

RUTA DEL MAIPO

*isa*

INTERVAL

# REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

Concesión Internacional Ruta 5  
Tramo Santiago – Talca y Acceso Sur a Santiago

**SEPTIEMBRE 2022**



# CONTENIDO

## 1. PRELIMINAR

<b>1.1 GLOSARIO .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 NORMAS GENERALES.....</b>	<b>6</b>
1.2.1 OBJETO DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA .....	6
1.2.2 DESTINATARIOS .....	6
1.2.3 ÁMBITO DE APLICACIÓN .....	6
1.2.4 MODIFICACIONES AL REGLAMENTO .....	6
1.2.5 VIGENCIA .....	7
1.2.6 LOCALIZACIÓN DEL REGLAMENTO .....	7
1.2.7 DEL MARCO JURÍDICO .....	7
<b>1.3 DEL CONCESIONARIO .....</b>	<b>8</b>
<b>1.4 DE LA OBRA ENTREGADA EN CONSECIÓN .....</b>	<b>8</b>

## 2. DEL USUARIO

<b>2.1 DERECHOS DEL USUARIO .....</b>	<b>9</b>
2.1.1 DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS BÁSICOS Y LOS SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS .....	9
2.1.2 DERECHO A SEGURIDAD .....	9
2.1.3 DERECHO A CALIDAD DEL SERVICIO .....	9
2.1.4 DERECHO A INFORMACIÓN .....	9
2.1.5 DERECHO A TRATO CORTÉS .....	10
2.1.6 DERECHO A RESPUESTA .....	10
2.1.7 DERECHO A RECLAMO .....	10
2.1.8 DERECHO A SUGERENCIAS .....	11
2.1.9 DERECHO A MANTENCIÓN DE NIVELES DE SERVICIO .....	11
2.1.10 DERECHO A LA ASISTENCIA EN RUTA .....	11
2.1.11 DERECHO A VÍA DE OTROS USUARIOS .....	12
2.1.12 DERECHO A COBRO DEL USUARIO POR DAÑOS PRODUCTO DE MAL ESTADO DE LA OBRA .....	12
2.1.13 DERECHO A USAR EL TELEVÍA O DISPOSITIVO TAG .....	12
<b>2.2 OBLIGACIONES DEL USUARIO .....</b>	<b>12</b>
2.2.1 OBLIGACIÓN DE PAGO DE PEAJE .....	12
2.2.2 OBLIGACIONES DEL SISTEMA TAG .....	13
2.2.3 OBLIGACIÓN DE RESPETO A LA NORMA VIGENTE .....	14

2.2.4	OBLIGACIÓN DE OBEDECER INSTRUCCIONES .....	14
2.2.5	OBLIGACIÓN DE DEBIDO CUIDADO .....	14
2.2.6	OBLIGACIÓN DE CONDUCCIÓN RESPONSABLE .....	14
2.2.7	OBLIGACIÓN DE NOTIFICAR LOS DAÑOS .....	14
2.2.8	OBLIGACIÓN DE PAGO DE DAÑOS AL CONCESIONARIO .....	14
2.2.9	OBLIGACIÓN DE PAGAR LOS DAÑOS OCASIONADOS A TERCEROS .....	15
2.2.10	OBLIGACIÓN DE INGRESAR A PLAZA DE PESAJE .....	15
2.2.11	OBLIGACIÓN DE NOTIFICAR CAMBIO DE DOMICILIO .....	15
	Y PROPIEDAD DEL VEHÍCULO .....	15
<b>2.3</b>	<b>DE LA ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO .....</b>	<b>15</b>
2.3.1	CENTROS DE ATENCIÓN AL USUARIO .....	15
2.3.2	CENTRO DE CONTROL DE TRÁFICO .....	15
2.3.3	UNIDADES DE COMERCIALIZACIÓN A CLIENTES .....	16
2.3.4	PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA O INFORMACIÓN .....	16
2.3.5	SERVICIOS BÁSICOS DE ASISTENCIA .....	17
2.3.6	INFORMACIÓN QUE PUEDE SOLICITAR EL USUARIO .....	17
<b>2.4</b>	<b>DE LA CIRCULACIÓN DE VEHÍCULOS .....</b>	<b>18</b>
2.4.1	VEHÍCULOS AUTORIZADOS PARA CIRCULAR .....	18
2.4.2	VEHÍCULOS QUE REQUIEREN AUTORIZACIÓN PREVIA PARA CIRCULAR .....	18
2.4.3	PROHIBICIÓN DE CIRCULAR .....	19
2.4.4	NORMAS APLICABLES A LA CIRCULACIÓN .....	19
2.4.5	CIRCULACIÓN DE VEHÍCULOS ESPECIALES .....	19
2.4.6	RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS .....	20
<b>2.5</b>	<b>SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS .....</b>	<b>20</b>
<b>2.6</b>	<b>MEDIDAS DE SEGURIDAD PREVENTIVAS .....</b>	<b>22</b>
2.6.1	PROHIBICIÓN DE DETENCIÓN EN LA CALZADA .....	22
2.6.2	INMOVILIZACIÓN FORZOSA POR FALLA MECÁNICA .....	22
2.6.3	INMOVILIZACIÓN FORZOSA POR PARALIZACIÓN DEL TRÁNSITO .....	23
2.6.4	PROHIBICIÓN DE DETENCIÓN EN LA BERMA .....	23
2.6.5	PROHIBICIÓN DE ESTACIONAMIENTO .....	23
2.6.6	PROHIBICIÓN DE COMERCIO AMBULANTE .....	23
2.6.7	CUMPLIMIENTO NORMAS DE CIRCULACIÓN PEATONAL .....	23
2.6.8	PROHIBICIÓN DE CARGA, DESCARGA Y TRANSFERENCIA DE CARGA .....	24
2.6.9	PUBLICIDAD EN LA VÍA .....	24
2.6.10	MEDIDAS DE SEGURIDAD VIAL DURANTE TRABAJOS DE MANTENCIÓN Y/O REPARACIÓN DE LAS VÍAS .....	24
<b>2.7</b>	<b>DE LOS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DE SU PROCEDIMIENTO .....</b>	<b>24</b>

2.7.1	SISTEMA DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS .....	24
2.7.2	INFORMACIÓN AL INSPECTOR FISCAL DE LOS RECLAMOS .....	25
2.7.3	PLAZOS PARA RESPONDER RECLAMOS Y SUGERENCIAS .....	25
2.7.4	GESTIÓN DE CONSULTAS EXCLUSIVAS A USUARIOS DE TELEVÍA O TAG PROVISTO POR EL CONCESIONARIO .....	25
2.7.5	QUEJAS DEL USUARIO ANTE EL MOP .....	25

### 3. DEL CONCESIONARIO

<b>3.1</b>	<b>DERECHOS DEL CONCESIONARIO .....</b>	<b>26</b>
3.1.1	DERECHO A COBRAR PEAJE O TARIFA .....	26
3.1.2	DERECHO A COBRAR POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AUTORIZADOS .....	26
3.1.3	DERECHO DE EXPLOTACIÓN Y DE ADMINISTRACIÓN DE LA OBRA .....	26
3.1.4	DERECHO A EXIGIR EL ACATAMIENTO DE SU NORMATIVA POR PARTE DE LOS USUARIOS .....	26
3.1.5	DERECHO A EXIGIR A LOS USUARIOS EL PAGO POR LOS DAÑOS O DETERIOROS CAUSADOS A LA OBRA Y SUS INSTALACIONES .....	27
3.1.6	DERECHO A SUSPENDER TEMPORALMENTE EL SERVICIO .....	27
3.1.7	DERECHO A COBRAR JUDICIALMENTE EL PAGO DE LA TARIFA O PEAJE .....	27
<b>3.2</b>	<b>OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO .....</b>	<b>27</b>
3.2.1	OBLIGACIÓN DE PRESTAR EL SERVICIO BÁSICO Y LOS SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS .....	27
3.2.2	OBLIGACIÓN DE VELAR POR LA SEGURIDAD DE LOS USUARIOS .....	27
3.2.3	OBLIGACIÓN DE MANTENER LOS NIVELES DE SERVICIO OFRECIDOS .....	28
3.2.4	OBLIGACIÓN DE PROPORCIONAR INFORMACIÓN A LOS USUARIOS .....	28
3.2.5	OBLIGACIÓN DE DAR UN TRATO DEFERENTE AL USUARIO .....	28
3.2.6	OBLIGACIÓN DE DAR ASISTENCIA CAMINERA AL USUARIO.....	29
3.2.7	OBLIGACIÓN DE PUBLICITAR SUS TARIFAS .....	29
3.2.8	OBLIGACIÓN DE DAR RESPUESTA A LOS RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS .....	29
3.2.9	OBLIGACIÓN DE RESTITUCIÓN DE LA CIRCULACIÓN VIAL .....	29
3.2.10	OBLIGACIÓN DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN .....	30
3.2.11	DAÑOS A TERCEROS .....	30
3.2.12	CUMPLIMIENTO DE LAS INSTRUCCIONES DE LA INSPECCIÓN FISCAL .....	30
3.2.13	OBLIGACIÓN DE CUMPLIR CON LAS NORMAS DE DERECHO LABORAL .....	30
<b>3.3</b>	<b>ORGANIZACIÓN DEL CONCESIONARIO .....</b>	<b>30</b>
<b>3.4</b>	<b>DE LOS PUNTOS DE COBRO Y PAGO DE TARIFAS .....</b>	<b>31</b>
3.4.1	INFORMACIÓN DE LOS PUNTOS DE COBRO .....	31
3.4.2	INFORMACIÓN DE PISTAS DE COBRO HABILITADAS .....	34

3.4.3	INFORMACIÓN DE LA TARIFA .....	34
3.4.4	CALIDAD DE SERVICIO EN PLAZAS DE PEAJE .....	35
3.4.5	MONEDA DE PAGO .....	35
3.4.6	CONVENIO DE PAGO DE PEAJES .....	35
3.4.7	COMPROBANTE DE PAGO .....	35
3.4.8	VEHÍCULOS QUE PAGAN PEAJE .....	35
3.4.9	INFRACTORES AL PAGO DE LA TARIFA .....	36
3.4.10	HORARIO DE ATENCIÓN DE LAS PLAZAS DE PEAJE .....	36
3.4.11	ACTIVIDADES ORDINARIAS .....	36
3.4.12	ACTIVIDADES EXTRAORDINARIAS .....	37
3.4.13	SISTEMAS DE COBRO .....	39
3.4.14	MODALIDADES DE COBRO .....	40
3.4.15	MANUAL DE OPERACIONES DE PLAZAS DE PEAJE .....	40
<b>3.5</b>	<b>DE LAS PLAZAS DE PESAJE .....</b>	<b>40</b>
3.5.1	PESAJE POR MEDIO DE EQUIPOS PORTÁTILES .....	40
3.5.2	NORMATIVA RESPECTO A LOS LÍMITES MÁXIMOS POR EJE .....	40
3.5.3	CONTROL DE PESO .....	41
3.5.4	PAGO DE PERMISO DE CIRCULACIÓN POR SOBREPESO O DIMENSIONES MÁXIMAS .....	41
3.5.5	CUSTODIA DEL EXCESO DE CARGA .....	42
3.5.6	INFRACCIONES A LA NORMATIVA DE PESO .....	42
<b>3.6</b>	<b>DEL TRÁNSITO .....</b>	<b>42</b>
3.6.1	INTERRUPCIÓN TOTAL O PARCIAL DEL TRÁNSITO .....	42
3.6.2	MANTENIMIENTO DEL TRÁNSITO DURANTE EJECUCIÓN DE OBRAS .....	43
<b>3.7</b>	<b>DE LA SEGURIDAD PÚBLICA Y EMERGENCIAS .....</b>	<b>43</b>
3.7.1	AUTORIDAD COMPETENTE .....	43
3.7.2	PROCEDIMIENTO ANTE ACCIDENTES .....	43
<b>3.8</b>	<b>DE LA SEGURIDAD VIAL .....</b>	<b>45</b>
3.8.1	PROHIBICIÓN DE ANIMALES SUELTOS .....	45
3.8.2	PROHIBICIÓN DE ACTIVIDADES AJENAS AL OBJETO DE LA OBRA .....	45
3.8.3	TRANSPORTE DE SUSTANCIAS PELIGROSAS .....	45
3.8.4	SEÑALES .....	46
3.8.5	DESPEJE Y LIMPIEZA DE ÁREA DE TRABAJOS .....	46
3.8.6	PATRULLAJE DE LA RUTA .....	46
3.8.7	OPERACIÓN DEL TÚNEL DEL ACCESO SUR A SANTIAGO .....	46
<b>3.9</b>	<b>DE LOS CENTROS PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO/CLIENTE .....</b>	<b>47</b>

3.9.1	CENTRO DE CONTROL DE TRÁFICO (CCT)	47
3.9.2	UNIDADES DE COMERCIALIZACIÓN A CLIENTE (UCC)	47
3.9.3	CALL CENTER (600 252 5000)	47
3.9.4	ATENCIÓN VÍA INTERNET	47
3.9.5	REDES SOCIALES	47
<b>3.10</b>	<b>DE LOS CENTROS PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO/CLIENTE</b>	<b>48</b>
3.10.1	UNIDAD DE CONTROL DEL MOP	48
3.10.2	INFORMES	48
3.10.3	PROGRAMA DE TRABAJO ANUAL	48
3.10.4	ACCESIBILIDAD A INFORMACIÓN DISPONIBLE	48
3.10.5	ACCESO A MATERIAL DE ENSAYOS Y CALIDAD	48
<b>3.11</b>	<b>RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO Y SEGUROS</b>	<b>49</b>
3.11.1	RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO	49
3.11.2	SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS A TERCEROS	49
3.11.3	SEGUROS POR DAÑOS POR CAUSA DE CATASTROFES	49
3.11.4	RESPONSABILIDAD DE PRESERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	49
<b>3.12</b>	<b>ESTÁNDARES DE SERVICIO Y SU MANTENIMIENTO</b>	<b>49</b>
3.12.1	ESTÁNDARES DE SERVICIO	49
3.12.2	MANTENCIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE SERVICIO	50

## 4. DEL ESTADO

<b>4.1</b>	<b>DE LA INSPECCIÓN FISCAL DE EXPLOTACIÓN</b>	<b>51</b>
4.1.1	INSPECTOR FISCAL	51
4.1.2	FISCALIZACIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN	51
<b>4.2</b>	<b>CONTROL DEL CONTRATO</b>	<b>51</b>
4.2.1	OBLIGACIONES DEL INSPECTOR FISCAL	51
4.2.2	CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE CONSERVACIÓN DE LA OBRA	52
4.2.3	CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO	52
4.2.4	CUMPLIMIENTO DE LA APLICACIÓN DE LAS TARIFAS	52
4.2.5	CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS LEGALES Y REGLAMENTARIAS APLICABLES AL CONTRATO	52
4.2.6	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE INFORMACIÓN	52
4.2.7	PROPOSICIÓN DE APLICACIÓN DE MULTAS	53
4.2.8	DISPOSICIÓN FINAL	53

## 5. ANEXOS

<b>5.1 ANEXO 1 – DEL CONCESIONARIO</b>	<b>54</b>
5.1.1 INFORMACIÓN GENERAL DEL CONCESIONARIO	54
5.1.2 ANTECEDENTES	54
5.1.3 OBJETO SOCIAL	55
5.1.4 DURACIÓN	55
5.1.5 REPRESENTANTE LEGAL	55
5.1.6 ORGANIGRAMA DEL CONCESIONARIO	55
<b>5.2 ANEXO 2 – DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN</b>	<b>56</b>
5.2.1 CARACTERÍSTICAS DE LA OBRA	56
<b>5.3 ANEXO 3 – TELÉFONOS Y DIRECCIONES</b>	<b>58</b>
5.3.1 CENTROS DE ATENCIÓN AL USUARIO/CLIENTE	58
5.3.2 ÁREAS DE SERVICIOS GENERALES	60
5.3.3 CANALES DE CONTACTO DIGITAL	60
<b>5.4 ANEXO 4 – DEL MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS</b>	<b>60</b>
5.4.1 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE OBRAS PÚBLICAS	60
5.4.2 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONCESIONES DE OBRAS PÚBLICAS	61
5.4.3 DE LA INSPECCIÓN FISCAL DE EXPLOTACIÓN	61

# 1 PRELIMINAR

## 1.1 GLOSARIO

Para la mejor aplicación e interpretación del presente Reglamento de Servicio de la Obra, se entenderá por:

**ÁREA DE CONCESIÓN:** Es el área requerida para ejecutar todas las obras definidas en el Contrato de Concesión. Incluye las áreas de los Servicios Básicos y Servicios Especiales Obligatorios que estén ubicados en bienes nacionales de uso público o fiscales, las áreas que queden afectas a la concesión en virtud del artículo 15 de la Ley de Concesiones, y las áreas construidas en accesos direccionales e intersecciones a desnivel ubicadas sobre la faja fiscal de caminos secundarios.

A modo de ilustración se señalan los límites de la zona concesionada:

### Por la Ruta 5 Sur:

- Por el Norte: Km 29.014 de la Ruta 5 Sur (antiguo Puente Maipo)
- Por el Sur: Km 219.490 de la Ruta 5 Sur (cercanía de localidad de Camarico)
- Por el Poniente y el Oriente: Cerco de delimitación de la faja fiscal.

Nota: El área concesionada no incluye el sector del nuevo Puente Maipo puesto en servicio como parte de la concesión de Autopista Central.

### Por el Acceso Sur a Santiago:

- Por el Norte: Km 0.000 de la Ruta 79, Enlace Américo Vespucio.
- Por el Sur: Km 46.586 de la Ruta 79, Sector empalme con la Ruta 5.
- Por el Poniente y el Oriente: Cerco de delimitación de la faja fiscal.

Dicha área está conformada por los terrenos utilizados para prestar los servicios que son objeto de la concesión, de acuerdo a las estipulaciones del contrato y de sus modificaciones posteriores.

**ÁREA DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS:** Es el área conformada por los terrenos a ser ocupados por las instalaciones destinadas a prestar los Servicios Complementarios que fueren eventualmente convenidos en el Contrato de Concesión. La adquisición de bienes para estos efectos, así como las instalaciones que se hagan sobre los mismos quedarán afectos a la Concesión, según lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley de Concesiones.

**BASES DE LA LICITACIÓN (BALI):** Documento que contiene un conjunto de normas y especificaciones administrativas, técnicas y económicas, elaboradas por el Ministerio de Obras Públicas con que se hizo el llamado a licitación, y que forman parte del Contrato de Concesión.

**CALZADA:** Vía destinada al tránsito vehicular.

**CASETA DE COBRO:** Instalación ubicada en las Plazas de Peaje destinada a proteger al recaudador que cobra las tarifas a los Clientes (cajero).

**CENTRO DE CONTROL DE TRÁFICO (CCT):** Unidad destinada a monitorear el estado y las condiciones de seguridad de la Concesión con el objeto de mantener en niveles satisfactorios y seguros la operación. Asimismo, monitorea el tráfico y gestiona de forma remota la resolución de emergencias en las calzadas expresas y calles de servicio de la concesión.

**CONSERVACIÓN y/o MANTENCIÓN:** Corresponde a las reparaciones mayores y menores necesarias de realizar a las obras o instalaciones, ya sean preexistentes o construidas por Ruta del Maipo Sociedad Concesionaria S.A., afectas a la concesión, a fin de que estas 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 debido a su uso y el transcurso del tiempo.

**CONCESIÓN o LA CONCESIÓN:** Concesión Internacional Ruta 5 Tramo Santiago – Talca y Acceso Sur a Santiago.

**CONTRATO DE CONCESIÓN:** Contrato regido por el decreto con Fuerza de Ley MOP N°850 de 1997, que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N°15.840 de 1964, orgánica del Ministerio de Obras Públicas y el DFL N°206 de 1960, Ley de Caminos; el DS MOP N°900 de 1996, Ley de Concesiones de Obras Públicas; el Decreto Supremo MOP N°956 de 1997, Reglamento de la Ley de Concesiones; las correspondientes Bases de Licitación y sus Circulares Aclaratorias; la Oferta Técnica y Económica presentada por el Adjudicatario de la Concesión, en la forma aprobada por el MOP; el Decreto Supremo MOP N°859, del 30 de junio de 1998, adjudicatario de la Concesión, y los Convenios Complementarios y Ad-Referéndums de modificación de obras y servicios y sus respectivos Decretos Supremos aprobatorios.

**CONTRATO DE TELEVÍA o “TAG”:** Acuerdo escrito, suscrito entre el Concesionario y el Usuario, mediante el cual se regula el uso del Televía o TAG que, a título de arrendamiento, es entregado por el Concesionario y recibido por el Usuario.

**DESTRUCCIÓN DE LA OBRA:** Es el efecto derivado de cualquier suceso que altere la obra sustancialmente, de tal manera que ésta no pueda continuar prestando el servicio para el que fue construida o no sea posible reponerla a su estado inicial, sino construyéndola nuevamente en forma total o parcial.

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

**DGCOP:** Dirección General de Concesiones de Obras Públicas o Director General de Concesiones de Obras Públicas.

**EDIFICIO DE ADMINISTRACIÓN:** Recinto ubicado en las Plazas de Peajes Troncales cuyo objetivo es dotar de espacio a las labores de administración, gestión y control de la concesión.

**ESTRUCTURA TARIFARIA:** Es el sistema de tarifas o peajes vigente en las plazas de peajes troncales y laterales, autorizadas por el MOP, y que se cobran por el Concesionario por el paso de vehículos por los puntos de cobro autorizados.

**INSPECTOR FISCAL DE EXPLOTACIÓN:** Funcionario del MOP designado para fiscalizar el cumplimiento del Contrato de Concesión, y a quien se le ha encargado velar directamente por la correcta explotación de la Concesión.

**ISLETA DE PEAJE:** Lugar destinado a la instalación de las casetas de cobro.

**LEY DE CONCESIONES:** El Decreto con Fuerza de Ley MOP N°164, de 1991, y sus modificaciones posteriores, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado consta en el DS MOP N°900, de 1996. A la Concesión no se le aplica las modificaciones introducidas a la Ley de Concesiones de Obras Públicas, por la Ley N°20.410, de 2010.

**MEDIANA:** Faja que divide las calzadas.

**MOP:** Ministerio de Obras Públicas.

**OFERTA:** El conjunto de documentos que forman la oferta técnica y económica del licitante, incluida la documentación complementaria y los antecedentes generales.

**PK:** Punto Kilométrico o Kilómetro en la Ruta 5 Sur o en el Acceso Sur a Santiago.

**PLAZAS DE PEAJES:** Conjunto de instalaciones necesarias para el funcionamiento de los sistemas de cobros de las tarifas vigentes.

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

**PISTAS DE COBRO:** Lugares en la plaza de peaje destinados a la detención momentánea de los vehículos para que el conductor pague la tarifa de peaje que corresponda a su categoría.

**PTT (Pago Tardío de TAG):** Medio de cobro alternativo que permite pagar la tarifa de peaje a todos aquellos usuarios que circulan por un pórtico de Free Flow sin TAG o con TAG Inhabilitado. Este medio de cobro alternativo se puede adquirir a través del sitio web o en la oficina comercial de Nueva Angostura en forma presencial en forma posterior al tránsito. Regulado en el Decreto Supremo MOP N°154 de fecha 26.12.2018.

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

**REGLAMENTO DE LA LEY DE CONCESIONES:** El Decreto Supremo MOP N°956, de 1997.

**REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA o REGLAMENTO:** Es el presente documento, que detalla las regulaciones a que están sometidos los Usuarios, el Concesionario y el MOP, de acuerdo al Contrato de Concesión y a la legislación vigente.

**SERVICIOS BÁSICOS:** Todos aquellos que comprenden el objeto específico de la Concesión y que se estipulan en las BALI, tales como la ejecución de las obras, la conservación de las mismas en óptimas condiciones de uso y el cobro de tarifas de peaje a los Usuarios.

**SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS:** Se considerarán como tales los Servicios de Control, los Servicios Generales, los Estacionamientos de Camiones, las Estaciones de Atención de Emergencias y los Teléfonos de Emergencia.

**SERVICIOS COMPLEMENTARIOS:** Los servicios adicionales, útiles y necesarios, que el Concesionario está autorizado a prestar, en virtud del Contrato de Concesión y del artículo 7 de la Ley de Concesiones, destinados a los Usuarios de la concesión.

**SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO:** Sistema de servicios destinado a recibir mediante comunicación verbal, telefónica o electrónica, información acerca de emergencias que ocurran en el área concesionada, así como a recibir y tramitar sugerencias, reclamos o consultas de los Usuarios.

**SISTEMA SOS:** Sistema de comunicación de teléfonos de emergencia ubicado a lo largo del tramo concesionado.

**SOCIEDAD CONCESIONARIA o EL CONCESIONARIO:** Corresponde a la sociedad anónima Ruta del Maipo Sociedad Concesionaria S.A. o la persona jurídica que la suceda o reemplace en conformidad a la ley.

**TARIFA, TARIFA DE PEAJE, o PEAJE:** Es el tributo que está autorizado a cobrar el Concesionario a los Usuarios de la Concesión por el uso de la misma, de acuerdo con el Contrato de Concesión.

**TELEVÍA, DISPOSITIVO TAG o TRANSPONDER:** Dispositivo electrónico de post pago que, cumpliendo con los requisitos técnicos y operativos establecidos por el MOP, al estar adosado a un vehículo, permite su registro al pasar por un punto de cobro de la vía concesionada habilitado para ese tipo de transacción. El MOP ha denominado a este dispositivo Televía y/o TAG. El Televía y/o TAG podrá ser Nativo (es decir, proporcionado por Ruta del Maipo Sociedad Concesionaria S.A.) o Foráneo (esto es, proporcionado por una tercera sociedad concesionaria).

**UCC:** Unidades de Comercialización a Clientes o Usuarios, a cargo de atender las consultas, requerimientos y reclamos de los clientes del Sistema de Telepeaje.

**USUARIO:** Todo aquel que circule por la concesión en un vehículo motorizado y que se encuentra obligado al pago de peaje o tarifa, conforme al presente Reglamento de Servicio y a la normativa aplicable.

**VÍAS DE TELEPEAJE:** Pistas de la Plaza de Peaje destinadas a registrar el paso de vehículos que cuenten con el correspondiente Televía, TAG o Transponder aprobado por el MOP, y con ello el posterior pago de la tarifa.

## **1.2 NORMAS GENERALES**

### **1.2.1 OBJETO DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA**

El presente Reglamento es un documento de acceso público emitido por el Concesionario y aprobado por el MOP, que rige el uso, operación, mantención y conservación de la obra y de los servicios básicos, especiales obligatorios y complementarios de la Concesión en la Etapa de Explotación.

En él se establecen y precisan los derechos y obligaciones de los Usuarios, los derechos y obligaciones del Concesionario y las actuaciones del MOP, de conformidad a los términos del Contrato de Concesión.

### **1.2.2 DESTINATARIOS**

El presente Reglamento debe ser respetado y cumplido por el Usuario, el Concesionario y por el MOP y, en general, por todas las personas que circulen o utilicen la obra y/o sus servicios o participen en la explotación de la misma, en virtud de la legislación vigente.

### **1.2.3 ÁMBITO DE APLICACIÓN**

El presente Reglamento solamente rige para la Concesión.

### **1.2.4 MODIFICACIONES AL REGLAMENTO**

El presente Reglamento podrá ser objeto de modificaciones por parte del Concesionario, debiendo las mismas ser aprobadas por el MOP.

Las modificaciones que se introduzcan al Reglamento de Servicio de la Obra deberán tener por objetivo, entre otros:

- i. Conciliar su contenido con las disposiciones legales o reglamentarias que le fueren aplicables;
- ii. Precisar o definir artículos o materias del Reglamento de Servicio de modo de facilitar su acertada inteligencia.
- iii. Incorporar nuevas regulaciones atinentes con los servicios y deberes del Concesionario o con el ejercicio de los derechos que se reconocen a los Usuarios de la obra en concesión.
- iv. Cualquier otro objeto o materia, que el Concesionario 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 el Concesionario a la Inspección Fiscal, o solicitadas por la misma Inspección Fiscal.

### 1.2.5 VIGENCIA

La presente versión actualizada del Reglamento de Servicio de la Obra entrará en vigencia desde su aprobación formal por parte del MOP.

### 1.2.6 LOCALIZACIÓN DEL REGLAMENTO

El Concesionario dará acceso al presente Reglamento a todo Usuario interesado en su conocimiento y examen. Se excluyen los Manuales y Procedimientos propios del uso restringido del Concesionario, por ejemplo, el de Reglamento Interno de la Empresa.

Ejemplares del Reglamento de Servicio de la Obra en concesión estarán disponibles en las oficinas del Concesionario ubicadas en las plazas de peaje troncales, en las Unidades de Comercialización a Clientes (UCC), en las Áreas de Servicios Generales, en las oficinas de la Inspección Fiscal y en el sitio web del Concesionario ([www.rutamaipo.cl](http://www.rutamaipo.cl)).

Las copias completas del Reglamento que sean solicitadas por terceros se entregarán con cargo del valor del ejemplar.

### 1.2.7 DEL MARCO JURÍDICO

Los documentos que forman parte del Contrato de Concesión Internacional Ruta 5, Tramo Santiago - Talca y Acceso Sur a Santiago son los que se señalan en el numeral 1.2.4 de las Bases de Licitación y en los numerales 2 y 3 del DS MOP N°859, del 30 de junio de 1998, y los que se indican a continuación:

- Bases de Licitación Concesión Internacional Ruta 5 Tramo Santiago - Talca y las Circulares Aclaratorias de las referidas Bases emitidas por el DGOP (N°1 a la N°3).
- Decreto Supremo MOP N°329 de 09.11.2012, que regula al Sistema de Telepeaje Interoperable.
- Decreto Supremo MOP N°293 de 26.10.2015, que regula al Sistema de Telepeaje Interoperable, autorizando la entrega de TAG en modalidad de arriendo y la autorización para prestar servicios complementarios a los sistemas de peaje electrónico.
- Decreto Supremo MOP N°154 de 26.12.2018, que regula al Sistema Free Flow en Peaje Nueva Angostura.
- Resolución DGC N°0036 de 10.08.2022, que los cambios de las características y servicios para la implementación de la nueva infraestructura de cobro Free Flow para el peaje troncal Quinta.
- Ofertas Técnica y Económica presentadas por los licitantes Cintra Concesionaria de Infraestructura de Transporte de Chile Limitada, Infraestructura Dos Mil S.A. e Inversiones Golf Center S.A., que formaron el consorcio Autopista del Maipo.
- Convenios Complementarios y Convenios Ad-Referéndum, y sus respectivos decretos aprobatorios.

- Convenios Complementarios y Convenios Ad-Referéndum, y sus respectivos decretos aprobatorios.
- Manual de Carreteras de la Dirección de Vialidad del MOP, volúmenes 2, 3, 4, 5, 6.800 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, todos ellos vigentes al momento de adjudicarse la concesión.
- El presente Reglamento de Servicio de la Obra en concesión

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.

### 1.3 DEL CONCESIONARIO

En ANEXO 1 se entrega la siguiente información del Concesionario:

- Información General (Razón Social y Giro).
- Antecedentes (RUT, Domicilio, Teléfono, e-mail).
- Objeto.
- Duración.
- Representante Legal (Nombre, Profesión, RUT, Domicilio. Teléfono).
- Organigrama de la organización interna del Concesionario.

### 1.4 DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN

La obra corresponde a un bien nacional de uso público, construido y administrado de acuerdo al sistema de concesión de obra pública.

La obra corresponde a un bien inmueble, que es el camino en sí mismo y sus obras anexas, además de toda la señalización vial, iluminación y sistemas de emergencia.

En ANEXO 2 y ANEXO 3 se entrega la siguiente información:

- Nombre de la concesión.
- Ubicación.
- Comunas que atraviesa.
- Plano de su localización geográfica.
- Sectorización de la obra (división en sectores).
- Descripción de sus principales obras.
- Áreas de Servicios Generales.
- Unidades de Comercialización a Clientes.

# 2 DEL USUARIO

## 2.1 DERECHOS DEL USUARIO

### 2.1.1 DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS BÁSICOS Y LOS SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS

El Usuario tiene derecho a recibir de parte del Concesionario los Servicios Básicos y los Servicios Especiales Obligatorios estipulados en el Contrato de Concesión. Estos consisten en circular por la obra vial, utilizar sus áreas de servicios y 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, en forma ininterrumpida, salvo caso fortuito o fuerza mayor.

### 2.1.2 DERECHO A SEGURIDAD

El Usuario tiene derecho a exigir que la obra mantenga su nivel de servicio, para lo cual el Concesionario dispondrá los elementos de seguridad, control, supervisión y gestión, además de la infraestructura necesaria, en los términos que son exigidos en el Contrato de Concesión. De verse interrumpidas estas condiciones normales de servicio, por causa imputable al Concesionario, el Usuario tiene derecho a formular reclamos.

El derecho a la seguridad se refiere a:

- Las obras ejecutadas, en especial, a la seguridad vial de ellas.
- Las instalaciones de los Servicios Básicos, las instalaciones del Concesionario, las Plazas de Peaje y las Plazas de Pesaje Móviles operadas por el Concesionario.
- Los Servicios Especiales Obligatorios a que se refiere el numeral 2.2.1.5 de las Bases de Licitación, con excepción de los denominados Servicios de Control (numeral 2.2.1.5.1) y las Áreas de Ventas (numeral 2.2.1.5.5) que se encuentran fuera de las obligaciones de explotación del Concesionario.
- Al cumplimiento del Manual de Seguridad y Procedimientos de Emergencia, en la Concesión.

### 2.1.3 DERECHO A CALIDAD DE SERVICIO

El Usuario tiene derecho a recibir del Concesionario los Servicios Básicos y los Servicios Especiales Obligatorios estipulados en el Contrato de Concesión, con el nivel de calidad previsto en dicho contrato.

### 2.1.4 DERECHO A INFORMACIÓN

Acerca de los servicios contratados por el Estado de Chile al Concesionario:

El Usuario tiene derecho a recibir información general sobre los servicios que el Concesionario otorga conforme al Contrato de Concesión, de manera de utilizarlos integralmente. Dicha información incluye tanto la contenida en el presente Reglamento como otra accesible vía internet en el sitio web del Concesionario ([www.rutamaipo.cl](http://www.rutamaipo.cl)) u otros medios de que disponga éste.

De igual forma, tiene derecho a:

- Recibir de parte del Concesionario información oportuna sobre cualquier circunstancia previsible que altere el tránsito y los servicios.
- Conocer, con la antelación que para tal efecto estipula el Contrato de Concesión, el régimen tarifario aprobado y sus eventuales modificaciones.

### **2.1.5 DERECHO A TRATO CORTÉS**

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

### **2.1.6 DERECHO A RESPUESTA**

El Usuario tiene derecho a obtener una respuesta de parte del Concesionario a sus consultas, preguntas o requerimientos.

### **2.1.7 DERECHO A RECLAMO**

El Usuario tiene derecho a interponer ante el Concesionario, en términos respetuosos y fundados, las quejas, reclamos y denuncias, con motivo de situaciones que lo afecten en su calidad de tal.

Los Usuarios tendrán derecho a formular sus reclamos en la forma establecida en el numeral 2.5.3.6 de las BALI, que se detallan en el numeral 2.7 del presente Reglamento, con el objeto de denunciar situaciones que vulneran sus derechos.

Los reclamos se recibirán en las instalaciones del Concesionario ubicadas en los lugares que señala el numeral 2.5.3.6 de las Bases de Licitación y que han sido aprobados por el MOP, que son los siguientes:

- Plazas de Peajes Troncales de Nueva Angostura, Quinta y Río Maipo.
- Plazas de Peaje Laterales.
- Áreas de Servicios Generales Los Lagartos, Santa Lucila, La Platina e Itahue.
- Unidades de Comercialización a Clientes.

Sus ubicaciones y teléfonos se encuentran en el ANEXO 3 del presente Reglamento.

En estos puntos habrá información disponible para los Usuarios.

### **2.1.8 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 el Concesionario, a través de los canales establecidos en el numeral 2.7 del presente Reglamento.

### **2.1.9 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 el Concesionario mantener una circulación expedita en la ruta y plazas de peaje, según lo prescribe el numeral 2.5.3.1 de las BALI. Lo anterior, salvo emergencias o fuerza mayor.

Situaciones temporales por emergencias que dificulten o impidan el libre tránsito y que puedan ser previstas por el Concesionario, tales como mantenimientos de las vías y otros similares, deberán ser informadas a los Usuarios y debidamente señalizadas. Las medidas que adopte el Concesionario deberán estar dentro de las atribuciones que le concede el Contrato de Concesión, y de las capacidades de la infraestructura en concesión, y podrán ser informadas al público y a los Usuarios mediante avisos en los paneles de mensajería variable (PMV) existentes en la concesión, plazas de peaje, áreas de servicios o en las redes sociales en que el Concesionario utilice.

Alteraciones en el nivel de servicio por la realización de trabajos de conservación serán debidamente informadas en los términos establecidos en el numeral 1.8.6 de las BALI, debiendo cumplir las prescripciones del numeral 2.5.3.3 de las BALI.

El Usuario tiene derecho a exigir el nivel de servicio en las plazas de peaje establecido en el numeral 1.13.5.4 de las BALI, que no permite un tiempo de espera en cola mayor que 5 minutos durante dos horas que fueren medidas dentro de un mismo mes. Si el Usuario considera que se le otorgó un servicio deficiente, tendrá el derecho a realizar un reclamo siguiendo el procedimiento establecido en el numeral 2.7 de este Reglamento.

### **2.1.10 DERECHO A LA ASISTENCIA EN RUTA**

El Usuario tiene derecho a recibir los servicios de asistencia caminera estipulados en el Contrato de Concesión, los que consisten en:

- Auxilio o retiro de vehículos detenidos en la ruta por fallas mecánicas.
- Rescate y auxilio de vehículos accidentados.
- Rescate y prestación de primeros auxilios a personas accidentadas.

Todos estos servicios se prestan en forma gratuita para el Usuario, con los medios y recursos del Concesionario, que le son obligatorios según el Contrato de Concesión.

El traslado de vehículos se realizará sólo a lugares dentro de la concesión que no constituyan un peligro para los Usuarios que se desplazan por la ruta.

### **2.1.11 DERECHO A VÍA DE OTROS USUARIOS**

Ningún Usuario tendrá derecho a vía preferente, de acuerdo a la legislación vigente, salvo autorizaciones especiales que conceda la autoridad pertinente o el paso de vehículos policiales o de emergencia. Sin embargo, en las plazas de peaje hay disponibles pistas de cobro para vehículos con sobredimensión que cumplan con la legislación vigente y tengan los permisos pertinentes otorgados por la Dirección de Vialidad. Durante el tránsito de los vehículos con sobredimensión por el tramo concesionado, estos deberán corresponder estrictamente con los datos de identificación, características de los vehículos y con las condiciones establecidas en los permisos otorgados, desplazarse con arreglo a las leyes del tránsito vigentes y previa autorización de la Sociedad Concesionaria y en coordinación con la misma.

De no cumplir un vehículo y/o su carga con lo estipulado en el párrafo anterior, y en el presente Reglamento, el Concesionario podrá impedir el tránsito por la concesión de dicho vehículo en falta y hará las denuncias que procedan.

### **2.1.12 DERECHO A COBRO DEL USUARIO POR DAÑOS PRODUCTO DEL MAL ESTADO DE LA OBRA**

El Usuario tiene derecho a solicitar al Concesionario el pago de aquellos daños que haya sufrido durante el uso de la obra y sus servicios, que sean consecuencia del mal estado de la obra o del incumplimiento comprobado de alguna de las obligaciones del Concesionario. Para ello deberá requerir la presencia de Carabineros o del personal del Concesionario, dejando el reclamo y las constancias pertinentes por escrito, donde se señale el tipo de anomalía y los daños producidos.

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

Por otra parte, el Concesionario no será responsable por daños producidos a Usuarios por causa de fuerza mayor, así como tampoco por aquellos derivados de causas que escapen al alcance y control del primero.

### **2.1.13 DERECHO A USAR EL TELEVÍA O DISPOSITIVO TAG**

El Usuario tiene derecho a usar el Televía entregado por el Concesionario, u otro foráneo que forme parte del Sistema Interoperable en Chile, para el paso por las vías de peaje habilitadas para ello, conforme al convenio respectivo.

## **2.2 OBLIGACIONES DEL USUARIO**

### **2.2.1 OBLIGACIÓN DE PAGO DE PEAJE**

El Usuario tiene la obligación de pagar al Fisco el tributo constituido por la tarifa aprobada por Decreto Supremo, y que el Concesionario tiene derecho a cobrar en las Plazas de Peaje. El Concesionario podrá exigir su pago con la ayuda de Carabineros o por cualquiera de los procedimientos establecidos en las

leyes, pudiendo formular al efecto, las denuncias correspondientes.

Los Usuarios están obligados al pago de peaje, sea de forma manual en las pistas de cobro habilitadas para ello o bien en modalidad post pago, a partir del momento del envío de la correspondiente facturación.

El vuelto, cuando corresponda, se dará siempre en efectivo en moneda nacional.

El Concesionario podrá establecer estructuras tarifarias especiales, convenios de prepago o crédito, cuyos términos y condiciones estarán disponibles para los Usuarios que lo requieran en las oficinas del Concesionario, según lo prescribe el numeral 1.13.5.3 de las Bases de Licitación.

Ningún Usuario, organismo e institución pública o privada o de cualquier otra índole podrá solicitar exenciones en el pago del peaje establecido, salvo condiciones que estuvieren previstas en la normativa legal vigente.

Los métodos de cobro de los peajes son 3:

- **Manual:** por cajero situado en todas las vías de cobro manual;
- **Telepeaje:** consistente en el registro de cobro mediante dispositivos electrónicos específicamente instalados para ello, con post pago, por cada pasada sin detención (modalidad “Non Stop” por las vías dedicadas de Telepeaje) o con detención (modalidad “Stop and Go” en las vías mixtas habilitadas), siempre que el Usuario tenga instalado previamente en su vehículo el dispositivo TAG y suscrito el servicio con el Concesionario.
- **Free Flow:** consistente en el registro de cobro a través de pórticos de flujo libre específicamente instalados para ello.

El Concesionario efectuará el tratamiento de los datos personales de los usuarios que se haya generado a partir del proceso de cobro de tarifas de conformidad a las exigencias de la ley 19.628 “Sobre Protección de la Vida Privada”.

## 2.2.2 OBLIGACIONES DEL SISTEMA TAG

Al momento de suscribir un TAG Foráneo o Nativo, el Concesionario hará entrega al usuario del documento denominado “CONDICIONES GENERALES DE USO SISTEMA ELECTRÓNICO DE COBRO DE TARIFAS O PEAJES”.

Sólo a los clientes con TAG Nativo, se les hará entrega del documento “CONTRATO DE ARRENDAMIENTO DE TAG, PACTO DE HABILITACIÓN USO DE TAG Y OBLIGACIONES ANEXAS”.

Ambos documentos contienen todas las obligaciones y derechos de los clientes y del Concesionario, los cuales se encuentran aprobados por el MOP.

### **2.2.3 OBLIGACIÓN DE RESPETO A LA NORMATIVA VIGENTE**

Los Usuarios deben utilizar las obras de la concesión y los servicios que presta el Concesionario respetando la legislación vigente, especialmente la Ley 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, sobre transportes especiales y de cargas peligrosas, las normas sobre dimensiones máximas de vehículos y la señalización caminera, y todas las otras normas vigentes aplicables y que dictare la autoridad.

### **2.2.4 OBLIGACIÓN DE OBEDECER INSTRUCCIONES**

El Usuario, durante la circulación por la obra concesionada, debe obedecer las instrucciones impartidas por Carabineros y, en ausencia de estos, por el personal del Concesionario.

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.

### **2.2.5 OBLIGACIÓN DE DEBIDO CUIDADO**

El Usuario tiene la obligación de actuar con debido cuidado y previsión, evitando causar daños a la obra y a las instalaciones de propiedad fiscal que constituyen la obra pública fiscal “Concesión Internacional Ruta 5 Tramo Santiago – Talca y Acceso Sur a Santiago”.

### **2.2.6 OBLIGACIÓN DE CONDUCCIÓN RESPONSABLE**

El Usuario tiene la obligación de conducir su vehículo con la prudencia debida, atento a las condiciones del tránsito, sin arriesgar su propia seguridad y la de otros Usuarios, respetando las normas del tránsito y haciendo uso correcto de los bienes de la Concesión.

### **2.2.7 OBLIGACIÓN DE NOTIFICAR LOS DAÑOS.**

El Usuario tiene la obligación de poner en antecedentes a Carabineros y al personal del Concesionario, con la mayor prontitud posible, de cualquier daño o deterioro que pudiera haber producido a la obra y sus servicios.

El Usuario podrá dar aviso al Concesionario de aquellas anomalías que detecte en las vías concesionadas, relativas a las condiciones de tránsito del momento, uso indebido por parte de terceros, etc.

### **2.2.8 OBLIGACIÓN DE PAGO DE DAÑOS AL CONCESIONARIO**

Sin perjuicio de las acciones judiciales que pudieren ejercitarse, el Usuario deberá pagar al Concesionario los daños que ocasione a la obra, sus instalaciones y servicios.

### **2.2.9 OBLIGACIÓN DE PAGAR LOS DAÑOS OCASIONADOS A TERCEROS**

El Usuario deberá pagar los daños que cause a terceros, de sus instalaciones o servicios, de acuerdo a la legislación vigente.

### **2.2.10 OBLIGACIÓN DE INGRESAR A PLAZA DE PESAJE**

El Usuario estará obligado a pasar a cualquier plaza de pesaje, sea fija o móvil, cuando sea requerido por el personal del Concesionario, del MOP o por funcionarios de Carabineros, debiendo colaborar en este procedimiento.

### **2.2.11 OBLIGACIÓN DE NOTIFICAR CAMBIO DE DOMICILIO Y PROPIEDAD DEL VEHÍCULO.**

En conformidad al Convenio de Televía y a la Guía del Usuario, éste tiene la obligación de notificar oportunamente y por escrito a la Concesionaria, del cambio de domicilio y/o del cambio en la propiedad del vehículo. Esta comunicación debe ser efectuada por la persona que firmó el Convenio de Televía con la Concesionaria indicando, en su caso, el nuevo domicilio y/o la patente del vehículo.

## **2.3 DE LA ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO**

### **2.3.1 CENTROS DE ATENCIÓN AL USUARIO**

Los requerimientos de los Usuarios, tanto de asistencia como de información, serán atendidos por el Concesionario en el Edificio de Administración de las Plazas de Peaje Troncales las 24 horas del día, durante todos los días del año. Los Centros de Atención, para el caso de asistencias en ruta, derivarán los antecedentes al Centro de Control de Tráfico, el cual se encargará de coordinar los recursos para la atención requerida.

La dirección y número telefónico de los Centros de Atención al Usuario se entregan en el ANEXO 3 de este Reglamento.

### **2.3.2 CENTRO DE CONTROL DE TRÁFICO**

El Concesionario mantendrá un servicio de atención de emergencias en su Centro de Control de Tráfico en forma continua, las 24 horas del día, todos los días del año.

El Centro de Control de Tráfico dispondrá de personal con capacitación especial para prestar una adecuada atención a las demandas de los Usuarios y tendrá:

- Conexión permanente con las áreas de atención de emergencia con que cuenta el Concesionario en la vía.
- Conexión permanente con todos los vehículos de asistencia del Concesionario.
- Comunicación con Carabineros, Bomberos y Servicio Médico de Urgencia.

Este Centro de Control de Tráfico, ubicado en calle Manuel Rodríguez N°849, comuna de La Granja, tiene las siguientes funciones:

- Manejar el sistema de recepción de llamadas desde los teléfonos de emergencias (SOS).
- Atención del Servicio de Atención de Emergencias.
- Control sobre los equipos de operación del túnel del Acceso Sur a Santiago.
- Entrega de información a los Usuarios por medio de la señalización variable.
- Operación de otros elementos que se dispongan para un mejor monitoreo del sistema de operación de la Concesión.
- Operación del Sistema de Vigilancia Circuito Cerrado de Televisión (CCTV).

El Usuario podrá solicitar asistencia de emergencia a través del Centro de Control de Tráfico, telefónicamente llamando al 600 252 5000 y desde celulares al \*3500 o por el Sistema SOS (teléfonos de emergencia).

Podrá solicitar además la siguiente información:

- Condición de tránsito en la vía concesionada.
- Zonas en que se realizan trabajos y efectos sobre la circulación.

### **2.3.3 UNIDADES DE COMERCIALIZACIÓN A CLIENTES**

De acuerdo al numeral 3.9 del presente Reglamento, adicionalmente existirá una Plataforma de Atención al Usuario para las consultas de carácter comercial o contractual, en forma exclusiva para los Usuarios que cuenten con Televía o TAG interoperable suministrado por el Concesionario, o una Concesionaria Foránea, en virtud del convenio respectivo.

La dirección y número telefónico de las Unidades de Comercialización se entregan en el ANEXO 3 de este Reglamento.

### **2.3.4 PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA O INFORMACIÓN**

La sociedad concesionaria posee diversos canales de atención, donde el usuario puede ponerse en contacto para solicitar información o realizar una gestión particular de diferentes formas:

- Presencialmente: concurriendo a alguno de los oficinas comerciales o Unidades de Comercialización a Clientes.
- Telefónicamente: comunicándose al número telefónico 600 252 5000 o desde celulares al \*3500.
- Sistema SOS: comunicándose a través de los Postes SOS ubicados en la ruta.
- Por escrito: despachando una carta certificada dirigida al domicilio del Concesionario, debidamente firmada.

- Vía Internet: a través de la página web del Concesionario **www.rutamaipo.cl** por medio de su formulario de contacto.

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

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

### 2.3.5 SERVICIOS BÁSICOS DE ASISTENCIA

Se entiende por servicios básicos de asistencia a los Usuarios, todos aquellos servicios que están comprendidos en el objeto específico de la concesión y que son imprescindibles, y que no tendrán un costo adicional para los Usuarios.

El Concesionario 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.

El Concesionario prestará los siguientes servicios básicos de asistencia al Usuario:

- Rescate y prestación de primeros auxilios a personas accidentadas.
- Rescate y auxilio de vehículos accidentados.
- Auxilio o retiro de vehículos detenidos en la ruta por fallas mecánicas.
- Instalación de señalización de emergencia en caso de accidentes.

Los servicios de asistencia, antes mencionados, se prestarán en forma gratuita, de acuerdo a los estándares establecidos en el Contrato de Concesión.

El Concesionario no está obligado a prestar otros servicios básicos, distintos a los que expresamente se contemplen en el Contrato de Concesión.

### 2.3.6 INFORMACIÓN QUE PUEDE SOLICITAR EL USUARIO

El Usuario podrá solicitar la información que a continuación se indica, al personal del Concesionario que opere los Centros de Atención:

- Condición de tránsito en la ruta.
- Zonas en que se realizan trabajos y efecto sobre la circulación.
- Servicios que presta el Concesionario a los Usuarios.
- Tarifas de peaje y formas de pago.

- Localización de áreas de servicios generales.
- Forma en que se pueden realizar consultas, requerimientos, reclamos o sugerencias.
- Lugar en que se puede consultar el Reglamento de Servicio de la Obra.

## **2.3 2.4 DE LA CIRCULACIÓN DE VEHÍCULOS**

### **2.4.1 VEHÍCULOS AUTORIZADOS PARA CIRCULAR**

Podrán circular por la obra vial en concesión todos los vehículos que cumplan con las exigencias contempladas en la Ley del Tránsito, excepto aquellos prohibidos de circular por razones de seguridad y a los que se les solicita el requisito de autorización previa, en virtud de las normas aplicables y de este Reglamento.

### **2.4.2 VEHÍCULOS QUE REQUIEREN AUTORIZACIÓN PREVIA PARA CIRCULAR**

Podrán circular excepcionalmente por la concesión los vehículos concebidos para transportes especiales, que a continuación se indican, siempre que dispongan previamente de una autorización por escrito, otorgada tanto por la Dirección Nacional de Vialidad como por el Concesionario.

- Vehículos con sobrepeso.
- Vehículos con sobre tamaño o sobre ancho.
- Maquinarias de cualquier clase, ya sean autopropulsadas 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.

No se permitirá el paso a vehículos especiales por las obras, salvo casos especialmente autorizados por el MOP e informados y autorizados previamente por el Concesionario.

En el caso de que un Usuario conduzca por la obra un vehículo considerado como transporte especial, 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.

### 2.4.3 PROHIBICIÓN DE CIRCULAR

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

- Bicicletas, triciclos y Scooter eléctricos.
- Animales, ya sea, sueltos, en grupo o cabalgadura.
- Vehículos de tracción animal.
- Vehículos con sistema de rodadura sobre la base de orugas u otros que produzcan daños a los pavimentos.
- Vehículos con carga mal estibada.
- Vehículos que constituyan un riesgo potencial a la seguridad de los Usuarios.
- Vehículos que sean remolcados con medios defectuosos como cadenas, cordeles o barras de arrastre antirreglamentarios.
- No podrán circular por el túnel de la vía concesionada los vehículos que transporten cargas peligrosas, sin excepción alguna.

### 2.4.4 NORMAS APLICABLES A LA CIRCULACIÓN

La circulación en la obra vial en concesión se regirá por las siguientes normas:

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

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.
- Normas particulares aplicables relativas a la circulación dentro de túneles.

### 2.4.5 CIRCULACIÓN DE VEHÍCULOS ESPECIALES

Vehículos con sobrepeso y/o con sobre tamaño: Estos vehículos no podrán transitar por la obra, salvo en

casos de excepción debidamente calificados y tratándose de cargas indivisibles, siempre y cuando cuenten con una autorización previa otorgada por la Dirección de Vialidad de acuerdo al Manual de Autorizaciones para Transportes Especiales vigente, y haber sido autorizados previamente y por escrito por el Concesionario.

Vehículos con transporte de sustancias peligrosas: Todo vehículo que transporte sustancias peligrosas deberá dar cumplimiento a la legislación vigente, específicamente el Decreto N°298 del 25.11.1994, modificado por el Decreto N°198 del 28.09.2002.

#### 2.4.6 RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS

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

Asimismo, responderán ante el Concesionario por los daños y perjuicios de todo tipo que pudieren producir a la obra y sus instalaciones anexas, ubicadas dentro del área de concesión.

### 2.5 SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS

El Concesionario otorgará los servicios especiales obligatorios establecidos en el numeral 2.2.1.5 de las BALI. Estos servicios y sus características básicas son las siguientes:

**ÁREAS DE SERVICIOS DE CONTROL:** Se dispone de 3 áreas adyacentes a la ruta y con dos zonas ubicadas a cada lado de ella, para las labores de control policial, sanitario y de Impuestos Internos ubicadas en los PK 52+500, PK 142+700 y PK 182+700.

**ÁREAS DE SERVICIOS GENERALES:** La concesión cuenta con 4 áreas para la prestación de servicios generales, provistas de zonas de estacionamiento, con una capacidad mínima para 20 automóviles y 5 buses cada una. Estas áreas están dotadas de servicios higiénicos, iluminación, áreas de recreo, agua potable y energía eléctrica. Se encuentran ubicadas en los PK 61+000 (sentido norte), PK 97+700 (sentido sur), PK 159+000 (sentido norte) y PK 211+100 (sentido sur).

**Áreas de Estacionamiento de Camiones:** La concesión cuenta con 4 áreas para el estacionamiento de camiones, con una capacidad mínima de 20 camiones con remolque cada una. Estas áreas están dotadas de servicios higiénicos, iluminación y vigilancia, y se encuentran ubicadas junto con las Áreas de Servicios Generales detalladas previamente.

**SERVICIO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS:** En Concesionario prestará el servicio de atención de emergencias, para lo cual dispone de vehículos de rescate propios o subcontratados. Además, para la cobertura de atención de accidentados podrá contar con un servicio médico de urgencias externalizado o con los servicios del SAMU de las distintas regiones que cubre la concesión. Adicionalmente, el Concesionario cuenta con vehículos de patrullaje y de asistencia, propios o subcontratados, con el fin de vigilar la carretera y prestar atención de emergencia primaria dentro del área de concesión. Todos estos vehículos se ubican preferentemente en los peajes troncales, en el túnel del Acceso Sur a Santiago, en las Áreas de Servicios Generales o en bases propias del servicio subcontratado, sin perjuicio de que se ubiquen en otros puntos de la concesión que el Concesionario estime conveniente.

**SERVICIO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS:** En Concesionario prestará el servicio de atención de emergencias, para lo cual dispone de vehículos de rescate propios o subcontratados. Además, para la cobertura de atención de accidentados podrá contar con un servicio médico de urgencias externalizado o con los servicios del SAMU de las distintas regiones que cubre la concesión. Adicionalmente, el Concesionario cuenta con vehículos de patrullaje y de asistencia, propios o subcontratados, con el fin de vigilar la carretera y prestar atención de emergencia primaria dentro del área de concesión. Todos estos vehículos se ubican preferentemente en los peajes troncales, en el túnel del Acceso Sur a Santiago, en las Áreas de Servicios Generales o en bases propias del servicio subcontratado, sin perjuicio de que se ubiquen en otros puntos de la concesión que el Concesionario estime conveniente.

Para acceder a este servicio se deben utilizar los postes SOS ubicados a lo largo de la ruta o llamar al número de atención a Usuarios 600 252 5000 y desde celulares al \*3500.

**Teléfonos de Emergencia:** La concesión cuenta con teléfonos de emergencia, o Postes SOS, ubicados cada 2 kilómetros, conectados al Centro de Control de Tráfico. Asimismo, dispone de teléfonos o citófonos de emergencia en el túnel del Acceso Sur a Santiago, ubicados cada 100 metros en ambos sentidos de éste.

Todos estos servicios son gratuitos para los Usuarios.

Estos servicios especiales obligatorios pueden ser subcontratados por el Concesionario, quien mantendrá la responsabilidad de su correcto funcionamiento hacia el Usuario.

El Concesionario no responderá por los daños que terceros ocasionen a las personas o vehículos que hagan uso de los estacionamientos, ya sean estos daños materiales, robos o hurtos.

El mal uso que, a juicio del Concesionario, haga algún Usuario de estos servicios, dará lugar a la correspondiente denuncia a Carabineros.

## 2.6 MEDIDAS DE SEGURIDAD PREVENTIVAS

### 2.6.1 PROHIBICIÓN DE DETENCIÓN EN LA CALZADA

Se prohíbe la detención de vehículos en todas las calzadas de la obra vial, salvo en caso de situaciones de inmovilización forzosa.

Se consideran inmovilizaciones forzosas las siguientes:

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

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 únicamente en paraderos habilitados para ello.

### 2.6.2 INMOVILIZACIÓN FORZOSA POR FALLA MECÁNICA

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

- Encender las luces intermitentes de emergencia del vehículo y colocar los triángulos de emergencia, usando el chaleco reflectante, conforme a la normativa de tránsito vigente.
- Intentar remover el vehículo hacia la berma, la salida más próxima o a un lugar seguro.
- En caso de que el vehículo quede totalmente inmovilizado, salir de éste y ubicarse en una zona segura.
- Dentro de la zona del túnel del Acceso Sur a Santiago, si no es posible llegar a la salida más próxima, intentar situarse en la pista derecha, apagar el motor, encender las luces intermitentes de emergencia y, portando chaleco reflectante, dirigirse al citófono más cercano para esperar instrucciones del Centro de Control de Tráfico.

El Usuario deberá dar aviso inmediato al Concesionario, mediante el sistema de teléfonos de emergencia (SOS) o llamando al 600 252 5000, solicitando su asistencia. El Concesionario activará la atención y despachará los equipos y personal necesarios para la adecuada asistencia al Usuario, quienes realizarán todas las acciones necesarias para minimizar situaciones de riesgo y luego remover el vehículo hasta el lugar seguro cercano dentro del área de concesión, restableciendo lo antes posible la circulación normal del tránsito, si es que se encontrara afectada.

### **2.6.3 INMOVILIZACIÓN FORZOSA POR PARALIZACIÓN DEL TRÁNSITO**

En caso de inmovilización forzosa por paralización del tránsito, el Usuario deberá permanecer en la calzada en su pista correspondiente y encender las luces intermitentes de emergencia.

Quedará prohibida la detención de vehículos en la berma, o circulación por la misma, a excepción de los móviles de emergencia de Carabineros, Bomberos y Ambulancias.

### **2.6.4 PROHIBICIÓN DE DETENCIÓN EN LA BERMA**

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

### **2.6.5 PROHIBICIÓN DE ESTACIONAMIENTO**

Se prohíbe el estacionamiento voluntario en todas las calzadas, bermas y faja fiscal de la concesión, salvo los casos de inmovilización forzada y aquellos que lo hicieren en las áreas destinadas especialmente para ello, tales como zonas de estacionamiento en áreas de servicios generales.

En las plazas de peaje sólo se permitirá la detención momentánea en casos de emergencia. En ningún caso podrán detenerse vehículos entorpeciendo la circulación o causando molestias en las vías de cobro de peaje o en sus accesos.

Además, en toda la extensión de la Concesión, así como en sus accesos y vías de circulación, no está permitido el ascenso y/o descenso de pasajeros desde vehículos, salvo en las zonas especialmente acondicionadas para este efecto.

### **2.6.6 PROHIBICIÓN DE COMERCIO AMBULANTE**

Se prohíbe estrictamente el ejercicio del comercio ambulante y/o no autorizado en todas las calzadas, bermas y faja fiscal de la concesión.

### **2.6.7 CUMPLIMIENTO NORMAS DE CIRCULACIÓN PEATONAL**

Se prohíbe la circulación de peatones por las calzadas y bermas de la concesión, quienes deberán atenerse a la Normativa y Legislación vigentes, en particular, la Ley de Tránsito.

En situaciones de emergencia dentro del túnel del Acceso Sur a Santiago, que impliquen la necesidad de que los Usuarios abandonen sus vehículos sobre las vías, éstos deberán descender de los mismos y caminar por las aceras o caminos indicados al efecto hasta la salida de emergencia más próxima.

## **2.6.8 PROHIBICIÓN DE CARGA, DESCARGA Y TRANSFERENCIA DE CARGA**

Los Usuarios tendrán prohibición de cargar, descargar y transferir carga en la faja del camino, incluyendo calzadas, bermas y área adyacente a ella.

Se exceptúan los casos que no sea posible mover el vehículo, por problemas mecánicos y/o accidentes, y se justifique para realizar un despeje eficiente de la vía.

## **2.6.9 PUBLICIDAD EN LA VÍA**

La publicidad de carreteras se registrará según lo establecido en el artículo 38 del D.F.L. N° 850, del 12 de septiembre de 1997, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°15.840 de 1964, Ley Orgánica del Ministerio de Obras Públicas y del D.F.L. N°206 de 1960 Ley de Caminos.

## **2.6.10 MEDIDAS DE SEGURIDAD VIAL DURANTE TRABAJOS DE MANTENCIÓN Y/O REPARACIÓN DE LAS VÍAS**

El Concesionario, en los casos en que deba ejecutar labores de mantenimiento, conservación o reparación, que interfieran en alguna forma la normal circulación por la calzada, proveerá, colocará y mantendrá señalización completa y adecuada, tanto diurna como nocturna Usuario.

Para mejor seguridad de los Usuarios, el Concesionario 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.

En el área en que se ejecutaren los trabajos, el Concesionario colocará la señalización transitoria para el desvío o encauzamiento del tránsito de acuerdo a las normas de señalización vigentes, tales como conos con cinta reflectante u otros elementos que cumplan similar función.

Estos elementos serán instalados con suficiente distancia previa al lugar donde se encuentra la causa de la restricción, avanzando desde el borde del camino hasta cubrir la zona en donde se origina la restricción.

Al terminar la ejecución de los trabajos y cuando la señalización transitoria de obras no se requiera, ésta deberá ser retirada inmediatamente.

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

### **2.7.1 SISTEMA DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

De acuerdo al punto 2.5.3.6 de las BALI, el Concesionario mantendrá un sistema de Reclamos y Sugerencias a disposición de los Usuarios, mediante un libro en cada plaza de peaje troncal, es decir, en Nueva Angostura, Quinta y Río Maipo, en las plazas de peaje laterales y en las Áreas de Servicios Generales de la ruta. Asimismo, en las Unidades de Comercialización a Clientes. El diseño del Libro de

Reclamos y Sugerencias debe ser aprobado por el Inspector Fiscal. Asimismo, estará a su disposición permanentemente.

Los reclamos y sugerencias deberán presentarse por escrito, en libros foliados y en triplicado, del cual una copia será para el Usuario, una para la Inspección Fiscal y otra para el Concesionario, quien deberá dar respuesta por escrito al Usuario dentro de los plazos estipulados en el presente Reglamento. Dicha respuesta será dirigida a los Usuarios, vía correo certificado, que se hayan identificado y dejado registrada su dirección postal.

Igualmente, el Concesionario podrá reemplazar el libro foliado y en triplicado por un formulario digital dispuesto en las mismas instalaciones, dando respuesta a los Usuarios vía correo certificado o a la dirección de correo electrónico que los Usuarios registren en el formulario. En caso de utilizar el sistema digital en algunas o todas las instalaciones, el Concesionario deberá solicitar la aprobación de la Inspección Fiscal.

Para los reclamos, consultas y sugerencias del Sistema de TAG Interurbano, el Concesionario deberá mantener una plataforma de Atención al Cliente según los canales definidos en el Decreto Supremo MOP N°293, los cuales se presentan en el numeral 3.9 de este Reglamento.

### **2.7.2 INFORMACIÓN AL INSPECTOR FISCAL DE LOS RECLAMOS**

Mensualmente, el Concesionario deberá informar al Inspector Fiscal sobre las soluciones dadas a los reclamos recibidos a través del Libro de Reclamos y Sugerencias.

### **2.7.3 PLAZOS PARA RESPONDER RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

Los reclamos y sugerencias tendrán un plazo máximo de respuesta de 20 días hábiles a contar de la fecha de presentación del reclamo o sugerencia respectiva.

Los reclamos y sugerencias de clientes del Sistema de TAG Interurbano, tendrán un plazo máximo de respuesta de 5 días hábiles a contar de la fecha de presentación del reclamo o sugerencia respectiva.

### **2.7.4 GESTIÓN DE CONSULTAS EXCLUSIVAS A USUARIOS DE TELEVISIÓN O TAG PROVISTO POR EL CONCESIONARIO**

Este tipo de contactos se encuentra establecido en el numeral 3.9 de este Reglamento.

### **2.7.5 QUEJAS DEL USUARIO ANTE EL MOP**

En el evento de que el Concesionario no responda al reclamo o sugerencia dentro de los plazos señalados en numeral 2.7.3 precedente, o el Usuario estime que la respuesta dada es insatisfactoria, éste podrá dirigirse al MOP a través de su plataforma de atención (<https://siac.mop.gob.cl/>).

## **3 DEL CONCESIONARIO**

### **3.1 DERECHOS DEL CONCESIONARIO**

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

El Concesionario tiene derecho a cobrar las tarifas establecidas de acuerdo al Contrato de Concesión, según el numeral 1.13 y siguientes de las BALI.

Dicho cobro no podrá ser discriminatorio entre vehículos de similares características que hagan uso de la obra en el mismo momento. El Concesionario tiene derecho a exigir el cobro de la tarifa con la ayuda de Carabineros si el Usuario se negase a pagar, en virtud de las atribuciones que le confiere la Ley de Concesiones y, en su defecto, tiene derecho a deducir denuncia o demanda ante el Juez de Policía Local correspondiente.

El no pago oportuno de la tarifa por el Usuario da derecho al Concesionario para negarle la circulación por la obra concesionada, y el ejercicio de las acciones civiles y demás que procedan en Derecho.

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

Del mismo modo, el Concesionario tiene derecho al cobro de los Servicios Complementarios, que fueren autorizados por el MOP. A este efecto, son aplicables las prevenciones señaladas en el numeral precedente.

Hasta la edición del presente Reglamento no existen instalaciones para Servicios Complementarios en la concesión.

#### **3.1.3 DERECHO DE EXPLOTACIÓN Y DE ADMINISTRACIÓN DE LA OBRA**

El Concesionario tiene derecho a la explotación, uso y goce de las obras, como también a administrarlas, en los términos y plazo señalado en el Contrato de Concesión.

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

El Concesionario tiene derecho a exigir a los Usuarios de la concesión, 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.

### **3.1.5 DERECHO A EXIGIR A LOS USUARIOS EL PAGO POR LOS DAÑOS O DETERIOROS CAUSADOS A LA OBRA Y SUS INSTALACIONES**

El Concesionario tiene derecho a que los Usuarios que causen daños o deterioro a la obra o a sus instalaciones, le indemnicen, de acuerdo a la legislación vigente.

### **3.1.6 DERECHO A SUSPENDER TEMPORALMENTE EL SERVICIO**

El Concesionario tiene derecho a suspender temporalmente el servicio, en los términos señalados en el Contrato de Concesión o en la normativa vigente.

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

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

## **3.2 OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO**

### **3.2.1 OBLIGACIÓN DE PRESTAR EL SERVICIO BÁSICO Y LOS SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS**

El Concesionario está obligado a prestar el servicio básico y los servicios especiales obligatorios, estipulados en el Contrato de Concesión, los que deberán ser otorgados en condiciones de normalidad y en forma ininterrumpida e indiscriminadamente respecto de todo Usuario.

### **3.2.2 OBLIGACIÓN DE VELAR POR LA SEGURIDAD DE LOS USUARIOS**

El Concesionario dispondrá de un sistema de patrullaje en la ruta que permita detectar las situaciones que comprometan la seguridad de los Usuarios y tomar las medidas que permitan restablecer la seguridad amenazada, actuando en forma directa cuando ello sea procedente o solicitando la intervención de Carabineros o de las autoridades competentes. Con el mismo objetivo, los Usuarios podrán denunciar las situaciones que comprometan la seguridad de ellos o las obras.

El Concesionario será responsable de establecer las medidas de control y seguridad en la Concesión, sujeto a todas las disposiciones legales vigentes.

El Concesionario es el responsable de operar y mantener el camino en condiciones normales de servicio, de modo de evitar accidentes. Además, el Concesionario deberá responder frente a sentencias que se dicten en su contra, derivadas de acciones legales que los Usuarios pudieran entablar debido a negligencias cometidas a este respecto.

El Concesionario está obligado a mantener permanentemente en servicio el sistema de Teléfonos de Emergencia (llamados también postes SOS) en los términos establecidos en el numeral 2.2.1.5.6 de las BALI.

El Concesionario dispondrá de sistemas de vigilancia permanente y sistemas de patrullaje en los términos establecidos en el numeral 2.5.3.2 de las BALI. El esquema de funcionamiento es el siguiente:

- La labor activa de vigilancia para detectar emergencias en ruta o daños en la infraestructura se efectuará mediante salidas de patrullaje de los vehículos, los que estarán ordenados y coordinados. Estas salidas serán independientes de la atención de emergencias solicitadas por los Usuarios.
- A lo anterior se agrega la cooperación activa eventual de los vehículos del área de Mantenimiento Vial, que rutinariamente están trabajando en la ruta.

El Concesionario dispondrá de un Manual de Seguridad y Procedimientos de Emergencia, que estará a disposición de los Usuarios. Dicho manual complementa lo estipulado en el presente Reglamento, respecto de emergencias y contendrá como mínimo lo siguiente:

- Procedimientos para diferentes tipos de emergencias.
- Recursos materiales disponibles.
- Recursos humanos disponibles.

El Concesionario actuará con la menor demora posible ante emergencias dentro del área de concesión, ya sean producto de caso fortuito o fuerza mayor, accidentes o cualquiera otra situación que no admita espera.

### **3.2.3 OBLIGACIÓN DE MANTENER LOS NIVELES DE SERVICIO OFRECIDOS**

El Concesionario tiene la obligación de mantener el nivel de servicio estipulado en el Contrato de Concesión, tanto en lo que dice relación con el servicio básico como también sobre los servicios especiales obligatorios, debiendo mantener en todo momento una circulación expedita en la ruta y las plazas de peaje, según lo prescribe el numeral 2.5.3.1 de las BALI.

### **3.2.4 OBLIGACIÓN DE PROPORCIONAR INFORMACIÓN A LOS USUARIOS**

El Concesionario está obligado a entregar la información pertinente que requieran los Usuarios, pudiendo hacerlo en forma escrita, personal o telefónica, información que deberá ser provista en forma oportuna, cortés y eficiente.

### **3.2.5 OBLIGACIÓN DE DAR UN TRATO DEFERENTE AL USUARIO**

El Concesionario está obligado a dar un trato digno y cortés al Usuario y, para ello, cuenta con personal calificado y de patrullaje debidamente instruido al respecto.

### **3.2.6 OBLIGACIÓN DE DAR ASISTENCIA CAMINERA AL USUARIO**

El Concesionario está obligado a dar asistencia caminera al Usuario en los términos estipulados en el ámbito de aplicación del presente Reglamento, conforme al Contrato de Concesión, especialmente en caso de accidentes en la vía, de vehículos con problemas mecánicos y a requerimientos de asistencia formulados a través de los sistemas habilitados para ello.

### **3.2.7 OBLIGACIÓN DE PUBLICITAR SUS TARIFAS**

El Concesionario está obligado a informar al público su estructura tarifaria, tanto general como especial que pudiera tener, a través de letreros ubicados en las plazas de peajes

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

### **3.2.8 OBLIGACIÓN DE DAR RESPUESTA A LOS RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS**

El Concesionario está obligado a recibir, registrar, tramitar y contestar, según corresponda, los reclamos y sugerencias de los Usuarios, por los medios previstos en este Reglamento.

El Concesionario dará curso inmediato a las solicitudes del Usuario, cuando la naturaleza de las mismas no acepte demoras, realizando las gestiones necesarias para su resolución.

El Concesionario está obligado a enviar un reporte con todos los reclamos y sugerencias, que incluya copia de los formularios y las acciones seguidas. Este reporte deberá ser enviado mensualmente al Inspector Fiscal de Explotación.

### **3.2.9 OBLIGACIÓN DE RESTITUCIÓN DE LA CIRCULACIÓN VIAL**

El Concesionario está obligado 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, labor que se realizarán siempre en coordinación con Carabineros.

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

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

En los casos en que se deba ejecutar labores de mantenimiento, conservación o reparación, que interfieran en alguna forma a las vías de circulación de las obras, se deberá proveer, colocar y mantener

señalización completa y adecuada, tanto diurna como nocturna, todo ello según las disposiciones legales vigentes.

### **3.2.10 OBLIGACIÓN DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN**

El Concesionario deberá mantener en buen estado todas las obras de la concesión, sean viales, estructuras, instalaciones, obras anexas y sistemas, en conformidad con los estándares y condiciones establecidas en el Contrato de Concesión.

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

### **3.2.11 DAÑOS A TERCEROS**

El Concesionario será responsable de todo daño, de cualquier naturaleza, que se causare a terceros exclusivamente con motivo de la explotación o conservación exigidas por el Contrato de Concesión, así como lo será de los daños que puedan ocasionar los baches o cualquier otra condición deficiente de la conservación de la obra, que le fueren imputable.

El Usuario tiene acceso al Sistema de Reclamos y Sugerencias del Concesionario para estampar su requerimiento al respecto y las vías judiciales de la legislación vigente.

### **3.2.12 CUMPLIMIENTO DE LAS INSTRUCCIONES DE LA INSPECCIÓN FISCAL**

El Concesionario debe cumplir las instrucciones impartidas por Inspector Fiscal a través del Libro de Explotación, en relación con las obligaciones asumidas en virtud del Contrato de Concesión.

El Concesionario deberá ejecutar las instrucciones en la forma y plazo fijados por Inspector Fiscal, quien, en caso de no acatamiento por parte de aquél, está facultado para proponer al DGCOP multas al Concesionario de acuerdo a las Bases de Licitación.

### **3.2.13 OBLIGACIÓN DE CUMPLIR CON LAS NORMAS DE DERECHO LABORAL**

El Concesionario está obligado a acatar las normas laborales y previsionales que protegen a sus trabajadores y, en especial, los reglamentos de higiene y seguridad.

## **3.3 ORGANIZACIÓN DEL CONCESIONARIO**

El Concesionario dispone de una estructura organizacional que permite dar cabal cumplimiento a su Contrato de Concesión, la cual se ilustra en el organigrama presentado en el ANEXO 1 del presente Reglamento.

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

### 3.4.1 INFORMACIÓN DE LOS PUNTOS DE COBRO

La recaudación de las tarifas se realizará a través de las Plazas de Peaje Troncales y Laterales que se encuentran emplazadas sobre la Ruta 5 Sur y en el Acceso Sur a Santiago, y son las siguientes:

1. **Plaza Troncal Norte “Nueva Angostura”**  
Situada en el PK 54.000 de la Ruta 5 Sur, ambos sentidos.
2. **Plaza Troncal Sur “Quinta”**  
Situada en el PK 162.000, ambos sentidos.
3. **Plaza Troncal “Río Maipo”**  
Situada en el PK 19.000 del Acceso Sur a Santiago, ambos sentidos.
4. **Plaza Lateral “Gabriela Poniente”**  
Situada en el PK 4.900 del Acceso Sur a Santiago y que controla el tránsito norte-sur.
5. **Plaza Lateral “Gabriela Oriente”**  
Situada en el PK 4.900 del Acceso Sur a Santiago y que controla el sentido de tránsito sur-norte.
6. **Plaza Lateral “Tocornal Poniente”**  
Situada en el PK 7.500 del Acceso Sur a Santiago y que controla el sentido de tránsito norte- sur.
7. **Plaza Lateral “Tocornal Oriente”**  
Situada en el PK 7.500 del Acceso Sur a Santiago y que controla el sentido de tránsito sur-norte.
8. **Plaza Lateral “Paine Poniente”**  
Situada en la Ruta 5 Enlace Paine PK 43.900 y que controla el sentido de tránsito norte-sur.
9. **Plaza Lateral “Paine Oriente”**  
Situada en la Ruta 5 Enlace Paine PK 44.000 y que controla el sentido de tránsito sur-norte.
10. **Plaza Lateral “Champa Poniente”**  
Situada la Ruta 5 en el Enlace Champa PK.47.600 y que controla el sentido norte-sur.
11. **Plaza Lateral “Rancagua Norte”**  
Situada en la Ruta 5 Poniente PK 69.000 y que controla el sentido de tránsito norte-sur.
12. **Plaza Lateral “Rancagua Centro Poniente”**  
Situada en el By Pass Rancagua PK 88.500 y que controla el sentido de tránsito norte-sur.

13. **Plaza Lateral “Rancagua Centro Oriente”**  
Situada en el By Pass Rancagua PK 88.500 y que controla el sentido de tránsito sur-norte.
14. **Plaza Lateral “Rancagua Sur”**  
Situada en la Ruta 5 Oriente PK 94.000 y que controla el sentido de tránsito sur- norte.
15. **Plaza Lateral “Requinoa Poniente”**  
Situada en la Ruta 5 Enlace Requinoa PK 100.000 y que controla el sentido de tránsito norte-sur.
16. **Plaza Lateral “Requinoa Oriente”**  
Situada en la Ruta 5 Enlace Requinoa PK 100.500 y que controla el sentido de tránsito sur-norte.
17. **Plaza Lateral “Rosario Poniente”**  
Situada en la Ruta 5 Enlace Rosario PK 107.100 y que controla el sentido de tránsito norte-sur.
18. **Plaza Lateral “Rosario Oriente”**  
Situada en la Ruta 5 Enlace Rosario PK 107.200 y que controla el sentido de tránsito sur-norte.
19. **Plaza Lateral “Rengo Poniente”**  
Situada en la Ruta 5 Enlace Rengo PK 113.700 y que controla el sentido de tránsito norte- sur.
20. **Plaza Lateral “Rengo Oriente”**  
Situada en la Ruta 5 Enlace Rengo PK 114.300 y que controla el sentido de tránsito sur-norte.
21. **Plaza Lateral “Pelequén Poniente”**  
Situada en la Ruta 5 Enlace Pelequén PK 121.000 y que controla el sentido de tránsito norte-sur.
22. **Plaza Lateral “Pelequén Oriente”**  
Situada en la Ruta 5 Enlace Pelequén PK 121.500 y que controla el sentido de tránsito sur-norte.
23. **Plaza Lateral “Tambo Poniente”**  
Situada en la Ruta 5 Enlace El Tambo PK 133.000 y que controla el sentido de tránsito sur-norte.
24. **Plaza Lateral “Tambo Oriente”**  
Situada en la Ruta 5 Enlace El Tambo PK 133.000 y que controla el sentido de tránsito sur-norte.

25. **Plaza Lateral “San Fernando Norte Poniente”**  
Situada en la salida de Ruta 5 Poniente PK 135.500 y que controla el sentido de tránsito norte-sur.
26. **Plaza Lateral “San Fernando Norte Oriente”**  
Situada en la salida de Ruta 5 Oriente PK 135.500 y que controla el sentido de tránsito sur-norte.
27. **Plaza Lateral “San Fernando Centro Poniente”**  
Situada en la Ruta 5 Enlace La Troya PK 137.500 y que controla el sentido de tránsito norte-sur.
28. **Plaza Lateral “San Fernando Centro Oriente”**  
Situada en la Ruta 5 Enlace Las Termas PK 138.200 y que controla el sentido de tránsito sur-norte.
29. **Plaza Lateral “Las Termas”**  
Situada en la salida de Ruta 5 Enlace Las Termas PK 138.100 y controla el sentido de tránsito norte-sur.
30. **Plaza Lateral “San Fernando Sur Poniente”**  
Situada en la Ruta 5 Enlace San Fernando PK 139.600 y que controla el sentido de tránsito norte-sur.
31. **Plaza Lateral “San Fernando Sur Oriente”**  
Situada en la Ruta 5 Enlace San Fernando PK 140.000 y que controla el sentido de tránsito sur-norte.
32. **Plaza Lateral “Chimbarongo Poniente”**  
Situada en la Ruta 5 Enlace Chimbarongo PK 152.800 y que controla el sentido de tránsito norte-sur.
33. **Plaza Lateral “Morza Oriente”**  
Situada en la Ruta 5 Enlace Morza PK 162.600 y que controla el sentido de tránsito sur-norte.
34. **Plaza Lateral “Teno Sur”**  
Situada en la Ruta 5 Enlace Teno Sur PK 175.800 y que controla el sentido de tránsito sur-norte.
35. **Plaza Lateral “Curicó Norte”**  
Situada en la Ruta 5 Poniente PK 187.500 y que controla el sentido de tránsito norte-sur.
36. **Plaza Lateral “Curicó Centro”**  
Situada en la Ruta 5 Poniente PK 188.700 y que controla el sentido de tránsito norte-sur.

**37. Plaza Lateral “Curicó Sur”**

Situada en la Ruta 5 Poniente PK 190.000 y que controla el sentido de tránsito norte-sur.

**38. Plaza Lateral “Lontué Poniente”**

Situada en la Ruta 5 Enlace Lontué PK 198.700 y que controla el sentido de tránsito norte-sur.

**39. Plaza Lateral “Lontué Oriente”**

Situada en la Ruta 5 Enlace Lontué PK 199.000 y que controla el sentido de tránsito sur-norte.

**40. Plaza Lateral “Molina Poniente”**

Situada en la Ruta 5 Enlace Molina PK 204.700 y que controla el sentido de tránsito norte-sur.

**41. Plaza Lateral “Molina Oriente”**

Situada en la Ruta 5 Enlace Molina PK 205.000 y que controla el sentido de tránsito sur-norte.

**42. Plaza Lateral “Pulmodón Poniente”**

Situada en la Ruta 5 Enlace Pulmodón PK 210.300 y que controla el sentido de tránsito norte-sur.

Las disposiciones de este Reglamento también serán aplicables a las plazas de peaje que se construyan en el futuro.

Su funcionamiento, disposición, estándar de servicio y demás características se definen y norman en los artículos siguientes, en conformidad con las especificaciones de la oferta técnica.

### 3.4.2 INFORMACIÓN 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. En algunas vías, este semáforo es reemplazado por un Panel de Mensajería Variable que explicita el mismo concepto de pista en servicio o no, bajo los conceptos de vía abierta o cerrada.

### 3.4.3 INFORMACIÓN DE LA TARIFA

La tarifa de peaje que debe pagar cada vehículo se informará a los Usuarios a la entrada de cada plaza de peaje, mediante avisos ubicados adecuadamente para estos fines. Igualmente, se informará la tarifa específica que debe pagar el vehículo en la propia pista de cobro, mediante avisos estáticos.

Adicionalmente, la tarifa o peaje que debe pagar cada vehículo será informada en la página web del Concesionario.

Las tarifas son las que el MOP autoriza a cobrar por el Concesionario, de acuerdo al Contrato de Concesión.

Las tarifas se revisarán y ajustarán según lo indicado en el numeral 1.13.2.6 y 1.13.3 de las BALI. El Concesionario, antes de cobrar las nuevas tarifas, deberá publicarlas en medios de prensa escritos, con 15 días de anticipación.

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

Con el fin de asegurar una calidad de servicio adecuada en las plazas de peaje, el Concesionario cuenta con 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.

#### **3.4.5 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. Lo mismo regirá para los sistemas post-pago (Telepeaje), Free Flow y Peaje Tardío de TAG (PTT).

El Concesionario podrá, a su sola voluntad, aceptar el pago de peaje con moneda extranjera, la que será considerado medio de pago en casos excepcionales.

#### **3.4.6 CONVENIO DE PAGO DE PEAJES**

El Concesionario podrá establecer estructuras tarifarias especiales, convenios de prepago o crédito, cuyos términos y condiciones estarán disponibles para los Usuarios que lo requieran en las oficinas de la sociedad, según lo prescribe el numeral 1.13.5.3 de las BALI.

#### **3.4.7 COMPROBANTE DE PAGO**

En el caso de pago en efectivo, el Concesionario entregará al Usuario un comprobante de pago de la tarifa, el que indicará, a lo menos hora y fecha, clasificación del vehículo, número pista de cobro, plaza de peaje, cajero y tarifa pagada.

#### **3.4.8 VEHÍCULOS QUE PAGAN PEAJE**

Todos los vehículos que crucen una plaza de peaje deberán pagar la tarifa correspondiente.

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

Se exceptúan del pago de la tarifa los vehículos de emergencia indicados en la Ley N°20.908, siempre que se encuentren cubriendo una situación de emergencia. Tales vehículos son:

- Ambulancias.
- Carros de Bomberos.
- Carabineros.
- Policía de Investigaciones (PDI).
- Corporación Nacional Forestal (CONAF).
- Fuerzas Armadas (sólo en estado constitucional de emergencia).

### 3.4.9 INFRACTORES AL PAGO DE LA TARIFA

Con la finalidad de capturar información de los Usuarios que incumplan la obligación de pago de la tarifa, el Concesionario podrá utilizar equipos de fotografía, videos y cualquier otro medio técnico.

Dichos antecedentes servirán de prueba suficiente para demandar el cobro de la tarifa de peaje y la aplicación de las correspondientes multas al infractor o al propietario del respectivo vehículo, de acuerdo a la legislación vigente.

Los tránsitos realizados sin Contrato TAG vigente, sin TAG o con TAG Inhabilitado, por el Punto de Cobro Free Flow, tendrán un plazo máximo de 30 días para pagar las tarifas mediante un Peaje Tardío TAG (PTT) en el sitio web de la concesión en [www.rutamaipo.cl](http://www.rutamaipo.cl) en la sección pasaste sin TAG o en cualquiera de las Unidades de Comercialización a Clientes. En caso de no pagar dentro del plazo máximo permitido de 30 días, pasará a ser un Tránsito Infractor. Lo anterior, conforme a lo regulado en el Decreto Supremo MOP N°154, de fecha 26.12.2018.

### 3.4.10 HORARIO DE ATENCIÓN DE LAS PLAZAS DE PEAJE

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

### 3.4.11 ACTIVIDADES ORDINARIAS

Para cumplir con el objetivo principal de cobrar las tarifas a los Usuarios, en las Plazas de Peaje se realizarán, entre otras, las siguientes actividades ordinarias:

- a) Cobrar las tarifas vigentes por categoría de vehículos, 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.
- b) Transportar los valores ingresados de acuerdo a los procedimientos que determine el Concesionario.
- c) Velar 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, conforme a los estándares exigibles en el Contrato de Concesión.

- d) Mantener en uso la cantidad de pistas de cobro 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 Bases de Licitación.
- e) Mantener actualizada la información a los Usuarios en cuanto a monto de tarifas, pistas de cobro en uso, velocidad de llegada y restricciones de zona de plaza.
- f) Asegurar un mantenimiento eficiente de los equipos de cobro, de la infraestructura de la plaza, de la demarcación de pavimentos, de la iluminación de los accesos y de la señalización vial.
- g) Generar los informes de tránsito clasificado, de recaudación, de anomalías o discrepancias, de emergencias ocurridas, de reclamos y sugerencias.

### 3.4.12 ACTIVIDADES EXTRAORDINARIAS

Para las situaciones que, por su naturaleza, escapan de los rangos de operación normal que se realizan en las plazas de peaje, se aplicarán las definiciones y los procedimientos que a continuación se regulan.

Estas situaciones especiales, son:

#### a) **UTILIZACIÓN DE LA VÍA AUXILIAR.**

Los vehículos de carga con permiso de la Dirección de Vialidad del Ministerio de Obras Públicas para transitar con dimensiones que excedan los límites legales establecidos, deberán utilizar la pista auxiliar de la plaza de peaje, en el caso que las vías normales sean excedidas, solicitando para ello la autorización del Concesionario.

#### a) **VEHÍCULOS REMOLCADOS O QUE DISMINUYEN EL NÚMERO DE EJES EN CONTACTO CON EL PAVIMENTO.**

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 se puede producir si el vehículo remolcado lleva algún eje elevado sin contacto con el pavimento. En las plazas en que exista la modalidad de cobro mediante el Sistema de Telepeaje y/o máquinas de pago mediante billetes y monedas sin el concurso de un cobrador, este tipo de vehículos deberá pasar por una vía de cobro manual especialmente habilitada al efecto.

A los vehículos que dispongan de dispositivos mecánicos que les permitan levantar alguno de sus ejes y utilicen el dispositivo al pasar por una plaza de peaje, se les clasificará y cobrará de acuerdo a su número real de ejes y no de acuerdo al número de ejes en contacto con el suelo.

**c) COMITIVAS OFICIALES.**

El aviso al Concesionario deberá llegar a través de Carabineros o autoridad ministerial concernida.

Las Comitivas Oficiales deberán coordinar con el Concesionario su paso por las correspondientes plazas de peaje, debiendo administrar las medidas correspondientes para facilitar el paso libre a el o los vehículos que componen la Comitiva.

Un registro de las placas patentes y de los tipos de vehículos se establecerá durante el tiempo de paso de la Comitiva Oficial. Estos datos se usarán para establecer el monto de la cuenta, la que inmediatamente deberá ser pagada en efectivo.

**d) INCUMPLIMIENTO DE PAGO DE TARIFA.**

Cuando, a pesar de las medidas de seguridad de la plaza, en especial de la barrera de bloqueo de paso, un Usuario no pague la tarifa, el Concesionario tendrá derecho a cobrar judicialmente la tarifa no pagada, además de la indemnización compensatoria, indicada en la Ley de Concesiones de Obras Públicas.

Para que el juez tenga los antecedentes de la situación, el Concesionario tendrá que aportar las pruebas indicadas en la norma legal correspondiente. Para ello, se podrá implementar sistemas de cámaras con capacidad de fotografiar las operaciones en las vías manuales y automáticas, así como el sistema VES (Video Enforcement System) en las plazas de peaje que tengan vías en modalidad de 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 la tarifa, además se hubiese incurrido en daños a la propiedad del Concesionario o en algún ilícito, en cuyo caso, el Concesionario podrá accionar, además, según corresponda.

**e) PAGO CON MONEDA EXTRANJERA.**

Por decisión del Concesionario, se podrán recibir pagos de las tarifas en moneda extranjera, en caso que el Usuario no posea moneda nacional.

La conversión a moneda nacional se realizará con las tasas de cambio que determine el Concesionario y el vuelto correspondiente será dado en moneda nacional.

El recaudador deberá efectuar normalmente las operaciones que corresponda como si el pago se efectuara en moneda nacional.

f) **LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS.**

En cada plaza de peaje Troncal se mantendrá un Libro de Reclamos y Sugerencias.

Mensualmente el Concesionario deberá informar al Inspector Fiscal de Explotación sobre las respuestas dadas a los reclamos.

g) **FALLAS EN LOS EQUIPOS DE VÍA.**

En caso de falla de los equipos de vía, cobro manual o sistema de Telepeajes, el Concesionario podrá decidir la paralización de la vía y deberá tomar las acciones necesarias para que no se produzca congestión en las vías de cobro, pudiendo optar incluso por el cobro manual sin clasificación automática.

h) **INTERRUPCIÓN PARCIAL O TOTAL DE LA ENERGÍA ELÉCTRICA.**

El Concesionario 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 Control.

En caso de interrupción total o parcial de la energía eléctrica por razones de fuerza mayor, el Jefe de Plaza o el Jefe de Turno, deberá habilitar los elementos para el cobro manual de las tarifas: comprobantes de pago manuales, clasificación y conteo manual de los vehículos.

i) **MODIFICACIÓN DE TARIFAS DE PEAJE.**

En caso de modificación de tarifas de peaje, los equipos de cobro tienen la flexibilidad suficiente para ser programados en forma exacta para el día y la hora en que las tarifas varíen, de manera de poder advertir y mantener correctamente informado al Usuario.

### 3.4.13 SISTEMAS DE COBRO

Los sistemas de cobro que dispondrá el Concesionario, aprobados por el MOP, tanto en equipos como en procedimientos, son los siguientes:

- Cobro manual en efectivo.
- Telepeaje (Stop&Go y Non Stop), con TAG.
- Free Flow con TAG habilitado.
- Free Flow sin TAG habilitado, se realizará mediante un Pago Tardío de TAG (ver definición de PTT).

### 3.4.14 MODALIDADES DE COBRO

El Concesionario está obligado a percibir los peajes correspondientes en efectivo y moneda nacional.

Asimismo, estará obligado a hacer el cobro posterior para el pago diferido, en el caso de los sistemas de Post Pago (Telepeaje y Free Flow).

### 3.4.15 MANUAL DE OPERACIONES DE PLAZAS DE PEAJE

El Manual de Operación de Plazas de Peaje contendrá:

- Localización y características de las plazas de peaje.
- Operación (Infraestructura y Equipos).
- Elementos de seguridad.
- Organización del personal.
- Sistemas de cobro.

## 3.5 DE LAS PLAZAS DE PESAJE

El Concesionario, con el objeto de controlar el peso por eje y peso bruto total de los vehículos de carga y transporte de pasajeros, establecidos en la legislación vigente, así como para evitar el deterioro prematuro de los pavimentos y obtener información estadística sobre peso por eje con el fin de diseñar los planes de mantenimiento, podrá operar en la carretera un sistema de pesaje portátil, de forma selectiva o permanente. Lo anterior, es sin perjuicio del sistema de pesaje que el MOP opere o pueda implementar a futuro sobre el mismo camino de la Concesión.

### 3.5.1 PESAJE POR MEDIO DE EQUIPOS PORTÁTILES

La política general de pesaje para la Concesión será la implementación de equipos portátiles que permitan controlar el peso por eje de vehículos, cuando sea necesario, en los puntos que estime conveniente.

Dicha definición, será determinada por el Concesionario con el V°B° del MOP.

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

### 3.5.2 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 y de pasajeros se encuentra establecido en el Decreto Supremo del Ministerio de Obras Públicas N°158, de 1980, y sus modificaciones posteriores.

Por efectos operativos relativo a las precisiones de los equipos de pesaje, por Resolución MOP-Vialidad N° 60, de fecha 19 de marzo de 2018, en donde se establecieron tolerancias de pesos para vehículos de carga y pasajeros, las que fluctúan entre 650 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 Supremo MOP N°19, de 1984 y sus modificaciones posteriores.

La contravención de las normas de peso máximo será sancionada conforme al DFL MOP N°850 de 1997, texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°15.840 Orgánica del MOP y del DFL MOP N°206 de 1960, Ley de Caminos, y sus modificaciones legales posteriores, la Ley del Tránsito y demás normas aplicables.

### **3.5.3 CONTROL DE PESO**

El Concesionario podrá realizar el control del peso de los vehículos de carga, verificando que no excedan los pesos admisibles, conforme a la legislación vigente.

A los conductores de vehículos que circulen con carga total o por eje, superiores a las admitidas, Carabineros o Inspectores Fiscales de Vialidad, les cursarán la infracción correspondiente y serán obligados a reacomodar la carga por eje o a descargar el exceso de peso, para poder continuar circulando.

El Concesionario deberá dar libre paso, sin perjuicio del pago correspondiente, a todo aquel transporte con sobrepeso, transporte especial y transporte con carga peligrosa que haya sido expresamente autorizado por la Dirección de Vialidad, en virtud del Decreto MOP N°19, del 13 de enero de 1984.

El Concesionario deberá ser informado por el Usuario anticipadamente del paso del transporte, pudiendo imponer el horario en el cual se realizará el traslado, para que cause la menor interrupción posible del servicio.

El Concesionario puede impedir el paso a aquellos Usuarios que transgredan esta norma o cuyo vehículo no cumpliera o no correspondiese con lo estipulado en el permiso expedido por la autoridad. Además, el Concesionario podrá solicitar a Carabineros que cursen la infracción correspondiente.

El Concesionario está autorizado a efectuar los controles de peso por eje en la forma establecida en el numeral 1.6.9 de las Bases de Licitación.

Los excesos de carga serán transferidos a otros vehículos o almacenados en los lugares que indique el Concesionario, Carabineros de Chile o la Dirección de Vialidad, sin que ello implique ninguna responsabilidad para el Concesionario.

### **3.5.4 PAGO DE PERMISO DE CIRCULACIÓN POR SOBREPESO O DIMENSIONES MÁXIMAS**

La Dirección de Vialidad autoriza la circulación de vehículos con sobrepeso o dimensiones mayores a las

normales. En dicho caso, los montos recaudados por las autorizaciones otorgadas por la Dirección de Vialidad serán pagados al Concesionario.

### **3.5.5 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, sin que ello implique al Concesionario responsabilidad alguna por robo, merma o deterioro de la mercadería descargada.

La carga no podrá permanecer en el depósito facilitado por el Concesionario más allá del plazo definido por este último al momento en que se realizó la descarga, más los eventuales plazos adicionales que el Concesionario pudiere otorgar, los cuales se fijarán considerando las características de la carga y la disponibilidad de espacio en el lugar de depósito.

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

Todo vehículo que supere lo establecido en el Decreto Supremo MOP N°158, de 1980, y en la Resolución MOP-Vialidad N° 60, de 2018 , así como en las modificaciones posteriores de ambos documentos, será denunciado a Carabineros o a los Inspectores correspondientes, cursándosele por estos la infracción al Juzgado de Policía Local que corresponda.

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

La información sobre vehículos infraccionados debe traspasarse al MOP, vía Inspección Fiscal de Explotación, para implementar el seguimiento del pago efectivo de la multa.

## **3.6 DEL TRÁNSITO**

### **3.6.1 INTERRUPCIÓN TOTAL O PARCIAL DEL TRÁNSITO**

El Concesionario mantendrá en las vías expresas tarifadas 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 determinaren, debiendo informar al MOP en forma inmediata de tales circunstancias.

En todos los casos, el Concesionario pondrá en conocimiento de los Usuarios la interrupción de la circulación, aun cuando fuere parcial, mediante la colocación de señales o la publicación de mensajes en paneles de mensajería variable disponibles o en alguna de las redes sociales que opere, que adviertan tal circunstancia y activará los sistemas de seguridad y de emergencia, previstos para estos casos.

El Concesionario 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 ellos mismos.

El Concesionario procederá al restablecimiento del tránsito en condiciones de normalidad en forma inmediata una vez superada las causas que originaron la restricción de la circulación.

### **3.6.2 MANTENIMIENTO DEL TRÁNSITO DURANTE EJECUCIÓN DE OBRAS**

El Concesionario 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, el Concesionario, por sí o a través de sus contratistas, establecerá desvíos o angostamientos camineros aprobados por el Inspector Fiscal, mientras duren los trabajos.

## **3.7 DE LA SEGURIDAD PÚBLICA Y EMERGENCIAS**

### **3.7.1 AUTORIDAD COMPETENTE**

La seguridad pública en el área de concesión, el control del cumplimiento de las normas del tránsito y la protección de los bienes públicos entregados en concesión y la gestión ante emergencias, serán ejercidas por Carabineros, sin perjuicio de las atribuciones que le corresponden a la Dirección de Vialidad del MOP en las demás materias propias de su competencia.

Ante la situación en que un Usuario produzca daño a la obra, el Concesionario quedará obligado a realizar de inmediato la denuncia a Carabineros, debiendo comunicar el hecho al MOP.

El Concesionario podrá solicitar directamente al Usuario el pago de los daños ocasionados o interponer la reclamación ante los tribunales competentes.

El Concesionario mantendrá un canal de comunicación permanente con Carabineros, Bomberos, Servicios de Emergencia y otros.

### **3.7.2 PROCEDIMIENTO ANTE ACCIDENTES**

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

El Concesionario cuenta con procedimientos claros y específicos para actuar en cada tipo de accidentes. Dichos procedimientos garantizarán una respuesta en el menor tiempo posible, asegurando asistencia mecánica y la coordinación y concurrencia de Carabineros, de Bomberos y del SAMU u otro servicio médico de urgencia que el Concesionario mantenga.

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

- Detección del incidente a través de los medios propios del Concesionario o a través del aviso recibido de los Usuarios u otros, los cuales deben dar aviso oportuno de producirse un accidente. Este aviso se hará con el Centro de Control de Tráfico del Concesionario, quienes coordinarán de inmediato la concurrencia de los vehículos de asistencia y se comunicarán con los servicios de emergencia de Carabineros, Bomberos o Servicio Médico de Urgencia, según corresponda.
- Desplazamiento oportuno al sitio del suceso. 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 que permitan el acceso de los vehículos de asistencia y de emergencia, para el rescate de los accidentados.
- Una vez que lleguen al lugar de los hechos carabineros, bomberos, ambulancias u otros servicios de emergencia, el equipo del Concesionario se limitará a colaborar con estos servicios en dicho lugar.
- Las ambulancias del Servicio Médico de Urgencia prestarán los primeros auxilios y, en caso de ser necesario, realizarán el traslado de las personas accidentadas en vehículos habilitados, hasta el centro asistencial más próximo, dando aviso a éste para la recepción de los accidentados. Lo anterior se realizará bajo la coordinación del Centro Regulador del Servicio Médico de Urgencia, quien dará las instrucciones a seguir.
- El Concesionario actuará, tal como lo establece el Manual de Seguridad y Procedimientos de Emergencia, en coordinación con Carabineros o a requerimiento de éstos, manteniendo expedito el tránsito, colaborando a quienes prestan los primeros auxilios, rescatando vehículos accidentados o con fallas mecánicas, instalando señalización de emergencia y reordenando el tránsito.
- Se hace presente a los Usuarios que la coordinación con Carabineros implica que, en todo momento, el Concesionario actúa en la ruta de acuerdo a las instrucciones de la policía uniformada en las materias que le son propias y a las cuales se deben sujetar todas las personas que hacen uso de la infraestructura caminera.

El Concesionario dispondrá de un Manual de Seguridad y Procedimientos de Emergencia, que estará a disposición de los Usuarios en el lugar que indique el Centro de Atención al Usuario. Dicho Manual complementa el presente Reglamento de Servicio, respecto de emergencias y contiene básicamente los procedimientos para diferentes tipos de emergencias.

Ante situaciones de carácter excepcional, tales como accidentes múltiples, grandes congestionamientos y/o condiciones meteorológicas extraordinarias, o los recursos establecidos de acuerdo al Contrato de Concesión se vean superados en cantidad o capacidad, se actuará en coordinación con las entidades públicas y la propia Inspección Fiscal de Explotación.

En fechas especiales, tales como Semana Santa, Fiestas Patrias u otras similares, el Concesionario pondrá en funcionamiento un Plan de Contingencia Especial que deberá ser previamente aprobado por el MOP.

## **3.8 DE LA SEGURIDAD VIAL**

### **3.8.1 PROHIBICIÓN DE ANIMALES SUELTOS**

El Concesionario adoptará las medidas que estén a su alcance, y de acuerdo al Contrato de Concesión, para controlar la presencia de animales sueltos en la Concesión.

Sin perjuicio de lo anterior, conforme al Código Civil y a la Ley del Tránsito, la responsabilidad de cualquier daño o perjuicio causado por animales sueltos radicará en los propietarios y/o responsables de los animales, o en quienes los condujeren, así como en los propietarios de los cercos de predios colindantes con la Concesionada y sus portones, sea por su inexistencia o por la deficiente mantención.

### **3.8.2 PROHIBICIÓN DE ACTIVIDADES AJENAS AL OBJETO DE LA OBRA**

Se prohíbe todo uso anormal de la obra, en especial la realización de todo tipo de competencias deportivas, ciclismo y ensayos de velocidad, sin mediar la autorización respectiva, de acuerdo a la legislación vigente.

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

El Concesionario debe ser informado del transporte de cargas peligrosas, explosivos, combustibles, gases y ácidos, y de todas aquellas que estén definidas como tales por la ley o reglamento.

Si los transportes de tales sustancias se realizan sin las autorizaciones correspondientes, el Concesionario dará inmediato aviso a la Inspección Fiscal del MOP y a Carabineros.

No se permitirá el paso de vehículos con cargas peligrosas por Concesión, salvo casos especialmente autorizados por la Dirección de Vialidad, previamente informados al Concesionario.

No podrán circular por los túneles de la Concesión, los vehículos que transporten cargas peligrosas, sin excepción alguna.

En el caso de que un Usuario condujere un vehículo conteniendo mercancías peligrosas, será responsable de los daños y perjuicios que cause y de los daños de todo tipo que pudieran inferirse a la infraestructura o superestructura de las obras, a los Usuarios o a terceros. Lo anterior, sin perjuicio de la responsabilidad que pudiere haber al propietario del vehículo.

Asimismo, dicho conductor será responsable por haber infringido una norma de circulación.

Los permisos para este tipo de transporte de carga son extendidos y autorizados por:

- Superintendencia de Electricidad y Combustibles, en el caso de combustibles.
- Guarniciones Militares correspondientes, en el caso de explosivos.

- Para otro tipo de carga, conforme a la normativa del Decreto Supremo N°298 de fecha 25 de noviembre de 1994, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.
- En el caso de cargas radiactivas, por la Comisión Chilena de Energía Nuclear.

### **3.8.4 SEÑALES**

El Concesionario instalará y mantendrá en buenas condiciones, las señales necesarias para el adecuado tránsito de los vehículos por la 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 construcción, mantenimiento, conservación o reparación que interfieran en alguna forma con las calzadas y bermas de la ruta, el Concesionario 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.

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

### **3.8.5 DESPEJE Y LIMPIEZA DE ÁREA DE TRABAJOS**

Al término de cualquier obra de construcción, o de servicio de mantenimiento, conservación o reparación, el Concesionario retirará y despejará el sitio de los trabajos de todos los equipos, maquinarias, materiales excedentes, obras provisionales, escombros o basuras de cualquier especie, dejando las obras, equipos e instalaciones en condiciones de limpieza y seguridad que aseguren el normal flujo vehicular.

### **3.8.6 PATRULLAJE DE LA RUTA**

El Concesionario deberá establecer un sistema de patrullaje, con el fin de detectar y prevenir situaciones que representen peligros reales o potenciales para los Usuarios o para el nivel de servicio de la ruta. También, se debe prestar asistencia a los Usuarios que así lo requieran, ya sea por algún desperfecto en su vehículo o por un accidente.

### **3.8.7 OPERACIÓN DEL TÚNEL DEL ACCESO SUR A SANTIAGO**

Para la operación de este segmento de la Concesión, el Concesionario dispondrá de procedimientos respecto de la seguridad y operación al interior de la estructura. Para ello contará con un Plan para la Gestión de Incidentes y un Plan para la Gestión de Tráfico.

## **3.9 DE LOS CENTROS PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO/CLIENTE**

### **3.9.1 CENTRO DE CONTROL DE TRÁFICO (CCT)**

El Concesionario dispone y mantiene permanentemente operativo un Centro de Control de Tráfico en sus oficinas del edificio ubicado en Manuel Rodríguez N°849, comuna de La Granja, el cual está conformado por una infraestructura y equipamiento habilitados para monitorear y gestionar el tráfico de la ruta, con personal idóneo y medios técnicos adecuados. Asimismo, el CCT coordina las acciones de asistencia a vehículos con fallas mecánicas y atención de accidentes.

Este centro dispone de canales de comunicación permanentes con Carabineros, Bomberos, Servicios Médicos de Urgencia y otros servicios de emergencia relevantes.

### **3.9.2 UNIDADES DE COMERCIALIZACIÓN A CLIENTE (UCC)**

El Concesionario dispondrá de nueve UCC, dispuestas para atender las consultas comerciales o contractuales de los clientes y Usuarios del Sistema de TAG Interurbano.

Las ubicaciones de las UCC se detallan en el ANEXO 3 del presente Reglamento y en la página web del Concesionario.

### **3.9.3 CALL CENTER (600 252 5000)**

Dentro de las funciones que cumplirá el Centro de Control y/o Plataforma de Atención al Usuario/Cliente, se encuentra la de atender al público para las consultas telefónicas relacionadas con los servicios normales que presta el Concesionario, cumpliendo los horarios que defina el Contrato de Concesión.

### **3.9.4 ATENCIÓN VIA INTERNET**

El Concesionario dispondrá de una Plataforma de Atención a través de internet, que cumpla con una disponibilidad de servicios de atención vía web, las 24 horas del día, todos los días del año, cuya identificación se contiene en ANEXO 3.

### **3.9.5 REDES SOCIALES**

El Concesionario podrá hacer uso de las redes sociales disponibles, a través de las comunicaciones electrónicas que sean convenientes, para proveer información acerca de la concesión a los Usuarios e interesados, lo cual se anunciará en la página web de la concesión. En el ANEXO 3 se identifican los canales disponibles para seguir la información del Concesionario.

## **3.10 DE LA INFORMACIÓN AL MOP**

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

El DGCOP, durante la etapa de Explotación, a proposición del Inspector Fiscal, definirá la estructura que tendrá la inspección técnica de la Concesión para el cumplimiento de sus objetivos.

El Concesionario deberá mantener permanentemente actualizada y a disposición del Inspector Fiscal, toda la información requerida para los informes establecidos en el Contrato de Concesión y facilitar el acceso del Inspector Fiscal a cualquiera de las mediciones que aquélla efectúe.

### **3.10.2 INFORMES**

El Concesionario proporcionará la información estadística durante la explotación en los términos establecidos en el numeral 2.5.5 de las BALI. Esto incluye los informes mensuales del numeral 2.5.5.1, los informes trimestrales del numeral 2.5.5.2, los informes semestrales del numeral 2.5.5.3 y los informes anuales del numeral 2.5.5.4 de las BALI.

Asimismo, el Concesionario hará entrega de la información estipulada en el DS MOP N°329 del 9 de noviembre de 2012, sobre Operación del Sistema de Telepeaje Interoperable, y en el DS MOP N°154 del 26 de diciembre de 2018, sobre Sistema Free Flow en Plaza de Peaje Nueva Angostura.

### **3.10.3 PROGRAMA DE TRABAJO ANUAL**

El Concesionario 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, según lo dispuesto en 1.8.5. de las BALI.

### **3.10.4 ACCESIBILIDAD A INFORMACIÓN DISPONIBLE**

El Concesionario mantendrá permanentemente actualizada y a disposición de la Inspección Fiscal toda la información solicitada en los informes al MOP.

Asimismo, el Concesionario 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 el Concesionario dará todas las facilidades de conexión de equipos o redes de comunicación del MOP a los equipos y/o sistemas de registro y control del Concesionario.

### **3.10.5 ACCESO A MATERIAL DE ENSAYOS Y CALIDAD**

El Concesionario deberá entregar a requerimiento de la Inspección Fiscal los ensayos y certificados de calidad, de los materiales, repuestos y elementos de recambio, que sea necesario incorporar a los equipos e instalaciones con motivo de la mantención, conservación y operación de la obra.

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

### **3.11.1 RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO**

El Concesionario es responsable por el cuidado de la obra durante todo el plazo de la concesión. A fin de mantener las condiciones de la obra y el nivel de servicio exigido en el Contrato de Concesión, reparará con diligencia y oportunamente los daños que pudieran producirse por cualquier causa.

### **3.11.2 SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS A TERCEROS**

El Concesionario mantendrá durante todo el período de concesión una Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil por Daños a Terceros en la forma, cobertura y término establecida en el numeral 1.6.13 de las BALI.

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

El Concesionario mantendrá durante todo el período de concesión una Póliza de Seguro por Catástrofe en la forma, cobertura y términos establecida en el numeral 1.6.14 de las BALI.

### **3.11.4 RESPONSABILIDAD DE PRESERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE**

El Concesionario, de acuerdo con el Contrato de Concesión, adoptará las medidas necesarias para preservar el medio ambiente en el área de concesión y en las áreas de servicio, compatibles con los alcances del Contrato de Concesión.

El Concesionario pondrá en conocimiento inmediato de la autoridad pública 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.

Ni los Usuarios ni terceros podrán arrojar o depositar residuos en el área de concesión, salvo en los lugares autorizados. Para ello, el Concesionario instalará recipientes para residuos (basureros) 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.

## **3.12 ESTÁNDARES DE SERVICIO Y SU MANTENIMIENTO**

### **3.12.1 ESTÁNDARES DE SERVICIO**

El Concesionario deberá mantener en todo momento los niveles de servicio exigidos en el Contrato de Concesión.

Los indicadores de nivel de servicio se referirán a algunos de los siguientes aspectos del Contrato de Concesión:

- Diseño Geométrico.
- Indicadores para Pavimento Asfáltico.
- Indicadores para Pavimento de Hormigón.
- Indicadores para Pavimentos de Doble Tratamiento Superficial.
- Indicador de Alta Congestión en Plaza de Peaje.

### **3.12.2 MANTENCIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE SERVICIO**

El Concesionario deberá mantener los estándares de servicio exigidos de acuerdo con el Contrato de Concesión, para lo cual realizará las siguientes labores:

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

Todo lo anterior deberá respetar el Plan de Conservación de la Concesión, cumpliendo con los requisitos exigidos en el Contrato de Concesión y las BALI.

## 4 DEL ESTADO

### 4.1 DE LA INSPECCIÓN FISCAL DE EXPLOTACIÓN

#### 4.1.1 INSPECTOR FISCAL

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

La obra en concesión será fiscalizada por el Inspector Fiscal de Explotación, quien estará encargado de vigilar el cumplimiento de las obligaciones del Concesionario y demás condiciones estipuladas en el Contrato de Concesión.

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

El Inspector Fiscal de la obra se individualiza en el ANEXO 4 del presente Reglamento de Servicio.

#### 4.1.2 FISCALIZACIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN

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 existirá un Libro de Explotación de acuerdo con lo estipulado en el 1.8.3 de las BALI, en el cual se individualizará la Concesión, el Concesionario 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.

### 4.2 CONTROL DEL CONTRATO

#### 4.2.1 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 otros, ejecutar las siguientes acciones:

- Fiscalizar el Contrato de Concesión.
- Entregar a la DGCOP los informes o reportes que esa repartición pública solicite, respecto de la gestión de la explotación de la concesión.

#### **4.2.2 CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE CONSERVACIÓN DE LA OBRA**

La Inspección Fiscal podrá solicitar los ensayos y certificados de calidad 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, que contendrá a lo menos lo siguiente:

- La política de conservación.
- La estimación de las cantidades de obra a ejecutar.
- El cronograma con las operaciones de mantenimiento y estimaciones de cantidades de obras a ejecutar.

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

El Inspector Fiscal controlará el cumplimiento del Plan de Trabajo del Concesionario, verificando la ejecución de todas las actividades que corresponda realizar, en concordancia con el Programa de Conservación.

El Concesionario deberá comunicar por escrito al Inspector Fiscal, con la debida anticipación, cualquier modificación del Plan de Trabajo.

#### **4.2.4 CUMPLIMIENTO DE LA APLICACIÓN DE LAS TARIFAS**

La Inspección Fiscal verificará que los cobros de tarifa sean aquellos que han sido aprobados por el MOP, 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.

El Concesionario, de acuerdo al Contrato de Concesión, deberá publicitar con la debida anticipación y por los medios que corresponda, todo cambio o modificación de tarifas.

#### **4.2.5 CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS LEGALES Y REGLAMENTARIAS APLICABLES AL CONTRATO**

El Inspector Fiscal deberá fiscalizar el cumplimiento de todas las normas legales y reglamentarias aplicables al Contrato de Concesión.

#### **4.2.6 CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE INFORMACIÓN**

La Inspección Fiscal deberá controlar la veracidad y oportunidad en la entrega de las informaciones que proporcione el Concesionario, de acuerdo al Contrato de Concesión.

En este orden de ideas, se deberá verificar el contenido de los informes mensuales, trimestrales, semestrales o anuales que deba entregar el Concesionario, así como la calidad de la información y la accesibilidad con que se cuenta para la mencionada verificación.

La transmisión de la información se podrá realizar vía manual, por medios digitales 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.

El Concesionario 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 efectuar en forma independiente cualquier verificación que estime conveniente, para lo que podrá disponer de las instalaciones del Concesionario que tengan relación con los sistemas de control o bien podrá utilizar instalaciones y equipos propios.

#### **4.2.7 PROPOSICIÓN DE APLICACIÓN DE MULTAS**

En caso de incumplimiento de las obligaciones contraídas por el Concesionario, de acuerdo a los términos del Contrato de Concesión, el Inspector Fiscal propondrá al DGCOP la aplicación de las multas establecidas en el Contrato de Concesión, numeral 1.6.8 de las BALI.

Los tipos de infracciones y multas, así como el procedimiento de pago serán los establecidos en los numerales 1.6.8.1, 1.6.8.2 y 1.6.8.3 de las BALI.

#### **4.2.8 DISPOSICIÓN FINAL**

Ninguna de las cláusulas, declaraciones y estipulaciones que se contienen en este instrumento podrá ser interpretada de manera tal que restrinja, limite o prive al Concesionario de los derechos de que es titular en virtud del Contrato de Concesión o de la legislación especial y general que le fuere aplicable.

De igual manera, bajo ningún respecto podrá entenderse o asumirse que el no ejercicio de los derechos de que es titular el Concesionario –por el motivo que fuere, incluso por mera liberalidad- pueda significar una renuncia a los mismos y al goce pleno y ejercicio cabal de ellos en el futuro.

El presente documento podrá ser modificado por el Concesionario previa aprobación del Inspector Fiscal de Explotación. Cualquier modificación que fuere introducida a este instrumento comenzará a regir vencido el plazo de 30 días contado desde la fecha de aprobación del MOP, precedentemente señalada.

# 5 ANEXOS

## 5.1 ANEXO 1 – DEL CONCESIONARIO

### 5.1.1 INFORMACIÓN GENERAL DEL CONCESIONARIO

**RAZON SOCIAL:** Ruta del Maipo Sociedad Concesionaria S.A.

**GIRO:** Servicios de conservación, reparación y explotación de la Obra en Concesión Ruta 5 Tramo Santiago – Talca y Acceso Sur a Santiago.

### 5.1.2 ANTECEDENTES

**R.U.T.:** 96.875.230-8

**DOMICILIO:** Cerro El Plomo N°5630 Piso 10, Las Condes.

**TELÉFONO:** +56 2 25993500

**CORREO ELECTRÓNICO:** gestionweb@intervialchile.cl

**CALL CENTER:** 600 252 5000 o desde celulares \*3500

**OBJETO:** Diseño, construcción, mantención, explotación y operación por concesión de la obra pública fiscal denominada “Ruta 5 Tramo Santiago – Talca y Acceso Sur a Santiago”.

**DURACIÓN:** Plazo Variable según Mecanismo de Distribución de Ingresos.

### 5.1.3 OBJETO SOCIAL

El objeto social único y exclusivo de Ruta del Maipo Sociedad Concesionaria S.A. es el diseño, construcción, mantención, explotación y operación por concesión de la obra pública fiscal denominada “Ruta 5 Tramo Santiago – Talca y Acceso Sur a Santiago”.

### 5.1.4 DURACIÓN

El plazo original de la concesión era de 300 meses y comenzó a computarse el día 12 de septiembre de 1999. Posteriormente el plazo de la concesión pasó a ser variable según se complete el Ingreso Total Garantizado de acuerdo al Mecanismo de Distribución de Ingresos (MDI).

### 5.1.5 REPRESENTANTE LEGAL

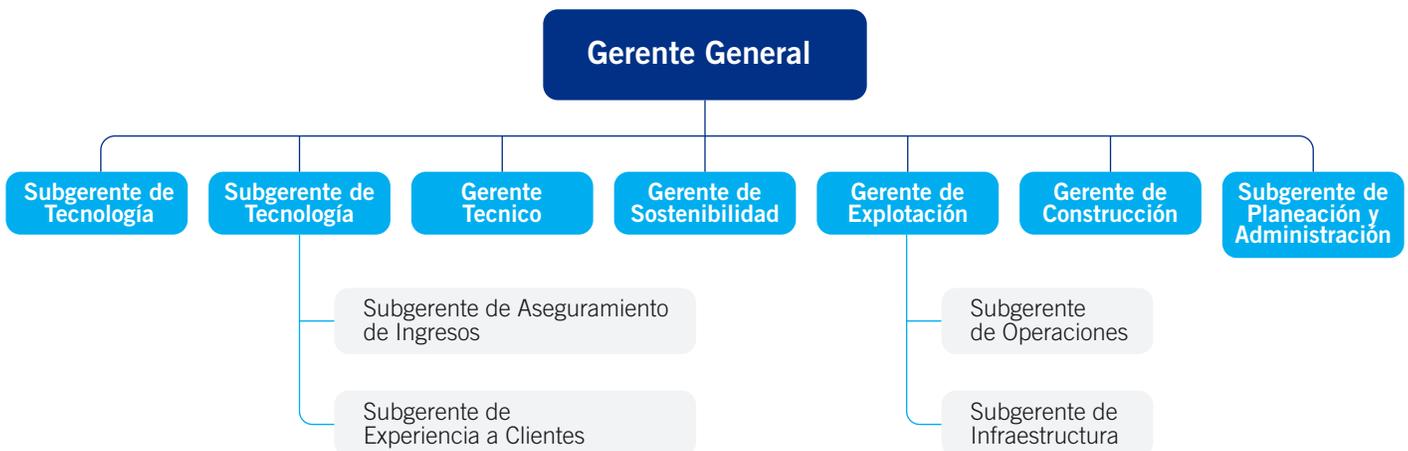
**NOMBRE:** Miguel Ángel Carrasco Rodríguez

**PROFESIÓN:** Ingeniero Civil

**DOMICILIO:** Cerro El Plomo N° 5630 Piso 10, Las Condes

**TELÉFONO:** +56 2 28903550

### 5.1.6 ORGANIGRAMA DEL CONCESIONARIO:



## 5.2 ANEXO 2 – DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN

### 5.2.1 CARACTERÍSTICAS DE LA OBRA

#### NOMBRE:

CONCESIÓN INTERNACIONAL RUTA 5, TRAMO SANTIAGO – TALCA Y ACCESO SUR A SANTIAGO

#### DESCRIPCIÓN:

Por Decreto Supremo N°859 de fecha 30 de junio de 1998 del Ministerio de Obras Públicas, publicado en el Diario Oficial con fecha 31 de agosto de 1998, se adjudicó el Contrato de Concesión para la ejecución, conservación y explotación de las obras públicas fiscales comprendidas entre los km. 29,014 y 219,490 de la Ruta 5 Sur, incluyéndose las obras correspondientes al Acceso Sur a Santiago comprendidas entre los kilómetros 0,000 y 46,586 y las obras correspondientes al By-Pass Rancagua comprendidas entre los kilómetros 66,760 y 94,829, denominada “Concesión Internacional Ruta 5 Tramo Santiago Talca y Acceso Sur a Santiago”.

La obra consiste en una carretera de doble calzada de 237 kilómetros en la Ruta 5 Sur, incluido un nuevo Acceso Sur a Santiago y un By Pass a la ciudad de Rancagua, con sistemas de seguridad y emergencia, intersecciones principales desniveladas, y mejoramiento de la señalización y demarcación existentes.

En la Ruta 5, la inversión tiene por objeto mejorar las condiciones de seguridad y confort a través de la eliminación de interferencias existentes en la calzada, al construir puentes y pasos de ferrocarril, intersecciones desniveladas (enlaces), calles de servicio, pasarelas de peatones, paraderos de buses, ciclovías, cierros perimetrales, y la reconstrucción, reparación o mejoramiento de la carpeta existente, entre otras.

El Acceso Sur a Santiago consiste en el diseño, construcción y operación de una nueva carretera de 47 kilómetros, que nace en la circunvalación A. Vespucio con Av. La Serena en la Región Metropolitana y se une con la Ruta 5 Sur en el km.51. Esta carretera con velocidad de diseño de 120 Km/hr considera, entre otros, la construcción de un túnel de 6 pistas y 2,9 Km de longitud, además de vías en triple y doble calzada, puentes, intersecciones desniveladas (enlaces), construcción y mejoramiento de Av. La Serena y calle Cuatro Oriente, calles de servicio, pasarelas de peatones y ciclovías, paso de ganado y maquinaria agrícola menor y cierros perimetrales.

El By Pass Rancagua consiste en vías en doble calzada, puentes y pasos de ferrocarril, intersecciones desniveladas (enlaces), pasarelas de peatones, paso de ganado y maquinaria agrícola menor y cierros perimetrales.

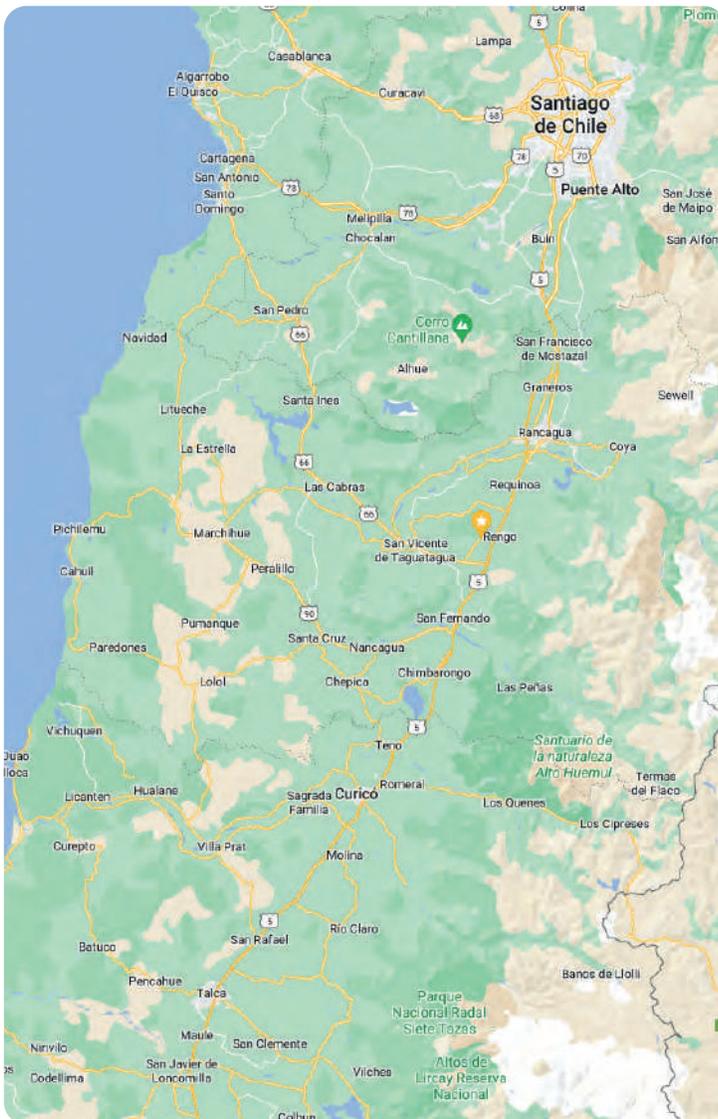
Adicionalmente existen áreas de control, servicios generales, estacionamiento de camiones, áreas de venta, teléfonos de emergencia, patrullaje y servicio de grúas de emergencia.

#### SECTORIZACIÓN DE LA CONCESIÓN:

- **SECTOR i):** Santiago – San Fernando, que comprende el tramo Río Maipo en el kilómetro 29,010 y San Fernando en el kilómetro 123,600.

- **SECTOR ii):** San Fernando – Talca, que comprende el tramo unitario de la Ruta 5 Sur entre los kilómetros 123,600 y 219,800.
- **SECTOR iii):** Acceso Sur a Santiago, que comprende el tramo entre Américo Vespucio en el kilómetro 0,000 y Angostura en el kilómetro 46,590. Este tramo incluye el túnel en el kilómetro 0,450 y el kilómetro 2,900.
- **SECTOR iv):** By-Pass Rancagua, que comprende un tramo unitario que se inicia en el kilómetro 66,460 y termina en el kilómetro 94,530 de acuerdo a las referencias kilométricas contenidas en el Anteproyecto del By-Pass Rancagua.

## UBICACIÓN:



## COMUNAS QUE ATRAVIESA LA CONCESIÓN:

- La Granja
- La Pintana
- Puente Alto
- Buin
- Paine
- Mostazal
- Codegua
- Graneros
- Rancagua
- Olivar
- Requínoa
- Rengo
- Malloa
- San Fernando
- Chimbarongo
- Teno
- Romeral
- Lontué
- Curicó
- Sagrada Familia
- Molina
- Río Claro

## 5.3 ANEXO 3 – TELÉFONOS Y DIRECCIONES

### 5.3.1 CENTROS DE ATENCIÓN AL USUARIO/CLIENTE

- **TELÉFONO CALL CENTER:** 600 252 5000 o desde celulares el \*3500

- **PLAZA DE PEAJE NUEVA ANGOSTURA:**  
Dirección: Km. 54, Ruta 5 Sur, comuna de Paine.  
Teléfono: +56 2 28903140

- **PLAZA DE PEAJE QUINTA:**  
Dirección: Km. 162,0 Ruta 5 Sur, comuna de Teno.  
Teléfono: +56 2 28903203

- **PLAZA DE PEAJE RÍO MAIPO:**  
Dirección: Km. 19,0 Acceso Sur a Santiago, comuna de Buin.  
Teléfono: +56 2 28903151

- **UNIDADES DE COMERCIALIZACIÓN A CLIENTES (UCC):**

#### **MOVICENTER, HUECHURABA**

Dirección: Av. Américo Vespucio 1155, Huechuraba. Santiago.  
(Local H20).

Horario de Atención: Lunes a Sábado de 10:00 a 18:00 hrs. Horario continuado.  
\*\* Excepto festivos irrenunciables.

#### **MALL PLAZA SUR, SAN BERNARDO**

Dirección: Presidente Jorge Alessandri 20040, San Bernardo. Santiago.  
(Sector Autoplaza, local ap-105)

Horario de Atención: Lunes a Sábado de 10:00 a 19:30 hrs. Horario continuado.  
Domingos y festivos de 10:00 a 18.30 hrs. Horario continuado.  
\*\* Excepto festivos irrenunciables.

#### **OFICINA COMERCIAL KM 54**

Dirección: Km 54 calzada poniente, Ruta 5 Sur. Angostura.  
(A un costado del peaje Nueva Angostura)

Horario de Atención: Lunes a Jueves de 09:00 a 18:00 hrs. Horario continuado.  
Viernes de 9:00 a 15.30 hrs. Horario continuado.  
\*\* Cerrado fin de semana y festivos.

**MALL PORTAL RANCAGUA**

Dirección: Presidente Eduardo Frei 750. Rancagua.

Horario de Atención: Lunes a Domingo de 10:00 a 19:30 hrs. Horario continuado.

\*\* Excepto festivos irrenunciables.

**MALL PATIO RANCAGUA**

Dirección: Sargento José Bernardo Cuevas 438, Nivel -2. Rancagua  
(Local 3)

Horario de Atención: Lunes a Viernes de 10:00 a 18:00 hrs. Horario continuado.

Sábado de 10:00 a 13:00 hrs y de 14:30 a 18:00 hrs.

Domingo y festivos de 11:00 a 13:00 hrs y de 14:30 a 18:00 hrs.

\*\* Excepto festivos irrenunciables.

**MALL VIVO SAN FERNANDO**

Dirección: Av. Bernardo O'Higgins 701. San Fernando.

Horario de Atención: Lunes a Domingo de 10:00 a 19:30 hrs. Horario continuado.

Sábado de 10:00 a 13:30 hrs. Horario continuado.

\*\* Cerrado Domingo y festivos.

**QUINTA MORZA**

Dirección: Km 162 calzada poniente, Ruta 5 Sur. Quinta Morza.

(Acceso por enlace Quinta en Oficina de Peaje Troncal)

Horario de Atención: Lunes a Jueves de 09:00 a 13:00 y de 13:30 a 17:45 hrs.

Viernes de 09:00 a 13:00 hrs. y de 13.30 a 14:45

Sábado de 10:00 a 13:30 hrs. Horario continuado.

\*\* Cerrado fines de semana y festivos.

**MALL CURICÓ**

Dirección: Bernardo O'Higgins 201, Curicó.

(Local 074-A)

Horario de Atención: Lunes a Sábado de 09:30 a 19:00 hrs. Horario continuado.

Domingo y festivos de 10:00 a 19:000 hrs. Horario continuado.

\*\* Excepto festivos irrenunciables.

**CENTRO COMERCIAL TALCA DOS NORTE (JUMBO LAS RASTRAS)**

Dirección: Calle Dos Norte 3230, Talca

(Local J-4)

Horario de Atención: Lunes a Viernes de 09:00 a 18:30 hrs. Horario continuado.

Sábado de 09:00 a 13:30 hrs. Horario continuado.

\*\* Cerrado Domingo y festivos.

**OFICINA MÓVIL**

Dirección: San Ramón 3202, Rancagua

Horario de Atención: Lunes a Viernes de 09:00 a 18:30 hrs. Horario continuado.

\*\* Cerrado fin de semana y festivos.

### 5.3.2 ÁREAS DE SERVICIOS GENERALES

#### LOS LAGARTOS (SENTIDO NORTE).

Dirección: Km. 61,0 Ruta 5 Sur, comuna de Mostazal.  
Teléfono: +56 9 3444 7008

#### SANTA LUCILA (SENTIDO SUR)

Dirección: Km. 97.7, Ruta 5 Sur, comuna de Requínoa.  
Teléfono: +56 9 3449 5495

#### LA PLATINA (SENTIDO NORTE)

Dirección: Km. 159.0, Ruta 5 Sur, comuna de Chimbarongo.  
Teléfono: +56 9 3449 5496

#### ITAHUE (SENTIDO SUR)

Dirección: Km. 211.1, Ruta 5 Sur, comuna de Molina.  
Teléfono: +56 9 6869 9639

### 5.3.3 CANALES DE CONTACTO DIGITAL

#### PÁGINA WEB:

<http://www.rutamaipo.cl/>  
Usar formulario de CONTACTO.

#### REDES SOCIALES



Ruta del Maipo



@rutamaipo



@rutadelmaipo

## 5.4 ANEXO 4 – DEL MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS

### 5.4.1 CENTROS DE ATENCIÓN AL USUARIO/CLIENTE

**REPRESENTANTE LEGAL:** Scarlett Vásquez Paulus  
**DOMICILIO:** Morandé 59, 3er Piso, comuna de Santiago Región Metropolitana  
**TELÉFONO:** (+56 02) 24494000

#### 5.4.2 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONCESIONES DE OBRAS PÚBLICAS

**DIRECTOR (S):** Luis Felipe Elton Sanfuentes  
**DOMICILIO:** Merced 753, Santiago, comuna de Santiago Región Metropolitana  
**TELÉFONO:** (+56 02) 24497000

#### 5.4.3 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONCESIONES DE OBRAS PÚBLICAS

**INSPECTOR FISCAL:** Héctor Villacura Ocampo  
**DOMICILIO:** Merced 753, Santiago, comuna de Santiago Región Metropolitana  
**TELÉFONO:** (+56 02) 24497000

