por las vías habilitadas para ello.
- No dañar la infraestructura e instalaciones de la Sociedad Concesionaria.
- Dar un buen uso a la infraestructura dentro del Área de Concesión.
- Detenerse única y exclusivamente sólo en los lugares habilitados para ello.

- Detenerse sin demora cuando su vehículo presente algún desperfecto.
- Estar atento a las condiciones de tránsito y meteorológicas.
- Utilizar, cuando sea procedente, los mecanismos de retención infantil.
- Cumplir cualquier otra disposición legal o reglamentaria relativa a la conducción de vehículos motorizados.

III.2.6 Obligación de Conducción Responsable.

El Usuario tiene la obligación de conducir su vehículo sin arriesgar su propia seguridad ni la de los otros Usuarios, respetando las normas de tránsito y la señalización fija, variable o móvil que la Sociedad Concesionaria utilice para una adecuada gestión del tráfico. El Usuario debe, por tanto, conducir adecuadamente, utilizando la infraestructura correctamente y evitando dañarla a propósito o por acciones negligentes, tales como: conducción bajo los efectos del alcohol, drogas, estupefacientes y sedantes; conducción sin estar atento a las condiciones del tránsito del momento; conducción irresponsable, ya sea por maniobra riesgosas, temerarias o conducir a exceso de velocidad en virtud de la máxima permitida por sector, entre otras.

III.2.7 Obligación de Pago de Daños a la Sociedad Concesionaria.

El Usuario en conformidad con las normas generales de responsabilidad civil deberá pagar a la Sociedad Concesionaria los daños y perjuicios que él o las personas al interior de su vehículo ocasionen a la obra y sus instalaciones con motivo de sus actuaciones u omisiones imputables en el uso de la obra y sus servicios, sin perjuicio de las demás responsabilidades legales que correspondan.

III.2.8 Obligación de Pagar los Daños Ocasionados a Terceros.

El Usuario será responsable y deberá pagar los daños que cause a terceros, durante el uso de la obra, de sus instalaciones o servicios.

El Usuario será responsable y deberá pagar los daños que cause a terceros a consecuencia de aquellos hechos dolosos o culposos que ocasione durante el uso de la obra, de sus instalaciones o servicios, una vez determinada su responsabilidad por los tribunales ordinarios de justicia.

III.2.9 Obligación de Notificar los Daños.

A fin de no exponer la integridad de otros Usuarios, aquel que produjere o presenciare la ocurrencia de cualquier daño, deterioro o anomalía en las instalaciones, señales o elementos dentro del Área de Concesión, deberá notificar a Carabineros de Chile, o en su defecto, al personal de la Sociedad Concesionaria, a la mayor brevedad.

	SOCIEDAD CONCESIONARIA RUTA 5 CHILLÁN – COLLIPULLI S.A.	Código : RSO- RS-01 Número: 01 Versión: F Fecha: 29/04/2024 Página: 22 de 52
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	

III.2.10 Obligación de Ingresar a Plaza de Pesaje.

El Usuario, de acuerdo a la categoría de vehículo, estará obligado a pasar a la Plaza de Pesaje, sea fija o móvil, cuando sea requerido por el personal de la Sociedad Concesionaria, del MOP o por funcionarios de Carabineros, debiendo colaborar en este procedimiento.

III.3 Sistema de atención de usuarios y operación de la plataforma de atención a clientes.

La Sociedad Concesionaria pondrá a disposición de los usuarios un Sistema de Atención de Usuarios para la Fase 1 de explotación, con el fin de dar eficaz y oportuna respuesta a los reclamos, consultas y sugerencias que realicen los usuarios y clientes de la concesión, según lo dispuesto en los artículos 1.12.10 y 2.4.5.3 las Bases de Licitación Concesión Ruta 5 Tramo Chillán-Collipulli.

III.3.1 Canal presencial provisional.

El canal presencial operará en una oficina en el peaje Troncal Km. 444,700 especialmente habilitada para tal efecto, la que funcionará con el siguiente horario de atención:

- Lunes a viernes de 8:30 a 18:00 horas.
- Sábado de 8:30 a 14:00 horas.

En dicha oficina estará a disposición de los usuarios un Libro de Sugerencias, Consultas y Reclamos de libre acceso para ellos durante las 24 horas del día, todos los días corridos del año.

III.3.2 Canal telefónico.

El canal telefónico funcionará las 24 (veinticuatro) horas del día, todos los días corridos del año, el cual tendrá la capacidad de grabar las llamadas generadas por los usuarios.

- i. Sugerencia.
- ii. Reclamo.
- iii. Consulta.
- iv. Otro.

El canal telefónico 6002527000 se encuentra informado por:

- Publicación en la página web de la concesionaria: <https://www.rutasur.cl/>
- Twitter: RutaSur (@RutaSurChile) / X - Twitter
- Publicación en medios escritos; locales y regionales.
- Difusión en medios de comunicación radial masivos.

	SOCIEDAD CONCESIONARIA RUTA 5 CHILLÁN – COLLIPULLI S.A.	Código : RSO- RS-01 Número: 01 Versión: F Fecha: 29/04/2024 Página: 23 de 52
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	

III.3.3 Portal web.

El portal web estará disponible, a lo menos, en un 99,5% de los minutos del mes, el que permitirá el manejo de reclamos o solicitudes de clientes y usuarios a través de internet de manera escrita. El servicio, además, considerará la implementación de la información que se exige en el Programa de Información y Difusión a los Usuarios (PIDU) referido en el artículo 1.9.2.2 de las BALI.

El enlace del formulario de atención estará en el sitio web de la concesionaria www.rutasur.cl

III.3.4 Señales informativas.

Según se señala en el artículo 2.4.5.3.1 de las BALI, la Sociedad Concesionaria ubicará señales informativas en los accesos a la vía, plazas de peaje y salidas de las vías de la concesión, o donde lo estime pertinente el inspector fiscal, las cuales incluirán el número del canal telefónico o central de llamados y la dirección del portal web.

III.3.5 Información que puede solicitar el usuario.

El Usuario podrá solicitar la información que a continuación se indica al personal autorizado en cada Canal de Información:

- Condición de tránsito en la ruta.
- Zonas en que se realizan trabajos y efecto sobre la circulación.
- Servicios que presta la Sociedad Concesionaria.
- Tarifas de peaje y formas de pago.
- Localización de áreas de servicio.
- Forma en que se pueden realizar reclamos o sugerencias.
- Lugar en que se puede ver el Reglamento de Servicio de la Obra, o solicitar un ejemplar del extracto del mismo.
- Otra información que sea de carácter público con respecto al Contrato de Concesión.

III.3.6 Responsabilidad de los usuarios.

De conformidad con las disposiciones de la Ley N° 18.290 (Ley del Tránsito), los Usuarios son responsables de los vehículos que conducen y de las cargas que transportan, por lo que deben responder por los daños y perjuicios de todo tipo que pudieren producir a los Usuarios, a la obra vial y/o sus instalaciones anexas ubicadas dentro del Área de Concesión, a los bienes y personal de la Concesionaria, así como por las acciones culposas o dolosas de las que sean

	SOCIEDAD CONCESIONARIA RUTA 5 CHILLÁN – COLLIPULLI S.A.	Código : RSO- RS-01 Número: 01 Versión: F Fecha: 29/04/2024 Página: 24 de 52
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	

responsables. La sanción por los daños y perjuicios será la que determinen los tribunales competentes.

III.3.7 Reclamos de usuarios ante el MOP.

En el evento que la Sociedad Concesionaria no dé respuesta oportuna al reclamo o el Usuario estime que la respuesta dada es insatisfactoria, podrá denunciar este hecho ante el MOP, a través de su página web, indicando el número de folio de la copia que tiene en su poder, fecha y lugar donde interpuso el reclamo.

IV. DEBERES Y DERECHOS DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA.

IV.1 Derechos de la sociedad concesionaria.

IV.1.1 Derecho a Cobrar Peaje o Tarifa.

La facultad de cobrar peaje o tarifa por circular en la obra vial es la retribución a que tiene derecho la Sociedad Concesionaria, en cumplimiento de lo establecido por el MOP en las Bases de Licitación. El tipo de peaje que cobrará será por el ejercicio por parte del Usuario de un derecho de paso por la ruta, el que será diferenciado según el tipo de vehículo de que se trate. Los valores de los peajes se reajustarán en la forma establecida en el Contrato de Concesión

IV.1.2 Derecho a Cobrar por Servicios Complementarios.

La Sociedad Concesionaria tiene derecho a cobrar por los servicios complementarios que está autorizado a prestar a los Usuarios y que hayan sido autorizados por el MOP

IV.1.3 Derecho de Explotación y de Administración de la Obra.

La Sociedad Concesionaria tiene derecho al uso y goce de la obra como también a administrarla, en los términos y plazo señalado en el contrato de concesión.

IV.1.4 Derecho a Exigir el Acatamiento de su Normativa por Parte de los Usuarios.

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

IV.1.5 Derecho a Exigir a los Usuarios el Pago de los Daños o Deterioros causados a la Obra y sus Instalaciones.

La Sociedad Concesionaria tiene derecho a que los usuarios que causen daños o deterioro a la obra o a sus instalaciones, la indemnicen de manera íntegra, de acuerdo a la legislación vigente.

IV.1.6 Derecho a Cobrar Judicialmente el Pago de la Tarifa o Peaje.

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

IV.2 Obligaciones de la sociedad concesionaria.

IV.2.1 Obligaciones de Prestar el Servicio Básico y Servicios Especiales Obligatorios.

La Sociedad Concesionaria está obligada a prestar tanto el servicio básico como los servicios especiales obligatorios, establecidos en el Contrato de Concesión, en condiciones de absoluta normalidad y en forma ininterrumpida e indiscriminadamente respecto de todo usuario.

IV.2.2 Obligación de Prestar Servicios Complementarios.

La Sociedad Concesionaria está obligada a prestar los servicios complementarios ofrecidos, útiles y necesarios, autorizados por el MOP y por los cuales podrá cobrar un precio a los usuarios en virtud del Contrato de Concesión.

IV.2.3 Obligación de Velar por la Seguridad de los Usuarios.

De conformidad a lo establecido en el contrato de Concesión, la Sociedad Concesionaria está obligada a velar por la seguridad de los Usuarios durante toda su permanencia en el Área Concesionada. Esta obligación la realizará con los recursos y elementos especificados para los planes y programas que sean aprobados por el Inspector Fiscal y exigidos en las Bases de Licitación, relacionados con:

- Las obras ejecutadas, en especial, a su seguridad vial según proyecto aprobado.
- A las obras en ejecución; implementación de medidas de seguridad vial establecidas, aprobadas y oportunas.
- Las instalaciones de los Servicios Básicos, las instalaciones de la Sociedad Concesionaria, las instalaciones de la Inspección Fiscal, de las Plazas de Peaje, de las Plazas de Pesaje, las que deben cumplir con la legislación vigente en materia sanitarias y ambientales.

	SOCIEDAD CONCESIONARIA RUTA 5 CHILLÁN – COLLIPULLI S.A.	Código : RSO- RS-01 Número: 01 Versión: F Fecha: 29/04/2024 Página: 26 de 52
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	

• Los Servicios Especiales Obligatorios a que se refieren las Bases de Licitación del Contrato de Concesión, como:

- ✓ Funcionamiento y operación de las áreas de servicios generales y atención de emergencias;
- ✓ servicio de asistencia en ruta.

• Al cumplimiento de los Planes de Prevención de Riesgos, Plan de Medidas de Control de Accidentes y Plan de Gestión de Tráfico en el tramo de la Concesión.

• Al cumplimiento de las Medias de Seguridad establecidas en el numeral VII del presente documento y las Bases de Licitación.

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

IV.2.4 Obligación de Mantener los Niveles de Servicio Ofrecidos.

La Sociedad Concesionaria tiene la obligación de mantener el nivel de servicio establecido en el Contrato de Concesión, tanto en lo que dice relación con el servicio básico de la concesión como también aquellos servicios complementarios que se hubiere comprometido a otorgar.

IV.2.5 Obligación de Proporcionar Información a los Usuarios.

La Sociedad Concesionaria está obligada a entregar la información que requieran los usuarios, pudiendo hacerlo en forma impresa, personal o telefónica o mediante otros canales de comunicación que se establezcan. Dicha información deberá ser provista en forma rápida, cortés y eficiente, a través del Centro de Control.

La Sociedad Concesionaria dispone de ejemplares del Reglamento de Servicio de la Obra, los que están accesibles para consulta de los Usuarios en la oficina central, sitio Web y en otros lugares de atención al público que se estiman conveniente y en aquellos lugares donde se presten los servicios complementarios.

IV.2.6 Obligación de Dar un Trato Deferente al Usuario.

La Sociedad Concesionaria está obligada a dar un trato deferente y cortés al usuario para lo cual, cuenta con personal debidamente capacitado en todas sus áreas que atienden público.

IV.2.7 Obligación de Dar Asistencia en la Ruta al Usuario.

La Sociedad Concesionaria está obligada a dar Asistencia en ruta al usuario en los términos establecidos en el ámbito de aplicación del presente Reglamento de Servicio, conforme al

Contrato de Concesión, especialmente en caso de accidentes en la vía, desperfecto mecánico de vehículos que imposibiliten su desplazamiento por sus propios medios y a requerimientos de asistencia formulados en los Centro de Control.

Se deberá responder a todas las solicitudes de asistencia en ruta y asegurar la atención de cualquier emergencia en un tiempo máximo de respuesta de 35 (treinta y cinco) minutos, contados desde el momento que el Concesionario es notificado de la emergencia hasta que llega al lugar del evento.

IV.2.8 Obligación de Publicar sus Tarifas.

La Sociedad Concesionaria está obligada a informar al público su estructura tarifaria, tanto general como especial que pudiera tener, a través de letreros ubicados en lugares destacados de la obra.

Los cambios de la estructura tarifaria deberán ser publicados por la Sociedad Concesionaria a través de un diario de circulación nacional, a lo menos 15 días antes de su aplicación.

IV.2.9 Obligación de Dar Respuesta a los Reclamos y Sugerencias de los Usuarios.

La Sociedad Concesionaria está obligada a recibir, registrar, tramitar y contestar, según corresponda, los reclamos y sugerencias realizados por los Usuarios. La respuesta se debe emitirse dentro de 5 días posteriores a la fecha del reclamo por escrito al Usuario, a su domicilio mediante correo certificado o al correo electrónico.

IV.2.10 Obligación de Restitución de la Circulación Vial.

La Sociedad Concesionaria está obligada a reanudar con la mayor diligencia posible el tránsito y el servicio de la obra, cuando se haya dispuesto la suspensión temporal del servicio por razones de seguridad o fuerza mayor, sin perjuicio de las instrucciones que pudiere impartir Carabineros de Chile. Además, deberá dar aviso al usuario ocupando todos los medios de que disponga.

La Sociedad Concesionaria estará obligada a mantener el flujo de tránsito dónde se efectúen obras de conservación mayor, debiendo adoptar las precauciones para proteger a los trabajadores, los usuarios y los trabajos.

En los casos en que se deba ejecutar labores de mantenimiento, conservación o reparación, que interfieran en alguna forma a las vías de circulación de las obras, se deberá 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, de conformidad con las disposiciones legales vigentes.

De lo anterior, tiene relación con mantener estándares de calidad a los usuarios en términos conservación, seguridad vial, medio ambiente, territorial, asistencia en ruta, etc.

	SOCIEDAD CONCESIONARIA RUTA 5 CHILLÁN – COLLIPULLI S.A.	Código : RSO- RS-01 Numero: 01 Versión: F Fecha: 29/04/2024 Página: 28 de 52
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	

Lo señalado precedentemente se encuentra desarrollado en el PLAN DE GESTIÓN DE TRÁFICO y PLAN DE MEDIDAS DE CONTROL DE ACCIDENTES O CONTINGENCIAS DURANTE LA ETAPA DE EXPLOTACIÓN.

IV.2.11 Obligación de Mantenimiento y Conservación.

La Sociedad Concesionaria deberá mantener en buen estado todas las obras de la Concesión, sean viales, estructuras, instalaciones, obras anexas y sistemas, según lo señalado en el Contrato de Concesión.

El mantenimiento y conservación de las obras en concesión se ejecutará de acuerdo al Programa de Conservación establecido en el numeral 2.4.1.2 de las Bases de Licitación del Contrato de Concesión.

IV.2.12 Daños a Terceros.

Todo daño, de cualquier naturaleza siempre que los daños ocurran dentro del Área de Concesión o en la vecindad inmediata y que se generen a terceros con motivo de las actividades u omisiones de explotación de la obra, será de exclusiva responsabilidad de la Sociedad Concesionaria a quien corresponderá efectuar las gestiones ante la Compañía de Seguros para que se efectúe el pago por esos daños.

La Sociedad Concesionaria mantendrá vigentes los seguros de responsabilidad civil por daños a terceros que establece el Contrato de Concesión. El usuario tiene acceso al Libro de Reclamos para estampar su requerimiento al respecto, sin perjuicio de poder ejercer, si así lo estimare pertinente, las vías judiciales que la legislación otorga.

La difusión y publicación de lo señalado se realiza:

- Publicación en la página web de la concesionaria: <https://www.rutasur.cl/>
- Twitter: RutaSur (@RutaSurChile) / X - Twitter
- Publicación de un extracto del reglamento;
- Publicación en medios escritos; locales y regionales.
- Difusión en medios de comunicación radial masivos.

IV.2.13 Seguros por daños por causa de catástrofes.

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

IV.2.14 Cumplimiento de las Instrucciones de la Inspección Fiscal.

La Sociedad Concesionaria debe dar cumplimiento a las instrucciones impartidas por Inspector Fiscal a través del Libro de Explotación en la forma y plazo que se le hubieren fijado, en relación con las obligaciones asumidas en virtud del Contrato de Concesión.

IV.2.15 Pagos de la Sociedad Concesionaria al Estado.

La Sociedad Concesionaria tiene obligación de efectuar al Estado todos los pagos establecidos en el Contrato de Concesión.

Insertar

IV.2.16 Obligación de Cumplir con las Normas de Derecho Laboral.

La Sociedad Concesionaria podrá celebrar subcontratos para la explotación de la obra o la conservación de la misma, lo que de manera alguna modifica el hecho que sigue siendo el único responsable ante el Ministerio de Obras Públicas por el cumplimiento de las obligaciones constituidas mediante el contrato de concesión.

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

V. PLAZAS DE PEAJE.

V.I Información de la existencia de Plazas de Peaje

La Sociedad Concesionaria, con la debida antelación, deberá informar al usuario de la proximidad de una plaza de peaje, indicando la distancia a la que se encuentran y las vías habilitadas para pago manual y/o cobro electrónico.

Las plazas de peaje deberán contar con iluminación, luces y señales adecuadas para informar al usuario de la plaza de peaje, de manera de evitar accidentes cuando existan condiciones deficientes de visibilidad.

V.2 Localización de las plazas de peaje.

La localización y tipo de tecnología en el sistema de cobro de peaje, se establece en la siguiente tabla:

Punto de Cobro (Plaza de Peaje)	Tipo de Plaza	Sentido de Cobro	Emplazamiento Dm aproximado	Sistema de Cobro
Santa Clara	Troncal	Ambos Sentidos	444,700	Free Flow y Manual
Las Maicas	Troncal	Ambos Sentidos	550,650	Free Flow y Manual
Bulnes Norte	Lateral Poniente	norte-sur	422,309	Stop and Go y Manual
Bulnes Centro	Lateral Poniente	norte-sur	425,335	Stop and Go y Manual
Bulnes Sur	Lateral Poniente	norte-sur	426,600	Stop and Go y Manual
Cabrero	Lateral Oriente	sur-norte	459,601	Stop and Go y

				Manual
Bifurcación Laja	Lateral Oriente	sur-norte	474,219	Stop and Go y Manual
Lima	Lateral Oriente	sur-norte	482,512	Stop and Go y Manual
Rarínco	Lateral Poniente	norte-sur	500,028	Stop and Go y Manual
Rarínco	Lateral Oriente	sur-norte	500,130	Stop and Go y Manual
Aeropuerto María Dolores	Lateral Poniente	norte-sur	506,614	Stop and Go y Manual
Aeropuerto María Dolores	Lateral Oriente	sur-norte	506,700	Stop and Go y Manual
Los Ángeles	Lateral Poniente	norte-sur	511,574	Stop and Go y Manual
Los Ángeles	Lateral Oriente	sur-norte	511,674	Stop and Go y Manual
Duqueco	Lateral Poniente	norte-sur	520,804	Stop and Go y Manual
Duqueco	Lateral Oriente	sur-norte	520,900	Stop and Go y Manual
Mulchén	Lateral Poniente	norte-sur	537,060	Stop and Go y Manual
Mininco	Lateral Oriente	sur-norte	559,628	Stop and Go y Manual

V.3 Información de Pistas de Cobro Habilitadas.

Cada pista de cobro indicara el tipo de sistema de cobro de que dispone y los tipos de vehículos que puede atender.

Todas las pistas de cobro manual tendrán un semáforo para indicar si la pista está en servicio o no. El color rojo indicará que la pista correspondiente se encuentra fuera de servicio en tanto que el verde señala que la pista está habilitada.

V.4 Información de la Tarifa.

La tarifa o peaje que debe pagar cada vehículo es informada a los Usuarios a la entrada de cada plaza de peaje, mediante avisos, ubicados adecuadamente para estos fines. De igual forma, se encuentra disponible en la página Web.

V.5 Sistemas de Cobro.

Los sistemas de cobro que dispondrá la Sociedad Concesionaria se encuentran establecidos en el Contrato de Concesión y corresponden a:

- Cobro Manual con pago en efectivo.
- Cobro Electrónico con Tarjeta de Prepago.

	SOCIEDAD CONCESIONARIA RUTA 5 CHILLÁN – COLLIPULLI S.A.	Código : RSO- RS-01 Número: 01 Versión: F Fecha: 29/04/2024 Página: 31 de 52
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	

- Futuro sistema de cobro Free Flow en peajes troncales y Non Stop And Go en peajes laterales.

V.6 Horario de Atención de las Plazas de Peaje.

Las plazas de peaje funcionaran en forma ininterrumpida las 24 horas del día, todos los días del año, salvo autorización expresa del MOP.

V.7 Calidad de Servicio en Plazas de Peaje.

La Sociedad Concesionaria cuenta con el personal necesario para el cobro de peaje en las pistas de atención manual y para resolución de problemas de los Usuarios en pista de cobro electrónico, con el fin de asegurar a los Usuarios una calidad de servicio y fluidez adecuada en la plaza de peaje.

V.8 Moneda de Pago.

El pago de la tarifa se deberá realizar en moneda nacional de curso legal y dará derecho al Usuario a cruzar la plaza de peaje y continuar el viaje en el sentido del tránsito.

La Sociedad Concesionaria, podrá aceptar el pago de peaje con moneda extranjera, cheques o tarjetas bancarias en las condiciones contempladas en la legislación vigente, los que serán considerados medios de pago de excepción. Por ello, dicha operación no se podrá realizar en las pistas de cobro, sino que en las oficinas de la plaza de peaje

La conversión a moneda nacional se realizará con las tasas de cambio que señala el Boletín del Banco Central y publicará en forma permanente en lugares visibles al usuario en cada plaza de peaje. Para ello se usará el tipo de cambio del último día del mes anterior.

V.9 Comprobante de Pago.

La Sociedad Concesionaria entregará al Usuario un comprobante de pago de la tarifa, el que indicará a lo menos: hora y fecha, tipo de vehículo, numero de pista de cobro y tarifa pagada. Para el caso de Telepeaje, el comprobante de pago será el listado consolidado de pasadas por la plaza de peaje, que periódicamente recibe el Usuario.

V.10 Vehículos que Pagan Peaje.

Todos los vehículos que crucen las plazas de peaje deberán pagar la tarifa correspondiente, incluyendo ambulancias, vehículos policiales, militares, vehículos de bomberos, de la Sociedad Concesionaria y sus contratistas, vehículos del MOP, comitivas, etc. Sin embargo, la Sociedad Concesionaria concederá el paso exento de cobro a vehículos de emergencia

indicados en N°47 del artículo 2 del D.F.L. N°1 de 2007 de los Ministerios de Transportes y Telecomunicaciones y de Justicia (que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley de Tránsito) que se encuentren atendiendo una Situación de Emergencia.

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

V.10.1 Pago Diferido de la Tarifa.

Todo conductor de un vehículo que no disponga de dinero para cruzar la plaza de peaje podrá solicitar el pago diferido del mismo, el que será un medio de pago de excepción, para lo cual deberá realizar el siguiente procedimiento:

- En la oficina ubicada en la plaza de peaje, solicitar, llenar y suscribir el Formulario tipo de reconocimiento de deuda.
- El Usuario se deberá identificar ante el personal de la Sociedad Concesionaria, mediante su Cédula de Identidad, presentando además su licencia de conductor y la documentación del vehículo.
- El Usuario recibirá su comprobante de pago, donde quedará indicado que el pago se realizará en forma diferida, pudiendo de esta manera cruzar la Plaza de Peaje.

El Formulario tipo de reconocimiento de deuda deberá indicar la plaza de peaje de que se trata, la fecha y hora, el tipo de vehículo, el valor del peaje a pagar, el nombre y número del documento de identidad del Usuario y la placa patente del vehículo.

Los vehículos que han pagado el peaje en forma diferida deberán pagar la deuda en un período no superior a los 20 días, para lo cual se deberán dirigir a los Centros de Atención al Usuario o utilizar alguna otra modalidad de pago implementada por la Sociedad Concesionaria y aprobada por el MOP.

El Usuario que no pague su deuda en el plazo antes señalado será considerado infractor del pago de peaje y la Sociedad Concesionaria podrá requerir judicialmente el pago de lo adeudado además de las multas e indemnizaciones que establece la legislación vigente. La falta de pago de la deuda incapacitará al Usuario, o a su vehículo, para el pago diferido de futuros peajes.

No tendrán derecho al pago diferido aquellos vehículos que no cumplan con la reglamentación de tránsito vigente.

V.10.2 Infractores al Pago de la Tarifa.

Con la finalidad de capturar información de los vehículos que infrinjan la obligación de pago de la tarifa, la Sociedad Concesionaria, podrá utilizar equipos, de videos y cualquier otro medio técnico, que haya sido previamente aprobado por el MOP.

Dichos antecedentes servirán de prueba suficiente para demandar el cobro de la tarifa de peaje y exigir la aplicación de las multas que correspondan al infractor, de acuerdo a la legislación vigente.

V.11 Sistemas de Control y Verificación.

Cada plaza de peje deberá contar con una unidad de operación, medición y control desde el inicio de sus actividades.

Asimismo, deberán funcionar en forma permanente y en cada vía desde el inicio de su operación sensores automáticos, que registrarán y clasificarán todos los vehículos que pasen por la pista de cobro, que operará en forma independiente al personal de cobro de peaje, lo que permitirá determinar las discrepancias entre la clasificación manual y la automática.

El software que se utilice en la plaza de peaje debe ser capaz de detectar discrepancias, infractores y otras anomalías, lo que quedará registrado y podrá ser informado al personal de la plaza de peaje que corresponda mediante señales sonoras.

Dichas anomalías no deberán afectar la normal operación de la plaza de peaje y la adecuada atención al Usuario.

El software instalado permitirá emitir para cada pista de cobro una planilla horaria con el número de vehículos pasantes por categoría, según la clasificación realizada por el cobrador y sistemas automáticos de cobro, indicando las discrepancias entre lo que el operador tabula y lo que el sistema de clasificación detecta.

Cada plaza de peaje deberá contar con una unidad de respaldo para el suministro de energía (UPS) para alimentar los circuitos de los computadores y un generador de energía eléctrica para alimentar los otros servicios, el que se activará automáticamente cuando se produzcan cortes de suministro. Lo señalado se indica en el MANUAL DE OPERACIONES DE PLAZAS DE PEAJES.

V.12 Paso de Comitivas Oficiales.

En forma eventual se podrá otorgar un tratamiento especial al paso de comitivas oficiales. En estos casos, la Sociedad Concesionaria deberá ser informada a través de Carabineros o del Ministerio anfitrión de la respectiva comitiva, el que deberá coordinar con la Sociedad Concesionaria su paso por las correspondientes plazas de peaje, debiendo administrar las medidas correspondientes para facilitar su tránsito, con pago previo o diferido, del o los vehículos que componen la Comitiva.

V.13 Manual de Operaciones de Plazas de Peaje.

La Sociedad Concesionaria dispondrá de un Manual de Operación de Plazas de Peaje, en el lugar que indique el Centro de Atención al Usuario, que contiene lo siguiente:

- Localización y características de las plazas de peaje;
- Operación (Infraestructura y Equipos);
- Elementos de seguridad;
- Organización del personal (dotación y turnos);
- Gestión tarifaria, procedimientos de cobro y manejo de valores;
- Control estadístico.

VI. PLAZAS DE PESAJE.

VI.1 Información de existencia de Plaza de Pesaje.

La Sociedad Concesionaria, con la debida anticipación, deberá informar al Usuario de la existencia de una Plaza de Pesaje, indicando la distancia a la que se encuentra, mediante anuncios.

La Plaza de Pesaje fija es de responsabilidad de la Dirección de Vialidad y se rige por la normativa vigente.

VI.2 Pago de Permiso de Circulación por Sobre peso o por exceder las Dimensiones Máximas.

La Dirección de Vialidad es quien autoriza la circulación de vehículos con sobrepeso o dimensiones mayores a las normales. En dicho caso los montos recaudados por la Dirección de Vialidad serán pagados a la Sociedad Concesionaria en función de los kilómetros recorridos por los vehículos en las pistas de la concesión.

VI.3 Custodia del Exceso de Carga.

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

La carga no podrá permanecer en el depósito facilitado por la Sociedad Concesionaria más allá del plazo definido por él al momento en que se realizó la descarga más los eventuales plazos adicionales que pudiesen otorgarse, los cuales se fijarán considerando las características de la carga y la disponibilidad de espacio en el lugar de depósito.

VI.4 Infracciones a la Normativa de Peso.

Todo vehículo que supere lo establecido en el Decreto N°158 de 1980 del Ministerio de Obras Públicas y sus modificaciones posteriores, será denunciado a Carabineros o a los Inspectores de Tránsito a fin que se les curse la infracción por el Juzgado de Policía Local que corresponda.

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

La información sobre vehículos infraccionados debe ser traspasada al MOP, a través de la Inspección Fiscal de Explotación, para implementar el seguimiento del pago efectivo de la multa.

VII. MEDIDAS DE SEGURIDAD (derecho a la Seguridad)

VII.1 Medias de Control de Accidentes o Contingencias para la Etapa de Explotación.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 2.6.2 de las Bases de Licitación, la Sociedad Concesionaria implementará y mantendrá operativo un sistema de vigilancia y comunicación que permita asegurar el cumplimiento del estándar establecido en el Plan de Medidas de Control de Accidentes o Contingencias para la etapa de explotación.

Las medidas mínimas consideradas para la ocurrencia de accidentes o contingencias son las señaladas en la siguiente tabla:

CONTINGENCIAS	ACCIONES
Detenciones de vehículos en la vía	<ul style="list-style-type: none"> • El Centro de Control dará aviso de alerta a equipo de patrullaje para que se dirija al lugar. • El equipo de patrullaje determina la causa de la detención: desperfecto de vehículo, falta de combustible, emergencia médica, vehículo abandonado, otra, reportándola al Centro de Control. • De ser relevante el Centro de Control avisa al Inspector Fiscal de lo ocurrido, prosigue con procedimiento y medidas a implementar. • De ser necesario, implementar los desvíos de tránsito para permitir la circulación de los vehículos. • Restablecer las condiciones de tránsito normales cuando corresponda. • Si producto del evento ocurre un accidente en la vía se procederá a aplicar los planes de contingencia detallados específicamente para ese riesgo.
Accidentes en el Área de Concesión	<p>Una vez que el Centro de Control detecte o sea informado del accidente, se deberán tomar las siguientes medidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aislar el lugar del accidente (cortes de tránsito, desvíos, señalización, etc., coordinados con Carabineros). • Dar aviso inmediato al Inspector Fiscal de lo ocurrido, sus consecuencias y las medidas a implementar. • Asegurarse que Carabineros, Bomberos y/o el Servicio Médico de Urgencia que corresponda, haya(n) sido informado(s) del accidente. • Asegurarse que los accidentados hayan sido rescatados y trasladados a centros de atención médica. • Disponer de equipos y maquinaria para despejar la Ruta en el más breve plazo –una vez autorizado por Carabineros- para efectos de restaurar el tránsito vehicular, si corresponde. • Asegurarse que las compañías de seguros involucradas hayan sido avisadas. • Restablecer las condiciones de tránsito normales cuando corresponda. • De ser necesario, implementar los desvíos de tránsito para permitir la circulación de los vehículos. • Registrar el accidente en un formulario previamente definido. • Dar aviso a la gerencia del Concesionario y a los encargados de comunicaciones, quienes darán la información oficial a la prensa.
Derrame de sustancias	Se aplican las mismas acciones de contingencia que para accidentes

REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

<p>peligrosas – Transporte</p>	<p>en el Área de Concesión y, además:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aislar la zona del derrame, debiendo al menos disponer el corte del tráfico en ambos sentidos mientras se determina la gravedad del accidente. • Determinar dentro de lo posible, la sustancia derramada. • El supervisor de operaciones correspondiente deberá trasladar al lugar del accidente todos los equipos y maquinarias que permitan limpiar el derrame, en forma rápida y segura para los trabajadores y el medio ambiente, una vez que Carabineros lo autorice. • Si el derrame ha afectado algún curso o masa de agua, deberá diseñarse un plan de monitoreo de contingencia, a fin de revisar la calidad de las aguas a futuro.
<p>Derrame de sustancias peligrosas- Almacenamiento</p>	<p>Si el derrame es menor (menos de un tambor) se procederá a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aislar y asegurar el lugar del accidente. • Determinar dentro de lo posible, la sustancia derramada. • Utilizar los elementos de contención de derrames pequeños –tapones - a fin de detener el vertimiento del producto. • Dar aviso inmediato al Inspector Fiscal de lo ocurrido, sus consecuencias y las medidas a implementar. • Se avisará al supervisor de operaciones, quien determinará las acciones a seguir para limpiar el área afectada. • Si existe un derrame hacia algún curso o masa de agua, se deberá diseñar un plan de monitoreo de contingencia, a fin de revisar la calidad de las aguas a futuro. • Se mantendrá un registro –ficha-, indicando la información mínima que permita dimensionar el derrame producido. • Dar aviso a la gerencia del Concesionario y a los encargados de comunicaciones, quienes darán información oficial a la prensa. • El supervisor de operaciones comunicará semanalmente a la gerencia del proyecto y al Inspector Fiscal, la estadística de estos derrames. <p>Si el derrame es mayor (igual o más de un tambor) se procederá a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adoptar las medidas antes señaladas para derrames menores en cuanto procedan, verificando previamente que no se encuentren personas afectadas por el derrame ni trabajadores que hayan estado laborando en el área del accidente. • Si hay personas afectadas o trabajadores en la zona, se procederá a utilizar los elementos apropiados para resguardar primero la vida y salud de dichas personas. • El supervisor determinará la necesidad de requerir servicios externos para contener el derrame (Bomberos, Carabineros, contratistas, etc.). • Registrar el accidente en un formulario previamente definido.
<p>Incendio en el Área de Concesión</p>	<p>Se aplican las mismas acciones de contingencia que para accidentes en el Área de Concesión y se organizará el equipo previamente entrenado para estos efectos. Adicionalmente se evaluará si es necesario requerir el auxilio de servicios externos de CONAF.</p>
<p>Explosión</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dar aviso inmediato al Inspector Fiscal de lo ocurrido y las medidas a implementar. • Aislar y asegurar el lugar del accidente, debiendo al menos, disponer el corte de tráfico en ambos sentidos. • Asegurarse que Bomberos, Carabineros y/o el Servicio Médico de Urgencia que corresponda hayan sido inmediatamente informados. • Si hay personas heridas, se procederá a darle atención de urgencia y

	<p>enviarlas de inmediato al hospital, clínica o consultorio más cercano.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se prohibirá el paso a personas no involucradas en las labores de salvamento al área afectada. • Si producto de la explosión ocurre un incendio o derrames, se procederá a aplicar los planes de contingencia detallados específicamente para estos riesgos. • Dar aviso a la gerencia del Concesionario y a los encargados de comunicaciones, quienes darán la información oficial a la prensa.
Accidentes de trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> • Aislar y asegurar el lugar del accidente. • Dar aviso inmediato al Inspector Fiscal de lo ocurrido, sus consecuencias y las medidas a implementar. • Dar atención de primeros auxilios en el área del accidente por el personal preparado específicamente para dicho efecto. • Si el accidente es grave, se trasladará al herido hasta el centro asistencial más cercano. • Dar el aviso correspondiente a la mutualidad respectiva. • Registrar el accidente, de acuerdo a lo establecido en el artículo letra n), de las presentes Bases de Licitación. • Dar aviso a la gerencia del Concesionario y a los encargados de comunicaciones, quienes darán la información oficial a la prensa.
Corte de Puentes y estructuras afines	<ul style="list-style-type: none"> • Aislar el lugar del accidente (cortes de tránsito, desvíos, señalización, etc., coordinados con Carabineros). • Dar aviso inmediato al Inspector Fiscal de lo ocurrido y las medidas a implementar. • Asegurarse que Carabineros, Bomberos y/o el Servicio Médico de Urgencia que corresponda, haya(n) sido informado(s) del accidente. • Asegurarse que los accidentados hayan sido rescatados y trasladados a centros de atención médica. • Dar aviso a la gerencia del Concesionario y a los encargados de comunicaciones, quienes darán la información oficial a la prensa.
Eventos naturales	<ul style="list-style-type: none"> • Dar aviso inmediato al Inspector Fiscal. • Si hay personas heridas, se procederá a darles atención de urgencia y enviarlas de inmediato al hospital, clínica o consultorio más cercano. • Se prohibirá el paso a personas no involucradas en las labores de salvamento al área afectada. • Si producto del evento ocurre un incendio o derrames, se procederá a aplicar los planes de contingencia detallados específicamente para estos riesgos. • Las oficinas deberán contar con un equipo de generación eléctrica y teléfono satelital o similar, debidamente instalados y operativos que permitan mantener el funcionamiento normal de las instalaciones del Inspector Fiscal en caso de suceder desastres naturales o similares. • Dar aviso a la gerencia del Concesionario y a los encargados de comunicaciones, quienes darán la información oficial a la prensa.
Asaltos a Plazas de Peaje	<ul style="list-style-type: none"> • Dar aviso inmediato al Inspector Fiscal de lo ocurrido y las medidas a implementar. • Asegurarse que Carabineros haya sido inmediatamente informado. • En caso de haber personas heridas, asegurarse que el Servicio Médico de Urgencia que corresponda, haya sido informado del asalto. • Si hay personas heridas, se procederá a darle atención de urgencia y enviarlas de inmediato al hospital, clínica o consultorio más cercano. • Se prohibirá el paso a personas no autorizadas por la Sociedad

	<p>Concesionaria.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dar aviso a la gerencia del Concesionario y a los encargados de comunicaciones, quienes darán la información oficial a la prensa.
Bloqueos de rutas por terceros dentro del Área de Concesión	<ul style="list-style-type: none"> • Dar aviso inmediato al Inspector Fiscal de lo ocurrido y las medidas a implementar. • Aislar y asegurar el lugar del bloqueo, debiendo al menos, disponer el corte de tráfico en ambos sentidos de ser necesario. • Asegurarse que Bomberos, Carabineros y/o el Servicio Médico de Urgencia que corresponda hayan sido inmediatamente informados. • Si hay personas heridas, se procederá a darle atención de urgencia y enviarlas de inmediato al hospital, clínica o consultorio más cercano. • Se prohibirá el paso a personas no involucradas en las labores propias de la Sociedad Concesionaria. • Dar aviso a la gerencia del Concesionario y a los encargados de comunicaciones, quienes darán la información oficial a la prensa.

VII.2 Medidas de seguridad, prevención de accidentes y vigilancia.

VII.1.1 Prohibición de Detención en la Calzada.

Se prohíbe la detención de vehículos en todas las calzadas de la obra vial, salvo en caso de situaciones de inmovilización forzosa. Se consideran inmovilizaciones forzosas las siguientes:

- Detención por falla mecánica.
- Detención por paralización del tránsito, accidente, hechos de la naturaleza, tales como: rodados, nieve, hielo, inundación, neblina, etc.
- Detención dispuesta por Carabineros o por parte de personal de la Sociedad Concesionaria.

La prohibición de detención también se aplica a los vehículos de transporte de pasajeros, los que no podrán recoger o dejar pasajeros en la calzada o las bermas, debiendo hacerlo exclusivamente en paraderos habilitados.

VII.1.2 Inmovilización Forzosa por Falla Mecánica.

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

- Señalizar el hecho de la detención con las luces de estacionamiento y la colocación de triángulos de emergencia.
- El usuario deberá dar aviso inmediato la Sociedad Concesionaria a través del Centro de Control, del sistema de Teléfonos de Emergencia o de los patrulleros, solicitando su asistencia. Luego de la activación de las medidas de seguridad previstas para estos casos y ante la imposibilidad de que el vehículo pueda desplazarse fuera de la calzada, este será retirado de acuerdo al procedimiento de atención establecido en el Plan de Gestión de Tráfico.

En los casos anteriores, el usuario debe utilizar el chaleco reflectante exigido por el DS N° 164 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y procurar en la medida de lo posible, señalar mediante las luces de emergencia. Si requiere abandonar el vehículo, deberá hacerlo con extremo cuidado únicamente hacia una zona libre de peligro, fuera de la calzada.

Las Sociedad Concesionaria activará, en forma inmediata, las señales de emergencia de que disponga al efecto y despachará los equipos y personal necesarios para la adecuada asistencia al usuario, quienes realizarán todas las acciones necesarias para lograr la remoción del vehículo hasta un lugar seguro.

VII.1.3 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 de estacionamiento, las que podrá apagar cuando se estacionen vehículos detrás de él.

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

La Sociedad Concesionaria activará en forma inmediata las medidas de seguridad previstas.

Esta obligación tiene relación con el cumplimiento y aplicación de las medidas de seguridad establecidas en:

- Plan de Gestión de Tráfico
- Plan de Medidas de Control de Accidentes y en el tramo de la Concesión.
- Procedimientos de Asistencia en Ruta y
- Esquemas de señalización aprobados por la IF.

VII.1.4 Prohibición de Detención en la Berma.

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

VII.1.5 Prohibición de Estacionamiento.

Se prohíbe el estacionamiento voluntario en todas las calzadas y bermas de la obra concesionada.

Queda prohibido parar o estacionar los vehículos en las obras, salvo los casos de inmovilización forzada y aquellos que lo hicieren en las áreas permitida especialmente para tales efectos.

En las Plazas de Peaje o Plazas de Pesaje, salvo si es una acción punitiva por exceso de peso o mala estiba, solo se permitirá la detención momentánea o en caso de emergencia.

	SOCIEDAD CONCESIONARIA RUTA 5 CHILLÁN – COLLIPULLI S.A.	Código : RSO- RS-01 Numero: 01 Versión: F Fecha: 29/04/2024 Página: 40 de 52
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	

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

VII.1.6 Circulación Peatonal.

Los residentes de zonas aledañas u otros transeúntes que requieran atravesar a pie de un lado a otro de la ruta deberán hacerlo exclusivamente por las pasarelas disponibles.

No se encuentra autorizada la circulación de peatones por las calzadas de la Obra Vial Concesionada, en atención a lo dispuesto por la Normativa, Manuales de Carretera y legislación vigentes, en particular, la Ley de Tránsito.

No obstante, lo anterior, la circulación de peatones en la etapa de construcción está regulada por medio de Plan de Manejo para la Conectividad y Desplazamientos Locales y Peatonales (PMCD) en conformidad al numeral 1.3 del Manual de Planes de Manejo Ambiental para Obras Concesionadas, el cual formará parte del Plan de Difusión del Proyecto establecido en el artículo 1.9.2.2. ref. BALI 2.7.1.8 ASPECTOS SOCIOECONÓMICOS Y PROTECCIÓN A LA COMUNIDAD

VII.1.7 Prohibición de Carga, Descarga y Transferencia de Carga.

Se encuentra absolutamente prohibido a los usuarios el efectuar labores de carga, descarga y transferencia de carga en la faja de la obra vial, incluyendo calzadas y bermas. Solo podrán hacerse tales actividades en los lugares especialmente habilitados para ello.

VII.1.8 Medidas de Seguridad Vial Durante los Trabajos de Mantenición y Reparación de la Ruta.

Para mejor seguridad de los usuarios, la Sociedad Concesionaria adoptará las medidas de precaución necesarias al realizar trabajos de mantención y de reparación en la ruta, utilizando medios eficaces para efectuarlas en el menor plazo posible y en aquellas horas en que se cause la menor perturbación a los servicios.

En el área en que se ejecutaren los trabajos, la Sociedad Concesionaria colocará la señalización transitoria para el desvío o encauzamiento del tránsito de acuerdo a las normas de señalización vigentes de conformidad con el capítulo 5 del Manual de Señalización de Tránsito, tales como, conos reflectantes, balizas luminosas u otros elementos que cumplan similar función.

Estos elementos, serán instalados con suficiente antelación al lugar donde se encuentra la causa de la restricción avanzando desde el borde del camino hasta cubrir el elemento que origina la restricción. Al terminar la ejecución de los trabajos y cuando la señalización transitoria de obras no se requiera, esta deberá ser retirada inmediatamente de acuerdo a lo indicado en el Plan de Gestión de Tráfico.

VII.1.9 Servicio de Vigilancia de la Ruta.

La Sociedad Concesionaria dispondrá de un sistema de vigilancia de la ruta, el que consiste en la utilización de un vehículo especialmente equipado para tales efectos, incluyendo balizas, equipos de comunicación, señalización de emergencia y extintores. Este vehículo será manejado por personal con capacitación acorde a la función. El principal objetivo será identificar, mediante una inspección simple o detallada, elementos que atenten o puedan atentar contra el nivel de servicio o de seguridad de la ruta, para adoptar las medidas de restauradoras necesarias en forma oportuna. El servicio de vigilancia llevará un registro de las incidencias detectadas las que quedarán registradas en la bitácora de patrullajes.

La Sociedad Concesionaria dispondrá los recursos necesarios para realizar el servicio de vigilancia durante las 24 horas del día durante todo el año, salvo en los casos en que por la ocurrencia de algún incidente o accidente sea necesaria disponer de los medios con que cuenta el servicio de vigilancia para coordinar la totalidad de los recursos con que cuenta la Sociedad Concesionaria y que puedan ser útiles para atender la emergencia, siendo además el interlocutor por parte de la Sociedad Concesionaria ante los Servicios Públicos que puedan intervenir.

Luego, se deberá responder a todas las solicitudes de asistencia en ruta y asegurar la atención de cualquier emergencia en un tiempo máximo de respuesta de 35 (treinta y cinco) minutos, contados desde el momento que el Concesionario es notificado de la emergencia hasta que llega al lugar del evento.

Asimismo, la Sociedad Concesionaria será responsable de llevar un registro estadístico de los accidentes en la ruta de manera tal de poder identificar elementos o tramos con recurrencia de accidentes y proponer al MOP medidas de seguridad adicionales sobre una base técnica objetiva.

Móviles y distribución en tramo concesionado:

Vehículos de Vigilancia; Patrullas.

Vehículos de Vigilancia	Ubicación Instalación	Ubicación Km.
Patrulla 1	Área de Servicio 1	430+100
Patrulla 2	Troncal Santa Clara	444+700
Patrulla 3	Área de Servicio 2	494+600
Patrulla 4	Área de Servicio 2	494+600
Patrulla 5	Área de Servicio 3	546+600
Patrulla 6	Troncal Las Maicas	494+600

Disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana

Vehículos de Remolque; Grúas Liviana

Vehículos de Remolque	Ubicación Instalación	Ubicación (Km)
Grúa Liviana 1	Área de Servicio 1	430+100
Grúa Liviana 2	Área de Servicio 2	494+600
Grúa Liviana 3	Área de Servicio 3	546+600

Disponibles las 24 horas, a requerimiento.

Vehículos de Remolque; Grúas Pesada

Camiones Grúa	Ubicación Instalación	Ubicación Km.
Grúa Pesada 1	Área de Servicio 1	430+100
Grúa Pesada 2	Área de Servicio 2	494+600
Grúa Pesada 3	Área de Servicio 3	546+600

Disponibles las 24 horas, a requerimiento

Ambulancias

Disponibles las 24/7 para atención de las emergencias.

Ambulancias	Ubicación instalación	Ubicación Km.
Ambulancia 1	Peaje Santa Clara	444+700
Ambulancia 2	Área de Servicio 2	494+600
Ambulancia 3	Peaje Las Maicas	550+650

Nota: ubicación provisoria etapa de construcción.

VII.1.10 Procedimiento Ante Accidentes.

La Sociedad Concesionaria tendrá la implementación necesaria para poder detectar y localizar, en forma rápida y oportuna, los diferentes accidentes que se produzcan en la obra, a fin de poder adoptar las providencias necesarias y efectuar las acciones pertinentes al efecto.

La Sociedad Concesionaria cuenta con procedimientos claros y específicos para actuar en cada tipo de accidentes, con miras a asegurar una respuesta en el mínimo tiempo y la concurrencia de Carabineros, apoyo médico y de bomberos, si la situación lo requiere.

El procedimiento para asistencia a víctimas de accidentes en la obra concesionada; deberá al menos considerar, las siguientes etapas:

- a) Aviso de ocurrencia del incidente: La alarma puede efectuarse a través de medios propios de la Sociedad Concesionaria o por medio de aviso recibido de parte de los Usuarios mediante teléfonos de emergencia o teléfonos convencionales, equipos de radio, etc. Esta comunicación será con el Centro de Control de la Concesión donde el Coordinador del Centro de Control se comunicará de forma inmediata con los Servicios Públicos que sean necesarios.
- b) Desplazamiento al sitio del suceso: Se realizará a través de medios de movilización que permitan llegar en forma rápida y eficaz a prestar asistencia a las víctimas.
- c) Atención de Primeros Auxilios inmediata: La Sociedad Concesionaria prestará los primeros auxilios y coordinará con servicios públicos el posible traslado de las personas accidentadas hasta el centro asistencial más próximo, en vehículos habilitados para ello.
- d) Una vez que lleguen al lugar de los hechos Carabineros, Bomberos o ambulancias u otros servicios de emergencia, el equipo de emergencia de la Concesionaria se limitará a colaborar con estos servicios en dicho lugar, prestando la ayuda que sea solicitada y sea capaz de entregar, además de asegurar las condiciones de tránsito para la acción de los equipos de emergencia.
- e) La responsabilidad de la Concesionaria queda restringida al cumplimiento de las obligaciones señaladas.
- f) Coordinación General: Estará a cargo de un profesional supervisor, quien vigilará la correcta armonía, cohesión y coherencia en el accionar de las distintas unidades que operen ante la emergencia producida y su interacción con los Servicios Públicos. La interacción con los servicios públicos se realizará en base a lo establecido en el Manual de Operaciones Multi-Institucional ante emergencias, conocido como el "Manual ABC", el que forma parte del presente RSO.
- g) Se informará de los accidentes al Inspector Fiscal de la Concesión en conformidad a lo dispuesto en el numeral 2.6.2 de las Bases de Licitación.

Lo anteriormente señalado tiene relación con el PLAN DE MEDIDAS DE CONTROL DE ACCIDENTES O CONTINGENCIAS PARA LA ETAPA DE EXPLOTACIÓN – FASE 1.

La Sociedad Concesionaria, cuenta con el un equipo multidisciplinario de profesionales para la atención de emergencias, cuyas competencias fueron acreditadas e informados a la Inspección Fiscal.

	SOCIEDAD CONCESIONARIA RUTA 5 CHILLÁN – COLLIPULLI S.A.	Código : RSO- RS-01 Numero: 01 Versión: F Fecha: 29/04/2024 Página: 44 de 52
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	

VII.2 Condiciones de Tránsito.

VII.2.1 Interrupción Total o Parcial del Tránsito.

La Sociedad Concesionaria deberá mantener la debida fluidez del tránsito ininterrumpidamente, de acuerdo con los estándares fijados en el Servicio de Gestión de Tráfico y en el Plan de Gestión de Tráfico, indicados en los puntos 2.4.4 y 2.4.4.3 respectivamente de las Bases de Licitación del Contrato de Concesión.

Sin perjuicio de lo anterior, por motivos de fuerza mayor se podrá establecer la interrupción temporal, sea parcial o total, de la circulación en la obra o en alguno de sus tramos, para todos o algún tipo de vehículos, lo que deberá informarse al Inspector Fiscal de manera inmediata.

En todos los casos, la Sociedad Concesionaria pondrá en conocimiento de los usuarios la interrupción de la circulación, aun cuando fuere parcial, mediante la colocación de señales que adviertan tal circunstancia y activará los sistemas de seguridad y de emergencia, previstos para estos casos, en el Manual de Seguridad Vial.

La Sociedad Concesionaria recurrirá a todos los medios que estén a su alcance con la finalidad de restituir el flujo y minimizar las molestias a los usuarios, siempre que ello no atente contra la seguridad de los mismos. Una vez que se hubieren superado las causas que dieron origen a la restricción a la circulación, se restablecerá el tránsito a sus condiciones de normalidad.

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

VII.2.2 Mantenimiento del Tránsito durante ejecución de Obras.

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

A objeto de mantener el tránsito en condiciones de seguridad, la Sociedad Concesionaria establecerá desvíos camineros aprobados por el Inspector Fiscal, mientras duren los trabajos, los que se efectuarán con sujeción a la normativa vigente del Manual de Señalización de Tránsito, al momento de la ejecución de la actividad.

VII.3 Seguridad Pública y Emergencias.

VII.3.1. Autoridad Competente.

La seguridad pública en el área de Concesión, el control del cumplimiento de las normas del tránsito, la protección de los bienes públicos entregados en Concesión y la gestión ante emergencias, serán ejercidas por Carabineros de Chile, sin perjuicio de las atribuciones que les corresponde a otras autoridades en las demás materias propias de su competencia.

Ante la ausencia de personal de Carabineros, la Sociedad Concesionaria adoptará las medidas preventivas necesarias para la seguridad pública, el ordenamiento del tránsito, la

continuidad de la circulación, la protección de las personas y de los bienes públicos. Ante la ocurrencia de eventos que requieran atención policial, deberá informarse de inmediato a Carabineros y presentar las denuncias pertinentes.

Si algún usuario produce daños a la obra, la Sociedad Concesionaria quedará obligada a realizar de inmediato la denuncia a Carabineros, debiendo comunicar el hecho al MOP. Asimismo, podrá solicitar directamente al usuario el pago de los daños ocasionados o interponer la reclamación ante los tribunales competentes.

VII.3.2 Comunicación Permanente con Servicios Públicos.

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

VII.3.3 Elementos de Seguridad.

VII.3.3.1 Sistema de Teléfonos de Emergencias.

Los usuarios tendrán a su disposición un Sistema de Teléfonos de Emergencia instalados a través de la vía troncal de la Concesión en los denominados Postes S.O.S., separados entre ellos a una distancia aproximada de 2 Km (2.2.2.17 dispone “*respetando los distanciamientos máximos establecidos en el "Instructivo de Diseño Áreas para Detención de Emergencia para Teléfonos S.O.S." del MOP*”). Estos teléfonos se encuentran comunicados en forma directa al Centro de Control de la Concesión.

- Citófonos S.O.S (166 postes SOS distribuidos a lo largo de la ruta).

POSTES SOS

Nº Poste	KM	LAD O	Nº Poste	KM	LAD O	Nº Poste	KM	LAD O
1	413+740	Poniente	57	469+700	Poniente	113	521+618	Poniente
2	413+740	Oriente	58	469+700	Oriente	114	521+620	Oriente
3	415+640	Poniente	59	471+980	Poniente	115	523+800	Poniente
4	415+640	Oriente	60	471+980	Oriente	116	523+822	Oriente
5	417+685	Poniente	61	473+440	Poniente	117	525+670	Poniente
6	417+685	Oriente	62	473+440	Oriente	118	525+670	Oriente
7	419+600	Poniente	63	475+640	Poniente	119	527+400	Poniente
8	419+600	Oriente	64	475+640	Oriente	120	527+430	Oriente
9	421+920	Poniente	65	477+820	Poniente	121	529+600	Poniente
10	421+920	Oriente	66	477+820	Oriente	122	529+610	Oriente

11	423+700	Poniente	67	480+200	Poniente	123	531+500	Poniente
12	423+700	Oriente	68	480+200	Oriente	124	531+530	Oriente
13	425+850	Poniente	69	481+630	Poniente	125	533+560	Poniente
14	425+850	Oriente	70	481+630	Oriente	126	533+600	Oriente
15	427+880	Poniente	71	483+740	Poniente	127	535+250	Poniente
16	427+880	Oriente	72	483+740	Oriente	128	535+830	Oriente
17	429+640	Poniente	73	485+380	Poniente	129	538+100	Poniente
18	429+640	Oriente	74	485+380	Oriente	130	537+738	Oriente
19	431+500	Poniente	75	487+520	Poniente	131	540+062	Poniente
20	431+500	Oriente	76	487+520	Oriente	132	539+984	Oriente
21	433+650	Poniente	77	489+240	Poniente	133	541+890	Poniente
22	433+650	Oriente	78	489+240	Oriente	134	541+862	Oriente
23	435+440	Poniente	79	491+580	Poniente	135	543+636	Poniente
24	435+440	Oriente	80	491+580	Oriente	136	543+714	Oriente
25	437+640	Poniente	81	493+470	Poniente	137	546+000	Poniente
26	437+640	Oriente	82	493+470	Oriente	138	546+000	Oriente
27	439+410	Poniente	83	495+382	Poniente	139	547+620	Poniente
28	439+410	Oriente	84	495+360	Oriente	140	547+650	Oriente
29	441+720	Poniente	85	497+880	Poniente	141	549+418	Poniente
30	441+720	Oriente	86	497+682	Oriente	142	549+919	Oriente
31	443+300	Poniente	87	499+456	Poniente	143	551+583	Poniente
32	443+300	Oriente	88	499+486	Oriente	144	551+511	Oriente
33	445+680	Poniente	89	501+288	Poniente	145	553+739	Poniente
34	445+680	Oriente	90	501+290	Oriente	146	553+406	Oriente
35	447+640	Poniente	91	503+610	Poniente	147	555+539	Poniente
36	447+640	Oriente	92	503+570	Oriente	148	555+570	Oriente
37	449+680	Poniente	93	505+500	Poniente	149	557+758	Poniente
38	449+680	Oriente	94	505+480	Oriente	150	557+680	Oriente
39	451+640	Poniente	95	508+470	Poniente	151	559+437	Poniente
40	451+640	Oriente	96	508+450	Oriente	152	559+522	Oriente
41	453+640	Poniente	97	510+170	Poniente	153	561+356	Poniente

42	453+640	Oriente	98	510+140	Oriente	154	561+465	Oriente
43	455+640	Poniente	99	512+190	Poniente	155	563+852	Poniente
44	455+640	Oriente	100	512+200	Oriente	156	563+870	Oriente
45	457+640	Poniente	101	514+224	Poniente	157	565+870	Poniente
46	457+640	Oriente	102	514+270	Oriente	158	565+864	Oriente
47	459+030	Poniente	103	516+241	Poniente	159	568+070	Poniente
48	459+030	Oriente	104	516+262	Oriente	160	568+047	Oriente
49	461+640	Poniente	105	517+704	Poniente	161	569+615	Poniente
50	461+640	Oriente	106	517+730	Oriente	162	569+581	Oriente
51	464+140	Poniente	107	520+250	Poniente	163	571+179	Poniente
52	464+140	Oriente	108	520+270	Oriente	164	570+156	Oriente
53	466+100	Poniente	109	521+550	Poniente	165	572+943	Poniente
54	466+100	Oriente	110	521+600	Oriente	166	572+943	Oriente
55	467+740	Poniente	111	519+546	Poniente			
56	467+740	Oriente	112	519+560	Oriente			

VII.3.3.2. Centro de Control o Centro de Atención de Emergencias.

Este se ubicará en el Edificio de Control de la Concesión, localizado en el Km 444,700.

El Centro de Control de la Sociedad Concesionaria tendrá las siguientes capacidades:

- Operar el sistema de recepción de llamadas desde los teléfonos de emergencias (Teléfonos S.O.S.).
- Atención de la central telefónica emergencia y atención de usuarios, mediante un Sistema Analógico o Digital, que permite recibir llamadas desde teléfonos celulares y otros.
- Estación de radiotransmisores del funcionamiento interno de la operación de la Concesión, en especial en coordinación de las atenciones de accidentes de tránsito.
- Operación de otros elementos que se dispongan para un mejor monitoreo del sistema de operación de la Concesión.
- Entrega de información a los usuarios por medio de señalización variable integral.

En la Oficinas de Centro de Control se dispondrá de personal adecuado para una eficiente atención de los requerimientos de los usuarios, durante las 24 hrs.

La dirección y números telefónicos del Centro de Control se entregan en los Anexos de este Reglamento de Servicio y también son dados a conocer a través de anuncios, ubicados en

distintos puntos del área de Concesión y en el sitio Web. De igual forma, se indica esta información en los Teléfonos de Emergencia ubicados dentro del área de Concesión.

Asimismo, este Centro dispondrá de canales de comunicación permanente con las oficinas secundarias, con Carabineros, Bomberos, Asistencia Pública y otros servicios que sean relevantes.

El número de teléfono dispuesto para el Centro de Control es 600 252 7000. El llamado que se efectúe no tiene costo para el usuario.

VII.4 Medidas de Seguridad en la vía.

VII.4.1 Prohibición de Animales Suelos, Mantenión de Cercos y Acceso a Predios colindantes

"La Sociedad Concesionaria adoptará las medidas a su alcance para mantener en buen estado los cercos que delimitan la faja fiscal, entregados de acuerdo al Contrato de Concesión, para evitar que ingresen animales sueltos a la zona del camino.

En caso que se encuentren animales sueltos, el Concesionario procederá a retirarlos del área de concesión, pudiendo realizar las acciones que procedan contra los dueños de dichos animales. Según establece el artículo 165 de la Ley de Tránsito, en el que se prohíbe dejar animales sueltos o amarrados en forma que pudieren obstaculizar el tránsito.

El cruce de animales de uno a otro lado de la vía, sólo podrá hacerse en los Pasos de Ganado."

VII.4.2 Prohibición de Actividades Ajenas al Objeto de la Obra.

Se prohíbe todo uso anormal de la obra, en especial la disputa de todo tipo de competencias deportivas, como ciclismo y ensayos de velocidad, comercialización de productos, u otros similares, sin mediar la autorización respectiva, de acuerdo a la legislación vigente.

VII.4.3 Transporte de Sustancia Peligrosas.

La Sociedad Concesionaria debe ser informada del transporte de cargas peligrosas, explosivos, combustibles, gases y ácidos y todas aquéllas que estén definidas como tales y velar, a su vez, porque dicho transporte se realice con los permisos extendidos por las autoridades competentes y el cabal cumplimiento de las medidas de seguridad aplicables. En caso contrario, la Sociedad Concesionaria podrá impedir la circulación de este tipo de transporte.

No se permitirá el paso de vehículos de cargas peligrosas por las obras en concesión, salvo casos especialmente autorizados, indicados en el reglamento de transportes de cargas peligrosas contenido en el DS N°298 de 1994 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y previamente informados a la Sociedad Concesionaria.

En el caso de que un usuario, por desconocimiento o no, conduzca un vehículo conteniendo cargas peligrosas, será responsable de los daños que cause y de los perjuicios de

	SOCIEDAD CONCESIONARIA RUTA 5 CHILLÁN – COLLIPULLI S.A.	Código : RSO- RS-01 Numero: 01 Versión: F Fecha: 29/04/2024 Página: 49 de 52
	REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	

todo tipo que pudieran producirse en la infraestructura o superestructura de las obras, a los usuarios o a terceros, sin perjuicio de su responsabilidad infraccional por haber infringido una norma de circulación.

Los permisos deben ser extendidos por:

1. Superintendencia de Electricidad y Combustibles, en el caso de combustibles.
2. Guarniciones Militares correspondientes, en el caso tratarse de explosivos.
3. Cargas radiactivas, Comisión Chilena de Energía Nuclear.
4. Para otro tipo de carga de esta índole, por la normativa del DS N°298 de 1994 del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones.

VII.4.4 Señales.

La Sociedad Concesionaria deberá instalar y mantener en perfectas condiciones las señales necesarias para el adecuado flujo de los vehículos a través de la obra en Concesión y para la seguridad de los usuarios. Toda señalética deberá encontrarse de conformidad con la normativa vigentes de la Ley del Tránsito, para señalizaciones camineras, señales reglamentarias, señales preventivas y señales informativas.

En los casos en que se deba ejecutar labores de mantenimiento, conservación o reparación que interfieran en alguna forma a las calzadas y bermas de la ruta, la Sociedad Concesionaria, colocará y mantendrá 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.

La Sociedad Concesionaria deberá ajustarse en estas materias a la reglamentación vigente del Ministerio de Obras Públicas y del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, debiendo someter a la aprobación del Inspector Fiscal los elementos de señalización diurna y nocturna.

VII.4.5 Despeje y limpieza de Área de Trabajos.

Al término de los servicios de mantenimiento, conservación o reparación, la Sociedad Concesionaria retirará y despejará del sitio de los trabajos todos los equipos, maquinarias, materiales excedentes, obras provisorias, escombros o basuras de cualquier especie, dejando las obras, equipos e instalaciones en condiciones de limpieza y seguridad que aseguren el normal flujo vehicular. En cumplimiento lo establecido en las bases de licitación, los planes de trabajo y medio ambiente.

Además, lo señalado se complementa con los establecido en los documentos:

- Plan de Gestión de Tráfico
- Plan de Medidas de Control de Accidentes y en el tramo de la Concesión.
- Plan de Prevención de Riesgos.
- Al cumplimiento de Medidas de Seguridad establecidas en el numeral VII del presente documento y las Bases de Licitación.
- Identificación aspectos e impactos ambientales asociados a sus actividades.
- Plan(nes) de Emergencias Ambientales, según obra.

- Documentación de Botaderos, empréstito, gestión de residuos.

VII.4.6 Sistema de Patrullaje.

De acuerdo al numeral 2.3.4.1 de las Bases de Licitación del Contrato de Concesión, la Sociedad Concesionaria está obligada a establecer un sistema de patrullaje con el objeto de evitar que vehículos averiados queden detenidos en la calzada o berma del camino, generando condiciones de riesgo de accidentes. También, se debe prestar asistencia a los usuarios que así lo requieran, ya sea por algún desperfecto en su vehículo o por un accidente.

La unidad de patrullaje está destinada a realizar labores de vigilancia y alerta en terreno, además debe prestar auxilio a los usuarios que así lo requieran.

La Sociedad Concesionaria dispondrá los recursos necesarios para realizar el servicio de vigilancia durante las 24 horas del día durante todo el año, salvo en los casos en que por la ocurrencia de algún incidente o accidente sea necesaria disponer de los medios con que cuenta el servicio de vigilancia para coordinar la totalidad de los recursos con que cuenta la Sociedad Concesionaria y que puedan ser útiles para atender la emergencia, siendo además el interlocutor por parte de la Sociedad Concesionaria ante los Servicios Públicos que puedan intervenir.

Luego, se deberá responder a todas las solicitudes de asistencia en ruta y asegurar la atención de cualquier emergencia en un tiempo máximo de respuesta de 35 (treinta y cinco) minutos, contados desde el momento que el Concesionario es notificado de la emergencia hasta que llega al lugar del evento.

Móviles, distribución y frecuencias en tramo concesionado:

Vehículos de Vigilancia; Patrullas.

Vehículos de Vigilancia	Ubicación Instalación	Ubicación Km.
Patrulla 1	Área de Servicio 1	430+100
Patrulla 2	Troncal Santa Clara	444+700
Patrulla 3	Área de Servicio 2	494+600
Patrulla 4	Área de Servicio 2	494+600
Patrulla 5	Área de Servicio 3	546+600
Patrulla 6	Troncal Las Maicas	494+600

Disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana

REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

Vehículos de Remolque; Grúas Liviana

Vehículos de Remolque	Ubicación Instalación	Ubicación (Km)
Grúa Liviana 1	Área de Servicio 1	430+100
Grúa Liviana 2	Área de Servicio 2	494+600
Grúa Liviana 3	Área de Servicio 3	546+600

Disponibles las 24 horas, a requerimiento.

Vehículos de Remolque; Grúas Pesada

Camiones Grúa	Ubicación Instalación	Ubicación Km.
Grúa Pesada 1	Área de Servicio 1	430+100
Grúa Pesada 2	Área de Servicio 2	494+600
Grúa Pesada 3	Área de Servicio 3	546+600

Disponibles las 24 horas, a requerimiento

Ambulancias

Disponibles las 24/7 para atención de las emergencias.

Ambulancias	Ubicación instalación	Ubicación Km.
Ambulancia 1	Área de Servicio N° 1	430+100
Ambulancia 2	Área de Servicio 2	494+600
Ambulancia 3	Peaje Las Maicas	550+650

Nota: ubicación provisoria etapa de construcción

VIII DISPOSICIÓN FINAL.

Bajo ningún respecto podrá entenderse o asumirse que el no ejercicio de los derechos de que es titular la Sociedad Concesionaria, por motivo que fuere, incluso por mera liberalidad, pueda significar una renuncia a los mismos y al goce pleno y ejercicio cabal de ellos en lo futuro, sin perjuicio de los dispuesto en el Contrato de Concesión.

El presente Reglamento podrá ser modificado por la Sociedad Concesionaria previa aprobación del Inspector Fiscal de Explotación.