



REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (Extracto) CONCESIÓN RUTA 5 NORTE, TRAMO LOS VILOS – LA SERENA



INFORMACIÓN ACERCA DEL CONCESIONARIO

SOCIEDAD CONCESIONARIA RUTA DEL ELQUI S.A. es la responsable de llevar a cabo el contrato adjudicado por el Ministerio de Obras Públicas (MOP) para la ejecución, reparación, conservación y explotación de la obra pública fiscal denominada “**Concesión Ruta 5, Tramo Los Vilos - La Serena**”, según lo establecido en el **D.S. MOP N°47, de fecha 30 abril de 2019** (publicado en Diario Oficial N°42.489, de fecha 28 octubre 2019).

El presente **Reglamento de Servicio de la Obra** regirá los deberes y derechos del usuario, de la concesionaria y del ministerio de Obras Públicas respecto del uso de las Obras Preexistentes del Sector Interurbano. Lo anterior, a contar de la Puesta en Servicio Provisoria de las Obras Preexistentes del Sector Interurbano y hasta la Puesta en Servicio Provisoria de la Totalidad de las Obras, según lo dispuesto en los artículos 1.10.4 y 2.4.8.1 de las Bases de Licitación.

OBJETO DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

El presente Reglamento es un documento público, elaborado por el Concesionario y aprobado por el MOP, a través del cual se regula el uso de la concesión y de toda la infraestructura que lo conforma, así como de los servicios que prestará y explotará el Concesionario en beneficio de los usuarios de la ruta.

DERECHOS DEL USUARIO

El Usuario tiene derecho a recibir de parte del Concesionario: **Servicios básicos y especiales obligatorios** (circular por la obra vial, utilizar sus áreas de servicios y/o recibir asistencia en ruta en caso de accidente o emergencia vial); **Seguridad vial** (mediante el cuidado y mantención de la infraestructura vial preexistente y la prestación de servicios de atención y operación en el marco del Contrato Concesionado); **Calidad de servicio** (recibir servicios con el nivel de calidad previsto en el Contrato de Concesión); **Información** (noticias e indicaciones más eficientes en beneficio de la seguridad y fluidez del tráfico, así como del régimen tarifario aprobado y sus eventuales modificaciones); **Trato cortés** (ser tratado con cortesía, corrección y diligencia, por parte del personal de la Concesión); **Interponer reclamos y sugerencias** (o las quejas, reclamos y denuncias que surjan con motivo de situaciones que lo afecten en su calidad de tal); **Derecho a respuesta** (a sus consultas, dudas y/o requerimientos).

OBLIGACIONES DEL USUARIO

El Usuario tiene la obligación de: **Pagar peaje** (de forma manual, en las pistas de cobro habilitadas para ello, con los medios pago que disponga el Concesionario); **Respetar la normativa vigente** (Ley de Tránsito, entre otras); **Obedecer normativas e instrucciones** (respecto del uso general de la obra, sus instalaciones y servicios); **Obligación de debido cuidado** (no causar daños al Medio Ambiente, a la obra Concesionada y sus instalaciones, equipos o herramientas); **Obligación de conducción responsable** (conducir respetando límites de velocidad y atento a las condiciones del tránsito); **Obligación de pagar los daños ocasionados a terceros y de notificar los daños causados a la concesión.**

DERECHOS DEL CONCESIONARIO.

El Concesionario tiene derecho a: **Cobrar peaje** (o tarifa por derecho de paso, diferenciada por tipo de vehículo); **Explotación y administración de la obra** (uso, goce y administración en los términos y plazo señalados en el contrato); **exigir el acatamiento de su normativa por parte de los usuarios** (en relación con la circulación general de la obra, sus instalaciones y otros servicios); **Exigir el pago de los daños** (o deterioro causados a la obra y sus instalaciones).

OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO.

El Concesionario está obligado a: **prestar el servicio básico y los servicios especiales obligatorios** (estipulados en el contrato de Concesión); **velar por la seguridad vial de los Usuarios** (durante su paso por la concesión en el marco de la operación del contrato de Concesión); **a entregar información** (a través de la Plataforma de Atención al Usuario); **a dar un trato digno y cortés** (al usuario); **a dar Asistencia en Ruta**; **a informar al público su estructura tarifaria**; **a recibir, registrar, tramitar y contestar las denuncias y reclamos realizados por los Usuarios**; **a reanudar con la mayor diligencia posible el tránsito servicio de la obra**, (cuando se haya dispuesto la suspensión temporal del servicio por razones de seguridad o fuerza mayor, en coordinación con Carabineros de Chile); **al mantenimiento, reparación y conservación de la obra vial y obras anexas** (para cumplir con los estándares y condiciones establecidas en el contrato de Concesión); **acatar las normas laborales y previsionales que protegen a sus trabajadores**; **informar, con la debida antelación, la existencia de la plaza de peaje** (indicando la distancia a la que se encuentra, mediante anuncios que también deben indicar que "*todo vehículo paga peaje*").

La Concesionaria mantendrá, a disposición gratuita para consulta de los Usuarios, copia del extracto como del Reglamento de Servicio de la Obra en el Centro de Atención al Usuario, ubicado en la Plaza de Peaje Troncal Norte (Ruta 5 Norte, Km. 409, calzada poniente, Coquimbo). De igual modo, mantendrá una copia de dicho extracto publicada en su sitio web.