

# REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA "SISTEMA AMÉRICO VESPUCIO NOR-PONIENTE, AV. EL SALTO- RUTA 78"

Se informa al público que mediante Oficio Ordinario N° 3900/04 del Ministerio de Obras Públicas, de fecha 06/12/04, se aprobó el texto del Reglamento de Servicio de la Obra, el que a partir de esta fecha se ha puesto a disposición de todos los usuarios de la concesión de obra pública denominada "Sistema Américo Vespucio Nor-Poniente, Av. El Salto - Ruta 78". Dicho reglamento regula los servicios que prestará la Sociedad Concesionaria Vespucio Norte Express S.A., en adelante "la Concesionaria", y el uso del área de concesión de dicha obra pública fiscal, la cual forma parte de la Circunvalación Américo Vespucio, en un tramo de 29 kilómetros aproximadamente que se inicia 500 metros al oriente de la intersección de Américo Vespucio con Avenida El Salto, en la comuna de Huechuraba, finalizando al sur de la intersección con la Ruta 78 (Autopista Santiago - San Antonio), en la comuna de Maipú.

El texto completo del Reglamento de Servicio de la Obra se encuentra a disposición del público para su consulta en todos los centros de Atención al Usuario y oficinas de la Concesionaria. 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.

Los usuarios de la obra pública Sistema Américo Vespucio Nor-Poniente, Av. El Salto - Ruta 78 tienen, entre otros, los siguientes derechos: (I) circular por la obra vial y utilizar sus áreas de servicios, utilizar o recibir los servicios de asistencia al usuario en las vías tarifcadas, tales como servicios de información, asistencia en la ruta o asistencia en caso de accidentes, entre otros, sin discriminación alguna, en forma ininterrumpida, salvo caso fortuito o fuerza mayor; (II) que la Concesionaria mantenga las vías expresas en condiciones que garanticen un tránsito expedito y seguro, con los correspondientes elementos de seguridad vial; (III) recibir de la Concesionaria los servicios que presta con el nivel de calidad previsto en el Contrato de Concesión; (IV) recibir información general sobre los servicios que la Concesionaria otorga, información anticipada sobre cualquier circunstancia que altere el tránsito y los servicios, y el régimen de tarifas aprobado y sus eventuales modificaciones; (V) ser tratado con cortesía, corrección y diligencia; (VI) obtener respuesta a sus consultas por parte de la Concesionaria; (VII) interponer ante la Concesionaria las quejas, reclamos y denuncias, con motivo de situaciones que lo afecten en su calidad de usuario y, en caso de respuesta insatisfactoria o silencio de la Concesionaria, derecho a queja, reclamo y denuncia ante el MOP; (VIII) formular las sugerencias que estime pertinentes; (IX) solicitar los servicios de asistencia vial estipulados en el Contrato de Concesión, tales como asistencia a vehículos en detención forzosa, asistencia en accidentes en la vía, etc.; (X) solicitar una indemnización por los daños causados con motivo del uso de la obra, por hechos imputables a la Concesionaria, que sean consecuencia del incumplimiento de alguna de sus obligaciones.

Los usuarios podrán informarse con mayor detalle sobre estos y otros derechos, así como de sus obligaciones, en el Reglamento de Servicio de la Obra.

Finalmente, para efectos de esbozar las materias que son tratadas en el Reglamento de Servicio de la Obra, se transcribe a continuación su índice:

## REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA

### ÍNDICE

CAPÍTULO	MATERIA
<b>CAPÍTULO 1</b>	
1.1	Definiciones
1.2	Normas Generales
1.3	De la Concesionaria
1.4	De la Obra Entregada en Concesión
<b>CAPÍTULO 2</b>	
2.1	Derechos del Usuario
2.2	Obligaciones del Usuario
2.3	De la Atención e Información al Usuario
2.4	De la Circulación de Vehículos
2.5	Servicios Especiales Obligatorios
2.6	Medidas de Seguridad Preventivas
2.7	De los Reclamos, Sugerencias y de su Procedimiento
<b>CAPÍTULO 3</b>	
3.1	Derechos de la Concesionaria
3.2	Obligaciones de la Concesionaria
3.3	Organización de la Concesionaria
3.4	Del Pago del Peaje
3.5	Del Tránsito
3.6	De la Seguridad Pública y Emergencias
3.7	De la Seguridad Vial
3.8	Del Centro de Control de Tráfico
3.9	De la Información al MOP
3.10	Responsabilidad de la Concesionaria y Seguros
3.11	Estándares de Servicio y su Mantenimiento
3.12	Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad
3.13	De las Áreas Verdes y el Medio Ambiente
<b>CAPÍTULO 4</b>	
4.1	De la Inspección Fiscal de la Explotación
4.2	Control del Contrato de Concesión
<b>ANEXOS</b>	
Anexo 1	De la Concesionaria
Anexo 2	Planos de Localización Geográfica de la Obra, Estructuras y Puntos de Cobro
Anexo 3	De la Obra Entregada en Concesión
Anexo 4	Información de los Canales de Atención al Usuario
Anexo 5	Organización de la Concesionaria
Anexo 6	Estándares de Servicio
Anexo 7	Del Ministerio de Obras Públicas y la Inspección Fiscal
Anexo 8	Convenio de Televisión
Anexo 9	Documentos de Referencia para Consulta
Anexo 10	Equipamiento del Centro de Control

