

SOCIEDAD CONCESIONARIA NUEVO CAMINO NOGALES - PUCHUNCAVÍ S.A. REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA PARA LA FASE 1 "RELICITACION CONCESIÓN CAMINO NOGALES -PUCHUNCAVÍ"

Se informa al público que mediante Oficio Ordinario N° 1112, de fecha 26 de octubre de 2017, del Director General de Obras Públicas, complementado por el Oficio ORD. N° 3760 SCCNP 1997, de 13 de enero de 2021, del Inspector Fiscal del Contrato de Concesión, se aprobó la versión actualizada del texto del Reglamento de Servicio de la Obra para la Fase 1 (el "Reglamento"), el que a partir de esta fecha, se ha puesto a disposición de todos los usuarios de la concesión de la obra pública fiscal denominada "Relicitación Concesión Camino Nogales -Puchuncaví" (la "Obra"). Dicho Reglamento regula los servicios que prestará la **Sociedad Concesionaria Nuevo Camino Nogales-Puchuncaví S.A.** (la Concesionaria o "Nogales Puchuncaví"), y el uso del área de concesión de la Obra, durante la Fase 1 del Contrato de Concesión, la cual comprende la Ruta F-20, de 27,1 Km de longitud, que conecta la Ruta 5 Norte a la altura del kilómetro 118 aproximadamente, con la Ruta costera F-30-E, al sur de Puchuncaví, con una plaza de peaje ubicada en el Km 6,5.

El texto completo del Reglamento se encuentra a disposición permanente del público en el centro de Atención al Usuario y en las Oficinas de CANOPSA. Asimismo, toda persona podrá acceder gratuitamente a una copia del presente extracto, el cual estará a disposición de los usuarios en las oficinas de la Concesionaria y en el sitio web www.nogalespuchuncavi.cl.

Los usuarios de la Obra tienen, entre otros, los siguientes derechos, que a su vez constituyen las obligaciones correlativas de la Concesionaria para con sus usuarios: **(i)** circular sin interrupciones por la Obra, salvo en situaciones de fuerza mayor; **(ii)** ser informado de cualquier situación de fuerza mayor que impida el paso expedito de los vehículos; **(iii)** utilizar las áreas de servicios; **(iv)** recibir los servicios de asistencia al usuario, tales como servicios de información, asistencia en la ruta, grúa, asistencia en caso de accidentes, entre otros, sin restricción ni discriminación alguna, en forma ininterrumpida, salvo caso fortuito o fuerza mayor; **(v)** recibir los Servicios Complementarios que hayan sido autorizados de acuerdo al Contrato de Concesión; **(vi)** exigir que la ruta cuente con los elementos de seguridad, comunicación, control y gestión en el camino, previstos por el MOP en los documentos que forman parte del Contrato de Concesión, y que la infraestructura de la Obra mantenga un nivel de servicio que permita un tránsito expedito y seguro, de acuerdo a las exigencias técnicas contenidas en el Contrato de Concesión; **(vii)** solicitar cualquier información de carácter público del Contrato de Concesión, y, en especial, recibir información relativa a los servicios que la Concesionaria otorga, de manera de utilizarlos integralmente; **(viii)** recibir información anticipada sobre cualquier circunstancia que altere el tránsito y los servicios en forma permanente, en la medida que dicha circunstancia esté en conocimiento de la Concesionaria; **(ix)** conocer con la debida antelación el sistema tarifario vigente; **(x)** ser tratado por el personal de la Concesionaria con cortesía, corrección y diligencia, en todas sus dependencias e instalaciones; **(xi)** obtener respuesta adecuada a las consultas, preguntas o requerimientos que plantea de manera respetuosa y oportuna; **(xii)** interponer quejas, reclamos y denuncias, con motivo de situaciones que lo afecten en su calidad usuario, y, en caso de respuesta insatisfactoria o silencio de la Concesionaria, interponer quejas, reclamos o denuncias ante el MOP; **(xiii)** ser indemnizado por los daños que sufra producto del mal estado de la Obra, siempre que se compruebe y determine por sentencia judicial ejecutoriada que tales daños han sido causados por hechos o actos imputables a la Concesionaria; y, **(xiv)** ser informado por la Concesionaria sobre su derecho a reclamación, mediante carta certificada enviada dentro del plazo máximo de 20 días contados desde ocurrido el daño, indicándole el procedimiento para su tramitación.

Asimismo, los usuarios deben cumplir, entre otras, con las siguientes obligaciones: **(i)** pagar la tarifa que la Concesionaria tiene derecho a cobrar en la plaza de peaje respectiva; **(ii)** pagar por los servicios complementarios que se prestan a título oneroso en la Obra, todos autorizados de acuerdo al Contrato de Concesión; **(iii)** utilizar la Obra y los servicios que presta la Concesionaria, respetando la legislación vigente; **(iv)** obedecer las instrucciones impartidas por la autoridad encargada del orden y seguridad pública y por el personal de la Concesionaria; **(v)** actuar con el debido cuidado y previsión, evitando causar daños a la Obra, a sus instalaciones y a la persona o bienes de cualquier otro usuario; **(vi)** conducir su vehículo responsablemente, sin arriesgar su propia seguridad ni la de los otros usuarios, respetando las normas y señales del tránsito; **(vii)** pagar a la Concesionaria todos los daños que ocasione a la Obra, a sus bienes e instalaciones, con motivo del uso de la

Obra y de sus servicios, siempre que se compruebe que tales daños han sido causados por el usuario por causales no imputables a la Concesionaria; y, **(viii)** pagar los daños que cause a terceros durante el uso de la Obra, de sus instalaciones o servicios, siempre que se compruebe que tales daños han sido ocasionados por el propio usuario por hechos, actos u omisiones que le sean imputables a él.

Los usuarios pueden informarse con mayor detalle sobre estos derechos y obligaciones en el Reglamento.

No podrán circular por las calzadas de la Obra: vehículos con sistema de rodadura sobre la base de orugas u otros que produzcan daños a los pavimentos; vehículos con carga mal estibada; vehículos que constituyan un riesgo potencial a la seguridad de los usuarios; vehículos que son remolcados con medios no autorizados, tales como cadenas, cordeles o barras de arrastre antirreglamentarios.

Finalmente, para efectos de conocer las materias tratadas en el texto completo del Reglamento, se indica a continuación su tabla de contenidos principales:

1. Glosario.
2. Normas generales.
3. De la Sociedad Concesionaria.
4. De la Obra entregada en concesión.
5. Derechos del Usuario.
6. Obligaciones del Usuario.
7. De la atención e información al Usuario.
8. De la circulación de vehículos.
9. De los reclamos, sugerencias y de su procedimiento.
10. Derechos de la Sociedad Concesionaria.
11. Obligaciones de la Sociedad Concesionaria.
12. Responsabilidad del Concesionario y Seguros.
13. Inspección Fiscal de Explotación.
14. Control del Contrato.
15. Estándares de servicio de la Obra.
16. De la Plaza de Peaje.
17. De las Plazas de Pesaje.
18. Áreas de Atención de Emergencias.
19. Centro de Control.
20. Del tránsito.
21. De la seguridad pública y emergencias.
22. Procedimientos ante accidentes.
23. De la seguridad vial.

ANEXOS

Anexo N° 1: Plano de Localización geográfica de la Obra.

Anexo N° 2: Nombre de la Obra entregada en concesión.

Anexo N° 3: Información del Centro de Atención al Usuario.

Anexo N° 4: Organización de la Concesionaria.

Anexo N° 5: De los estándares de servicio.

Anexo N° 6: Del Ministerio de Obras Públicas.

Anexo N° 7: Listado de citófonos.

Anexo N° 8: Localización de la Plaza de Peaje.

Anexo N° 9: Del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

Anexo N° 10: Plataforma de atención a clientes provisional.

Anexo N° 11: Manual de Patrullaje.

Anexo N° 12: Manual de Operaciones Plaza de Peaje.

Anexo N° 13: Plan General de Contingencias.

Anexo N° 14: Plan de Emergencias por Desastres Naturales.

Anexo N° 15: Manual de Procedimiento en caso de un Asalto.

Anexo N° 16: Esquemas de Desvíos.