

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

ÍNDICE

| | |
|--|-----------|
| TÍTULO 1 Preliminar | 9 |
| Capítulo 1 | 9 |
| Glosario..... | 9 |
| Capítulo 2 | 13 |
| Normas Generales | 13 |
| OBJETO DEL REGLAMENTO DE SERVICIO | 13 |
| DESTINATARIO..... | 13 |
| ÁMBITO TERRITORIAL DE APLICACIÓN..... | 13 |
| MODIFICACIONES AL REGLAMENTO | 13 |
| VIGENCIA | 14 |
| LOCALIZACIÓN Y PUBLICIDAD DEL REGLAMENTO..... | 14 |
| DEL MARCO JURÍDICO..... | 14 |
| Capítulo 3 | 16 |
| De la Sociedad Concesionaria | 16 |
| Capítulo 4 | 17 |
| De la Obra entregada en Concesión | 17 |
| TÍTULO 2 Del usuario | 18 |
| Capítulo 1 | 18 |
| Derechos del usuario..... | 18 |
| DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS BÁSICOS..... | 18 |
| DERECHO A INFORMACIÓN..... | 19 |
| DERECHO A TRATO CORTES | 19 |
| DERECHO A RESPUESTA..... | 19 |
| DERECHO A RECLAMO | 19 |
| DERECHO A SUGERENCIAS | 19 |
| DERECHO A LA ASISTENCIA CAMINERA | 20 |
| DERECHO A RECLAMO DEL USUARIO POR DAÑOS PRODUCTO DEL MAL ESTADO DE LA OBRA..... | 20 |
| Capítulo 2 | 21 |
| Obligaciones del Usuario..... | 21 |
| OBLIGACIÓN DE PAGO DE PEAJE | 21 |

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

| | |
|---|-----------|
| OBLIGACIÓN DE PAGO DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS | 21 |
| OBLIGACIÓN DE RESPETO A LA NORMATIVA VIGENTE | 21 |
| OBLIGACIÓN DE OBEDECER INSTRUCCIONES | 21 |
| OBLIGACIÓN DE DEBIDO CUIDADO | 22 |
| OBLIGACIÓN DE CONDUCCION RESPONSABLE | 22 |
| OBLIGACIÓN DE PAGO DE DAÑOS AL CONCESIONARIO | 22 |
| OBLIGACIÓN DE PAGAR LOS DAÑOS OCASIONADOS A TERCEROS | 22 |
| Capítulo 3 | 23 |
| De la Atención e Información al Usuario | 23 |
| Capítulo 4 | 27 |
| De la Circulación de Vehículos | 27 |
| VEHÍCULOS AUTORIZADOS PARA CIRCULAR..... | 27 |
| VEHÍCULOS QUE, PARA CIRCULAR, REQUIEREN PREVIA AUTORIZACIÓN | 27 |
| PROHIBICIÓN DE CIRCULAR | 28 |
| NORMAS APLICABLES A LA CIRCULACIÓN | 28 |
| RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS..... | 29 |
| Capítulo 5 | 30 |
| Áreas de Servicio | 30 |
| Capítulo 6 | 32 |
| Medidas de Seguridad Preventivas | 32 |
| PROHIBICIÓN DE DETENCIÓN EN LA CALZADA | 32 |
| INMOVILIZACIÓN FORZOSA POR FALLA MECÁNICA | 32 |
| INMOVILIZACIÓN FORZOSA POR PARALIZACIÓN DEL TRÁNSITO | 33 |
| PROHIBICIÓN DE DETENCIÓN EN LA BERMA..... | 34 |
| PROHIBICIÓN DE ESTACIONAMIENTO | 34 |
| CUMPLIMIENTO NORMAS DE CIRCULACIÓN PEATONAL | 34 |
| PROHIBICIÓN DE CARGA, DESCARGA Y TRANSFERENCIA DE CARGA..... | 35 |
| PUBLICIDAD EN LA VÍA | 35 |
| MEDIDAS DE SEGURIDAD VIAL DURANTE LOS TRABAJOS | 35 |
| Capítulo 7 | 36 |
| De los Reclamos, Sugerencias y de Procedimiento..... | 36 |
| DE LOS LIBROS DE RECLAMOS..... | 36 |
| PLAZOS PARA RESPONDER RECLAMOS Y SUGERENCIAS | 36 |

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

| | |
|---|-----------|
| QUEJAS DEL USUARIO ANTE EL MOP | 37 |
| TÍTULO 3 Del Concesionario..... | 38 |
| Capítulo 1 | 38 |
| Derechos del Concesionario | 38 |
| DERECHO A COBRAR PEAJE O TARIFA..... | 38 |
| DERECHO A COBRAR POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS | 38 |
| DERECHO DE EXPLOTACIÓN Y DE ADMINISTRACIÓN DE LA OBRA..... | 38 |
| DERECHO A EXIGIR EL ACATAMIENTO DE SU NORMATIVA POR PARTE DE LOS USUARIOS..... | 38 |
| DERECHO A EXIGIR A LOS USUARIOS EL PAGO DE LOS DAÑOS O DETERIORO CAUSADOS A LA OBRA Y SUS INSTALACIONES | 39 |
| DERECHO A SUSPENDER TEMPORALMENTE EL SERVICIO | 39 |
| DERECHO A COBRAR PREJUDICIAL O JUDICIALMENTE EL PAGO DE LA TARIFA O PEAJE | 39 |
| DERECHO A CONVOCAR A LA COMISIÓN CONCILIADORA..... | 39 |
| Capítulo 2 | 40 |
| Obligaciones del Concesionario | 40 |
| OBLIGACIÓN DE PRESTAR EL SERVICIO BÁSICO..... | 40 |
| OBLIGACIÓN DE PROCURAR LA SEGURIDAD VIAL PARA LOS USUARIOS | 40 |
| OBLIGACIÓN DE MANTENER LOS NIVELES DE SERVICIO OFRECIDOS | 40 |
| OBLIGACIÓN DE PROPORCIONAR INFORMACIÓN A LOS USUARIOS | 40 |
| OBLIGACIÓN DE DAR UN TRATO DEFERENTE AL USUARIO | 41 |
| OBLIGACIÓN DE DAR ASISTENCIA CAMINERA AL USUARIO | 41 |
| OBLIGACIÓN DE PUBLICITAR SUS TARIFAS | 41 |
| OBLIGACIÓN DE DAR RESPUESTA A LOS RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS..... | 41 |
| OBLIGACIÓN DE RESTITUCIÓN DE LA CIRCULACIÓN VIAL..... | 42 |
| OBLIGACIÓN DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN | 42 |
| OBLIGACIÓN DE CUMPLIR CON LAS NORMAS DE DERECHO LABORAL..... | 42 |
| Capítulo 3 | 43 |
| Organización del Concesionario..... | 43 |
| ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA..... | 43 |
| DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES GERENCIA GENERAL | 43 |
| GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA, CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE..... | 43 |

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

| | |
|---|-----------|
| GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS | 44 |
| GERENCIA COMERCIAL | 45 |
| GERENCIA LEGAL Y RRHH | 46 |
| Capítulo 4 | 47 |
| Del Sistema Electrónico de Peaje | 47 |
| INFORMACIÓN DE LA EXISTENCIA DE AUTOPISTA CONCESIONADA..... | 47 |
| INFORMACIÓN DE RESTRICCIÓN DE CIRCULACIÓN..... | 47 |
| INFORMACIÓN AL USUARIO DE LA TARIFA VIGENTE | 47 |
| SISTEMA ELECTRÓNICO DE COBRO..... | 47 |
| HORARIO DE ATENCIÓN DE PUNTOS DE COBRO | 49 |
| CALIDAD DE SERVICIO EN PUNTOS DE COBRO | 49 |
| MEDIOS DE REGISTRO DE TRANSACCIONES..... | 50 |
| DOCUMENTO DE COBRO | 50 |
| VEHÍCULOS QUE PAGAN PEAJE | 51 |
| PAGO DIFERIDO DE LA TARIFA | 51 |
| INFRACTORES AL PAGO DE LA TARIFA..... | 52 |
| SISTEMAS DE CONTROL Y VERIFICACIÓN DE ESTACIONES DE PEAJE | 52 |
| Capítulo 5 | 53 |
| Control de Pesaje | 53 |
| CONTROL DE PESAJE ESTADÍSTICO..... | 53 |
| CONTROL DE PESAJE PUNITIVO | 53 |
| Capítulo 6 | 55 |
| Del Tránsito | 55 |
| INTERRUPCIÓN TOTAL O PARCIAL DEL TRÁNSITO..... | 55 |
| MANTENIMIENTO DEL TRÁNSITO DURANTE EJECUCIÓN DE OBRAS..... | 55 |
| Capítulo 7 | 56 |
| De la Seguridad Pública y Emergencias | 56 |
| AUTORIDAD COMPETENTE | 56 |
| PROCEDIMIENTO ANTE ACCIDENTES..... | 56 |
| MANUALES Y PLANES..... | 58 |
| Capítulo 8 | 60 |
| De la Seguridad Vial | 60 |
| PROHIBICIÓN DE ANIMALES SUELTOS | 60 |

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

| | |
|---|-----------|
| PROHIBICIÓN DE ACTIVIDADES AJENAS AL OBJETO DE LA OBRA | 60 |
| TRANSPORTE DE SUSTANCIAS PELIGROSAS | 60 |
| SEÑALES | 61 |
| DESPEJE Y LIMPIEZA DE ÁREA DE TRABAJOS | 62 |
| Capítulo 9 | 63 |
| Del Centro de Atención a los Clientes..... | 63 |
| Capítulo 10 | 64 |
| De la Información al MOP | 64 |
| UNIDAD DE CONTROL DEL MOP | 64 |
| INTERRELACIÓN CON LOS SISTEMAS DEL MOP | 64 |
| INFORMES..... | 64 |
| INFORMES MENSUALES DE INGRESOS Y RECAUDACIÓN | 64 |
| INFORMACIÓN RELATIVA AL FLUJO VEHICULAR, VELOCIDAD Y ACCIDENTES | 66 |
| ACCESIBILIDAD A LA INFORMACIÓN DISPONIBLE | 66 |
| ENSAYOS Y CALIDAD DE MATERIALES | 66 |
| Capítulo 11 | 67 |
| Responsabilidad del Concesionario y Seguros | 67 |
| SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS A TERCEROS | 67 |
| SEGUROS POR DAÑOS POR CAUSA DE CATÁSTROFES | 67 |
| RESPONSABILIDAD DE PRESERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE | 67 |
| Capítulo 12 | 69 |
| Estándares de Servicio y su Mantenimiento | 69 |
| MANTENIMIENTO ELÉCTRICO..... | 70 |
| MANTENIMIENTO SISTEMAS DE ELEVACIÓN Y DE EVACUACIÓN DE AGUAS LLUVIA | 70 |
| MANTENIMIENTO GLOBAL..... | 71 |
| CONSERVACIÓN MAYOR DE PAVIMENTOS..... | 71 |
| MANTENIMIENTO DE LA DEMARCACIÓN HORIZONTAL Y SEÑALES NUEVAS | 71 |
| MANTENIMIENTO Y PROTECCIÓN DE LAS ÁREAS VERDES | 72 |
| CONTROL DE OPERACIONES | 72 |
| CENTROS DE EMERGENCIA | 72 |
| Capítulo 13 | 73 |
| Reglamento Interno de Higiene y Seguridad..... | 73 |

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

| | |
|---|-----------|
| TITULO 4 Del Estado | 74 |
| Capítulo 1 | 74 |
| De la Inspección Fiscal de la Explotación | 74 |
| INSPECTOR FISCAL | 74 |
| FISCALIZACIÓN DEL CONTRATO DE CONCESION | 74 |
| Capítulo 2 | 75 |
| Control del Contrato..... | 75 |
| OBLIGACIONES DEL INSPECTOR FISCAL | 75 |
| CUMPLIMIENTO DE LA APLICACIÓN DE LAS TARIFAS | 75 |
| CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS LEGALES Y REGLAMENTARIAS APLICABLES AL CONTRATO | 75 |
| CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE INFORMACIÓN..... | 75 |
| PROPOSICIÓN DE APLICACIÓN DE MULTAS..... | 76 |
| DISPOSICIÓN FINAL | 76 |
| Anexo 1..... | 77 |
| De la Sociedad Concesionaria | 77 |
| INFORMACIÓN DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA | 77 |
| ANTECEDENTES..... | 77 |
| REPRESENTANTE LEGAL | 77 |
| Anexo 2..... | 78 |
| De la obra Entregada en Concesión..... | 78 |
| LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN TIENE LAS SIGUIENTES CARACTERÍSTICAS | 78 |
| DESCRIPCIÓN DE SUS PRINCIPALES OBRAS Y CARACTERÍSTICAS FÍSICAS . | 79 |
| Plano de Localización Geográfica de la Obra..... | 80 |
| Anexo 3..... | 81 |
| Organigrama General de la Concesionaria..... | 81 |
| Anexo 4..... | 82 |
| Contratos o Convenios entre Autopista Central S.A. y los Usuarios | 82 |
| Anexo 5..... | 83 |
| MANUAL DE SEGURIDAD VIAL DE AUTOPISTA CENTRAL | 83 |
| Anexo 6..... | 84 |
| Oficinas Comerciales e información al Usuario | 84 |

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

TÍTULO 1 Preliminar

Capítulo 1 Glosario

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

ÁREA DE CONCESIÓN: El área requerida para ejecutar las obras y prestar los servicios definidos en el contrato de concesión, que deberán estar ubicados en bienes nacionales de uso público o fiscales. Dicha área de concesión configura el Sistema Norte-Sur, que forma parte de la red vial estructurante de la ciudad de Santiago y que está constituido por dos ejes:

Eje Norte - Sur: Su longitud es de 41,25 km y se extiende desde la ribera sur del Río Maipo por el sur (comenzando en el nuevo Puente Maipo), hasta la Circunvalación Américo Vespucio, por el norte, en el sector de Quilicura. Atraviesa 11 comunas de la ciudad de Santiago, con 18 conectividades nuevas y mejoradas.

Eje General Velásquez: Su longitud aproximada es de 20.66 km. y se extiende desde la Ruta 5 Sur (Las Acacias) por el sur, hasta su empalme con la Ruta 5 Norte. Atraviesa 8 comunas, con 17 estructuras nuevas y mejoradas.

| Eje Vial | Sector | Tramo | Longitud (km) |
|---|-------------------------------------|--|---------------|
| Norte - Sur (Río Maipo - A. Vespucio Norte 41,25 km) | Sur | Tramo A: Río Maipo - Las Acacias | 16,53 |
| | Centro | Tramo B: Las Acacias - Río Mapocho | 16,18 |
| | Norte | Tramo C: Río Mapocho - A. Vespucio Norte | 8,54 |
| General Velásquez (Las Acacias - Ruta 5 Norte 20,66 km) | Sur | Tramo D: Las Acacias - Carlos Valdovinos | 8,9 |
| | Centro | Tramo F: Carlo Valdovinos - Río Mapocho | 6,0 |
| | | Tramo G: Nudo Alameda | 0,83 |
| Norte | Tramo E: Río Mapocho - Ruta 5 Norte | 4,93 | |

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

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

BASES DE LA LICITACIÓN: Las Bases de Licitación aprobadas por el Ministerio de Obras Públicas para el contrato de concesión de obra pública fiscal de que es titular la Concesionaria y que se rige por la Ley de Concesiones y su Reglamento.

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

CONTRATO DE CONCESIÓN DE OBRA PÚBLICA: Contrato regido por el Decreto con Fuerza de Ley MOP N° 850 de 1997, que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 15.840 de 1964, orgánica del Ministerio de Obras Públicas y el DFL N° 206 de 1960, Ley de Caminos; el DS MOP N° 900 de 1996, Ley de Concesiones de Obras Públicas; el Decreto Supremo MOP N° 956 de 1997, Reglamento de la Ley de Concesiones; las correspondientes Bases de Licitación y sus Circulares Aclaratorias; la Oferta Técnica y Económica presentada por el Adjudicatario de la Concesión, en la forma aprobada por el MOP, y el Decreto de Adjudicación respectivo, en adelante el contrato de concesión.

Como asimismo todas las modificaciones realizadas mediante Convenios Complementarios vigentes.

DÍAS: Días corridos.

DIRECCIÓN DE VIALIDAD: Servicio dependiente de la Dirección General de Obras Públicas, pudiendo usarse también, e indistintamente, la expresión Dirección de Vialidad o DV.

DGOP: Dirección General de Obras Públicas.

DGC: Dirección General de Concesiones.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

EXPLOTACIÓN: Se entenderá por explotación de la obra a un periodo de tiempo comprendido entre la Puesta en Servicio Parcial de un determinado tramo o la totalidad de estos hasta el fin de la concesión, en el cuál la sociedad concesionaria debe operar, conservar o mantener las obras e instalaciones para prestar los servicios contemplados en el contrato a cambio del cobro a los usuarios por la prestación de los servicios.

ACSA: Sociedad Concesionaria Autopista Central S.A.

SIAC: Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana.

FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO: Lo establecido en el artículo 45 del Código Civil.

INSPECTOR FISCAL DE EXPLOTACIÓN: Aquel funcionario nominado por el DGOP para fiscalizar el cumplimiento del Contrato de Concesión en la Etapa de Explotación, pudiendo usarse también, e indistintamente, la expresión Inspección Fiscal, Inspector Fiscal o IF.

LEY DE CONCESIONES: El Decreto con Fuerza de Ley MOP N° 164, de 1991, con las modificaciones contenidas en la Ley 19.252 de 1993 y 19.460 de 1996, cuyo Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado fue fijado en el DS MOP N° 900, de 1996.

MINISTERIO: El Ministerio de Obras Públicas, pudiendo usarse también, e indistintamente, la sigla MOP.

OBRA PÚBLICA CONCESIONADA: La obra materia del presente Reglamento, cuya ejecución, reparación, conservación y explotación se realiza por el sistema establecido en el artículo 87° del DFL MOP. N° 850 de 1997.

PLAZAS DE PESAJES: Conjunto de Instalaciones, fijas o móviles destinadas al control de la normativa vigente legal de peso de los vehículos que utilicen la Concesión, tanto la carretera como sus obras anexas.

PUNTO DE COBRO: Es 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: 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 el concesionario.

SERVICIOS BÁSICOS: Todos aquellos que comprenden el objeto específico de la Concesión y que sean imprescindibles y por los cuales el Concesionario está autorizado a cobrar tarifas.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS: Los servicios adicionales, útiles y necesarios, emplazados en las áreas de servicios comerciales, que el concesionario está autorizado a prestar y por los cuales podrá cobrar un precio a los usuarios, en virtud del contrato de Concesión y del artículo 7 del DS MOP N° 900 de 1996.

SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS: Cualesquiera otros servicios establecidos con carácter obligatorio en las Bases de Licitación. Estos serán gratuitos.

SISTEMA COMPLEMENTARIO DE COBRO DE TARIFAS: Cualquier otro mecanismo de cobro de tarifas autorizado por el MOP.

SOCIEDAD CONCESIONARIA: La sociedad anónima Autopista Central S.A., constituida por el adjudicatario de la concesión, con la que se entenderá celebrado el contrato de concesión, y cuyo objeto es la ejecución, reparación, conservación, mantenimiento, explotación y operación de la obra pública fiscal denominada Concesión Sistema Norte-Sur mediante el sistema de concesiones, así como la prestación y explotación de los servicios que se convengan en el contrato de concesión destinados a desarrollar dicha obra y las demás actividades necesarias para la correcta ejecución del proyecto. También se le denominará Concesionario o Concesionaria, indistintamente.

TARIFA: Contraprestación del servicio básico prestado por el Concesionario, regulado en el contrato de concesión.

TELEVIA: Es el Tag o dispositivo electrónico que, cumpliendo con los requisitos técnicos y operativos establecidos por el MOP, al estar adosado a un vehículo permite su registro al pasar por un Punto de Cobro de una pista o vía concesionada. Dicho Televía será entregado al usuario, previa suscripción de un convenio que regule la relación entre las partes, de conformidad con las Bases de Licitación.

USUARIO: Persona natural o jurídica que haga uso del área de concesión.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

Capítulo 2

Normas Generales

OBJETO DEL REGLAMENTO DE SERVICIO

El presente Reglamento de Servicio, es un reglamento interno emitido por la Concesionaria y aprobado por el MOP, que rige el uso, de la obra y de los servicios básicos y complementarios que da la Concesionaria 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 de la Concesionaria y las actuaciones del MOP, de conformidad a los términos del contrato de concesión, siendo obligatorio para todos ellos.

DESTINATARIO

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

ÁMBITO TERRITORIAL DE APLICACIÓN

El ámbito territorial de aplicación de este Reglamento de Servicio serán todas las obras emplazadas en el área de concesión y en el área de servicios comerciales de la obra vial, conformada por los terrenos utilizados para prestar los servicios básicos y complementarios, convenidos en el contrato de concesión.

El Reglamento, en lo relativo a la obra y al servicio que otorga, es sólo aplicable dentro de los límites del área concesionada y área de servicios comerciales.

MODIFICACIONES AL REGLAMENTO

El Reglamento de Servicio de las Obras de la Concesión podrá ser modificado por el Concesionario, previa aprobación del IF, de conformidad con lo establecido en las Bases de Licitación. Asimismo, el documento será revisado anualmente, a objeto dar el dinamismo necesario y detectar las actualizaciones que requiera.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

VIGENCIA

El presente Reglamento de Servicio, rige, previa aprobación del MOP, desde la puesta en servicio provisoria de la obra y hasta el término de la etapa de explotación de la misma, lo que ocurrirá cuando se extinga la concesión por cualquiera de las causales estipuladas en las Bases de Licitación.

Las actualizaciones al Reglamento de Servicio regirán desde que sean aprobadas por el MOP.

LOCALIZACIÓN Y PUBLICIDAD DEL REGLAMENTO

El Concesionario dispone de ejemplares de este Reglamento de Servicio de la Obra, los que estarán accesibles para consulta en los Centros de Atención al Usuario, oficinas del Concesionario y será exhibido a toda persona que lo solicite.

Lo anterior, sin perjuicio que la Concesionaria deberá confeccionar un extracto del Reglamento, una vez aprobado definitivamente por el MOP, el cual estará a disposición gratuita de los usuarios en las oficinas de la Sociedad Concesionaria, en conformidad con lo establecido en el artículo 57 N° 5 del Reglamento de la Ley de Concesiones.

DEL MARCO JURÍDICO

Se deja constancia que el contrato de concesión se rige por:

- Decreto con Fuerza de Ley N° 850 de 12 de septiembre de 1997, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 15.840 de 1964, la Ley Orgánica del MOP, y el Decreto con Fuerza de Ley N° 206 de 1960, Ley de Caminos.
- Decreto con Fuerza de Ley de Concesiones de Obras Públicas; DFL MOP N° 164 de 1991 y sus modificaciones posteriores, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado consta de DS MOP N° 900 de 1996.
- Reglamento Ley de Concesiones de Obras Públicas; DS.MOP. N° 956 de 1997.
- Bases de Licitación Concesión Internacional Sistema Norte-Sur y sus Circulares Aclaratorias.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

- Ofertas Técnica y Económica presentada por el adjudicatario de la concesión
- Decreto Supremo MOP N° 4.153 de 14 de septiembre de 2000, publicado en el Diario Oficial el 3 de enero de 2001, que adjudicó la concesión.
- Convenios Complementarios y sus respectivos Decretos aprobatorios.
- Manual de Gestión de Tráfico y Seguridad Vial, Manual de Operación de Rescate de Personas y Vehículos, Plan de Contingencia, Plan de Conservación, Plan de Gestión Ambiental, Plan de Trabajo Anual, Convenio Televía, Reglamento Interno de Seguridad e Higiene.

El Reglamento de Servicio de la Obra no podrá modificar las Leyes y demás cuerpos normativos y reglamentarios mencionados en este artículo y que conforman el marco jurídico de la concesión. En caso de discrepancias prevalecerán aquellos sobre el Reglamento de Servicio.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

Capítulo 3

De la Sociedad Concesionaria

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

- Razón Social
- Giro
- Antecedentes: (RUT, Domicilio, Teléfono, Fax)
- Duración
- Capital
- Representante Legal (Nombre, Profesión, RUT, Domicilio, Teléfono)

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

Capítulo 4

De la Obra entregada en Concesión

En Anexo 2 se entregará la siguiente información de la obra:

- Ubicación
- Comunas que atraviesa
- Plano con su localización geográfica
- Nombre de la Concesión
- Descripción de sus principales obras y características físicas

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

TÍTULO 2 Del usuario

Capítulo 1

Derechos del usuario

DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS BÁSICOS

El usuario tiene derecho a recibir de parte de la Concesionaria los Servicios Básicos, estipulados en el contrato de concesión. Estos consisten en circular por la obra vial, utilizar sus áreas de servicios, utilizar o recibir los servicios de asistencia al usuario, tales como servicios de información, asistencia en la ruta, asistencia en caso de accidentes, entre otros, sin discriminación, en forma ininterrumpida, salvo caso fortuito o fuerza mayor.

DERECHO A SEGURIDAD

El usuario tiene derecho a que la Concesionaria resguarde su seguridad vial, en conformidad con el contrato de concesión.

Asimismo, el usuario tiene derecho a que la Autopista se mantenga en condiciones que garanticen un tránsito expedito y seguro.

DERECHO A CALIDAD DE SERVICIO

El usuario tiene derecho a recibir de la Concesionaria los servicios que ésta presta, con el nivel de calidad previsto en el contrato de concesión.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

DERECHO A INFORMACIÓN

El usuario tiene derecho a:

- Recibir información pública y general sobre los servicios que la Concesionaria otorga, de manera de utilizarlos integralmente.
- Recibir de parte de la Concesionaria información anticipada sobre cualquier circunstancia que altere el tránsito y los servicios.
- Conocer con la debida antelación el régimen de tarifas aprobado y sus eventuales modificaciones.

DERECHO A TRATO CORTES

El usuario tiene derecho a ser tratado por la Concesionaria con cortesía, corrección y deferencia, en todas sus dependencias, instalaciones y en las comunicaciones por escrito.

DERECHO A RESPUESTA

El usuario tiene derecho a obtener respuesta oportuna de parte de la Concesionaria a sus consultas, preguntas o requerimientos.

DERECHO A RECLAMO

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

En caso de respuesta insatisfactoria o silencio de la Concesionaria, el usuario tendrá derecho a queja, reclamo y denuncia ante el MOP, conforme a lo estipulado en el presente Reglamento de Servicio.

DERECHO A SUGERENCIAS

El usuario tiene derecho a formular las sugerencias que estime pertinentes, en términos respetuosos y fundados, que tiendan a mejorar la prestación del servicio que brinda la Concesionaria.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

DERECHO A LA ASISTENCIA CAMINERA

El usuario tiene derecho a solicitar los servicios de asistencia caminera estipulados en el contrato de concesión, tales como: asistencia a vehículos con problemas mecánicos, asistencia en accidentes en la vía etc. Estos servicios se prestarán en forma gratuita para el usuario.

DERECHO A RECLAMO DEL USUARIO POR DAÑOS PRODUCTO DEL MAL ESTADO DE LA OBRA

El usuario tiene derecho a reclamar por los daños que se le causen con motivo del uso de la obra, por hechos imputables al Concesionario, que sean consecuencia del incumplimiento de alguna de sus obligaciones. Para ello, el usuario tendrá derecho a solicitar una indemnización para lo cual deberá iniciar el procedimiento de cobro dejando un reclamo por escrito, sin perjuicio de las acciones judiciales que desee emprender.

DERECHO A LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES

El concesionario garantiza el resguardo de la privacidad de los usuarios respecto a la información que se haya generado a partir del sistema de cobro de tarifas, ajustarnos en todo caso, al ordenamiento jurídico vigente.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

Capítulo 2

Obligaciones del Usuario

OBLIGACIÓN DE PAGO DE PEAJE

El usuario tiene la obligación de pagar la tarifa que el concesionario tiene derecho cobrar por el uso de los servicios básicos.

OBLIGACIÓN DE PAGO DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

El usuario tiene la obligación de pagar por los servicios complementarios que presta Autopista del Central S.A. a título oneroso, de acuerdo al contrato de concesión.

OBLIGACIÓN DE RESPETO A LA NORMATIVA VIGENTE

Los usuarios deben utilizar la obra entregada en concesión y los servicios que presta Autopista del Central S.A., respetando la legislación general vigente, especialmente la Ley de Tránsito, la normativa de la Dirección de Vialidad del MOP, la normativa del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, y en especial las normas sobre pesos máximos por eje, las normas sobre transportes especiales, las normas sobre transporte de cargas peligrosas, las normas sobre dimensiones máximas de vehículos y la señalización caminera.

OBLIGACIÓN DE OBEDECER INSTRUCCIONES

El usuario, durante la circulación por la obra concesionada, tiene la obligación de obedecer las instrucciones impartidas por Carabineros y, en ausencia de estos, por el personal de Autopista del Central S.A.

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, etc.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

OBLIGACIÓN DE DEBIDO CUIDADO

El usuario tiene la obligación de actuar con debido cuidado y previsión, evitando causar daños a la obra e instalaciones de Autopista del Central S.A.

OBLIGACIÓN DE CONDUCCION RESPONSABLE

El usuario tiene la obligación de conducir su vehículo sin arriesgar su propia seguridad y la de los otros usuarios, respetando las normas del tránsito.

OBLIGACIÓN DE PAGO DE DAÑOS AL CONCESIONARIO

Conforme a la normativa aplicable, el usuario responderá de los daños que ocasione a las obras y sus instalaciones, teniendo siempre derecho a defenderse ante los Tribunales de Justicia.

OBLIGACIÓN DE PAGAR LOS DAÑOS OCASIONADOS A TERCEROS

Conforme a la normativa aplicable, la Concesionaria será responsable de los daños que se cause a los usuarios con motivo del uso de las obras y servicios, teniendo siempre el usuario derecho a reclamar ante los Tribunales de Justicia.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA**Capítulo 3****De la Atención e Información al Usuario****CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO**

Los requerimientos de los usuarios serán atendidos por Autopista del Central S.A. a través del Departamento de Servicio al Cliente, Unidad Canales, servicio que se presta en forma presencial en las oficinas comerciales de lunes a sábado de según los horarios establecidos.

Estos requerimientos serán también atendidos a través del Call Center y página Web las 24 horas todos los días del año, conforme las excepciones detalladas en el “Capítulo 9, página 60” del presente reglamento.

De igual forma, se indicará esta información en los Teléfonos de Emergencia ubicados dentro del área de concesión.

Los horarios de atención del servicio de Call Center y Oficinas Comerciales, como asimismo los números de oficinas podrán ser modificados por la Sociedad Concesionaria, según cómo evolucione la demanda de atención de clientes y previo acuerdo con el IF, lo que será informado oportunamente al usuario.

PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA

Para solicitar asistencia los usuarios deberán comunicarse con la Sociedad Concesionaria a través de los siguientes medios:

A través de los postes S.O.S. emplazados en la ruta cada 900 m aproximadamente.

TELEFÓNICAMENTE: COMUNICÁNDOSE AL CALL CENTER DE AUTOPISTA CENTRAL.

En todos los casos, será necesario que el usuario se identifique y entregue los siguientes antecedentes:

- Tipo de asistencia requerida, individualizando el vehículo.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

- Lugar en que se requiere la asistencia.
- Antecedentes que permitan dimensionar la atención requerida.

SERVICIOS BÁSICOS DE ASISTENCIA

Se entiende por Servicios Básicos todos aquellos servicios especiales obligatorios especificados en el numeral 2.3.5 de las Bases de Licitación y que están comprendidos en el objeto específico de la concesión y que son imprescindibles, los que por su esencia son gratuitos y cuya existencia informada adecuadamente a los usuarios.

Autopista del Central S.A. prestará, entre éstos, los servicios necesarios para satisfacer las necesidades de tránsito, seguridad y de comodidad mínima del usuario, de conformidad a lo establecido en el Contrato de Concesión.

Como servicios básicos se contemplan los siguientes servicios de asistencia al usuario:

Mantenimiento expedito del tránsito.

- Primeros auxilios y traslado a personas accidentadas.
- Auxilio de vehículos accidentados.
- Instalación de dispositivos de emergencia y reordenamiento del tránsito en casos de accidentes.
- Control del tránsito e instalación de señalización en obras de mantenimiento, sujeto a las disposiciones legales vigentes.
- Aseo periódico y retiro oportuno de objetos que puedan interferir con la seguridad del tráfico.
- Auxilio o retiro de los vehículos detenidos en la ruta por fallas mecánicas.
- Sistema de telefonía o de comunicación para que los usuarios soliciten auxilio en caso de percance o accidente.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

En el caso de vehículos con desperfecto mecánico en el área de concesión, éstos serán retirados de la calzada a estaciones de servicio cercanas, zona de aparcamiento de las áreas de atención de emergencia u otro lugar dentro del área de concesión de común acuerdo con el usuario y en donde no se afecte la operación de las calles de servicio ni las vías transversales de esta. No será obligación del concesionario realizar traslados a domicilio, talleres de servicio o cualquier otro destino que el usuario solicite distinto a los anteriormente indicados.

En caso de accidentes la prestación de los servicios indicados en el numeral 2.3.5.1.1, actuarán bajo la coordinación de Carabineros y Bomberos o a requerimiento de éstos, apoyando con sus equipos el desempeño de estas entidades, pero sin pretender sustituir sus actividades, ni emular o superar sus capacidades profesionales o tecnológicas. Las personas involucradas serán trasladadas al centro asistencial más cercano según disponga el funcionario Carabineros de Chile a cargo del procedimiento en terreno. Del mismo modo la concesionaria realizará el traslado de los vehículos siniestrados al lugar que indique Carabineros según corresponda por procedimiento.

PROCEDIMIENTOS PARA SOLICITAR INFORMACIÓN

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

Por escrito: despachando una carta certificada dirigida al Departamento de Servicio al Cliente, al domicilio de la sociedad concesionaria, debidamente firmada.

Personalmente: concurriendo a alguna de las Oficinas Comerciales de que dispone Autopista Central S.A.

Telefónicamente: comunicándose con el Call Center o a través de los teléfonos de emergencia.

Por la página web: www.autopistacentral.cl

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

INFORMACIÓN QUE PUEDE SOLICITAR EL USUARIO

El usuario podrá solicitar la información que a continuación se indica, al personal de Autopista Central:

- Condición de tránsito en la ruta.
- Zonas en que se realizan trabajos y efecto sobre la circulación.
- Servicios que presta Autopista Central a los usuarios.
- Tarifas de peaje y formas de pago.
- Localización de Oficinas Comerciales.
- Forma en que se pueden realizar reclamos o sugerencias.
- Lugar en que se puede ver el Reglamento de Servicio, o solicitar un ejemplar del extracto del mismo para su consulta.
- Otra información según lo establezca el contrato de concesión o sea requerida por los tribunales de justicia”.

Para efectos de otorgar una respuesta oportuna a los requerimientos de información, el usuario podrá solicitar a la Concesionaria, por escrito, el resguardo de las grabaciones de accidentes de tránsito en que sean partícipes, en la medida de que existan, a fin de que estas sean remitidas una vez que sean solicitadas por los Tribunales de Justicia o Ministerio Público o Policías en uso de sus atribuciones legales. Dicha solicitud deberá efectuarse a más tardar dentro del plazo de 30 días contados desde la ocurrencia de este por escrito

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA**Capítulo 4****De la Circulación de Vehículos****VEHÍCULOS AUTORIZADOS PARA CIRCULAR.**

Podrán circular por la obra vial concesionada todos los vehículos que cumplan con las exigencias contempladas en la Ley de Tránsito y que dispongan de un medio de cobro habilitado.

VEHÍCULOS QUE, PARA CIRCULAR, REQUIEREN PREVIA AUTORIZACIÓN

Podrán circular excepcionalmente por la obra vial concesionada los vehículos concebidos para transportes especiales, los que a continuación se indican, siempre que dispongan previamente de una autorización por escrito, otorgada por la Dirección Nacional de Vialidad e informado previamente al Concesionario a través del correo corporativo operaciones@autopistacentral.cl

- Vehículos con sobrepeso.
- Vehículos con sobre tamaño.
- Maquinarias de cualquier clase, ya sean, autopropulsada o de remolque.

Se entiende por transportes especiales todos aquellos vehículos sobre dimensionados. En esta categoría entran los transportes que, por su dimensión, sobrepasan los límites máximos establecidos por la Ley 18.290, Ley de Tránsito. Entre estos se cuenta la maquinaria agrícola de marcha lenta y transporte de mercancías cuya altura implica un grado de peligro para tendidos eléctricos, de obras a desnivel o túneles.

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

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

PROHIBICIÓN DE CIRCULAR

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

- Peatones por las calzadas y bermas.
- Bicicletas y triciclos.
- Animales, ya sea, sueltos, en grupo o cabalgadura.
- Vehículos de tracción animal.
- Vehículos con sistema de rodadura sobre la base de orugas u otros que produzcan daños a los pavimentos.
- Vehículos con carga mal estibada.
- Vehículos que constituyan un riesgo potencial a la seguridad de los usuarios.
- Vehículos que son remolcados con medios defectuosos como cadenas, cordeles o barras de arrastre antirreglamentarios.
- Vehículos que no estén provistos de un Televía u otro sistema complementario de pago de tarifas, debidamente habilitados.

NORMAS APLICABLES A LA CIRCULACIÓN

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

- Ley N° 18.290 de 1984, Ley del Tránsito y sus modificaciones posteriores.
- Normas de la Dirección de Vialidad emitidas en conformidad al DFL MOP N° 850 de 1997, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 15.840 de 1964, Orgánica del Ministerio de Obras Públicas y del DFL MOP N° 206 de 1960.
- DS MOP N° 900 de 1996, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado del DFL MOP N° 104 de 1991, Ley de Concesiones de Obras Públicas.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

En especial serán aplicables aquellas disposiciones legales que regulan los siguientes aspectos:

- Peso máximo por eje.
- Dimensiones máximas de vehículos autorizadas.
- Transportes especiales.
- Velocidades máximas y mínimas de circulación.
- Tipos de vehículos que pueden circular por la obra vial.
- Otros aspectos relacionados con la circulación en la obra vial concesionada.

RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS

Los usuarios serán responsables de los vehículos que conducen y de las cargas o personas que transporten.

Asimismo, responderán ante la Concesionaria por los daños y perjuicios de todo tipo que pudieren producir a la obra y sus instalaciones anexas, ubicadas dentro del área de concesión o en las áreas de servicios comerciales.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA**Capítulo 5****Áreas de Servicio**

El concesionario otorgará los servicios especiales obligatorios establecidos en el numeral 2.3.5 de las Bases de Licitación. Estos servicios y sus características básicas son las siguientes:

- 2 Centros de Atención de Emergencias
- 1 Centro de Control de Tráfico
- Citófonos de Emergencia (Postes S.O.S)
- Señalización Variable
- Cámaras de CCTV.

Los Centros de Atención de Emergencias (CAE) tendrán la siguiente ubicación:

CAE Norte: Ruta 5 norte lado oriente, al norte de Paso Inferior Cardenal Caro. Frente al Parque Industrial El Cortijo, Km 9+453 N de la vía expresa oriente del tramo C2.

CAE Sur: Ruta 5 Sur lado oriente, frente a calle San José junto al Edificio Corporativo de Autopista Central, al sur del Paso Superior Colón, Km 18+323 S de la vía expresa oriente del tramo A.

Cada uno de estos centros estará ubicado al borde de la vía y su superficie mínima será de 1.000 m² cada una. Estarán provistas de zonas de estacionamiento pavimentadas con un pavimento de iguales características que el de las calles de servicio definidas en el proyecto, con una capacidad para estacionar los vehículos del personal que labore en las oficinas de las unidades de emergencia.

Para el cumplimiento de estos objetivos, el Concesionario dispondrá en cada área, durante todo el período de explotación, del personal calificado y entrenado y, del siguiente equipamiento mínimo:

- Una unidad de rescate montada con una capacidad de carga de 3.5 toneladas y con equipamiento para rescate vehicular.
- Un camión grúa con Huinche de 3500 kg. en primera vuelta, Pluma con una capacidad máxima de 7200 kg. (retraída) y mínima de 1500 (extendida) y Wheel lift para 4000 kg.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

- Una ambulancia sobre un vehículo (furgón) con capacidad de carga mínima de 1300 kg.
- Dos motocicletas con potencia mínima de 600 cc, equipadas con sirenas de alerta, balizas destellantes, equipos portátiles de atención de accidentados y de un sistema de comunicación.

Estos servicios especializados podrán ser subcontratados por la Concesionaria, quién mantendrá la responsabilidad de su correcto funcionamiento hacia el usuario.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

Capítulo 6

Medidas de Seguridad Preventivas

PROHIBICIÓN DE DETENCIÓN EN LA CALZADA

Se prohibirá 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, eléctrica, por combustible, etc
- Detención por paralización del tránsito, accidente, hechos de la naturaleza, tales como: inundación, neblina, etc. o por parte de Autopista del Central S.A.

La prohibición de detención también se aplica a los vehículos de transporte de pasajeros, los que no podrán bajar o subir pasajeros en la calzada o las bermas, debiendo hacerlo en paraderos autorizados.

INMOVILIZACIÓN FORZOSA POR FALLA MECÁNICA

En caso de inmovilización forzosa por falla mecánica, el usuario deberá cumplir el siguiente procedimiento conforme a lo establecido por el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, a través de Conaset:

Cuando un vehículo sufre un desperfecto en la vía pública, su conductor u otro ocupante del vehículo se ve en la obligación de descender a la calzada para colocar los triángulos de emergencia y alertar así al resto de los usuarios de la vía que hay un vehículo detenido. Esta acción expone al conductor a serios riesgos de participar o protagonizar un siniestro de tránsito, especialmente si la emergencia ocurre en horario nocturno, cuando se reduce significativamente la visibilidad de la persona que camina por la vía para colocar los triángulos.

Con el fin de hacer más visible a las personas que se bajan de un vehículo en una situación de emergencia, y así prevenir atropellos, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, a través de Conaset, impulsó un decreto que hizo obligatorio el porte de un chaleco reflectante en el kit de seguridad de todos los vehículos motorizados.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

De acuerdo con lo establecido en la Ley de Tránsito de nuestro país, en todos los vehículos motorizados debe portarse un extintor de incendio y dispositivos para casos de emergencia, como los triángulos de seguridad. Adicionalmente, tratándose de vehículos de locomoción colectiva, de carga y de transporte escolar, la ley exige portar dos cuñas de seguridad y un botiquín con elementos de primeros auxilios.

El Decreto Supremo N° 164/2014 que modifica el Decreto 22/2006 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, suma el chaleco reflectante a los demás elementos de seguridad que deben encontrarse en cada vehículo motorizado para afrontar situaciones de emergencia. Este decreto entró en vigencia el 1 de enero de 2016.

En caso de que la remoción del vehículo haya resultado infructuosa, el usuario deberá dar aviso inmediato al Concesionario a través del Call Center, Citófonos de S.O.S. o del personal en terreno, solicitando su asistencia y la activación de las medidas de seguridad previstas para estos casos.

Autopista del Central S.A. 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.

En caso de ser visualizado por las cámaras del Centro de Control, deberán aplicarse las mismas acciones indicadas en párrafo anterior. anterior.

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 detengan los 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.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

PROHIBICIÓN DE DETENCIÓN EN LA BERMA

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

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 permitidas.

En ningún caso podrán detenerse vehículos que entorpezcan la circulación o causen molestias en las vías de cobro de peaje o en sus accesos. Además, en toda la extensión de la Concesión, así como, en sus accesos y vías de circulación, se prohibirá el ascenso y/o descenso de pasajeros, salvo en las zonas especialmente acondicionadas para este efecto.

CUMPLIMIENTO NORMAS DE CIRCULACIÓN PEATONAL

Las normas específicas de circulación de peatones distinguen dos sectores dentro de la concesión:

Sectores de circulación de los vehículos de los usuarios de las vías concesionadas: las normas de circulación en estos sectores serán las que estipule la Ley del Tránsito reflejadas en su correspondiente señalización e información suministrada por el Concesionario. Toda infracción a las normas será informada a Carabineros en el momento de los hechos para que estos, después de constatar lo ocurrido, procedan según corresponda.

Excepcionalmente, se permitirá la circulación de peatones por las bermas, en casos de emergencia o para solicitar o brindar auxilio a terceros.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

PROHIBICIÓN DE CARGA, DESCARGA Y TRANSFERENCIA DE CARGA

Los usuarios tendrán prohibición de cargar, descargar y transferir carga en la faja de la obra vial, incluyendo calzadas y bermas, excepto en los lugares especialmente habilitados para ello.

PUBLICIDAD EN LA VÍA

La publicidad de carreteras se registrará según lo establecido en el Artículo N° 38 del

D.F.L. N° 850 del 12 de septiembre de 1997 que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 15.840 de 1964, Ley Orgánica del Ministerio de Obras Públicas y del D.F.L. N° 206 de 1960 Ley de Caminos.

MEDIDAS DE SEGURIDAD VIAL DURANTE LOS TRABAJOS

La Concesionaria antes de iniciar trabajos no rutinarios de mantenimiento deberá someter a la aprobación del Inspector Fiscal de Explotación el plan de seguridad en que se detallen los elementos de señalización diurna y nocturna que se utilizarán para señalar los trabajos.

Para mejor seguridad de los usuarios, Autopista Central S.A. tomará las medidas de precaución necesarias al realizar trabajos de mantenimiento 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 usuarios.

En el área en que se ejecutaren los trabajos, Autopista Central S.A. colocará la señalización transitoria para el desvío o encauzamiento del tránsito de acuerdo a lo establecido en el Manual de Seguridad Vial de Autopista Central, el cual está basado en el Capítulo N° 5 del Manual de Señalización de Tránsito, del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones.

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.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

Capítulo 7

De los Reclamos, Sugerencias y de Procedimiento

DE LOS LIBROS DE RECLAMOS

De acuerdo al punto 1.9.2.17 de las Bases de Licitación, se mantendrá un sistema de Libro de Reclamos y Sugerencias. Este Libro estará, también, a disposición del Inspector Fiscal de Explotación.

Los reclamos deberán formularse por escrito, en libros foliados y cuadruplicados, del cual una copia será para el usuario, una para la Inspección Fiscal, una para el concesionario, quedando la última en el talón del libro. El concesionario es quien deberá dar respuesta por escrito al usuario. Además, deberá enviar copia de la respuesta y un informe sobre las medidas adoptadas, si así procediera, al Inspector Fiscal.

El Concesionario responderá por escrito los reclamos de los usuarios que hayan sido estampados en los Libros de Reclamos y Sugerencias. Dicha respuesta será dirigida por escrito al usuario que deje estampada su dirección postal, dentro del plazo de 5 días, con la correspondiente trazabilidad de su envío.

El Inspector Fiscal velará por el cumplimiento de las medidas que se hubieren propuesto adoptar en la respuesta.

El Concesionario tiene en operación una ficha para el seguimiento de la Inspección Fiscal en estas materias.

Mensualmente la Concesionaria, deberá informar al Inspector Fiscal de Explotación, sobre las soluciones dadas a los reclamos y las acciones implementadas para las sugerencias.

PLAZOS PARA RESPONDER RECLAMOS Y SUGERENCIAS

La respuesta a cada reclamo y sugerencia, debidamente estampada en los Libros de Reclamos, deberá ser respondida por Autopista Central al usuario por escrito, en un plazo de 5 días.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

QUEJAS DEL USUARIO ANTE EL MOP

En el evento de que Autopista Central no responda el Reclamo dentro del plazo señalado precedentemente o el usuario estime que la respuesta dada es insatisfactoria, el usuario podrá deducir queja ante el MOP, indicando el número de formulario, fecha y lugar donde estampó el reclamo.

La queja deberá ser dirigida, por correo certificado, al Inspector Fiscal de Explotación del Contrato. La queja también puede ser canalizada a través del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC) del Ministerio de Obras Públicas.

La Inspección Fiscal verificará que se haya solucionado de la mejor forma el reclamo.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

TÍTULO 3 Del Concesionario

Capítulo 1

Derechos del Concesionario

DERECHO A COBRAR PEAJE O TARIFA

El Concesionario tiene derecho a cobrar al usuario las tarifas fijadas al efecto por el uso de la obra vial, en conformidad con lo establecido en el contrato de concesión, como retribución por el servicio básico que presta al usuario.

DERECHO A COBRAR POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

El Concesionario tiene derecho a cobrar por los servicios complementarios que sean aprobados por el MOP, a excepción de los expresamente definidos como gratuitos en las bases de licitación.

DERECHO DE EXPLOTACIÓN Y DE ADMINISTRACIÓN DE LA OBRA

La Concesionaria tiene derecho a la explotación, uso y goce de las obras como también a administrarla, en los términos y plazo señalado en el contrato de concesión.

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

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

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

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

La Concesionaria tiene derecho a que los usuarios que causen daños o deterioros a la obra o a sus instalaciones, le paguen las indemnizaciones a que tiene derecho, en la medida a que dichos daños o deterioros sean imputables a los usuarios, de acuerdo a la legislación vigente.

DERECHO A SUSPENDER TEMPORALMENTE EL SERVICIO

La Concesionaria tiene derecho a suspender temporalmente el servicio, en los términos señalados en el contrato de concesión o en la normativa vigente.

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

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

DERECHO A CONVOCAR A LA COMISIÓN CONCILIADORA

El Concesionario tiene el derecho a convocar a la Comisión Conciliadora por todas las controversias o reclamaciones que se produzcan con motivo de la interpretación o aplicación del contrato de concesión, en los términos dispuestos por el artículo 36 de la Ley de Concesiones.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

Capítulo 2

Obligaciones del Concesionario

OBLIGACIÓN DE PRESTAR EL SERVICIO BÁSICO

La Concesionaria está obligada a prestar el servicio básico de la concesión, el cual deberá otorgarlo en condiciones de absoluta normalidad y en forma ininterrumpida e indiscriminadamente respecto de todo usuario, en conformidad con lo establecido en el contrato de concesión.

OBLIGACIÓN DE PROCURAR LA SEGURIDAD VIAL PARA LOS USUARIOS

El Concesionario está obligado a procurar la seguridad vial para los usuarios, durante su permanencia en la obra concesionada, tanto en lo que dice relación con la implementación de medidas relativas a los bienes como a las personas, en conformidad con lo establecido en el contrato de concesión.

Ante denuncias relativas a situaciones que podrían afectar la seguridad vial de los usuarios y de las obras, dentro del área de concesión, deberá tomar a la brevedad posible las medidas pertinentes a los efectos de restablecer la seguridad amenazada, solicitando la intervención inmediata de Carabineros o las autoridades públicas competentes.

OBLIGACIÓN DE MANTENER LOS NIVELES DE SERVICIO OFRECIDOS

El Concesionario está obligado a mantener los niveles y estándares de servicio que se exigen en el contrato de concesión, tanto en lo que dice relación con el servicio básico de la concesión como también aquellos servicios complementarios que preste a los usuarios y que esté autorizado a otorgar.

OBLIGACIÓN DE PROPORCIONAR INFORMACIÓN A LOS USUARIOS

La Concesionaria está obligada a entregar la información general y pública que requieran los usuarios, pudiendo hacerlo en forma escrita, personal o telefónica,

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

información que deberá ser provista en forma rápida, cortés y eficiente, a través del Centro de Atención al usuario.

OBLIGACIÓN DE DAR UN TRATO DEFERENTE AL USUARIO

La Concesionaria está obligada a dar un trato deferente y cortés al usuario y, para ello, cuenta con personal en el Centro de Atención al Usuario y de patrullaje debidamente instruido al respecto.

OBLIGACIÓN DE DAR ASISTENCIA CAMINERA AL USUARIO

La Concesionaria está obligada a dar Asistencia Caminera al usuario en los términos estipulados en el ámbito de aplicación del presente Reglamento de Servicio, conforme al contrato de concesión, especialmente en caso de accidentes en la vía, a vehículos con problemas mecánicos y a requerimientos de asistencia formulados en los Centros de Atención al usuario.

OBLIGACIÓN DE PUBLICITAR SUS TARIFAS

La Concesionaria está obligada a informar a los usuarios las tarifas fijadas al efecto, tanto general como especial que pudiera tener y sus modificaciones, con quince días de anticipación a su aplicación, en forma destacada a través de medios de prensa escritos y letreros en los lugares.

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

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

La Concesionaria dará curso a la brevedad posible a las solicitudes del usuario, cuando la naturaleza de las mismas no acepte demoras, realizando las gestiones necesarias para su resolución.

La Concesionaria está obligada a formar un protocolo con todos los reclamos y sugerencias, que incluya copia de los Formularios y las acciones seguidas. Este protocolo deberá ser enviado mensualmente al MOP.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

OBLIGACIÓN DE RESTITUCIÓN DE LA CIRCULACIÓN VIAL

La Concesionaria está obligada a reanudar con la mayor rapidez y eficiencia posible el tránsito y el servicio de la obra, cuando se haya dispuesto la suspensión temporal del servicio por razones de seguridad, reparación, caso fortuito o fuerza mayor.

El Concesionario estará obligado a mantener el tránsito dónde se efectúen obras de conservación, en conformidad con lo establecido en el contrato de concesión, tomando las precauciones para proteger los trabajos, así como la seguridad en el tránsito, estableciendo las vías de desvío que correspondan.

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

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, todo ello según las disposiciones legales vigentes.

OBLIGACIÓN DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN

El Concesionario deberá mantener, reparar y conservar todas las obras de la concesión, sean viales, estructuras, instalaciones, áreas verdes, obras anexas y sistemas, en conformidad con los estándares y condiciones establecidas en el contrato de concesión.

El mantenimiento y conservación de las obras en concesión se ejecutará según lo indicado en el Plan y Programa de conservación, los cuales consideran los requerimientos asociados al cumplimiento de los estándares y condiciones establecidas en el contrato de concesión.

OBLIGACIÓN DE CUMPLIR CON LAS NORMAS DE DERECHO LABORAL

La Concesionaria está obligada a cumplir las normas laborales y previsionales que protegen a sus trabajadores y a los de sus contratistas y subcontratistas, y en especial los reglamentos de higiene y seguridad, todo ello en conformidad con la legislación vigente.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

Capítulo 3

Organización del Concesionario

Autopista Central dispone de una estructura organizacional que permite dar respuesta eficiente y oportuna a todos los requerimientos de los usuarios, de la autoridad y del servicio que presta.

ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA

En Anexo 3 se indica el Organigrama General de la Empresa.

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES GERENCIA GENERAL

Representa a la empresa en todos aquellos actos comerciales, financieros y empresariales en general, necesarios para el cumplimiento del Objeto Social. Propone, cumple y hace cumplir las estrategias establecidas para el logro de los objetivos aprobados por los accionistas, en el marco de la misión, visión, valores corporativos y política de calidad de la empresa. Dirige las actividades y recursos de todas las Gerencias.

Reportan a la Gerencia General:

- Gerencia de Infraestructura, Calidad y Medioambiente,
- Gerencia de Administración y Finanzas,
- Gerencia Comercial,
- Gerencia Legal y Recursos Humanos.

También depende de la Gerencia General Asuntos Públicos, Auditoría Interna y Controller Corporativo.

GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA, CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Administrar, supervisar y controlar que la infraestructura cumpla con las normativas técnicas y ambientales requeridas para el uso de la autopista.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

Asegurar la correcta ejecución de obras adicionales, la conservación y mantenimiento, la seguridad vial de la concesión y la gestión de tráfico de la autopista.

Mantener la relación contractual con el Inspector Fiscal para el cumplimiento del contrato de concesión en el ámbito de la operación y mantenimiento de la infraestructura.

Dar soporte a la organización y la dirección de la compañía en todo lo relativo al sistema de gestión de Calidad y Medio Ambiente, alineado con el mapa de proceso y plan estratégico.

Además, asegurar la mantención del sistema de gestión bajo la norma ISO.

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Dirigir las actividades y recursos correspondientes a las áreas de Finanzas, Tesorería, Control de Gestión, Reportes, Contabilidad, Impuestos, Compras y Licitaciones, Administración de Sistemas, Aseguramientos de Ingresos y Servicios Generales.

Dentro de tareas más específicas, es la confección de estados financieros reales y proyectados de la compañía y proveer información contable y financiera requerida por los accionistas, en los tiempos y formas definidos por cada uno de ellos. Para ello, se reporta en base a IFRS, de acuerdo a los formatos definidos por ellos. En cuanto a obligaciones locales, se cumple con los requerimientos de las autoridades locales, referidas a impuestos como es Servicio de Impuestos Internos y Ley de Sociedades, respecto de la Comisión para el Mercado Financiero.

Para validar la información procesada localmente y la enviada en los reportes a los accionistas, la gerencia debe velar por gestionar la labor de los Auditores de la compañía.

Desde una perspectiva más financiera, dirigir y coordinar todas las actividades financieras de la Sociedad, gestionando la administración de los recursos de la compañía y hedge, de acuerdo con la Política Financiera y los Contratos de financiamiento.

Gestionar, en conjunto con la Gerencia Legal y RRHH, los seguros de la compañía.

Mantener contacto directo con accionistas, asesores, bancos, calificadoras de riesgo, con el fin de facilitar el acceso de la Empresa a los diferentes medios de

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

financiación disponibles en el mercado. Mantener actualizado el modelo financiero del negocio.

Preparar el presupuesto de la empresa, y control de gestión en la empresa, retroalimentando a cada gerente responsable de presupuesto.

Desde una perspectiva más tecnológica, administrar y monitorear los procesos y sistemas de la empresa, proveyendo del hardware y software necesario, como parte de la Infraestructura tecnológica.

Por último, dirigir y coordinar las labores de servicios generales y de seguridad (que no involucra la seguridad en la vía expresa) requeridas por las diferentes áreas de la empresa.

GERENCIA COMERCIAL

Define las políticas y directrices para los procesos de servicio al cliente en todos los canales de atención a clientes, principalmente las oficinas comerciales, call center, sitio web, redes sociales y terminales de auto-consulta (TAC).

Define las políticas y Estrategias de Marketing de la Empresa.

Gestiona los procesos de desarrollo, soporte y mantención de los sistemas informáticos de la Empresa.

Gestiona el proceso de generación de Transacciones de Negocio, incluyendo la validación manual de Pasos de Vehículos.

Define las políticas y directrices para el proceso de generación de Infracciones y denuncias de clientes sin medio de habilitado

Gestiona los procesos de facturación, recaudación, y la cobranza prejudicial, en línea con los objetivos estratégicos de la compañía.

Responsable de la gestión de tarifas de peaje, entendiéndose por tal el cálculo y publicación periódica de las tarifas reguladas e interacción con el MOP, conforme con las especificaciones del contrato de concesión.

Genera análisis y reportes de inteligencia de negocio tendientes a maximizar la recaudación de los ingresos de peaje y minimizar costos de operación.

Responsable de generar negocios complementarios y nuevos productos y servicios.

Dirige y define las directrices en el ámbito de la promoción y comunicación al cliente.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

Responsable por el alineamiento estratégico del Plan Operacional de la Gerencia Comercial.

Mantener la relación contractual con el Inspector Fiscal para el cumplimiento del contrato de concesión en todos los ámbitos de la operación comercial.

GERENCIA LEGAL Y RRHH

Asesora legalmente a toda la organización en lo relativo a los diversos actos jurídicos que deba efectuar la empresa para el fiel cumplimiento del contrato de concesión. Previene posibles incumplimientos contractuales, dando fundamento jurídico a la actuación de la empresa a través de sus representantes.

Dirige las actividades y recursos correspondientes a la Gestión de Recursos Humanos y Prevención de Riesgos.

El Gerente Legal y Recursos Humanos también actúa como secretario en las sesiones del Directorio de la Sociedad.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

Capítulo 4

Del Sistema Electrónico de Peaje

INFORMACIÓN DE LA EXISTENCIA DE AUTOPISTA CONCESIONADA

El área de concesión del contrato de concesión de las obras públicas fiscales denominadas Sistema Norte – Sur, estará debidamente señalizado, a objeto de informar al público que se trata de una vía concesionada sujeta al sistema electrónico de cobro de peaje.

INFORMACIÓN DE RESTRICCIÓN DE CIRCULACIÓN

Según lo dispone el artículo 114 de la Ley N° 18.290, de Tránsito, en los caminos públicos donde opere un sistema electrónico de cobro de peaje, sólo pueden circular los vehículos que estén provistos de un Tag o Televía u otro sistema habilitado que permita el cobro de la tarifa o peaje. Para cumplir lo anterior, en todos los accesos habrá una señal de tránsito reglamentaria (RR-10), que indicará prohibición de ingreso a la autopista a los vehículos que no porten un medio de cobro habilitado.

INFORMACIÓN AL USUARIO DE LA TARIFA VIGENTE

Las Tarifas o Peajes vigentes serán aquellos informados públicamente por la Concesionaria con quince días corridos de anticipación a su aplicación, encontrándose a disposición del Cliente en las oficinas de atención al público que se dispongan al efecto y /o en su sitio web u otros medios que ella establezca.

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

SISTEMA ELECTRÓNICO DE COBRO

El sistema de cobro de Autopista Central utiliza un Sistema Electrónico de Peaje (SEP), de tipo abierto, multipista, en flujo libre, en el cual los vehículos transitan equipados con un Tag, Televía o transponder que puede ser leído desde los puntos de cobro equipados con antenas, distribuidos en sectores a lo largo de los dos ejes

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

de la autopista, generando transacciones de peaje que son enviadas a través del sistema de comunicaciones de campo para ser procesadas y validadas en un Sistema de Operación de Peaje centralizado, en el cual se aplica una tarifa vigente de acuerdo al tipo de vehículo, fecha, hora y sentido de tránsito.

Una configuración multipista significa que se permite la conducción normal en el área de cobro del peaje, permitiéndose, por ejemplo, sobrepasar y cambiar de pista. Ello es posible gracias a que el sistema electrónico de cobro tiene la capacidad de comprobar simultáneamente un gran número de vehículos y de efectuar correctamente el correspondiente cargo por las pasadas a través de la pista.

El funcionamiento de flujo libre implica la no detención del flujo de tráfico debido a que el pago del peaje se lleva a cabo de forma automática. Ello se consigue mediante un enlace de microondas de Comunicación Dedicada de Corto Alcance (DSRC) de 5,8 GHz que se establece entre el Punto de Cobro de Peaje y el Tag instalado en el vehículo. Todos los datos necesarios para realizar el cargo se transfieren en el momento de pasar por el Punto de Cobro de Peaje. Este funcionamiento se mantiene sin degradación con tráfico con velocidad de 160 Km/h. A partir de dicha velocidad, las características del sistema disminuyen progresivamente.

Se efectúa un seguimiento automático de todos los vehículos destinado a garantizar que se ha realizado el cargo correspondiente al vehículo correcto. El seguimiento se lleva a cabo por dos subsistemas de medición autónomos, uno basado en comunicaciones de microondas con el Tag, y el otro basado en el procesamiento de imágenes de video estereoscópicas. Las mediciones se comparan para determinar y asegurar que el vehículo en cuestión es el correcto para efectuar el cargo.

Un vehículo equipado con un Tag que pasa un Punto de Cobro estará sujeto a un cargo a una cuenta central, bien por el método de prepago o por el de pago posterior. La tasa de peaje depende del tipo de vehículo y del tramo cubierto por el Punto de Cobro. El sistema mide las dimensiones del vehículo (largo, ancho y altura), lo clasifica y comprueba que dicha clasificación corresponde con la declarada por el Tag y es la correcta.

El mecanismo de cobro del sistema ETC permite un funcionamiento de flujo libre, al efectuar con posterioridad el correspondiente cargo a aquellos vehículos que transgredan el pago del peaje en alguna forma (denominados pasaje excepcional). Este mecanismo de cobro se basa en la captura de imágenes de video del vehículo y del número de su placa patente y en la evaluación del número de su patente mediante un Sistema de Reconocimiento Óptico de Caracteres (OCR).

El sistema también permite el paso de vehículos que no poseen un contrato vigente de Tag habilitado, pero que tiene una placa patente debidamente inscrita en el

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

Registro Nacional de Vehículos Motorizados. Las condiciones de uso del Sistema de Pase Diario deberán ser aprobadas por el MOP y deberán ser informadas públicamente a los usuarios.

El sistema central de procesamiento de datos, además del Sistema de Operación de Peaje mencionado, se compone de un Sistema de Servicio al Cliente (SSC) que permite abrir cuentas de peaje a los usuarios (clientes), las cuales relacionan el cobro del peaje con el vehículo y su propietario, para realizar el proceso de facturación y recaudación del peaje.

Para los vehículos que no cuenten con un contrato vigente de Tag habilitado, la Concesionaria brindará la posibilidad de acceder a un medio complementario de cobro de tarifas denominado Pase Diario Único Interoperable. Este sistema complementario de cobro de post pago, aprobado por el Ministerio de Obras Públicas, permitirá al conductor o usuario poco frecuente, circular por todo un día determinado en las vías de flujo libre que cuenten con este medio complementario de cobro, como un vehículo habilitado. El Pase Diario Único Interoperable se podrá obtener en www.pasastesintag.cl y en los canales que en el futuro sean definidos para dicho medio complementario.

Las condiciones de precio, plazo y canal de venta serán reguladas a través de un acto administrativo del Ministerio de Obras Públicas.

Las relaciones con clientes y usuarios son gestionadas con un Sistema de Contactos que utiliza tecnología internet (portal WEB de AC), Call Center y Fono Central, para la atención de pedidos de clientes, y las oficinas comerciales, para la atención directa.

HORARIO DE ATENCIÓN DE PUNTOS DE COBRO

Los puntos de cobro funcionarán en forma interrumpida, las 24 horas del día, todos los días del año.

CALIDAD DE SERVICIO EN PUNTOS DE COBRO

El sistema de Cobro Electrónico de Peaje es un sistema multipista de flujo libre, de tipo abierto, basado en el sistema TOLLMATIC® y en Tags que cumple con el nivel de servicio requerido en la sección 1.13.1 “Nivel de Servicios del Punto de Cobro” de las Bases de Licitación:

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

La velocidad de circulación vehicular por los distintos puntos de cobro estará determinada por las condiciones de operación de la vía y no por limitantes del sistema de cobro sobre el desplazamiento de los vehículos.

Para ello se mantendrán todos los puntos de cobro funcionando a un nivel que no afecte la velocidad normal de operación del flujo vehicular.

En caso de una baja del nivel de servicio en cualquiera de los puntos de cobro, el Inspector Fiscal dispondrá las acciones que procedan para recuperar el nivel de servicio exigido, debiendo el concesionario implementarlas para recuperar el nivel de servicio en un plazo no superior a 90 días a partir de la notificación correspondiente.

MEDIOS DE REGISTRO DE TRANSACCIONES

El usuario de la autopista utilizará como medio de registro para el pago de las transacciones de peaje el Televía o Tag, transponder o dispositivo electrónico que, cumpliendo los requisitos técnicos y operativos establecidos por el Ministerio de Obras Públicas, al estar adosado a un vehículo, permite su registro al pasar por un Punto de Cobro de una pista o vía concesionada con peaje electrónico.

Para los vehículos no equipados con Tag, el Sistema de Servicio al Cliente brinda la posibilidad de acceder a un medio alternativo de cobro o Pase Diario Único Interoperable que permitirá al conductor circular por todo un día en las vías de flujo libre como vehículo habilitado. De lo contrario será clasificado como infractor.

DOCUMENTO DE COBRO

La Concesionaria, individual o conjuntamente, enviará mensualmente al Cliente un Documento de Cobro que dé cuenta de las transacciones efectuadas en el período correspondiente. Sin embargo, si el monto a pagar por concepto de Tarifas o Peajes, en un mes cualquiera, es inferior a UTM 0,15, en su equivalente en pesos a la fecha de emisión del mismo, la Concesionaria no estará obligada a enviarlo, pudiendo acumular la suma adeudada al mes siguiente, sin aplicación de reajuste o intereses de ninguna especie. Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente podrá pagar dichas Tarifas o Peajes directamente en las oficinas de la Concesionaria o en los lugares habilitados para tal efecto.

El Documento de Cobro se remitirá al Domicilio del Cliente. Se deja expresa constancia que la falta de recepción de un Documento de Cobro por parte del

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

Cliente, no lo exime en caso alguno de la obligación de pagar las Tarifas o Peajes y demás sumas adeudadas a la Concesionaria respectiva, a más tardar en la fecha de su vencimiento.

La entrega o envío del Documento de Cobro no podrá significar un costo para el Cliente. Sin embargo, por cada información o servicio adicional que el Cliente solicite o requiera incluir en dicho documento, la Concesionaria correspondiente podrá aplicar un cargo de hasta UTM 0,05, en su equivalente en pesos a la fecha de su emisión.

La Concesionaria pondrá a disposición del Cliente, a lo menos cada tres meses, un Informe de Transacción de Tarifa o Peaje, en el cual se detallará la historia cronológica completa de todas las transacciones relacionadas con la cuenta del Cliente para el período de información precedente. Adicionalmente, tendrá a disposición del Cliente un resumen de los movimientos de su cuenta, los pagos y otros movimientos que afectaron la deuda, en el orden en que ocurrieron.

VEHÍCULOS QUE PAGAN PEAJE

Todos los vehículos que crucen un punto de cobro de Peaje y que generen una transacción válida y consolidada en el sistema de cobro, estarán sujetos al cobro de peaje, según la tarifa correspondiente.

PAGO DIFERIDO DE LA TARIFA

En el sistema de peaje de flujo libre de Autopista Central el pago de los servicios de peaje por el usuario se realizará en forma diferida y periódica, para lo cual la concesionaria emitirá un documento de cobro por el total de los servicios acumulados en el período para cada cuenta de cliente.

El usuario deberá pagar las tarifas que se adeuden por concepto de uso del vehículo en la vía concesionada en la forma y dentro del plazo convenido en el respectivo Convenio de Televía y según lo establecido en las Condiciones Generales de Uso de Televía y Cobro de Tarifas o Peajes, y supletoriamente por lo establecido en las Bases de Licitación respectivas.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

INFRACTORES AL PAGO DE LA TARIFA

Para los efectos del cobro de las Tarifas o Peajes constituirán medios de prueba, fotografías, videos y cualquier otro medio técnico autorizado por el Ministerio de Obras Públicas para el control del incumplimiento de los pagos tarifarios.

La Concesionaria entregará al Cliente recibos o comprobantes de pago de los correspondientes Documentos de Cobro o en su defecto certificará el pago en dicho documento.

SISTEMAS DE CONTROL Y VERIFICACIÓN DE ESTACIONES DE PEAJE

El control y verificación de las estaciones de peaje se realiza principalmente al nivel del Sistema de Operación de Peaje, por medio del submódulo “Centro de Control de Estaciones de Peaje” el cual permite tener una visión actualizada en todo momento del estado de los elementos de peaje de la autopista y controlar de forma remota los parámetros de peaje y las estaciones de peaje.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

Capítulo 5

Control de Pesaje

CONTROL DE PESAJE ESTADÍSTICO

Esta Sociedad Concesionaria efectuará controles de pesajes estadísticos por eje, a través del sistema de pesaje móvil o del sistema de pesaje de alta velocidad (WIM).

En caso de que esta Sociedad Concesionaria escogiera este último, se instalaría uno en cada uno de los dos ejes que componen la concesión (General Velásquez y Norte-Sur), en puntos a definir de común acuerdo con la IF y, que deberían representar adecuadamente las solicitudes de tránsito del contrato.

El control de pesaje se realizará con una frecuencia anual y por un período de 72 horas continuas, a objeto de recabar la información necesaria para validar los modelos de deterioro y planes de mantenimiento, evitando así el deterioro anticipado de las estructuras de pavimento.

CONTROL DE PESAJE PUNITIVO

En virtud de lo establecido en la sección 1.8.12 de las Bases de Licitación, Autopista Central S.A. tiene la facultad de efectuar el control del pesaje por eje, de los vehículos de pasajeros y de carga, debiendo verificarse que no se infrinja la legislación vigente.

Los puntos de control que serán propuestos al Inspector Fiscal para su aprobación considerarán un emplazamiento momentáneo de los equipos, circunscrito a aquellas zonas de la ruta que no alteren el normal funcionamiento de la vía concesionada, en cuanto a fluidez, velocidad, continuidad y seguridad en el flujo vehicular.

Asimismo, los límites máximos de peso por eje y peso bruto total de los vehículos deberán cumplir con lo establecido en el Decreto MOP N° 158 de 1980, y/o en sus modificaciones posteriores. Las tolerancias de peso de los vehículos serán aquellas establecidas en la Resolución DV N° 519 de 30/07/1996, de acuerdo con cada una de las categorías allí tipificadas.

A objeto de controlar el pesaje se solicitará -de ser necesario- la presencia de carabineros y/o de un representante del Departamento de Pesaje de la DV del MOP,

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

quienes, obrando según sus facultades, podrán cursar infracciones a aquellos vehículos que excedan los límites legales de carga, además de obligarlos a dirigirse a alguna vía alternativa, para proseguir sus desplazamientos.

Sin perjuicio de lo anterior, esta Sociedad Concesionaria permitirá la libre circulación de los vehículos que -eventualmente- puedan transportar cargas mayores a las legales y/o cargas peligrosas, siempre y cuando, acrediten autorización expresa de la DV, en virtud del Decreto MOP N° 19, del 13 de enero de 1984.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

Capítulo 6

Del Tránsito

INTERRUPCIÓN TOTAL O PARCIAL DEL TRÁNSITO

Autopista Central S.A. mantendrá en las vías expresas tarifadas de acuerdo al ámbito de aplicación del presente reglamento de Servicio la debida fluidez del tránsito ininterrumpidamente, de acuerdo a los estándares fijados en el contrato de concesión.

No obstante, podrá disponer la interrupción temporal en forma parcial o total de la circulación en la obra o en alguno de sus tramos, para todos o algún tipo de vehículos, cuando razones de fuerza mayor así lo determinen, debiendo informar al MOP en forma inmediata de las circunstancias.

En todos los casos, Autopista Central S.A. 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 Plan de Contingencia.

Autopista Central S.A. 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.

Autopista Central S.A. procederá al restablecimiento del tránsito en condiciones de normalidad en forma inmediata a la superación de las causas que originaron la restricción a la circulación.

MANTENIMIENTO DEL TRÁNSITO DURANTE EJECUCIÓN DE OBRAS

Autopista Central S.A. mantendrá el tránsito en aquellos tramos de la ruta 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, Autopista Central

S.A. establecerá desvíos camineros aprobados por el Inspector Fiscal, de acuerdo a los criterios emanados del Manual de Seguridad Vial de Autopista Central, mientras duren los trabajos.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

Capítulo 7

De la Seguridad Pública y Emergencias

AUTORIDAD COMPETENTE

La seguridad pública en el área de concesión, el control del cumplimiento de las normas del tránsito y la protección de los bienes públicos entregados en concesión y la gestión ante emergencias, serán ejercidas por Carabineros o quienes sean las autoridades públicas competentes para ello.

Ante la ausencia de Carabineros, Autopista Central S.A. 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, todo ello en la medida de sus posibilidades y en el marco de la legislación vigente, debiendo formular, según el caso, las denuncias pertinentes ante Carabineros.

Ante la situación en que un usuario produzca daño a la obra, Autopista Central S.A. efectuará la denuncia a Carabineros, debiendo comunicar el hecho al MOP, todo ello si correspondiere.

Autopista Central S.A. podrá solicitar directamente al usuario el pago de los daños ocasionados o interponer la reclamación ante los tribunales competentes.

Autopista Central S.A. mantendrá un canal de comunicación permanente con Carabineros, Bomberos, Servicios de Emergencia y otros.

PROCEDIMIENTO ANTE ACCIDENTES

Autopista Central S.A. mantendrá la implementación necesaria para poder detectar, en forma rápida y oportuna, los diferentes accidentes que se produzcan en la obra y localizar el sitio de su ocurrencia. Lo anterior tendrá por objeto poder tomar las providencias necesarias y efectuar las acciones pertinentes al efecto.

Autopista Central S.A. cuenta con procedimientos claros y específicos para actuar en cada tipo de accidentes. Estos garantizarán una respuesta en el tiempo mínimo; asegurando primeros auxilios, asistencia mecánica y la coordinación y concurrencia de Carabineros, SAMU y de Bomberos, así como también la información y coordinación con la Inspección Fiscal.

El procedimiento para asistencia a víctimas de accidentes en la obra concesionada considera las siguientes etapas:

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

Comunicación: Para dar aviso oportuno de que se ha producido un accidente, se utilizarán elementos tales como: teléfonos o citófonos de emergencia, equipos de radio, etc.

Desplazamiento oportuno al sitio del evento: Este se realiza a través de medios de movilización que permiten llegar en forma rápida y eficaz al lugar del accidente, en un tiempo de respuesta de 15 minutos para eventos en cualquier parte de la vía y 10 minutos al interior de los túneles. Dicho tiempo de respuesta se entenderá desde la comunicación del accidente hasta la llegada del equipo de rescate al lugar del mismo.

En lo referente a tránsito, se adoptarán las medidas de seguridad en forma inmediata, a los efectos de permitir el acceso de los vehículos de emergencia.

Las ambulancias de la concesionaria prestarán los primeros auxilios, y en caso necesario, realizarán el traslado de las personas accidentadas en vehículos habilitados para tal fin, hasta el centro asistencial más próximo, dando aviso a éste para la recepción de los accidentados. Todo lo manifestado se realizará bajo la coordinación del Centro Regulador del SAMU quién dará las instrucciones a seguir.

Las ambulancias no están autorizadas para transportar accidentados a lugares distintos de los establecimientos hospitalarios o centros de salud del sector. Al momento de llegar al centro de asistencia deberá entregar a la persona accidentada dejando constancia plena de hacerlo. En caso de que el afectado no sea recibido deberá dirigirse sin tardanza a la alternativa hospitalaria más cercana.

Una vez que lleguen al lugar de los hechos Carabineros, Bomberos y/o ambulancias u otros servicios de emergencia, el equipo disponible de la sociedad concesionaria se pondrá a disposición de la persona que comande el procedimiento.

La responsabilidad de la concesionaria queda restringida al cumplimiento de las obligaciones señaladas.

Coordinación General: El Concesionario actuará bajo la coordinación de Carabineros y/o Bomberos o a requerimiento de estos, apoyando con sus equipos el desempeño de estas entidades, pero sin pretender sustituir sus actividades, ni emular o superar sus capacidades profesionales o tecnológicas.

El concesionario colaborará prestando primeros auxilios a accidentados, rescatando vehículos accidentados o con fallas mecánicas, instalando señalización de emergencia y reordenando el tránsito. Las personas involucradas serán trasladadas al centro asistencial más cercano según disponga el Centro Regulador del SAMU, asimismo, la concesionaria realizará el traslado de los vehículos siniestrados al lugar que indique Carabineros.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

Se hace presente a los usuarios que la coordinación con Carabineros de Chile implica que, en todo momento, el Concesionario actúa en la ruta de acuerdo a las instrucciones de la policía uniformada en las materias que le son propias y a las cuales se deben sujetar todas las personas que hacen uso de la infraestructura caminera.

En particular, la Concesionaria está comunicada por medios electrónicos, de gestión reservada, con Carabineros de Chile.

Recursos: El Concesionario dispondrá de los vehículos y equipos para cada área de atención de emergencia, según lo señalado en el numeral 2.3.5.1.1 de las Bases de Licitación.

La prestación de servicios de primeros auxilios a los accidentados en la ruta corresponde al transporte sanitario simple establecido en la legislación pertinente.

Las ambulancias, motocicletas, vehículo de rescate y grúas permanecerán estacionadas en cada uno de los centros de atención de emergencias o lugares habilitados y autorizados para tal efecto.

El personal de estos servicios del Concesionario deberá tener en todo momento una conducta cortés, buena presentación personal, y demostrar eficiencia en el ejercicio de sus labores.

El Concesionario, a través de la orden impartida por el Centro de Control de Tráfico instruirá al operador que corresponda dirigirse al lugar requerido por algún incidente y/o emergencia.

MANUALES Y PLANES

El Concesionario dispondrá de un Manual de Gestión de Tráfico y Seguridad Vial, Plan de contingencias, Manuales de operación de servicios de Rescate a Personas y Vehículos. Dichos Documentos complementan lo estipulado en el presente Reglamento de Servicio, respecto de emergencias y contendrá lo siguiente:

- Procedimientos para diferentes tipos de emergencias.
- Recursos materiales disponibles.
- Medios de eléctricos, tales como, equipos de comunicación, balizas, sirenas, altavoces e iluminación.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

El Concesionario actuará con la menor demora posible ante emergencias, ya sea, producto de caso fortuito o fuerza mayor, incidentes y/o emergencias o cualquiera otra situación que no admita espera.

Ante situaciones de carácter excepcional, tales como accidentes de gran envergadura, emergencias con sustancias peligrosas o los recursos solicitados en el numeral 2.3.5.1 de las bases de licitación se vean superados en cantidad o capacidad se actuará en coordinación con las entidades públicas y la propia Inspección Fiscal de Explotación.

En condiciones especiales tales como periodo invernal y estival, fechas especiales tales como Semana Santa, Fiestas Patrias, Pascua y Año Nuevo o cualquier otro evento similar, la Concesionaria pondrá en funcionamiento, con carácter inmediato, un Plan de Contingencia Especial que deberá ser previamente aprobado por el Inspector Fiscal.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

Capítulo 8

De la Seguridad Vial

PROHIBICIÓN DE ANIMALES SUELTOS

Autopista Central S.A. adoptará las medidas a su alcance y de acuerdo al Contrato de Concesión, para evitar que ingresen animales sueltos a la zona del camino. Procederá a llevar requisado a los corrales municipales, a los animales sueltos que se encuentren dentro de la faja fiscal, pudiendo realizar las demandas que procedan a los dueños de dichos animales.

PROHIBICIÓN DE ACTIVIDADES AJENAS AL OBJETO DE LA OBRA

Autopista Central S.A. prohibirá todo uso anormal de la vía expresa, en especial la disputa de todo tipo de competencias deportivas, ciclismo y ensayos de velocidad, sin mediar la autorización respectiva, de acuerdo a la legislación vigente.

TRANSPORTE DE SUSTANCIAS PELIGROSAS

La concesionaria debe ser informada del transporte de cargas peligrosas, explosivos, combustibles, gases y ácidos y todas aquéllas que estén definidas como tal y velar, a su vez, que 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 concesionaria podrá evitar 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 por la Dirección de Vialidad previamente informados al Concesionario.

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

Asimismo, será responsable por haber infringido una norma de circulación. Los permisos son extendidos y autorizados por:

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

- Superintendencia de Electricidad y Combustibles, en el caso de combustibles.
- Guarniciones Militares correspondientes, en el caso de explosivos
- Para otro tipo de carga de esta índole, por la normativa del DS 298 de fecha
- 11 de febrero de 1995, del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones.
- Cargas radiactivas, Comisión Chilena de Energía Nuclear.

Todo ello, sin perjuicio de la correspondiente responsabilidad por haber infringido una norma de circulación

SEÑALES

Autopista Central S.A. instalará y mantendrá en perfectas condiciones las señales necesarias para el adecuado tránsito de los vehículos por la obra en concesión y la seguridad de los usuarios, de acuerdo a las normas vigentes de la Ley del Tránsito, 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, Autopista Central S.A., 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. Los desvíos deberán respetar el Manual de señalización ACSA.

Autopista Central S.A. 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.

El Concesionario deberá tomar las medidas destinadas a controlar y a orientar el tránsito, así como proteger los usuarios de la vía, mediante el mantenimiento de la señalización de la obra.

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

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

Los parámetros que definen el mantenimiento de la señalización de la obra son:

- Se deben mantener las condiciones de refracción de luz, color y diseño según proyecto original aprobado.
- Las señales se deben mantener en sus posiciones originales, limpias y legibles en todo momento.
- No se aceptará vegetación que moleste a los usuarios en la visibilidad de las señales.
- No se permitirán señales con procesos de oxidación que afecten las características estructurales de la misma.
- No se aceptarán señales que hayan sufrido maltrato intencional, desgaste por fricción o impacto producto de choques.
-

DESPEJE Y LIMPIEZA DE ÁREA DE TRABAJOS

Al término de los servicios de mantenimiento, conservación o reparación Autopista Central S.A. retirará y despejar del sitio de los trabajos todos los equipos, maquinarias, materiales excedentes, obras provisionales, escombros o basuras de cualquier especie, dejando las obras, equipos e instalaciones en condiciones de limpieza y seguridad que aseguren el normal flujo vehicular.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

Capítulo 9

Del Centro de Atención a los Clientes

El concesionario dispondrá y mantendrá operativo una red de atención al usuario, para efectos de contrataciones y/o ventas, atención comercial, consultas, sugerencias y reclamos, que estará compuesto por tres canales.

- Call Center: Fono 6004000600 (atención comercial, denuncias y emergencias)
- Sitio Web: www.autopistacentral.cl
- Oficinas Comerciales, según lo detallado en Anexo 6.

Adicionalmente, se contará con un Back Office en las dependencias del Concesionario, de tal forma de resolver aquellos casos de mayor complejidad que no puedan ser resueltos en la primera línea.

Excepciones a la disponibilidad de atención del Call Center y página Web señaladas en el “Capítulo 3, página 20” del presente reglamento:

- **Sitio Web:** Mantenimiento programado una vez por semana, entre las 23:59 y las 08:00hrs del día siguiente.
- **Call Center:** Atención a través de IVR las para los horarios no cubiertos por operadores telefónicos.
- **Oficinas Comerciales:** No atienden domingos y ni festivos.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

Capítulo 10

De la Información al MOP

UNIDAD DE CONTROL DEL MOP

El Concesionario proporcionará al Inspector Fiscal, durante el tiempo que dure la etapa de explotación de la concesión, una oficina junto a las instalaciones para el Centro de Operación de Tráfico a que se hace referencia en el artículo 2.3.5.1.5.

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

INTERRELACIÓN CON LOS SISTEMAS DEL MOP

El Concesionario proveerá una interfaz inteligente para entregar datos instantáneos y/o consolidados a los sistemas del MOP, tanto para información de operación, estado y auditoría.

Los sistemas del MOP solo ejercerán una labor de observación sobre el sistema durante la mayor parte del tiempo, pero podrán ejercer labores de auditoría en cualquier momento.

INFORMES

Autopista Central preparará informes mensuales, trimestrales, semestrales y anuales que entregará a la Inspección Fiscal del MOP, debidamente respaldados en medios magnéticos, según lo estipulado en el contrato de Concesión.

Además, el Concesionario entregará los informes que le sean solicitados por el Inspector Fiscal en uso de sus atribuciones y aquellos otros que exijan expresamente las Bases de Licitación.

INFORMES MENSUALES DE INGRESOS Y RECAUDACIÓN

Todos los informes mensuales deberán ser entregados al MOP en los primeros quince días del mes siguiente al informado.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

El Concesionario deberá entregar mensualmente al Inspector Fiscal toda la información necesaria para los efectos de auditoría de ingresos que provea el sistema de atención a clientes señalado en 2.2.3.5. de las Bases de Licitación, y conforme lo establecido en artículo 1.8.6.2 de las mismas, en términos generales de acuerdo a lo señalado en los párrafos siguientes:

Información de los ingresos devengados de la Sociedad Concesionaria por concepto de tarifa desglosada por punto de cobro, sentido y tipo de vehículo. Dichos ingresos se obtendrán de multiplicar los flujos vehiculares que hayan circulado a través de todos los puntos de cobro instalados en la vía, por los peajes vigentes que se estén cobrando en cada uno de ellos. A los ingresos así calculados se les sumarán aquellos provenientes del uso de un sistema complementario de cobro para usuarios no frecuentes, denominado Pase Diario. Esta información será entregada por el Concesionario, en un todo de acuerdo a los estándares y condiciones establecidas en el contrato de concesión.

Información de la recaudación percibida por la Sociedad Concesionaria por concepto de tarifa desglosada por punto de cobro, sentido y tipo de vehículo. Los ingresos, debidamente desglosados, deberán convertirse al valor de la UF del día en que efectivamente fueron percibidos por la Sociedad Concesionaria.

Información de los ingresos potenciales de la Sociedad Concesionaria por concepto de tarifa desglosados por punto de cobro, sentido y tipo de vehículo. Dichos ingresos se obtendrán al multiplicar los flujos vehiculares que hayan circulado a través de todos los puntos de cobro instalados en la vía, por los peajes máximos autorizados que se estén cobrando en cada uno de ellos.

Información mensual de los ingresos no recaudados por concepto de cobro de tarifas respecto de usuarios, conductores o dueños de vehículos que circularon por la vía como infractores. La información indicará los ingresos no recaudados correspondientes a los infractores respecto de los cuales la Sociedad Concesionaria haya interpuesto, en el mes que se informa, acciones judiciales en virtud de lo indicado en el artículo 42° del DS MOP N°900 de 1996 expresados en UF, utilizando el valor de dicha unidad correspondiente al último día hábil del mes en que el vehículo infractor circuló.

Información de los ingresos percibidos por la Sociedad Concesionaria por concepto de indemnización compensatoria fijada por sentencia judicial ejecutoriada a que hace referencia el artículo 42° del DS MOP N° 900 de 1996, dictada en contra de los usuarios, conductores o dueños de vehículos que fueron sometidos a juicio, expresados en UF del día en que efectivamente se percibió.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

El Concesionario deberá preparar y entregar para cada cierre de mes, un estado conciliación de ingresos y egresos relacionado con las actividades de recaudación e infracciones de peaje.

INFORMACIÓN RELATIVA AL FLUJO VEHICULAR, VELOCIDAD, Y ACCIDENTES

Dicha información corresponderá a lo establecido en el artículo 2.5.6.2. de las Bases de Licitación.

La información deberá ser entregada de acuerdo a los formatos oficiales, o en aquellos aprobados por el MOP.

ACCESIBILIDAD A LA INFORMACIÓN DISPONIBLE

El Concesionario debe mantener, permanentemente actualizada y a disposición del Inspector Fiscal, toda la información solicitada en los informes y facilitar el acceso del Inspector Fiscal a cualquiera de las mediciones que efectúe.

ENSAYOS Y CALIDAD DE MATERIALES

El Inspector Fiscal solicitará, durante la etapa de explotación, los ensayos y/o certificados de calidad, que estime conveniente, de todos los materiales, repuestos y elementos de recambio que sea necesario incorporar a los equipos e instalaciones, producto de la ejecución de los servicios de mantenimiento, conservación y operación de la vía y de las instalaciones anexas, etc.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA**Capítulo 11****Responsabilidad del Concesionario y Seguros**

Autopista Central S.A. asumirá plena responsabilidad por el cuidado de la obra durante todo el período de la concesión. A fin de mantener las condiciones de la obra y el nivel de servicio exigido en el contrato, reparando con diligencia y a la brevedad los daños que pudieran producirse por cualquier causa.

Autopista Central S.A., de acuerdo a la legislación vigente, es civilmente responsable frente al Estado, a los usuarios y a terceros, por los daños o perjuicios ocasionados a éstos, por incumplimiento de las condiciones del contrato de concesión.

SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS A TERCEROS

El Concesionario mantendrá durante todo el período de concesión una Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil por Daños a Terceros en la forma, cobertura y término establecida en el numeral 1.8.15 de las Bases de Licitación.

SEGUROS POR DAÑOS POR CAUSA DE CATÁSTROFES

El Concesionario mantendrá durante todo el período de concesión una Póliza de Seguro por Catástrofe en la forma, cobertura y términos establecida en el numeral 1.8.16 de las Bases de Licitación.

RESPONSABILIDAD DE PRESERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

Autopista Central S.A., de acuerdo al contrato de concesión, adoptará todas las medidas necesarias para preservar el medio ambiente en el área de concesión y en las áreas de servicio.

Autopista Central S.A. pondrá en conocimiento inmediato de la autoridad pública competente, de toda acción que dañe significativamente el medio ambiente y que sea contraria a las normas ambientales vigentes.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

Autopista Central S.A., conforme los recursos establecidos en el contrato de concesión, mantendrá el área de concesión libre de escombros, basuras y desperdicios de cualquier naturaleza, comprometiéndose a no depositar residuos en el área de concesión, salvo en los lugares autorizados.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA**Capítulo 12****Estándares de Servicio y su Mantenimiento**

Autopista Central S.A. mantendrá en todo momento los niveles de servicio exigidos en el contrato de concesión mediante un seguimiento periódico a los indicadores asociados, y que se relacionan con algunos de los siguientes aspectos u otros contemplados en el contrato de concesión:

- Velocidad de diseño.
- Velocidad permitida.
- Mantenimiento de la carpeta de rodado y bermas.
- Señalización, (letreros, tachas y otros).
- Mantenimiento de la mediana.
- Iluminación.
- Cercos
- Paisajismo.
- Limpiezas.
- Obras de aguas lluvias y saneamiento.
- Pinturas.
- Defensas camineras.
- Mantenimiento de estructuras.
- Mantenimiento de instalaciones, equipos y elementos en pista.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

Las tareas para mantener los estándares adecuados se dividirán en:

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

Autopista Central S.A. a través de Departamento de Conservación y Mantenimiento, implementara diversas áreas de acción que tendrán como objeto garantizar el nivel de servicio. Dichas áreas de mantenimiento serán las que a continuación se enumeran.

MANTENIMIENTO ELÉCTRICO

Este tipo de labores garantizará en todo momento la funcionalidad del sistema de iluminación, logrando con esto la fiabilidad y comodidad visual del usuario, contribuyendo significativamente a la seguridad en la conducción.

Corresponderá a la limpieza, reemplazo y mantenimiento en general de todos los equipos de iluminación presentes en al contrato de concesión, así como todas sus instalaciones eléctricas.

MANTENIMIENTO SISTEMAS DE ELEVACIÓN Y DE EVACUACIÓN DE AGUAS LLUVIA

Será acción fundamental, especialmente en los días de lluvia, que los pasos bajo nivel conserven su transitabilidad, evitando el apozamiento o acumulación excesiva de agua, de forma tal de mantener expedita la ruta durante las 24 horas del día.

Corresponderá a aquellas acciones que tienen como objetivo general el mantenimiento mecánico y eléctrico de todos los elementos constitutivos de las plantas de bombeo. Además, se verificará la limpieza y despeje de sumideros, colectores y/o pozos absorbentes en forma periódica, especialmente en aquellas épocas del año en que las condiciones climáticas sean más adversas.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

MANTENIMIENTO GLOBAL

Corresponderá a todas aquellas actividades de mantenimiento que se realizan en forma metódica, que son definidas como de conservación rutinaria y periódica, y cuya finalidad es la de mantener la ruta en las condiciones de confort, seguridad y servicio exigidas en las Bases de Licitación.

Se verificará que la ruta en todo momento satisfaga las condiciones de servicio exigidas, para lo cual se ejecutarán trabajos como bacheo, limpieza de fajas, calzadas, señales, sumideros, colectores, reposición de señales verticales y demarcaciones, mantenimiento periódico de pasarelas y puentes, etc.

CONSERVACIÓN MAYOR DE PAVIMENTOS

Para el usuario, uno de los principales requisitos que debe cumplir cualquier ruta, es el nivel de servicio o dicho de otra forma, el confort al conducir sobre ésta. Para cumplir aquello se verificará periódicamente que los índices de servicio exigidos en las Bases de Licitación se cumplan en todo momento, y en caso de no serlo, se procederá a subsanar aquellos sectores que no presenten conformidad.

Las actividades de Conservación Mayor de Pavimentos son aquellas destinadas a la remoción y /o reposición de carpetas de rodado cuando éstas por efectos del constante uso, ya no cumplan los requisitos de calidad funcional o estructural establecidos.

MANTENIMIENTO DE LA DEMARCACIÓN HORIZONTAL Y SEÑALES NUEVAS

Serán todas las actividades que tienen como objetivo conservar y mantener las señales verticales y demarcación horizontal en las condiciones de servicio requeridas en las bases de licitación, de modo de que el usuario tenga una conducción segura y se mantenga informado acerca de las características de la ruta, alternativas de circulación y /o restricciones que ésta pudiese presentar. Este tipo de trabajos se realizará solo cuando los elementos presenten deterioro que afecten su eficiencia o fin de su vida útil.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

MANTENIMIENTO Y PROTECCIÓN DE LAS ÁREAS VERDES

Para cumplir con el mantenimiento y protección de las áreas verdes que forman parte del contrato de licitación, Autopista Central ejecutará diversas actividades, que entre otras destacaremos: Aseo general, Riego, Mantenimiento y reposición de especies vegetales, Manejo y control sanitario de las especies vegetales, Mantenimiento de la red de riego y Mantenimiento de la infraestructura y mobiliario.

CONTROL DE OPERACIONES

En cuanto a la supervisión directa de las labores propias de cada área, estas serán realizadas por el personal técnico de CMO, pero bajo la inspección general de los profesionales de cada área del departamento.

El control, la metodología, así como la periodicidad de éstos serán particulares a cada actividad de cada área. Los tipos de control realizados estarán definidos por las Bases de Licitación y por todas aquellas normas tanto nacionales como internacionales que le sean aplicables.

Los equipos de control y medición serán chequeados en forma periódica de acuerdo a las recomendaciones del fabricante y a las especificaciones establecidas.

Todos los resultados de los controles y mediciones serán registrados en documentos especialmente creados para este propósito, los que serán identificados y almacenados en lugares adecuados, con la finalidad de que sirvan de información para la toma de decisiones futuras en mantenimiento.

CENTROS DE EMERGENCIA

Centro Atención de Emergencia Sur: El Centro de Emergencia (CAE) sur, se encuentra ubicado en el km 18.7 de la Ruta 5 Sur, comuna de San Bernardo.

Centro Atención de Emergencia Norte: El Centro Atención de Emergencia (CAE) norte, se encuentra ubicado en el km 9.5 Ruta 5 Norte, comuna de Quilicura.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA**Capítulo 13****Reglamento Interno de Higiene y Seguridad**

Autopista Central S.A. deberá disponer de un Reglamento de Higiene y Seguridad del Trabajo, el cual se encontrará ubicado en el lugar que indique el Centro de Atención al usuario. El mismo complementará lo estipulado en el presente documento, respecto de higiene y seguridad en el trabajo y básicamente deberá:

- Establecer las actividades del personal de operación y mantenimiento de Autopista Central S.A. en lo relativo a higiene y seguridad.
- Señalar la correcta utilización de los instrumentos de protección laborales.
- Establecer los procedimientos para investigar las causas de los accidentes y enfermedades del trabajo

De igual forma, dicho Reglamento deberá contemplar las multas y sanciones previstas en el Código Sanitario que, le sean aplicables al Concesionario.

Deberá contemplar también, la exigencia de que el personal que labore en la Concesión haya efectuado cursos de primeros auxilios, riesgos eléctricos, accidentes químicos, control de incendios, manejo a la defensiva, etc.

El Concesionario estará obligado a tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores, manteniendo las condiciones adecuadas de higiene y seguridad en las faenas, como también los implementos necesarios para prevenir accidentes y enfermedades profesionales; todo ello, de conformidad al documento denominado "Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad" aprobado por la Dirección del Trabajo y del Servicio de Salud del Ambiente.

Todo el personal del Concesionario estará obligado a ceñirse estrictamente a lo estipulado en el Reglamento Interno de Higiene y Seguridad. Además, el personal seguirá los cursos de Primeros Auxilios, Riesgos Eléctricos, Manejo a la Defensiva y prevención y Control de Incendios y otros que se establezcan oportunamente.

Un ejemplar del mencionado reglamento interno será entregado al Inspector Fiscal de la Concesión, así como cualquier modificación que se introduzca en al que se encontrare vigente.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

TITULO 4 Del Estado

Capítulo 1

De la Inspección Fiscal de la Explotación

INSPECTOR FISCAL

El DGC designará un Inspector Fiscal, quién representará al Ministerio de Obras Públicas ante el Concesionario y los usuarios.

La obra por concesión será fiscalizada por el Inspector Fiscal de Explotación, quien estará encargado de vigilar el cumplimiento por parte de Autopista Central

S.A. de sus obligaciones y demás condiciones estipuladas en el contrato de concesión.

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

FISCALIZACIÓN DEL CONTRATO DE CONCESION

El Inspector Fiscal velará por el cumplimiento del contrato de concesión en todos sus aspectos.

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

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

Dicho Libro de Explotación, se abrirá el día de puesta en servicio provisoria del primer sector autorizado de la obra. En él se indicarán los hechos más importantes que vayan ocurriendo durante el curso de la explotación de la obra, especialmente, las observaciones que merezca la conservación, las sanciones y multas, el nivel de servicio en los puntos de cobro, el cobro de tarifas y en general el cumplimiento de las obligaciones contraídas por Autopista Central S.A.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA**Capítulo 2****Control del Contrato****OBLIGACIONES DEL INSPECTOR FISCAL**

La Inspección Fiscal de la obra en su calidad de inspección técnica y actuando en la fiscalización del cumplimiento del contrato en todos sus aspectos, deberá cumplir con las labores y funciones consignadas tanto en la Ley y Reglamento de Concesiones, como en las Bases de Licitación y normas legales aplicables.

CUMPLIMIENTO DE LA APLICACIÓN DE LAS TARIFAS

La Inspección Fiscal controlará que la tarifa que se aplique corresponda a la clasificación de tipos de vehículos indicados en las bases de licitación y que en ningún caso se esté cobrando tarifas distintas a las que se puedan aplicar, de acuerdo al contrato de concesión.

Autopista Central S.A., de acuerdo a lo estipulado en el contrato de concesión, deberá publicitar con la debida anticipación y por los medios que corresponda, todo cambio o modificación de tarifas.

CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS LEGALES Y REGLAMENTARIAS APLICABLES AL CONTRATO

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

CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE INFORMACIÓN

Autopista Central S.A. deberá permitir el acceso al Inspector Fiscal a todas las dependencias de la Concesión, a fin de que éste pueda imponerse de cómo se procesa y entrega la información que está obligado a entregar al MOP.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

PROPOSICIÓN DE APLICACIÓN DE MULTAS

En caso de incumplimiento de las obligaciones contraídas por Autopista Central S.A., 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 1.8.11 de las Bases de Licitación.

Los tipos de infracciones y multas, así como el procedimiento de pago serán los establecidos en los numerales 1.8.11.1 y 1.8.11.2 de las Bases de Licitación.

DISPOSICIÓN FINAL

La interpretación de ninguna de las cláusulas, declaraciones y estipulaciones que se contienen en este instrumento, podrá restringir, limitar o privar al usuario, a la Sociedad Concesionaria y al Ministerio de Obras Públicas de los derechos y obligaciones emanados del contrato de concesión o de la legislación especial y general que fuera aplicable.

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

Las modificaciones que fueran introducidas comenzarán a regir a partir de los 30 días siguientes a la aprobación de las mismas por parte del Inspector Fiscal de Explotación.

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

Anexo 1

De la Sociedad Concesionaria

INFORMACIÓN DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

Razón social: Autopista Central S.A.

Giro: Ejecución, reparación, conservación, mantenimiento, explotación y operación de la obra pública fiscal denominada Concesión Sistema Norte-Sur, mediante el sistema de concesiones, así como la prestación y explotación de los servicios que se convengan en el contrato de concesión destinados a desarrollar dicha obra y las demás actividades necesarias para la correcta ejecución del proyecto.

ANTECEDENTES

- RUT : 96.945.440-8
- Domicilio : San José 1145, San Bernardo
- Teléfono : 2470-7500 , Fax : 2470-7609
- Duración: Hasta el 3 de Julio del 2031
- Capital al 31.12.2013: M\$ 76.694.957
- Número de acciones al 31.12.2013: 58.000.000
-

REPRESENTANTE LEGAL

- Nombre: Víctor Hugo Montenegro González
- Profesión: Ingeniero Civil Industrial
- RUT : 9.761.533-0
- Domicilio : San José 1145, San Bernardo
- Teléfono : 2470-7510

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

Anexo 2

De la obra Entregada en Concesión

LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN TIENE LAS SIGUIENTES CARACTERÍSTICAS

Ubicación: Es parte de la red vial estructurante de la ciudad de Santiago y está constituido por dos ejes:

- **Eje Norte - Sur:** Su longitud es de 41,28 km y se extiende desde la ribera sur del Río Maipo por el sur (comenzando en el nuevo Puente Maipo), hasta la Circunvalación Américo Vespucio, por el norte, en el sector de Quilicura. Atraviesa 11 comunas de la ciudad de Santiago, con 18 conectividades nuevas y mejoradas.
- **Eje General Velásquez:** Su longitud aproximada es de 21 km. y se extiende desde la Ruta 5 Sur (Las Acacias) por el sur, hasta su empalme con la Ruta 5 Norte. Atraviesa 8 comunas, con 17 estructuras nuevas y mejoradas.

Comunas que atraviesa:

- a) Eje Norte – Sur (Ruta 5):** Buin, San Bernardo, Lo Espejo, La Cisterna, San Miguel, Pedro Aguirre Cerda, Santiago, Independencia, Renca, Conchalí y Quilicura.
- b) Eje General Velásquez:** San Bernardo, Lo Espejo, Cerrillos, Pedro Aguirre Cerda, Estación Central, Quinta Normal, Renca y Quilicura.

Nombre de la Concesión: Concesión Internacional Sistema Norte Sur.

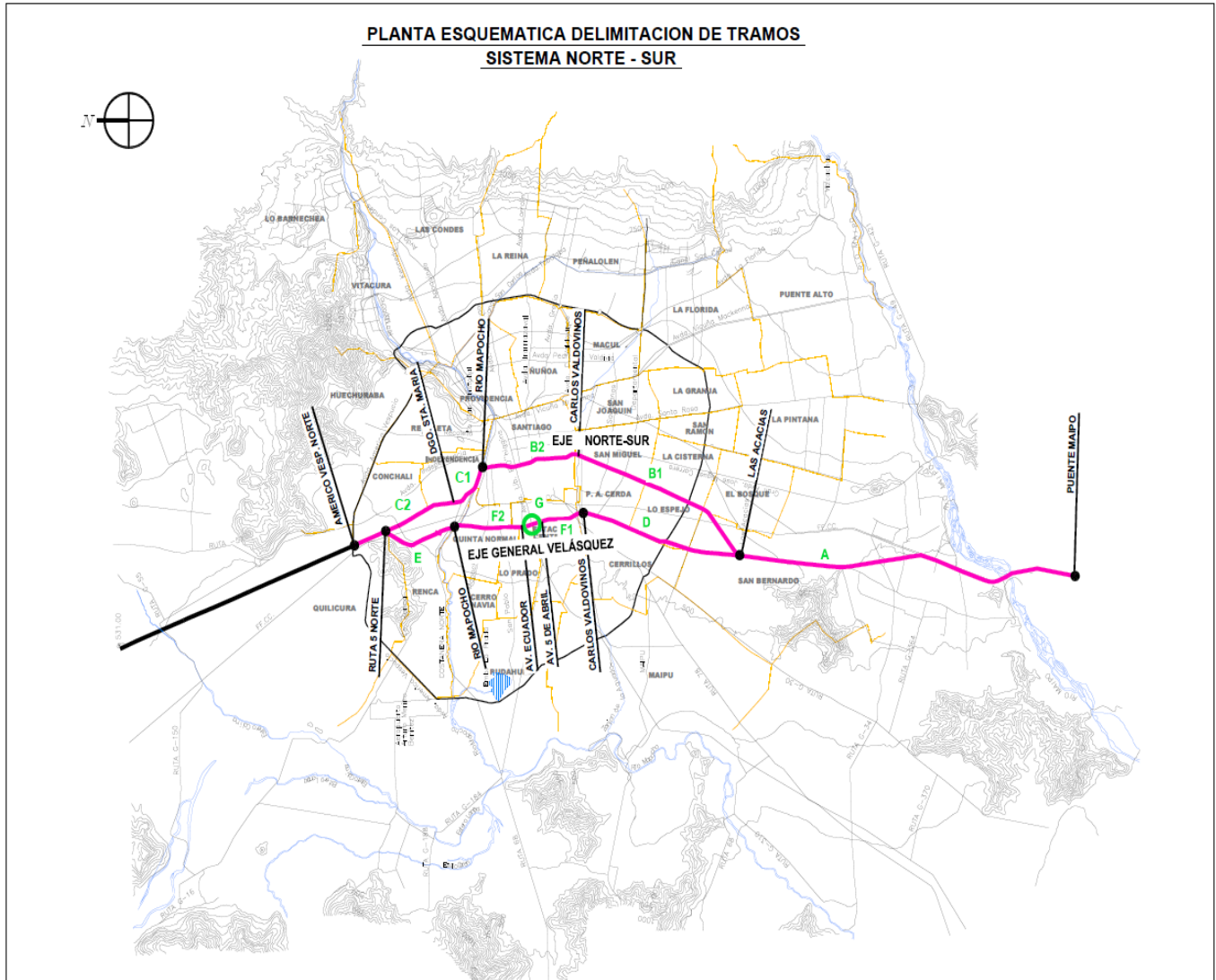
REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA**DESCRIPCIÓN DE SUS PRINCIPALES OBRAS Y CARACTERÍSTICAS FÍSICAS**

- Kilómetros de camino doble Calzada: 62,28
- Kilómetros de Calzada Simple: no hay
- Metros Lineales de Puentes: 5.013
- Metros Lineales de Trinchera Semi-Cubierta: 1.839
- Metros Lineales de Trinchera Cubierta: 1.330
- Número de enlaces a desnivel: 80
- Número de Enlace a Nivel: no hay

Porcentaje de la vía en estándar de autopista rural: 20% Porcentaje de la vía en estándar de autopista urbana: 80% Porcentaje de la vía en estándar menor que autopista: no hay Velocidad máxima permitida en tramos señalizados (Km./hora):100

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

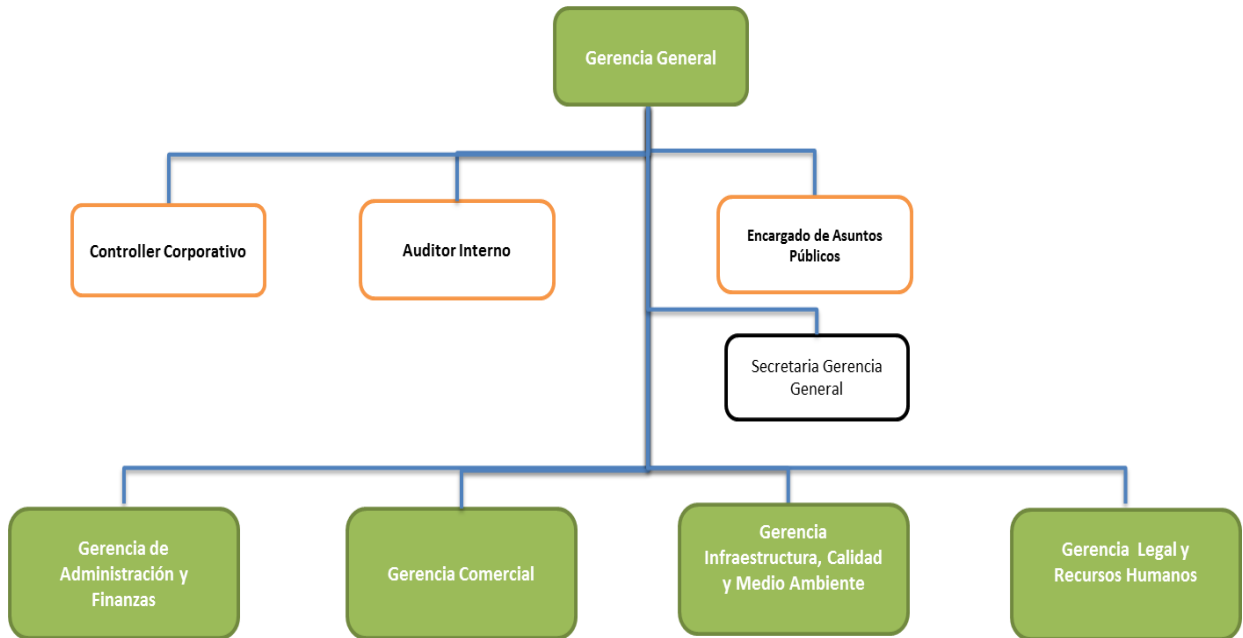
Plano de Localización Geográfica de la Obra



REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

Anexo 3

Organigrama General de la Concesionaria



REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

Anexo 4

Contratos o Convenios entre Autopista Central S.A. y los Usuarios

Los contratos y convenios entre la Sociedad Concesionaria Autopista Central y el Ministerio de Obras Públicas puede revisarlos en el siguiente enlace:

<https://concesiones.mop.gob.cl/proyectos/Paginas/detalleExplotacion.aspx?item=7>

1

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

Anexo 5

MANUAL DE SEGURIDAD VIAL DE AUTOPISTA CENTRAL

REGLAMENTO DE SERVICIO DE OBRA

Anexo 6

Oficinas Comerciales e información al Usuario

A la fecha, las oficinas comerciales disponibles para la atención presencial son las siguientes:

- Oficina Comercial Mall Plaza Norte.
Dirección: Av. Américo Vespucio 1737, piso -1, pasillo Boulevard de Servicios, local BL 161. Mall Plaza Norte, Huechuraba.
- Oficina Comercial San Diego.
Dirección: San Diego 634, Santiago Centro.
- Oficina Comercial San Bernardo.
Dirección: San José 1135, San Bernardo.

Para conocer ubicación y horarios de atención de estas y otras oficinas comerciales complementarias y que no son obligatorias conforme al contrato de concesión, puedes ingresar a https://www.autopase.cl/donde/a_oficina.html

La lista antes señalada no es taxativa y corresponde a las oficinas habilitadas a la fecha pudiendo estas variar en cantidad y/o ubicación.

Atención telefónica

- Número de Call Center 600 4000 600
- Número de Teléfono Asistencia en Ruta *7882