

**AUTOPISTA DEL ACONCAGUA S.A.**

REPUBLICA DE CHILE  
MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS  
DIRECCION GENERAL DE OBRAS PUBLICAS  
DIRECCION DE VIALIDAD

**REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA**

**Diciembre 2001**

## INDICE

<b>Capítulo</b>	<b>Materia</b>	<b>Página</b>
<b>TITULO I</b>	<b>PRELIMINAR</b>	
CAPITULO 1:	GLOSARIO	1
CAPITULO 2:	NORMAS GENERALES	3
CAPITULO 3:	DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA	6
CAPITULO 4:	DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN	7
<b>TITULO II</b>	<b>DEL USUARIO</b>	
CAPITULO 1:	DERECHOS DEL USUARIO	8
CAPITULO 2:	OBLIGACIONES DEL USUARIO	11
CAPITULO 3:	DE LA ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO	13
CAPITULO 4:	DE LA CIRCULACIÓN DE VEHÍCULOS	16
CAPITULO 5:	AREAS DE SERVICIO	18
CAPITULO 6:	MEDIDAS DE SEGURIDAD PREVENTIVA	19
CAPITULO 7:	DE LOS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DE PROCEDIMIENTOS	22
<b>TITULO III</b>	<b>DEL CONCESIONARIO</b>	
CAPITULO 1:	DERECHOS DEL CONCESIONARIO	23
CAPITULO 2:	OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO	25
CAPITULO 3:	ORGANIZACIÓN DEL CONCESIONARIO	28
CAPITULO 4:	DE LAS PLAZAS DE PEAJE	29
CAPITULO 5:	DE LA PLAZAS DE PESAJE	35
CAPITULO 6:	DEL TRÁNSITO	38
CAPITULO 7:	DE LA SEGURIDAD PÚBLICA Y EMERGENCIAS	39
CAPITULO 8:	DE LA SEGURIDAD VIAL	41
CAPITULO 9:	DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO	44
CAPITULO 10:	DE LA INFORMACIÓN AL MOP	45
CAPITULO 11:	RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO Y SEGUROS	47
CAPITULO 12:	ESTÁNDARES DE SERVICIO Y SU MANTENIMIENTO	48
CAPITULO 13:	REGLAMENTO INTERNO DE HIGIENE Y SEGURIDAD	50
<b>TITULO IV</b>	<b>DEL ESTADO</b>	
CAPITULO 1:	DE LA INSPECCIÓN FISCAL DE LA EXPLOTACIÓN	51
CAPITULO 2:	CONTROL DEL CONTRATO	52
<b>ANEXOS</b>		<b>56</b>

## **TITULO I (PRELIMINAR)**

### **CAPITULO 1**

#### **GLOSARIO**

Para la correcta interpretación del presente Reglamento de Servicio de la obra pública fiscal denominada “Concesión Ruta 5, tramo Santiago – Los Vilos”, se entenderá por:

**ÁREA DE CONCESION:** El área conformada por los terrenos utilizados para la construcción de las obras del contrato de concesión entre ellas: los servicios básicos, generales y complementarios. Estas obras están ubicados en terrenos que legalmente son bienes nacionales de uso público o fiscales, incluyendo las áreas construidas en accesos direccionales.

**AREAS DE SERVICIO:** El área conformada por los terrenos susceptibles de ser ocupados por las instalaciones destinadas a prestar los servicios básicos, especiales obligatorios y complementarios convenidos en el contrato de concesión, los que pueden estar ubicados en bienes nacionales de uso público o fiscales o bien en terrenos particulares.

**CONSERVACION O MANTENCION:** Corresponde a las reparaciones necesarias a las obras o instalaciones preexistentes o construidas por Sociedad Concesionaria Autopista del Aconcagua S.A. afectas a 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. Todo lo anterior de acuerdo al contrato de concesión.

**LEY DE CONCESIONES :** Decreto con Fuerza de Ley MOP N° 164, de 1991, Ley de Concesiones de Obras Públicas, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el Decreto Supremo MOP N° 900 de 1996, .

**MOP:** Ministerio de Obras Públicas.

**INSPECTOR FISCAL DE EXPLOTACIÓN:** Aquel funcionario designado por el DGOP, encargado de velar y fiscalizar la correcta Explotación de la Concesión, y en general por el cumplimiento del Contrato de Concesión en la Etapa de Explotación.

**OFERTA:** El conjunto de documentos que forman la oferta técnica y económica del licitante adjudicatario del contrato de concesión.

**OBRA PUBLICA POR CONCESION:** La obra pública fiscal “Concesión Ruta 5, Tramo Santiago –Los Vilos”, cuya ejecución, reparación o conservación se ha realizado por el sistema establecido en el artículo 87° del DFL MOP N° 850 de 1997.

**PRECIO:** Valor de los servicios complementarios o de otros servicios que preste Sociedad Concesionaria Autopista del Aconcagua S.A., en virtud del contrato de concesión.

**SERVICIOS BASICOS:** Todos aquellos que comprenden el objeto específico de la concesión y que sean imprescindibles.

**SERVICIOS COMPLEMENTARIOS:** Los servicios adicionales, útiles y necesarios, que Sociedad Concesionaria Autopista del Aconcagua S.A. esté autorizado a prestar, en virtud del contrato de concesión y del artículo 7° letra j del DS MOP N° 900 de 1996.

**SOCIEDAD CONCESIONARIA O AUTOPISTA DEL ACONCAGUA S.A.:** La sociedad anónima “Concesionaria Autopista del Aconcagua S.A.” constituida en cumplimiento de lo señalado en la oferta adjudicada, que asume la ejecución, reparación o conservación de la obra pública fiscal y de sus servicios complementarios, objetos de la concesión, a cambio de su explotación durante un periodo determinado.

**TARIFA:** Valor del servicio básico prestado por Autopista del Aconcagua S.A., regulado en el contrato de concesión y que debe ser cancelado por el usuario.

**USUARIO:** La o las personas naturales que previo pago de la tarifa vigente y de acuerdo a la categoría de vehículo correspondiente hagan uso de las obras de la concesión. Además son usuarios las personas naturales que hagan uso de las obras de la concesión construidas para el tránsito peatonal.

**REGLAMENTO:** El Decreto Supremo MOP N° 240, de 1991, reglamentario de la Ley de Concesiones de obras de Infraestructura Pública, y sus modificaciones posteriores, si corresponde.

**BASES DE LICITACIÓN:** Conjunto de normas y especificaciones administrativas, técnicas y económicas, elaboradas por el Ministerio de Obras Públicas con que se hace el llamado a licitación y que forman parte del Contrato de Concesión.

DGOP: Dirección General de Obras Públicas

**ESTRUCTURA TARIFARIA:** Conjunto de tarifas de peajes, según tipo de vehículo, cobradas por la concesionaria de acuerdo a las Bases de Licitación.

## **CAPITULO 2**

### **NORMAS GENERALES**

#### **OBJETO DEL REGLAMENTO DE SERVICIO**

El presente Reglamento de Servicio, es un reglamento interno emitido por Autopista del Aconcagua S.A. y aprobado por el MOP, que rige el uso y operación de la obra y de los servicios básicos, obligatorios y complementarios que ofrecerá Autopista del Aconcagua S.A. 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 Autopista del Aconcagua S.A. y las actuaciones del MOP, de conformidad a los términos del contrato de concesión.

#### **DESTINATARIO**

El Reglamento de Servicio debe ser cumplido por el usuario, por Autopista del Aconcagua S.A. y por el MOP

#### **AMBITO TERRITORIAL DE APLICACION**

El ámbito territorial de aplicación de este Reglamento de Servicio son todas las obras en concesión de la Ruta 5, Tramo Santiago –Los Vilos, comprendida entre los kilómetros 10+860 y 229+100 de la Ruta 5 Norte.

#### **VIGENCIA**

Este Reglamento de Servicio ha sido aprobado por el MOP y rige, desde la puesta en servicio de la obra, ya sea, provisoria o definitiva 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 que estipula la Ley de Concesiones de Obras Públicas.

#### **MODIFICACIONES AL REGLAMENTO**

El Reglamento Interno de Servicio de las Obras de la Concesión podrá ser modificado por Autopista del Aconcagua S.A., debiendo ser autorizada por el DGOP por medio de una resolución exenta, de acuerdo al procedimiento establecido en las Base de Licitación y en la Ley de Concesiones.

Las modificaciones que se introduzcan al Reglamento de Servicio deberán tener por objetivo:

- (i) Conciliar su contenido con las disposiciones legales o reglamentarias que le fueren aplicables en conformidad al Contrato de Concesión;
- (ii) Precisar o definir artículos o materias del Reglamento de Servicio de modo de facilitar su acertada inteligencia;
- (iii) Incorporar nuevas regulaciones relacionadas con los servicios y deberes de Autopista del Aconcagua S.A. o con el ejercicio de los derechos y obligaciones que se reconocen a los usuarios de la obra en concesión, que le fueren aplicables en conformidad al Contrato de Concesión.
- (iv) Cualquier otro objeto o materia, que Autopista del Aconcagua S.A. considere necesario sea regulado por este instrumento, y el MOP consienta en ello.

En caso de ser necesario o conveniente introducir modificaciones al presente Reglamento, ellas serán propuestas por Autopista del Aconcagua S.A. a la Inspección Fiscal, o solicitadas por la misma Inspección Fiscal, única representante del Ministerio de Obras Públicas durante la Etapa de Explotación de la Concesión.

Cualquier modificación deberá ser aprobada por la Inspección Fiscal.

## **LOCALIZACION DEL REGLAMENTO**

Autopista del Aconcagua S.A. dispone de ejemplares de este Reglamento de Servicio, los que estarán accesibles para consulta en: el Centro de Atención al Usuario, las áreas de servicio y oficinas de la Inspección Fiscal.

## **DEL MARCO JURIDICO**

El marco jurídico que regula el Contrato de Concesión de esta obra pública fiscal es el que a continuación se señala:

- DFL MOP N° 850 de 1997, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 15.840 Orgánica del Ministerio de Obras Públicas.
- DS MOP N° 900 de 1996, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado del DFL MOP N° 164 de 1991, Ley de Concesiones de Obras Públicas.
- DS MOP N° 956 de 1997, que estableció el Reglamento de la Ley de Concesiones de Obras Públicas.

- Bases de Licitación de la Concesión Ruta 5, Tramo Santiago – Los Vilos .
- Oferta Técnica y Económica presentada por el licitante adjudicatario del contrato de concesión.
- Decreto Supremo MOP N° 845 de fecha 14 de Octubre de 1996, que adjudicó el contrato de esta concesión.
- Manual de Operación de Plazas de Peaje
- Manual de Operaciones de Plazas de Pesaje.
- Manual de Seguridad Vial.
- Manual de Procedimientos de Emergencia.
- Reglamento Interno de Higiene y Seguridad, si corresponde.
- Manual de Carreteras de la Dirección de Vialidad del MOP incluida la normativa de Puentes dispuesta por el Departamento de Puentes de la Dirección de Vialidad del MOP y los Instructivos del Departamento de Seguridad Vial de la Dirección del Vialidad del MOP.
- Manual de Patrullaje,

Cualquier situación que no se pueda resolver directamente de la aplicación de los documentos anteriores, o de lo mencionado en este Reglamento, será tratado según lo prescrito por el derecho común.

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.

## **CAPITULO 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
  - ❖ e-mail
- Objeto
- Duración
- Capital
- Representante Legal
  - ❖ Nombre
  - ❖ Profesión
  - ❖ RUT
  - ❖ Domicilio
  - ❖ Teléfono
- Organigrama con la organización Interna de Autopista del Aconcagua S.A. (Anexo 1)



## **CAPITULO 4**

### **DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESION**

En los Anexos 2 y 3 se entrega la siguiente información de la obra:

- Ubicación y localización geográfica.
- Localidades que atraviesa.
- Nombre de la concesión.
- Descripción de sus principales obras y características físicas.
- Descripción de los servicios básicos que presta la obra.

## **TITULO II (DEL USUARIO)**

### **CAPITULO 1**

#### **DERECHOS DEL USUARIO**

##### **DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS BASICOS**

El usuario tiene derecho a recibir de parte de Autopista del Aconcagua S.A. 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 en las vías tarifadas, tales como servicios de información, asistencia en la ruta, asistencia en caso de accidentes, entre otros, sin restricción ni discriminación alguna, en forma ininterrumpida, salvo caso fortuito o fuerza mayor.

##### **DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS**

El usuario tiene derecho a recibir los Servicios Complementarios que Autopista del Aconcagua S.A. implemente en la ruta de acuerdo al contrato de concesión, pagando el precio respectivo.

##### **DERECHO A CALIDAD DE SERVICIO**

El usuario tiene derecho a recibir de Autopista del Aconcagua S.A. los servicios que ésta presta, con el nivel de calidad previsto en el contrato de concesión, pudiendo reclamar ante ésta si así no sucediera.

##### **DERECHO A TRATO CORTES**

El usuario tiene derecho a ser tratado por el Concesionario con cortesía, corrección y diligencia, en todas sus dependencias e instalaciones.

##### **DERECHO A INFORMACION**

El usuario tiene derecho a recibir información general sobre los servicios que Autopista del Aconcagua S.A. otorga, de manera de utilizarlos integralmente.

De igual forma, tiene derecho a:

- Recibir de parte de Autopista del Aconcagua S.A. información anticipada sobre cualquier circunstancia que altere el tránsito y los servicios.
- Conocer con la debida antelación el régimen tarifario aprobado y sus eventuales modificaciones.

### **DERECHO A RESPUESTA**

El usuario tiene derecho a obtener respuesta adecuada de parte de Autopista del Aconcagua S.A., a sus consultas, preguntas o requerimientos.

### **DERECHO A RECLAMO**

El usuario tiene derecho a interponer ante Autopista del Aconcagua S.A. las quejas, reclamos y denuncias, con motivo de situaciones que lo afecten en su calidad de tal.

Los lugares habilitados para recibir los reclamos serán el Centro de Atención al Usuario, las áreas de servicio y oficinas de la Inspección Fiscal. En estos puntos habrá carteles en lugares visibles y legibles por los usuarios, en los cuales se les informará sobre su derecho a reclamo.

En caso de respuesta insatisfactoria o silencio de Autopista del Aconcagua S.A., 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 Autopista del Aconcagua S.A..

### **DERECHO A LA ASISTENCIA CAMINERA**

El usuario tiene derecho a solicitar los servicios de asistencia caminera estipulados en el contrato de concesión, tales como rescate y auxilio a vehículos accidentados o con fallas mecánicas, como así mismo, a las personas involucradas.

### **DERECHO A LA MANTENCIÓN DEL NIVEL DE SERVICIO**

El usuario tiene derecho a obtener el nivel de servicio estipulado en el Contrato de Concesión, debiendo contar, en condiciones normales, en todo momento una circulación expedita y segura en la ruta. De verse interrumpidas las condiciones normales de servicio,

por causa imputable a Autopista del Aconcagua S.A., el usuario tiene derecho a formular reclamos.

Para estos efectos no se considerarán causas imputables a la Concesionaria, los trabajos de mantención y conservación debidamente señalizados de acuerdo a las normas de las Bases de Licitación, sobre la materia

### **DERECHO POR DAÑOS IMPUTABLES A HECHOS DE RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO**

El usuario tendrá derecho a que el concesionario responda de los daños que le haya ocasionado con motivo de la ejecución de la obra o de la explotación de la misma, a menos que sean exclusivamente imputables a medidas impuestas por el MOP, después de haber sido adjudicado el Contrato de Concesión . Todo lo anterior, en los términos establecidos por la Ley.

## **CAPITULO 2**

### **OBLIGACIONES DEL USUARIO**

#### **OBLIGACION DE PAGO DE PEAJE**

El usuario tiene la obligación de pagar la tarifa que Autopista del Aconcagua S.A. tiene derecho a cobrar en las Plazas de Peaje, la cual le da derecho a usar la ruta y sus obras anexas contempladas en los Servicios Generales indicados en las bases de licitación.

#### **OBLIGACION DE PAGO DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS**

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

#### **OBLIGACION DE RESPETO A LA NORMATIVA VIGENTE**

Los usuarios deben utilizar la obra entregada en concesión y los servicios que presta Autopista del Aconcagua S.A., respetando la legislación general vigente, especialmente la Ley General del 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.

#### **OBLIGACION 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 éstos, por el personal de Autopista del Aconcagua 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.

#### **OBLIGACION 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 Aconcagua S.A. y a terceros.

### **OBLIGACION 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.

### **OBLIGACION DE PAGO DE DAÑOS AL CONCESIONARIO**

Sin perjuicio de las demás responsabilidades legales que correspondan, el usuario deberá pagar a Autopista del Aconcagua S.A. los daños que ocasione a la obra y sus instalaciones, con motivo de sus actuaciones en el uso de la obra y sus servicios.

### **OBLIGACION DE PAGAR LOS DAÑOS OCASIONADOS A TERCEROS**

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

### **OBLIGACION DE INGRESAR A PLAZA DE PESAJE**

El usuario estará obligado a pasar a la plaza de pesaje, sea fija o móvil, cuando sea requerido por el personal de Autopista del Aconcagua S.A., por personal del MOP o por funcionarios de Carabineros, debiendo colaborar en este procedimiento.

### **PROHIBICION DE CIRCULAR**

Tendrán prohibición de circular por las calzadas de la obra vial concesionada, los siguientes vehículos:

- Bicicletas y triciclos.
- Vehículos de tracción animal.
- Vehículos con sistema de rodadura sobre base de orugas u otros que produzcan daños a los pavimentos.
- Vehículos que son remolcados con medios defectuosos como cadenas, cordeles o barras de arrastre antirreglamentarios.
- Vehículos con sobrepeso.

El cumplimiento de esta disposición es de exclusiva responsabilidad del usuario, el cual será responsable de todos los daños, tangibles e intangibles, a la infraestructura y/o terceros que pueda provocar su no acatamiento.

## **CAPITULO 3**

### **DE LA ATENCION E INFORMACION AL USUARIO**

#### **CENTRO DE ATENCION AL USUARIO**

Los requerimientos de los usuarios, tanto de asistencia como de información, serán atendidos por Autopista del Aconcagua S.A. a través del Centro de Atención al usuario, el que funcionará en forma permanente e ininterrumpida, las 24 horas del día, durante todos los días del año.

La dirección y número telefónico del Centro de Atención al Usuario, se entrega en el Anexo 4 de este Reglamento de Servicio y también serán dados a conocer a través de anuncios y folletos ubicados en distintos puntos del área de concesión. De igual forma, se indicará esta información en los Teléfonos de Emergencia ubicados dentro del área de concesión.

#### **PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA**

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

- **Personalmente:** concurriendo al Centro de Atención al Usuario, de que dispone Autopista del Aconcagua S.A. en las Areas de Servicios de Lampa, Llay Llay y Los Vilos.
- **Telefónicamente:** comunicándose al Centro de Atención al Usuario a través de la citofonía de emergencia de la ruta o por teléfono.

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

- Tipo de asistencia requerida, individualizando el vehículo.
- Lugar en que se requiere la asistencia.
- Antecedentes que permitan dimensionar la atención requerida.

## **SERVICIOS BASICOS DE ASISTENCIA**

Se entiende por Servicios Básicos, todos aquellos servicios, que están comprendidos en el objeto específico de la concesión y que son imprescindibles, los que por su esencia son gratuitos.

Autopista del Aconcagua 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.

La existencia de dichos servicios básicos será informada adecuadamente a los usuarios.

Autopista del Aconcagua S.A. prestará, como servicios básicos, los siguientes servicios de asistencia al usuario:

- Primeros auxilios y transporte de lesionados en accidentes de tránsito.
- Servicio de extinción de incendio.
- Servicio de remolque o grúa para despeje de las calzadas y bermas, ya sea, por vehículos con desperfectos mecánicos o accidentados, dentro de la vía expresa tarifada, trasladándolo hasta el Centro de Atención al Usuario **más cercano**.
- Sistema de telefonía o de comunicación para que los usuarios soliciten auxilio en caso de percance o accidente.

Los servicios de asistencia, antes mencionados, se prestarán en forma gratuita.

## **SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE ASISTENCIA**

Se entiende por Servicios Complementarios de Asistencia a los usuarios, a todos aquellos que no están comprendidos dentro de los servicios básicos, pero que son útiles y necesarios y que Autopista del Aconcagua S.A. está autorizado a prestar en virtud del contrato de concesión, los que por su esencia son pagados.

Autopista del Aconcagua S.A. podrá prestar los siguientes Servicios Complementarios de Asistencia a los usuarios:

- Servicio de mecánica ligera.
- Servicio de remolque no previsto dentro del servicio básico.
- Otros Servicios Complementarios de Asistencia aprobados por el MOP.



## **PROCEDIMIENTOS PARA SOLICITAR INFORMACION**

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 Centro de Atención al Usuario, al domicilio de la Sociedad Concesionaria, debidamente firmada.
- **Personalmente:** concurriendo a los Centros de Atención al Usuario, de que dispone Autopista del Aconcagua S.A. en la ruta.
- **Telefónicamente:** comunicándose al Centro de Atención al Usuario, a través de su número telefónico.

## **INFORMACION QUE PUEDE SOLICITAR EL USUARIO**

El usuario podrá solicitar la información que a continuación se indica, al personal de Autopista del Aconcagua S.A.:

- Condición de tránsito en la ruta.
- Zonas en que se realizan trabajos y efecto sobre la circulación.
- Servicios que presta Autopista del Aconcagua S.A. a los usuarios.
- Tarifas de peaje y formas de pago.
- Localización de áreas de servicio, de descanso, etc.
- Forma en que se pueden realizar reclamos o sugerencias.
- Lugar en que se puede ver el Reglamento de Servicio.

## **CAPITULO 4**

### **DE LA CIRCULACION DE VEHICULOS**

#### **VEHICULOS AUTORIZADOS PARA CIRCULAR.**

Podrán circular por la obra vial concesionada todos los vehículos que cumplan con las exigencias contempladas en las leyes vigentes sobre la materia.

#### **VEHICULOS QUE PARA CIRCULAR, REQUIEREN PREVIA AUTORIZACION**

Podrán circular excepcionalmente por la obra vial concesionada los vehículos que a continuación se indican, siempre que dispongan previamente de una autorización por escrito, otorgada tanto por la Dirección Nacional de Vialidad como por Autopista del Aconcagua S.A.

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

Se entiende por transportes especiales todos aquellos vehículos sobredimensionados. En esta categoría entran los transportes, que por su dimensión, sobrepasan los límites máximos establecidos por la Ley 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 será responsable por haber infringido una norma de circulación de caminos.

#### **NORMAS APLICABLES A LA CIRCULACION**

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

- Ley N° 18.290 de 1984, Ley del Tránsito.

- 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° 164 de 1991, Ley de Concesiones de Obras Públicas.

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 Autopista del Aconcagua S.A. por los daños y perjuicios de todo tipo que pudieren producir a la obra y sus instalaciones anexas, ubicadas dentro del área de concesión.

En ningún caso el Estado asumirá responsabilidad alguna por los daños y perjuicios ocasionados por los usuarios.

## **CAPITULO 5**

### **AREA DE SERVICIOS**

Las Areas de Servicios se instalarán en los sectores de Lampa, Llay Llay y Los Vilos y se habilitarán de acuerdo a lo establecido en el contrato de concesión.

Las Areas de Servicios de la Autopista del Aconcagua se mantendrán en funcionamiento en forma permanente las 24 horas del día, durante todo el año, en perfectas condiciones de limpieza e higiene y con la debida dotación de su personal a cargo, el que deberá tratar al usuario con cordialidad, rapidez y eficiencia.

Autopista del Aconcagua S.A. se reserva el derecho de admisión o permanencia, en las Areas de Servicios, de aquellos usuarios que intenten utilizar sus instalaciones y servicios con un fin distinto al propio, poniendo en su caso el hecho en conocimiento de Carabineros.

En el caso de que los usuarios de las Areas de Servicios, produzcan daños a sus instalaciones, Autopista del Aconcagua S.A. hará la denuncia a la autoridad pública competente y seguirá las acciones legales pertinentes, para reclamar por los daños y perjuicios ocasionados. Autopista del Aconcagua S.A. informará al MOP de las circunstancias en que sucedieron los hechos y de las acciones tomadas por él.

Dentro de las Areas de Servicios, o en sitios reservados fuera de ella, se habilitarán áreas de descanso, donde los usuarios podrán detenerse y estacionarse.

## **CAPITULO 6**

### **MEDIDAS DE SEGURIDAD PREVENTIVAS**

#### **PROHIBICION DE DETENCION 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.
- Detención por paralización del tránsito, accidente, hechos de la naturaleza, tales como: rodados, nieve, inundación, neblina, etc. o las que resulten producto de instrucciones del personal de Autopista del Aconcagua 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:

- Señalizar el hecho de la detención con las luces de estacionamiento y la colocación de triángulos de emergencia.
- Intentar remover el vehículo hacia la berma.

En caso de que la remoción del vehículo haya resultado infructuosa, el usuario deberá dar aviso inmediato al Concesionario a través del Centro de Atención al Usuario (haciendo uso de la telefonía de emergencia) o de los patrulleros, solicitando su asistencia y la activación de las medidas de seguridad previstas para estos casos. Autopista del Aconcagua 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.

### **INMOBILIZACION FORZOSA POR PARALIZACION DEL TRANSITO**

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

Quedará prohibido, en este caso, a excepción de los vehículos de emergencia de Carabineros, Bomberos, Ambulancias y de Autopista del Aconcagua S.A. la detención en la berma o circulación por la misma.

El Concesionario activará en forma inmediata las medidas de seguridad previstas. Estas medidas se detallarán en el Manual de Procedimientos de Emergencia, que es un reglamento interno de la empresa.

### **PROHIBICION DE DETENCION 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 y deberá señalizarla con las luces de estacionamiento.

### **PROHIBICION DE ESTACIONAMIENTO**

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

Los usuarios solamente podrán estacionar en aquellas áreas destinadas especialmente al efecto, tales como, áreas de descanso, áreas de servicio, etc.

### **PROHIBICION DE CIRCULACION DE PEATONES**

Se prohíbe la circulación de peatones y vehículos no autorizados, por la calzada y bermas.

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

### **PROHIBICION 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.

## **MEDIDAS DE SEGURIDAD VIAL DURANTE LOS TRABAJOS**

Para mayor seguridad de los usuarios, Autopista del Aconcagua 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 del Aconcagua S.A. colocará la señalización transitoria para el desvío o encauzamiento del tránsito de acuerdo a las normas de señalización vigentes, tales como, conos reflectantes, balizas luminosas u otros elementos que cumplan similar función. Esta señalización deberá ser previamente presentada y aprobada por el Inspector Fiscal.

Estos elementos, serán instalados con suficiente antelación al lugar donde se encuentra la causa de la restricción, avanzando desde el borde del camino hasta cubrir el elemento que origina la restricción.

## **CAPITULO 7**

### **DE LOS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DE SU PROCEDIMIENTO**

#### **FORMULARIO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

Para ordenamiento de los posibles reclamos de los usuarios se mantendrá un Libro de Reclamos y Sugerencias en el Centro de Atención al Usuario, en las Plazas de Peajes troncales y en las oficinas de la Inspección Fiscal.

Los Reclamos y Sugerencias, cualquiera sea su contenido, deberán presentarse por escrito a través del Formulario que existe para tal efecto, en los lugares mencionados.

El Formulario será foliado y en triplicado, debiendo Autopista del Aconcagua S.A. dejar la primera copia en el libro correspondiente, la segunda copia para enviar al MOP y el original para el archivo de Autopista del Aconcagua. Cualquiera de las copias será constancia para probar el inicio del trámite por parte del usuario y permitirá, en orden a la identificación por su número de ingreso, el seguimiento de las actuaciones que diera origen hasta su resolución.

#### **PLAZO PARA RESPONDER RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

La respuesta a cada reclamo y sugerencia la deberá hacer Autopista del Aconcagua S.A. al usuario por escrito, en el plazo máximo de 20 días a contar de la fecha de presentación del reclamo o sugerencia respectivo, debiendo ser dirigida al usuario, por correo certificado, a su domicilio, con copia al MOP.

#### **QUEJA DEL USUARIO ANTE EL MOP**

En el evento de que Autopista del Aconcagua S.A. 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 N° del formulario, fecha y lugar donde estampó el reclamo.

La queja deberá dirigirse, por correo certificado, a la División de Explotación de la Coordinación General de Construcción de Obras Concesionadas, de la Dirección General de Obras Públicas del MOP, cuya dirección se encuentra en Anexo 7 del presente Reglamento.

La División de Explotación de la Coordinación General de Construcción de Obras Concesionadas deberá dar respuesta ala queje del usuario dentro de los 20 días, contados desde la recepción de la carta certificada de queja del usuario, en la oficina de partes, señalando las medidas y acciones tomadas al efecto.



## **TITULO III (DEL CONCESIONARIO)**

### **CAPITULO 1**

#### **DERECHOS DE AUTOPISTA DEL ACONCAGUA S.A.**

##### **DERECHO A COBRAR PEAJE O TARIFA**

Autopista del Aconcagua S.A. tiene derecho a cobrar el peaje o tarifa al usuario, sólo en las plazas de peaje autorizadas por el MOP, y aprobado previamente por el mismo, por circular por las calzadas tarifadas, como retribución por el servicio básico que presta al usuario.

##### **DERECHO A COBRAR POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS**

Autopista del Aconcagua S.A. tiene derecho a cobrar por los Servicios Complementarios que esté autorizada a prestar a los usuarios.

##### **DERECHO DE EXPLOTACION Y DE ADMINISTRACION DE LA OBRA**

Autopista del Aconcagua S.A. tiene derecho al uso y goce de la obra 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**

Autopista del Aconcagua S.A. 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.

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

Autopista del Aconcagua S.A. tiene derecho a que los usuarios que causen daños o deterioro a la obra o a sus instalaciones, le paguen las indemnizaciones a que tiene derecho, de acuerdo a la legislación vigente.

El Concesionario deberá presentar, a título meramente informativo, un informe a la Inspección Fiscal, mencionando responsabilidades, deterioros causados, las reparaciones y sus costos.

**DERECHO A SUSPENDER TEMPORALMENTE EL SERVICIO**

Autopista del Aconcagua S.A. tiene derecho a suspender temporalmente el servicio, en los términos señalados en el contrato de concesión o en la normativa vigente.

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

Autopista del Aconcagua S.A. tiene derecho a cobrar judicialmente el pago de su tarifa o peaje de acuerdo a la Ley, cuando el usuario no haya cumplido con esta obligación.

## **CAPITULO 2**

### **OBLIGACIONES DE AUTOPISTA DEL ACONCAGUA S.A.**

#### **OBLIGACION DE PRESTAR EL SERVICIO BASICO**

Autopista del Aconcagua S.A. está obligada a prestar el servicio básico, estipulado en el contrato de concesión, el cual deberá otorgarlo en condiciones de absoluta normalidad y en forma ininterrumpida e indiscriminadamente respecto de todo usuario.

#### **OBLIGACION DE VELAR POR LA SEGURIDAD DE LOS USUARIOS**

Ante detección por personal de patrulleros de la autopista, o denuncias de los usuarios relativas a situaciones que podrían comprometer la seguridad de ellos y de las obras, dentro del área de concesión, a objeto de restablecer la seguridad amenazada, Autopista del Aconcagua S.A. solicitará la inmediata intervención de Carabineros o las autoridades públicas competentes.

Sin perjuicio de lo anterior, Autopista del Aconcagua S.A. realizará permanentemente las siguientes labores:

- Mantener la señalización de la ruta con el objeto de guiar adecuadamente a los usuarios
- Mantener las calzadas y las demás obras anexas en condiciones operativas
- Mantener en operación permanente las áreas de servicios generales en donde se radican las estaciones de emergencia
- Mantener en óptimas condiciones de funcionamiento el servicio de teléfonos de emergencia a lo largo de la ruta
- Detectar las emergencias producidas en la ruta cualquiera que sea su naturaleza
- Activar los procedimientos de emergencia con el objeto de concurrir en forma rápida, eficiente y eficaz en ayuda de los posibles accidentados, señalización de emergencia del sector y mantención del tránsito, con todos los elementos de ayuda de que se dispone según el contrato de concesión.
- Tener permanente contacto y planes de emergencia con Carabineros de Chile, Bomberos, CONAF.
- Tener un servicio de patrullaje de la ruta dotado con personal entrenado y que cuenten con los elementos que obliga el contrato de concesión
- Mantener en óptimo estado todos los medios mecánicos que se estipulan en el contrato de concesión.

Además, la Concesionaria contará con un Manuel Interno de Emergencias en el cual se describen los procedimientos a seguir según corresponda a la emergencia presentada.

### **OBLIGACION DE MANTENER LOS NIVELES DE SERVICIO OFRECIDOS**

Autopista del Aconcagua S.A. está obligada a mantener los niveles y estándares de servicio que se exigieron en el contrato de concesión, tanto en lo que dice relación con el servicio básico de la concesión como también aquellos servicios complementarios que esté autorizado a otorgar.

### **OBLIGACION DE PROPORCIONAR INFORMACION A LOS USUARIOS**

Autopista del Aconcagua S.A. está obligada a entregar la información que requieran los usuarios, pudiendo hacerlo en forma escrita, personal o telefónica, información que deberá ser provista en forma rápida, cortés y eficiente, a través del Centro de Atención al usuario.

### **OBLIGACION DE DAR UN TRATO DEFERENTE AL USUARIO**

Autopista del Aconcagua S.A. está obligada a dar un trato digno y cortés al usuario y, para ello, cuenta con personal en el Centro de Atención al Usuario y de patrullaje debidamente instruido al respecto.

### **OBLIGACION DE DAR ASISTENCIA CAMINERA AL USUARIO**

Autopista del Aconcagua S.A. 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.

### **OBLIGACION DE PUBLICITAR SUS TARIFAS**

Autopista del Aconcagua S.A. está obligada a informar al público su estructura tarifaria, tanto general como especial que pudiera tener, a través de letreros ubicados en lugares destacados de la obra.

Los cambios de la estructura tarifaria deberán ser publicitados por Autopista del Aconcagua S.A. a través de un diario de circulación nacional, a lo menos 15 días antes de su aplicación.

### **OBLIGACION DE DAR RESPUESTA A LOS RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS**

Autopista del Aconcagua S.A. está obligada a recibir, registrar, tramitar y contestar, según corresponda, los reclamos y sugerencias realizados por los usuarios.

Autopista del Aconcagua S.A. 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.

#### **OBLIGACION DE RESTITUCION DE LA CIRCULACION VIAL**

Autopista del Aconcagua S.A. está obligada a reanudar con la mayor diligencia posible el tránsito y el servicio de la obra, cuando se haya dispuesto la suspensión temporal del servicio por razones de seguridad o fuerza mayor.

#### **OBLIGACION DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACION**

Autopista del Aconcagua S.A. está obligada al mantenimiento, reparación y conservación de la Obra Vial y sus obras anexas, para cumplir con los estándares y condiciones establecidas en el contrato de concesión, debiendo suprimir las causas que ocasionen molestias, inconvenientes o peligrosidad para los usuarios, en la forma y plazos establecidos en el contrato de concesión.

#### **OBLIGACION DE CUMPLIR CON LAS INSTRUCCIONES DE LA INSPECCION FISCAL**

El Concesionario deberá cumplir en forma y plazo todas las instrucciones que imparta la Inspección Fiscal en el ámbito de las obligaciones del contrato de concesión. En caso de incumplimiento el Inspector Fiscal podrá proponer las multas correspondientes, indicadas en las Bases de Licitación, al Director General de Obras Públicas.

#### **OBLIGACION DE CUMPLIR CON LAS NORMAS DE DERECHO LABORAL**

Autopista del Aconcagua S.A. está obligada a acatar las normas laborales y previsionales que protegen a sus trabajadores, y en especial el reglamento de Higiene y Seguridad, si correspondiera.

### **CAPITULO 3**

#### **ORGANIZACION DE AUTOPISTA DEL ACONCAGUA S.A.**

Autopista del Aconcagua S.A. 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.

La organización administrativa que Autopista del Aconcagua S.A. se ha otorgado para el cumplimiento de sus objetivos se ilustra en el Anexo 5 y la descripción de funciones, es la siguiente:

- **Gerencia General:** a cargo de un Gerente General, cuyas atribuciones y deberes se desarrollan en conformidad a los estatutos de la sociedad anónima, de acuerdo a lo señalado en su Artículo 22 y poseerá las facultades propias de un factor de comercio y todas aquéllas que expresamente le otorgue el directorio de la Sociedad Concesionaria, además de las que señale la Ley y el Reglamento de Sociedades Anónimas. Será interlocutor el válido ante el Ministerio de Obras Públicas y en su reemplazo, cuando esto se requiera, actuará el Gerente de Operaciones.
- **Gerencia de Operaciones:** a cargo de un Gerente de Operaciones que tendrá bajo su responsabilidad la administración y control de la explotación. Para ello deberá: velar por el adecuado cumplimiento de los aspectos técnicos del contrato de concesión, planificar las obras y actividades necesarias para la mantención en el tiempo de los estándares de servicio, coordinar la elaboración periódica del Plan de Conservación y su presupuesto asociado, coordinar la oportuna entrega de informes a la Inspección Fiscal. Será interlocutor válido ante la Inspección Fiscal, se reportará directamente al Gerente General y de él dependerán las Jefaturas de Operaciones y Mantención.

En Anexo 5 se entrega la organización de la Empresa Concesionaria, con los nombres y teléfonos de los responsables de cada área funcional. Cualquier modificación de estos antecedentes será comunicada oportunamente al MOP.

## **CAPITULO 4**

### **DE LAS PLAZAS DE PEAJE**

#### **INFORMACION DE LA EXISTENCIA DE PLAZA DE PEAJE**

Autopista del Aconcagua S.A., con la debida antelación informará al usuario de la existencia de cada plaza de peaje, indicando la distancia a la que se encuentra, mediante letreros. Asimismo, señala las vías que corresponda con el letrero: "todo vehículo paga peaje".

Las plazas de peaje contarán con iluminación, luces y señales adecuadas para informar al usuario de su presencia, de manera de evitar accidentes cuando existan condiciones deficientes de visibilidad.

Las plazas de peaje serán las siguientes:

- Troncal Lampa : se ubica en el km. 26 + 062 de la Ruta.
- Troncal Las Vegas : se ubica en el km. 88 + 984 de la Ruta.
- Troncal Pichidangui : se ubica en el km. 193 + 400 de la Ruta.
- Lateral Catapilco : a determinarse.

#### **INFORMACION DE PISTAS DE COBRO HABILITADAS**

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

Todas las pistas de cobro tendrán un semáforo para indicar si la pista está en servicio o no. El color rojo indicará pista fuera de servicio y el color verde pista en servicio.

#### **INFORMACION DE LA TARIFA**

La tarifa o peaje que debe pagar cada vehículo será informada a los usuarios a la entrada de cada plaza de peaje, mediante avisos, ubicados y diseñados adecuadamente para estos fines.

Igualmente, se informa la tarifa específica que debe pagar el vehículo en la propia pista de cobro, mediante avisos dinámicos.

Las tarifas son las que están autorizadas a cobrar por Autopista del Aconcagua S.A., de acuerdo al contrato de concesión y previa aprobación del MOP.

## **SISTEMAS DE COBRO**

Los sistemas de cobro de que dispondrá Autopista del Aconcagua S.A., previa aprobación del MOP, tanto en equipos como en procedimientos, son los siguientes:

- Cobro manual en efectivo.
- Cobro manual con abonos.
- Otros.

## **HORARIO DE ATENCION DE LA PLAZA DE PEAJE**

Las plazas de peaje funcionarán en forma ininterrumpida, las 24 horas del día, todos los días del año.

## **CALIDAD DE SERVICIO EN PLAZAS DE PEAJE**

Con el fin de asegurar una calidad de servicio adecuada en la plaza de peaje, Autopista del Aconcagua S.A. cuenta con el personal necesario para el cobro de peaje en las pistas de atención manual y para la resolución de problemas de los usuarios en pistas de cobro automático, con el fin de asegurar la fluidez y evitar las demoras a los usuarios.

## **MONEDA DE PAGO**

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

Autopista del Aconcagua S.A. aceptará, como medio de pago de excepción, la cancelación de la tarifa del peaje con dólares de los Estados Unidos de América, usando como tipo de cambio el Dólar observado del último día del mes anterior a la fecha que se efectuó el pago de tarifa. El criterio de paridad podrá ser modificado en caso en que se registren variaciones de importancia en el tipo de cambio.

## **COMPROBANTE DE PAGO**

Autopista del Aconcagua S.A. entregará al usuario un comprobante de pago de la tarifa, el que indicará, por lo menos: hora y fecha, tipo de vehículo, número pista de cobro y tarifa pagada.

Para el caso de telepeaje, el comprobante de pago será el listado consolidado de pasadas por la plaza de peaje, que recibirá periódicamente el usuario.

## **VEHICULOS QUE PAGAN PEAJE**

Todos los vehículos que crucen la plaza de peaje deberán pagar la tarifa correspondiente, incluyendo ambulancias, vehículos policiales y militares, vehículos de bomberos, vehículos



de Autopista del Aconcagua S.A., vehículos de contratistas de Autopista del Aconcagua S.A., vehículos del MOP, comitivas, etc.

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

### **INFRACTORES AL PAGO DE LA TARIFA**

Con la finalidad de capturar información de los vehículos que infrinjan la obligación de pago de la tarifa, Autopista del Aconcagua S.A. podrá utilizar equipos fotográficos, de videos y cualquier otro medio técnico que haya sido previamente aprobados por el MOP.

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

### **CENTRO DE GESTIÓN DE PLAZA DE PEAJE**

La administración de las diferentes plazas de peaje de la Autopista, se llevará a cabo a través de un Centro de Gestión, el que tendrá como finalidad recoger, procesar y emitir informes sobre todas las plazas.

En este Centro se almacenará toda la información relevante que se genere en las plazas de peaje en una base de datos destinada a facilitar las funciones de control, de recaudación de tránsito y de mantenimiento del sistema.

A partir de esta base de datos se generarán los informes internos de administración y aquellos, que deben ser entregados periódicamente al MOP, a través de la Inspección Fiscal de Explotación.

### **ACTIVIDADES ORDINARIAS**

Para cumplir con el objetivo principal, cobrar tarifas a los usuarios de la Autopista, en las plazas de peaje se realizarán actividades ordinarias que serán efectuadas por el personal asignado con los siguientes alcances:

- Cobrar las tarifas vigentes por categoría de vehículo, recaudando los dineros que se obtengan por esos pagos de los usuarios, que ingresan a través del funcionamiento de los equipos de vía, sean manuales o automáticos.
- Rendir cuenta de los dineros ingresados de acuerdo a los procedimientos establecidos por Autopista del Aconcagua S.A..

- Velar para que los sistemas de la plaza estén permanentemente operativos y con la capacidad de atención a usuarios que se requiera según la demanda que tenga la plaza en todo momento.
- Mantener en uso la cantidad de vías necesarias para atender a los usuarios en tiempo normal y en horarios de punta con el objeto de obtener el nivel de expedición vehicular señalado en las Base de Licitación.
- Mantener actualizada la información a los usuarios en cuanto a: monto de tarifas, vías en uso, velocidad de llegada y restricciones de zona de plaza, para asegurar un buen servicio.
- Asegurar un mantenimiento eficiente de los equipos de cobro, de la estructura de la plaza, de la demarcación de pavimentos, de la iluminación de los accesos y de la señalización vial.

### **ACTIVIDADES EXTRAORDINARIAS**

Para las situaciones que por su naturaleza, escapan a los rangos de operación normal que se realizan en la plaza de peaje, se aplicarán las definiciones y los procedimientos a cada caso particular, que a continuación se regulan:

#### **Utilización de la vía auxiliar**

- Los vehículos o carga con permiso de la Dirección de Vialidad del MOP, para transitar con dimensiones que excedan los límites legales establecidos deberán utilizar la pista auxiliar de la plaza de peaje, en caso que las vías normales sean excedidas, solicitando para ello la autorización de la Sociedad Concesionaria.

#### **Vehículo remolcado por otro**

- En este caso los vehículos, el remolcado y su ayuda, deben pasar por una vía en la cual el peajista clasificará cada vehículo, cobrará la tarifa que corresponde y de producirse una anomalía la registrará normalmente. Esta anomalía puede producirse si el vehículo remolcado lleva algún eje elevado sin contacto con el pavimento.

#### **Comitivas Oficiales**

- Las comitivas oficiales deberán coordinar con la sociedad concesionaria su paso por las correspondientes plazas de peaje, debiendo administrar las medidas correspondientes para facilitar el paso libre al o los vehículos que componen la comitiva y el pago correspondiente.

### **Incumplimiento de pago tarifa**

- Cuando, a pesar de las medidas de seguridad de la plaza de peaje, en especial de la barrera de bloqueo de paso, un usuario no pague la tarifa, Autopista del Aconcagua S.A. tendrá derecho a cobrar judicialmente la tarifa no cancelada además de la indemnización compensatoria, indicada en la Ley de Concesiones.
- Para que el juez correspondiente tenga los antecedentes de la situación, Autopista del Aconcagua S.A. tendrá que aportar las pruebas indicadas en la norma legal correspondiente. Para ello, se implementará el sistema VES, (Video Enforcement System), en las plazas de peaje que tengan vías en modalidad telepeaje, además de cualquier otro medio de prueba legal.
- Lo anterior es sin perjuicio del ejercicio de las acciones legales a que hubiere lugar, si producto del no pago de tarifa, además se hubiese incurrido en daños a la propiedad de Autopista del Aconcagua S.A. o en algún ilícito, en cuyo caso, ésta podrá accionar, además, según corresponda.
- En este caso, Autopista del Aconcagua S.A. podrá, también, activar la póliza que tenga contratada para acelerar la recuperación de los costos que implican arreglos de los daños.

### **Pago con moneda extranjera**

- Los jefes de plaza, o quien los subroge estarán facultados para recibir pagos de tarifa en dólares de los Estados Unidos de America, en caso que el usuario no posea moneda nacional.
- La conversión a moneda nacional se realizará con la tasa de cambio que señala el boletín del banco central o la entidad que lo reemplace, que Autopista del Aconcagua S.A. fijará periódicamente y publicará en forma permanente en lugares visibles al usuario de cada plaza de peaje. El vuelto debe ser efectuado en moneda nacional..
- El recaudador deberá efectuar normalmente las operaciones que corresponda como si el pago se efectuara en moneda nacional.

### **Libro de reclamos y sugerencias**

- En cada plaza de peaje se mantendrá un Libro de Reclamos y Sugerencias según mencionado en las Bases de Licitación.

#### **Fallas en los equipos de vía**

- En caso de falla de los equipos de vía, cobro manual u otro sistema, Autopista del Aconcagua S.A., podrá decidir la paralización de la vía y deberá tomar todas las acciones necesarias para que no se produzca congestión en las vías de cobro.

#### **Interrupción parcial o total de la energía eléctrica**

- La Concesionaria deberá mantener el funcionamiento normal de los equipos de iluminación de emergencia, equipos de cobro, sistemas de comunicación, computadores de las islas y del Centro de Atención al Usuario. En caso de interrupción total o parcial de la energía eléctrica, el Jefe de Plaza o quien lo reemplace, deberá habilitar los elementos para el cobro manual de las tarifas: comprobantes de pago manuales, clasificación y conteo manual de los vehículos por equipos externos al recaudador.

#### **Modificación de tarifas de peaje**

- En caso de modificación de tarifas de peaje, los equipos de cobro deben tener la flexibilidad suficiente para ser modificados en forma exacta en el día y la hora en que las tarifas varíen de manera de mantener correctamente informado al usuario.

#### **PAGO DIFERIDO DE TARIFA PARA VEHICULOS DE EMERGENCIA**

Autopista del Aconcagua S.A. implementará, en el transcurso del período de explotación, un procedimiento para facilitar el pago de la tarifa correspondiente a las ambulancias y carros de bomberos, que concurren a una emergencia real. Este procedimiento será informado al Inspector Fiscal para su conocimiento antes de su puesta en práctica.

#### **MANUAL DE OPERACION DE PLAZAS DE PEAJE**

Autopista del Aconcagua S.A. dispone de un Manual de Operación de Plazas de Peaje, el cual complementa lo estipulado en este Reglamento en lo que a esta materia se refiere. Es un Manual de exclusivo uso interno de la Concesionaria y de la Inspección Fiscal de Explotación.

## **CAPITULO 5**

### **DE LAS PLAZAS DE PESAJE**

#### **INFORMACION DE EXISTENCIA DE PLAZA FIJA DE PESAJE**

Autopista del Aconcagua S.A., con la debida antelación, informará al usuario de la existencia de cada plaza fija de pesaje, indicando el kilómetro en que se encuentra, mediante letreros estáticos.

La plaza fija de pesaje contará con las señales dinámicas adecuadas, a una distancia satisfactoria de la plaza, para informar al usuario de vehículos pesados del requerimiento de ingreso a dicha plaza.

#### **NORMATIVA RESPECTO A LOS LIMITES MAXIMOS POR EJE**

- Los límites de peso máximo para ejes individuales, conjuntos de ejes y peso bruto total que deben cumplir los vehículos de carga de pasajeros se encuentra establecido en el Decreto de Obras Públicas N° 158 de 1980 y sus modificaciones posteriores.
- Por efectos operativos las precisiones de los equipos de pesaje se estableció, por Resolución DV N° 519 de 30 de Julio de 1996, tolerancias para cada una de las categorías anteriores que fluctúan entre 350 y 1.400 kilos, dependiendo del tipo de ejes o conjunto de estos.
- Los vehículos que transportan maquinarias u objetos indivisibles, excediendo las normas de peso máximo, se regularán de acuerdo a lo establecido en el Decreto MOP N° 19 de 1984 y sus modificaciones posteriores.
- La contravención de las normas de peso máximo será sancionada conforme al Decreto 294 que modifica la Ley 15.840 orgánica del MOP y la Ley de Tránsito.

#### **CONTROL DE PESO**

Autopista del Aconcagua S.A. realizará el control del peso de los vehículos de carga, verificando que no excedan los pesos admisibles, conforme a la legislación vigente.

A los vehículos que circulen con carga total o por eje, superiores a las admitidas, Carabineros de Chile o Inspectores, funcionarios públicos, les cursará la infracción correspondiente y serán obligados a reestibar la carga por eje o a descargar el exceso de peso, para poder continuar circulando por la ruta.

Los excesos de carga serán transferidos a otros vehículos o almacenados en los lugares que indique Autopista del Aconcagua S.A., sin que ello implique ninguna responsabilidad para Autopista del Aconcagua S.A. con motivo de robos, extravíos, hurtos, daños o cualquier otra causa que pudiera ocasionar deterioro o pérdida de la carga.

### **PAGO DE PERMISO DE CIRCULACION POR SOBREPESO O DIMENSIONES MAXIMAS**

La Dirección de Vialidad es quien autoriza la circulación, por esta ruta, de vehículos con sobrepeso o dimensiones mayores a las normales. En dicho caso los montos recaudados por Vialidad serán pagados a Autopista del Aconcagua S.A. en función de los kilómetros recorridos por los vehículos en las pistas de la concesión.

### **INDEMNIZACIONES POR SOBRE PESO**

Si se detectan infracciones por sobre peso Autopista del Aconcagua S.A. tendrá derecho a percibir pagos o indemnizaciones por parte de los infractores según corresponda.

### **CUSTODIA DEL EXCESO DE CARGA**

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

La carga no podrá permanecer en el depósito facilitado por Autopista del Aconcagua S.A. más allá del plazo definido por ella al momento en que se realizó la descarga más los eventuales plazos adicionales otorgados por Autopista del Aconcagua S.A., los cuales se fijarán considerando las características de la carga y la disponibilidad de espacio en el lugar de depósito.

### **INFRACCIONES A LA NORMATIVA DE PESO**

- Todo vehículo que supere lo establecido en el Decreto de Obras Públicas N° 158 y sus modificaciones posteriores más la tolerancia, será denunciado a Carabineros o a los Inspectores, cursándosele la infracción al Juzgado de Policía Local que corresponda y no se permitirá su desplazamiento hasta normalizar su sobrepeso.
- En las plazas de pesaje fijas o móviles se deberá disponer de inspectores, funcionarios públicos, o carabineros para cursar las infracciones al organismo pertinente.
- Los inspectores o funcionarios públicos, deberán reunir la información sobre vehículos infraccionados, entregándola a la Inspección Fiscal de Explotación con el objeto de implementar el seguimiento del pago efectivo de la multa.

### **MANUAL DE OPERACION DE PLAZAS DE PESAJE**

Autopista del Aconcagua S.A. dispone de un Manual de Operación de Plazas de Pesaje, el cual complementa lo estipulado en este Reglamento en lo que a esta materia se refiere. Es un Manual de exclusivo uso interno de la Concesionaria y de la Inspección Fiscal de Explotación, que debería modificarse en el caso que el MOP dicte nuevas normas, sobre la materia, que no se contrapongan con el contrato de concesión vigente.

## **CAPITULO 6**

### **DEL TRANSITO**

#### **INTERRUPCION TOTAL O PARCIAL DEL TRANSITO**

Autopista del Aconcagua 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 del Aconcagua S.A. pondrá en conocimiento de los usuarios la interrupción de la circulación, aún cuando fuere parcial, mediante la colocación de señales que adviertan tal circunstancia y activará los sistemas de seguridad y de emergencia, previstos para estos casos, en el Manual de Seguridad.

Autopista del Aconcagua 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 del Aconcagua 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 TRANSITO DURANTE EJECUCION DE OBRAS**

Autopista del Aconcagua 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 del Aconcagua S.A. establecerá desvíos camineros aprobados por el Inspector Fiscal, mientras duren los trabajos.



## **CAPITULO 7**

### **DE LA SEGURIDAD PUBLICA 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 usuarios y de los bienes públicos entregados en concesión y la gestión ante emergencias, serán ejercidas por Carabineros de Chile, sin perjuicio de las atribuciones que le corresponde a la Dirección de Vialidad en las plazas de peaje, en las plazas de pesaje y en las demás materias propias de su competencia, quienes son la autoridad pública competente para ello.

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

Ante la situación en que un usuario produzca daño a la obra, Autopista del Aconcagua S.A. quedará obligado a realizar de inmediato la denuncia a Carabineros, debiendo comunicar el hecho al MOP.

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

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

#### **PROCEDIMIENTO ANTE ACCIDENTES**

Autopista del Aconcagua S.A. mantendrá la implementación necesaria para poder detectar, en forma rápida y oportuna, los diferentes accidentes que se produzcan en la ruta 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 del Aconcagua S.A. cuenta con procedimientos claros y específicos para actuar en cada tipo de accidentes. Estos garantizarán una respuesta adecuada, asegurando primeros auxilios, asistencia mecánica y la concurrencia de Carabineros y de Bomberos.

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

- **Comunicación.** Para dar aviso oportuno de que se ha producido un accidente a Carabineros, ambulancia, bomberos según corresponda. Se utilizarán elementos tales como: teléfonos o citófonos de emergencia, equipos de radio, etc.
- **Desplazamiento.** Este se realiza a través de medios de movilización que permiten llegar en forma rápida y eficaz al lugar del accidente, para adoptar las medidas de seguridad inmediatas, en lo referente a tránsito de modo que se permita el acceso de los vehículos de emergencia.
- **Primeros auxilios.** Autopista del Aconcagua S.A. se limitará a prestar los primeros auxilios y a coordinar el posible traslado, en vehículos habilitados para ello, de las personas accidentadas hasta el centro asistencial más próximo. Para ello se contará con equipos paramédicos.
- **Vigilancia.** Una vez que lleguen al lugar de los hechos Carabineros, Bomberos o ambulancias u otros servicios de emergencia, el equipo de vigilancia de Autopista del Aconcagua S.A. sólo se limitará a colaborar con estos servicios en dicho lugar.
- **Responsabilidad.** La responsabilidad de Autopista del Aconcagua S.A. queda restringida al cumplimiento de las obligaciones señaladas.
- **Coordinación General.** Estará a cargo del Centro de Control, con la participación de un supervisor, cuando existan heridos o interrupción de tránsito, quien vigilará la correcta armonía, cohesión y coherencia en el accionar de las distintas unidades que operen ante la emergencia producida.

## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE EMERGENCIAS**

Autopista del Aconcagua S.A. dispondrá de un Manual de Procedimientos de Emergencias, el cual estará a disposición de los usuarios, en el Centro de Atención al Usuario y que contiene los procedimientos a seguir en casos de accidentes o emergencias en la ruta.

Autopista del Aconcagua S.A. actuará sin demora ante las emergencias, ya sea, producto de caso fortuito o fuerza mayor, accidentes, incendios o cualquier otra situación que no admita espera.

Ante situaciones de carácter excepcional, tales como accidentes múltiples, grandes congestionamientos y/o condiciones meteorológicas extraordinarias, Autopista del Aconcagua S.A. pondrá en funcionamiento, con carácter inmediato, un Plan Especial de Emergencias que deberá ser previamente aprobado por el MOP.

## **CAPITULO 8**

### **DE LA SEGURIDAD VIAL**

#### **PROHIBICION DE ACTIVIDADES AJENAS AL OBJETO DE LA OBRA**

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

#### **TRANSPORTE DE SUSTANCIAS PELIGROSAS**

Autopista del Aconcagua S.A. debe ser informada del transporte de cargas peligrosa, explosivos, combustibles, gases y ácidos y todas aquellas 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, Autopista del Aconcagua S.A. podrá evitar la circulación de este tipo de transporte.

Los permisos son extendidos y autorizados por:

1. Superintendencia de Electricidad y Combustibles, en el caso de combustibles.
2. Guarniciones Militares correspondientes, en el caso de explosivos
3. Cargas radiactivas, Comisión Chilena de Energía Nuclear
4. 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.

En el caso 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 infraestructura o superestructura de Autopista del Aconcagua S.A., a los usuarios o a terceros.

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

## **SEÑALES**

Autopista del Aconcagua 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 del Aconcagua 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.

Autopista del Aconcagua S.A. deberá ajustarse, en estas materias a la reglamentación vigente del Ministerio de Obras Públicas y del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, en lo que le sea aplicable de acuerdo al Contrato de Concesión, debiendo someter a la aprobación del Inspector Fiscal los elementos de señalización diurna y nocturna.

Autopista del Aconcagua S.A. , en general, deberá implementar las medidas que indica la señal ética, destinadas a controlar y a orientar el flujo vehicular y a proteger a los usuarios de la ruta.

La mantención del conjunto de señales verticales o aéreas que se coloquen en la ruta debe estar detallada en el Plan de Conservación de Obras.

## **DESPEJE Y LIMPIEZA DE AREA DE TRABAJOS**

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

## **MANUAL DE SEGURIDAD VIAL**

Autopista del Aconcagua S.A. dispone de un Manual de Seguridad Vial de la ruta, el cual estará a disposición de los usuarios, en el lugar que indique el Centro de Atención al Usuario. Dicho Manual complementa lo estipulado en el presente Reglamento de Servicio, respecto de la seguridad de la ruta..

## **MANUAL DE PATRULLAJE**

Autopista del Aconcagua S.A. dispone de un Manual de Patrullaje de la ruta, el cual estará a disposición de los usuarios, en el lugar que indique el Centro de Atención al Usuario. Dicho Manual complementa lo estipulado en el presente Reglamento de Servicio, respecto de la seguridad de la ruta.

En este Manual se detallan las obligaciones y acciones que las unidades móviles de patrullaje deberán realizar en forma rutinaria y aquéllas que deben realizar cuando se produzca alguna emergencia en cualquier punto del área de concesión.

## **PROHIBICIÓN DE ANIMALES SUELTOS**

Se encuentra prohibido mantener, introducir o conducir animales sueltos en la Ruta, siendo de responsabilidad del dueño de éstos de quien los tenga a su cuidado o del dueño del predio del cual provenga, según legalmente corresponda, todo daño o perjuicio que pueda ocasionar a terceros y a la obra concesionada. Sin perjuicio de lo anterior, Autopista del Aconcagua S.A. frente a la detección de animales sueltos al interior de la ruta, activará el respectivo procedimiento de emergencia, según lo indicado en el Manual de Seguridad Vial.

## **CAPITULO 9**

### **DEL CENTRO DE ATENCION AL USUARIO**

#### **CENTRO DE ATENCION AL USUARIO**

Autopista del Aconcagua S.A. dispondrá y mantendrá permanentemente operativo un Centro de Atención al Usuario, el que está conformado por una infraestructura especialmente habilitada al efecto, con personal idóneo y medios técnicos adecuados para cumplir con el objeto del mismo, que es dar asistencia e información al usuario.

Dicho Centro de Atención al Usuario y Control dispondrá de oficinas menores dependientes e intercomunicadas con la oficina central, en las plazas de peaje, pesaje y otros lugares de atención al público, que Autopista del Aconcagua S.A. estime convenientes, con el objeto de facilitar la accesibilidad al Centro de Atención al usuario.

Este Centro de Atención al Usuario y Control dispondrá de canales de comunicación permanentes con Carabineros, Bomberos, Servicios Hospitalarios y otros servicios de emergencia que sean relevantes, ya sea, por radio o telefónicamente, a través de una unidad llamada Centro de Control.

El Centro de Control cuenta con un número telefónico permanente para la recepción de las solicitudes de asistencia, debiendo contener la cantidad de líneas telefónicas necesarias para su adecuado desempeño.

El Centro de Control será también el encargado de coordinar la gestión de control de emergencias, para lo cual deberá contar con el personal y equipamiento necesario para hacer frente a las emergencias que se generen durante la etapa de explotación de la obra.

## **CAPITULO 10**

### **DE LA INFORMACION AL MOP**

#### **UNIDAD DE CONTROL DEL MOP**

Autopista del Aconcagua S.A. deberá poner a disposición permanente del Inspector Fiscal una oficina en la obra concesionada habilitada con teléfono y servicio de fax. Sólo tendrán derecho a acceso a dicha oficina las personas que cuenten con la autorización del Inspector Fiscal.

El MOP podrá realizar, sin necesidad de previo aviso, todos los controles y auditorias que estime convenientes, en cualquier momento y sin límite de horario, a las instalaciones, a los equipos, software y a la propia operación de las plazas de peaje. Autopista del Aconcagua S.A. deberá dar facilidades al Inspector Fiscal para realizar dicha función y proporcionará todos los antecedentes que éste solicite.

#### **INFORMES**

Autopista del Aconcagua S.A. deberá preparar informes mensuales, trimestrales, semestrales y anuales que entregará a la Inspección Fiscal de Explotación, debidamente respaldados en medios magnéticos, con los contenidos que a continuación se indican:

##### **Informes Mensuales:**

Sobre flujo vehicular horario, diario y mensual medido en cada uno de los puntos permanentes de conteo de tránsito y clasificado por sentido, pista y por tipo de vehículo, de acuerdo a lo requerido en el contrato de concesión.

##### **Informes Trimestrales:**

Información estadística sobre auxilios prestados a los usuarios, de acuerdo al contrato de concesión.

##### **Informes Semestrales:**

Información sobre cumplimiento del Plan de Conservación, incluyendo cantidades de obras ejecutadas y precios unitarios incurridos. Además deberá contener detalle de accidentes diarios ocurridos en la ruta y todo lo concerniente a reparaciones mayores y mantenciones imprevistas, de acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación.

**Informes Anuales:**

Información sobre seguimiento de pavimentos, el cual debe contener: el estado de la carpeta de rodado, irregularidad superficial, ahuellamiento, agrietamiento, baches, resistencia al resbalamiento y estado de las obras de arte y complementarias.

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

**ACCESIBILIDAD A INFORMACION DISPONIBLE**

Autopista del Aconcagua S.A. mantendrá, permanentemente actualizada y a disposición de la Inspección Fiscal toda la información solicitada en los informes al MOP. De igual forma deberá facilitar el acceso a todas las estaciones de conteo de tránsito.

Asimismo Autopista del Aconcagua S.A. proveerá archivos con información de operación de la concesión en los formatos predefinidos por el MOP. Esta información podrá ser transmitida por una red electrónica de datos, para lo cual Autopista del Aconcagua S.A. facilitará la conexión de equipos o redes de comunicación del MOP a los equipos y/o sistemas de registro y control que posea.

**ACCESO A MATERIAL DE ENSAYOS Y CALIDAD**

Autopista del Aconcagua S.A. deberá entregar a requerimiento de la Inspección Fiscal los ensayos y certificados de calidad, de los materiales, repuestos y elementos de recambio, que sean necesarios incorporar a los equipos e instalaciones con motivo de la mantención, conservación y operación de la obra.

**PLAN DE TRABAJO ANUAL**

Autopista del Aconcagua S.A. entregará al Inspector Fiscal un Plan de Trabajo Anual con desglose de actividades mensuales, el cual deberá contemplar todas las actividades que corresponda realizar de acuerdo a lo estipulado en el contrato de concesión y en el programa anual de conservación.



## **CAPITULO 11**

### **RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO Y SEGUROS**

#### **RESPONSABILIDAD DE AUTOPISTA DEL ACONCAGUA S.A.**

Autopista del Aconcagua 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 haberse producido por cualquier causa.

#### **SEGUROS POR DAÑOS A TERCEROS**

Autopista del Aconcagua S.A. deberá contar con seguros por daños a terceros, los que se harán efectivos una vez verificado el siniestro, de conformidad a lo estipulado en el contrato de concesión y en la póliza de seguro respectiva. Autopista del Aconcagua S.A. deberá mantener vigentes los seguros por responsabilidad civil por daños a terceros que estipula el contrato de concesión.

#### **SEGUROS POR DAÑOS POR CAUSA DE CATASTROFES**

Autopista del Aconcagua S.A. mantendrá vigentes los seguros por catástrofes que estipula el contrato de concesión.

#### **RESPONSABILIDAD DE PRESERVACION DEL MEDIO AMBIENTE**

Autopista del Aconcagua 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 del Aconcagua 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.

El área de concesión se encontrará permanentemente libre de escombros, basura y desperdicios de cualquier naturaleza.

Los usuarios y terceros no podrán arrojar ni depositar residuos en el área de concesión, salvo en los lugares autorizados. Para ello, Autopista del Aconcagua S.A. instalará recipientes para residuos en las plazas de peaje, áreas de servicio y demás sectores donde esté prevista la detención de vehículos, debiendo informar adecuadamente al usuario de su existencia.

## **CAPITULO 12**

### **ESTANDARES DE SERVICIO Y SU MANTENIMIENTO**

#### **ESTANDARES DE SERVICIO DE LA OBRA**

Autopista del Aconcagua S.A. deberá mantener en todo momento los niveles de servicio exigido en el contrato de concesión, los que se indican en Anexo 6

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

- Velocidad de diseño
- Velocidad permitida
- Carpeta de rodado
- Bermas
- Defensas camineras

En lo que se refiera a los estándares de: señalización, continuidad de la mediana, iluminación, cercos, paisajismo, limpieza, obras de aguas lluvias y saneamiento, nivel de servicio plazas de peaje, pintura, defensas camineras, mantenimiento de estructuras, mantenimiento de instalaciones, equipos y elementos, por ser éstos cualitativos, la Concesionaria deberá de acuerdo al desarrollo de su experiencia operacional ir determinando los estándares de servicio que se aplicarán.

#### **MANTENCION DE LOS ESTANDARES DE SERVICIO**

Autopista del Aconcagua S.A., de acuerdo al contrato de concesión, deberá mantener los estándares de servicio exigidos. Para lo cual realizará las siguientes labores:

- Conservación Rutinaria.
- Conservación Periódica
- Conservación Diferida

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

Las labores mencionadas deberán estar incluidas en el Plan de Conservación de la obra concesionada..

## **CAPITULO 13**

### **REGLAMENTO INTERNO DE HIGIENE Y SEGURIDAD**

#### **REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD**

Autopista del Aconcagua S.A. elaborará su propio Reglamento Interno de Higiene y Seguridad cuando la cantidad de trabajadores permanentes sea el que indican la norma laboral.

Autopista del Aconcagua S.A. deberá exigir a sus subcontratistas, que según la ley laboral, deben tener este Reglamento, mantenerlo aprobado, actualizado y publicado.

## **TITULO IV (DEL ESTADO)**

### **CAPITULO 1**

#### **DE LA INSPECCION FISCAL DE LA EXPLOTACIÓN**

##### **INSPECTOR FISCAL**

El Director General de Obras Públicas designará, según las Bases de Licitación, un Inspector Fiscal de Explotación, quien representará al Ministerio de Obras Públicas ante la Sociedad Concesionaria y los usuarios de la ruta.

El Inspector Fiscal de Explotación fiscalizará las obras y será el encargado de velar el cumplimiento, por parte de Autopista del Aconcagua S.A., de sus obligaciones y de las demás condiciones estipuladas en el contrato de concesión.

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

La información sobre el Inspector Fiscal de la obra se indicará en Anexo 7, del presente Reglamento de Servicio.

##### **FISCALIZACION 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 administrativas de Autopista del Aconcagua S.A., existirá un Libro de Explotación, en el cual se individualizará la obra, Autopista del Aconcagua S.A. y el Inspector Fiscal.

Dicho Libro de Explotación, se abrirá el día de puesta en servicio provisoria 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 que se apliquen, el cobro de tarifas y en general todos los hechos relevantes.

## **CAPITULO 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, entre otras, ejecutar las siguientes acciones:

- Fiscalizar el contrato de concesión por parte del MOP.
- Entregar a la División de Explotación de la Coordinación General de Construcción de Obras Concesionadas, los informes o reportes que esa División solicite respecto de la gestión de la explotación de la obra.
- Entregar a la Dirección General de Obras Públicas del MOP, los informes o reportes que esa División solicite, respecto de la gestión de la explotación de la obra.
- Realizar los análisis pertinentes de los antecedentes que deba entregar Autopista del Aconcagua S.A..
- Controlar el cumplimiento de las normas técnicas sobre la conservación de las obras y el Programa de Conservación.
- Controlar el cumplimiento del Plan de Trabajo, aprobado por el Inspector Fiscal.
- Controlar el cumplimiento de las normas técnicas sobre la operación de las obras.
- Controlar la correcta aplicación de este Reglamento de Servicio.
- Controlar el cumplimiento del cobro de tarifas.  
Revisar la información estadística entregada por Autopista del Aconcagua S.A..
- Controlar el cumplimiento de las condiciones económicas de la licitación.
- Proponer la aplicación de multas, cuando proceda.
- Controlar el cumplimiento de las normas legales y reglamentarias aplicables al contrato.
- Controlar el cumplimiento en la entrega de información de los estados financieros de la Sociedad Concesionaria.

#### **CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE CONSERVACION DE LA OBRA**

La Inspección Fiscal solicitará los ensayos y certificados de calidad que estime convenientes, de todos los materiales, repuestos y elementos de recambio, que sean necesarios incorporar a los equipos e instalaciones, con motivo de la ejecución de los servicios de mantenimiento, conservación y operación, tanto del camino como de las instalaciones anexas.

De igual forma, la Inspección Fiscal aprobará el Programa de Conservación de la Obra, el cual deberá contener a lo menos lo siguiente:

- La política de conservación elegida, con su justificación técnica.
- Cronogramas con las operaciones de conservación rutinaria, periódica y diferida
- La estimación de las cantidades de obra a ejecutar y sus correspondientes precios unitarios.

#### **CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO**

El Inspector Fiscal deberá controlar el cumplimiento del Plan de Trabajo Anual que haya entregado Autopista del Aconcagua S.A., verificando la ejecución, de todas las actividades que corresponda realizar, en concordancia con el Programa de Conservación.

Autopista del Aconcagua S.A. deberá comunicar por escrito al Inspector Fiscal, con la debida anticipación, cualquier modificación que se realice al Plan de Trabajo.

#### **CUMPLIMIENTO DE LA APLICACION DE LAS TARIFAS**

La Inspección Fiscal verificará que los cobros de tarifa sean aquellos que han sido aprobados por decreto supremo, publicados a través de los medios de prensa y que a su vez sean los mismos que se publiciten en la obra.

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

Autopista del Aconcagua 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 INFORMACION**

La Inspección Fiscal deberá controlar la veracidad y oportunidad en la entrega de las informaciones que dé Autopista del Aconcagua S.A., de acuerdo a lo estipulado en el contrato de concesión.

En este orden de ideas, se deberá verificar el contenido de los informes mensuales, trimestrales, semestrales o anuales que deba entregar Autopista del Aconcagua S.A., la calidad de la información y la accesibilidad con que se cuenta para ello.

Si la información recepcionada contuviese errores de cierta magnitud, producto de negligencia o de actos dolosos, el Inspector Fiscal propondrá la aplicación de las multas que corresponda, de acuerdo a lo señalado en las bases de licitación.

Autopista del Aconcagua 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.

El MOP podrá usar las instalaciones de Autopista del Aconcagua S.A. en cualquiera de las localidades donde éste realice mediciones y controles de la operación de la concesión, para transmitir información estadística, imágenes o videos, a un centro regional o nacional de gestión de explotación del MOP. De la misma forma el MOP podrá disponer la instalación de equipos propios de control y medición independientes.

La transmisión de la información se podrá realizar vía manual, con disquete o a través de una red de comunicación electrónica de datos. Las especificaciones técnicas de esta transmisión dependerán de las capacidades técnicas específicas de cada localidad. Los protocolos y formatos a utilizar para la transmisión serán establecidos por el MOP.

## **PROPOSICION DE APLICACION DE MULTAS**

En caso de incumplimiento de las obligaciones contraídas por Autopista del Aconcagua S.A., de acuerdo a los términos del contrato de concesión, el Inspector Fiscal propondrá, al Director General de Obras Públicas, la aplicación de las multas que correspondan.

Para ello, de acuerdo a lo señalado en el referido contrato de concesión, el Inspector Fiscal notificará de la infracción detectada al Concesionario y le solicitará un informe al respecto y sobre la base de éste, eventualmente propondrá la aplicación de las multas pertinentes y demás sanciones que corresponda.



## **DISPOSICION FINAL**

El presente Reglamento de Servicio podrá ser modificado por la Sociedad Concesionaria, previa aprobación del Inspector Fiscal de Explotación. Cualquier modificación empezará a regir en un plazo de 30 días a contar de la fecha de aprobación de ella por parte del MOP.

# **ANEXOS**

## **ANEXO 1**

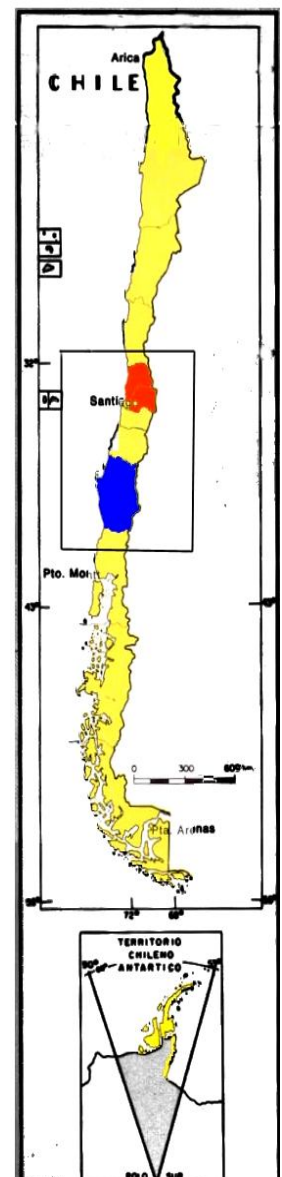
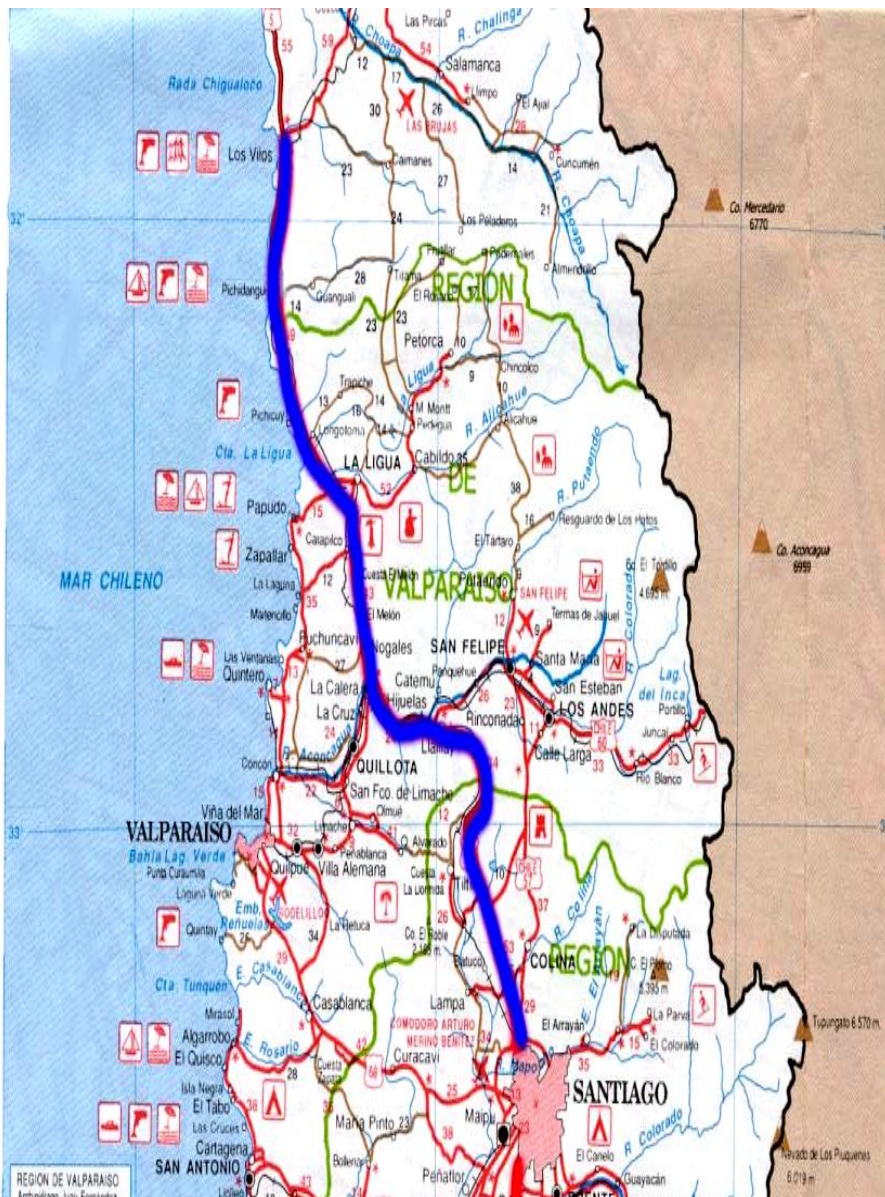
### **DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA**

Información de la Sociedad Concesionaria:

- Razón social : Sociedad Concesionaria Autopista del Aconcagua S.A.
- Giro : Concesión de Obra Pública
- **Antecedentes**
  - RUT : 96.820.630 – 3
  - Domicilio : Avenida Vitacura 2771 – Piso 7
  - Teléfono : (56) (2) 33 65 024
  - Fax : (56) (2) 33 65 049
  - E-mail : ldepablo@concesionaria.cl
- Objeto : Diseño, construcción, mantención, explotación y operación de a obra pública fiscal denominada “Ruta 5, Tramo Santiago –Los Vilos”.
- Duración : 280 meses
- Capital : M\$ 54.974.607 (al 31/12/2000)
- **Representante Legal**
  - Nombre : Luis Miguel de Pablo Ruiz
  - Profesión : Ingeniero Civil
  - RUT : 6.345.010 - 3
  - Domicilio : Avenida Vitacura 2771 – Piso 7
  - Teléfono : (56) (2) 33 65 024

**ANEXO 2**

**PLANO DE UBICACION Y LOCALIZACION GEOGRAFICA DE LA OBRA**



### ANEXO 3

#### DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESION

La obra entregada en concesión tiene las siguientes características:

- **Ubicación** : ver plano de ubicación y localización geográfica (ANEXO 2)
- **Localidades que atraviesa:** Quilicura, Colina, Lampa, Til Til, Llay Llay, Hijuelas, La Calera, Nogales, La Ligua y Los Vilos.
- **Nombre de la concesión:** Ruta 5 Tramo Santiago – Los Vilos
- **Descripción de sus principales obras y características físicas:**

Kilómetros de camino doble calzada	:	<b>219,94 Km</b>
Kilómetros de terceras pistas	:	<b>28,28 Km</b>
Kilómetros de camino calzada simple	:	<b>8,30 Km</b>
Kilómetros de calles de servicio	:	<b>75,36 Km</b>
Metros lineales de puentes	:	<b>3.487,20 m</b>
Metros lineales de túneles	:	<b>600,00 m</b>

Número de enlaces a desnivel	:	<b>28</b>
Número de enlaces a nivel	:	<b>147</b>
Número de pasarelas	:	<b>33</b>

Porcentaje de la vía en estándar de autopista rural	:	<b>0%</b>
Porcentaje de la vía en estándar de autopista urbana	:	<b>0%</b>
Porcentaje de la vía en estándar menor que autopista	:	<b>100%</b>

Velocidad máxima permitida, en tramos señalizados	:	<b>100 (Km./hr)</b>
Velocidad mínima permitida (Km/hora)	:	<b>no existe</b>

## **ANEXO 4**

### **INFORMACION DEL CENTRO DE ATENCION AL USUARIO**

**TELEFONOS:** en trámite

**LOCALIZACION DE OFICINAS EN LA RUTA:**

<b>Oficina N°</b>	<b>Kilometraje</b>	<b>Sentido</b>
1 (Lampa)	28,20	Sur – Norte
2 (Llay Llay)	84,22	Norte - Sur
3 (La Ligua)	142,60	Sur – Norte
4 (Los Vilos)	200,00 – 220,00	Norte - Sur

**DIRECCION POSTAL:** en Trámite

## **ANEXO 5**

### **ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA**

#### **GERENTE GENERAL**

Apellidos: de Pablo Ruiz  
Nombres: Luis Miguel  
Teléfono: (2) 336 5024

#### **GERENTE DE OPERACIONES**

Apellidos: Tapia Elorza  
Nombres: Alfonso  
Teléfono: (2) 336 5024

#### **GERENTE ADMINISTRACION Y FINANZAS**

Apellidos: Vitar Fajre  
Nombres: Raúl  
Teléfono: (2) 336 5024

#### **JEFE DE OPERACIONES**

Apellidos: González Bello  
Nombres: Mario  
Teléfono: (2) 336 5024

#### **JEFE DE MANTENCIÓN**

Apellidos: Muñoz Aqueveque  
Nombres: Julio  
Teléfono: (2) 336 5024

## **ANEXO 6**

### **DE LOS ESTANDARES DE SERVICIO**

Los indicadores de nivel de servicio contemplados en el contrato de concesión:

#### Velocidad de diseño

Velocidad de diseño para los distintos tramos de la ruta :  
110 km/hr

#### Velocidad permitida

Velocidades máximas y mínimas permitidas respectivamente para los distintos tramos de la ruta.

100 km/hr - 50 km/hr

#### Carpeta de rodado

La calidad de la carpeta de rodado estará determinada por el cumplimiento de las exigencias señaladas en el contrato de concesión, las que dependiendo del tipo de carpeta serán las siguientes:

#### **CARPETAS GRANULARES**

<b>PARÁMETROS O INDICADORES DE MEDICION</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>EXIGENCIA</b>
Indice de Rugosidad Internacional, IRI	m/km	8.0 máx.
Baches abiertos	Nº	No deben existir
Bombeo	%	Entre el 2% y el 6%

#### **PAVIMENTO DOBLE TRATAMIENTO**

<b>PARÁMETROS O INDICADORES DE MEDICION</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>EXIGENCIA</b>
Indice de Rugosidad Internacional, IRI	m/km	4.0 máx.
Baches abiertos	Nº	No deben existir



**PAVIMENTO ASFÁLTICO**

<b>PARÁMETROS O INDICADORES DE MEDICION</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>EXIGENCIA</b>
Indice de Rugosidad Internacional, IRI	m/km	3.5 máx.
Ahuellamiento	mm	15 máx.
Agrietamiento	%/km	10 máx.
Baches abiertos	Nº	No debe existir
Resistencia al Resbalamiento, $\mu$	$\mu$	[0.40 – 0.55]
Exudación del Asfalto		No debe existir
Baches abiertos en bermas	Nº	No deben existir
Descenso en bermas	cm	1 máx.

**PAVIMENTO DE HORMIGÓN**

<b>PARÁMETROS O INDICADORES DE MEDICION</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>EXIGENCIA</b>
Indice de Rugosidad Internacional, IRI	m/km	3.5 máx.
Escalonamiento	Mm	6 máx.
Agrietamiento	%	15 en 40 losas
Baches abiertos	Nº	No deben existir
Resistencia al Resbalamiento, $\mu$	$\mu$	[0.40 – 0.55]
Baches abiertos en bermas	Nº	No deben existir
Descenso en bermas	cm	1 máx.

**ANEXO 7**

**DEL MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS**

**INSPECTOR FISCAL DE LA EXPLOTACION**

APELLIDOS: .....

NOMBRES: .....

SERVICIO: .....

PROFESION: .....

**DIVISION DE EXPLOTACION**

Las quejas al MOP deberán ser dirigidas por correo certificado a:

División de Explotación  
Coordinación General de Construcción de Obras Concesionadas  
Dirección General de Obras Públicas

Dirección:.....

Comuna:.....

Ciudad:.....

**FORMULARIO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

Nº FOLIO: .....

**OBRA EN CONCESION: RUTA 5, TRAMO SANTIAGO – LOS VILOS  
SOCIEDAD CONCESIONARIA: AUTOPISTA DEL ACONCAGUA S.A**

**FECHA DE PRESENTACION:.....**

**TIPO DE TRAMITE:** RECLAMO \_\_\_\_\_ SUGERENCIA \_\_\_\_\_

**DATOS DE LA PERSONA QUE REALIZA EL TRAMITE:**

APELLIDOS: .....

NOMBRES: .....

DOCUMENTO DE IDENTIFICACION: TIPO: ..... Nº: .....

DOMICILIO PARTICULAR: .....

COMUNA: ..... CIUDAD: .....

TELEFONO: ..... FAX: .....

**RECLAMO O SUGERENCIA:**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**DOCUMENTOS QUE SE AGREGAN A LA PRESENTACION: Y OBSERVACIONES DEL RECLAMANTE O SUGERENTE:**

.....  
.....

**FIRMA DEL RECLAMANTE O SUGERENTE** \_\_\_\_\_

**IDENTIFICACION DE TRABAJADOR DE AUTOPISTA DEL ACONCAGUA S.A.:**

APELLIDOS: .....

NOMBRES: .....

CARGO o FUNCION: .....

**OBSERVACIONES DE AUTOPISTA DEL ACONCAGUA S.A.:**

.....  
.....

**FIRMA DEL PERSONAL DE AUTOPISTA DEL ACONCAGUA S.A.:** \_\_\_\_\_

DISTRIBUCION: Original Blanco: Concesionario.  
Copia Amarilla: Reclamante o Sugerente.  
Copia Celeste: División de Explotación.

**FORMULARIO PARA PAGO DIFERIDO DE VEHICULOS DE EMERGENCIA**

**OBRA EN CONCESION: RUTA 5, TRAMO SANTIAGO – LOS VILOS**  
**SOCIEDAD CONCESIONARIA: AUTOPISTA DEL ACONCAGUA S.A**

**PLAZA DE PEAJE:** .....

**VIA N°:** .....

**FECHA DE PASO:** .....

**HORA N°:** .....

**IMPORTE DEL PEAJE DEJADO DE ABONAR: \$** .....

**TIPOLOGIA DE VEHICULO:** .....

AMBULANCIA

CARRO BOMBAS

VEHICULO POLICIAL

**DATOS DEL VEHÍCULO**

**PLACA PATENTE:** .....

**PROPIETARIO:** .....

**IDENTIFICACION DE PERSONAL DE AUTOPISTA DEL ACONCAGUA S.A.**

**APELLIDOS:** .....

**NOMBRES:** .....

**CARGO o FUNCION:** .....

**OBSERVACIONES DE PERSONAL D E AUTOPISTA DEL ACONCAGUA S.A.**

.....  
.....  
.....

**FIRMA DEL TRABAJADOR DE AUTOPISTA LOS LIBERTADORES S.A.** \_\_\_\_\_

**DISTRIBUCION:**

Original Blanco: Concesionario.

Copia Amarilla: Solicitante

Copia Celeste: División de Explotación