

3.2 OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO

3.2.1 OBLIGACION DE PRESTAR EL SERVICIO BASICO Y SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS

El Concesionario está obligado a prestar el servicio básico y los servicios especiales obligatorios estipulados en el Contrato de Concesión, el cual deberá otorgarlo en condiciones de absoluta normalidad y en forma ininterrumpida e indiscriminada respecto de todo usuario, en conformidad con lo establecido en el contrato de concesión.

3.2.2 OBLIGACIÓN DE PRESTAR LOS SERVICIOS OBLIGATORIOS

El Concesionario está obligado a prestar los servicios complementarios ofrecidos, útiles y necesarios, autorizados por el MOP, según el artículo 1.10.9.1 de las Bases de Licitación.

3.2.3 OBLIGACION DE VELAR POR LA SEGURIDAD VIAL DE LOS USUARIOS

El concesionario está obligado a procurar la seguridad vial para los usuarios durante su permanencia en la obra concesionada, tanto en lo que dice relación con la implementación de medidas relativas a los bienes como las personas, en conformidad con lo establecido en el contrato de concesiones.

Ante denuncias relativas a situaciones que podrían afectar a la seguridad vial de los usuarios y de las obras, dentro del área de concesión, se deberá tomar a la brevedad posible las medidas pertinentes a los efectos de restablecer la seguridad amenazada, solicitando la intervención inmediata de Carabineros o las autoridades públicas competentes.

El Concesionario dispondrá de un Manual de Seguridad Vial y Procedimientos de Emergencias, el cual estará a disposición de los usuarios, en el lugar que indique el Centro de Atención al Usuario. Dicho manual complementa lo estipulado en el presente Reglamento de Servicio, respecto de emergencias y contendrá lo siguiente:

- Procedimiento para diferentes tipos de emergencias, tales como, accidentes de tránsito, catástrofes naturales, corte de suministro eléctrico, incendios y explosiones.
- Recursos materiales, tales como vehículos de transporte de accidentados y vehículos especiales.
- Recursos humanos, tales como, personal técnico, personal de primeros auxilios y personal de señalización.
- Medios eléctricos, tales como, equipos de comunicación, balizas, sirenas, altavoces e iluminación.

El concesionario actuará con la menor demora posible ante emergencias, ya sea, producto de caso fortuito o fuerza mayor, accidentes, incendios o cualquier otra situación que no admita espera.

3.2.4 OBLIGACION 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 de la concesión como también aquellos servicios complementarios que estén autorizados a otorgar. Además se informará a todos los usuarios sobre la situación, de tal forma que ellos puedan decidir entre circular por la Concesión, esperar su rehabilitación u optar por rutas alternativas.

3.2.5 OBLIGACION DE PROPORCIONAR INFORMACION A LOS USUARIOS

El Concesionario está obligado a entregar la información que requieran los Usuarios, pudiendo hacerlo en forma escrita, personal o telefónica, información que deberá ser provista en forma rápida, cortés y eficiente, a través del Centro de Atención al Usuario, Call Center, página web, además de otros medios de comunicación que disponga el Concesionario. El Concesionario dispone de ejemplares del Reglamento de Servicio de la Obra, los que están accesibles para consulta de los Usuarios en el Centro de Atención a Usuarios y áreas de atención de emergencia.

3.2.6 OBLIGACION DE DAR UN TRATO DEFERENTE AL USUARIO

El Concesionario está obligado a dar un trato digno y cortés e igualitario al Usuario y, para ello, cuenta con personal en todas sus dependencias debidamente instruido al respecto.

3.2.7 OBLIGACION DE DAR ASISTENCIA CAMINERA AL USUARIO

El Concesionario está obligado a dar Asistencia Caminera al Usuario en los términos estipulados en el ámbito del presente Reglamento de Servicio, conforme al contrato de concesión, especialmente en caso de accidentes en la vía, a vehículos con problemas mecánicos y a requerimientos de asistencia formulados en los Centros de Atención al Usuario o llamadas de los postes S.O.S.

3.2.8 OBLIGACION 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 la pagina web y en la Oficina Comercial, además de las consultas telefónicas al Call Center. 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.

El Concesionario deberá informar en todos los Centros de Atención, los precios relacionados con la reposición de partes o del total del televía.

3.2.9 OBLIGACION 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 realizados por los Usuarios, en un plazo no superior a 5 días. Dará curso inmediato a las solicitudes del Usuario, realizando las gestiones necesarias para su resolución.

El concesionario está obligado a formar un protocolo con todos los reclamos y sugerencias, que incluya copia de los formularios y las acciones seguidas. Este protocolo deberá ser enviado mensualmente al MOP, además de indicar el procedimiento interno del reclamo independiente de su origen. Este protocolo deberá ser entregado a la Inspección Fiscal de Explotación para su revisión y aprobación en un plazo no superior a 15 días corridos luego de la puesta en servicio provisoria, durante los 15 días corridos siguientes la Inspección Fiscal podrá realizar observaciones, de no hacerlas, finalizado los 15 días corridos el protocolo propuesto por la Sociedad Concesionaria se dará por aprobado. Una vez aprobado este protocolo deberá ser enviado mensualmente al MOP, anexando además estadísticas que den cuenta de las casuísticas de reclamo.

3.2.10 OBLIGACION DE RESTITUCION DE LA CIRCULACION VIAL

El Concesionario está obligado a mantener el tránsito seguro donde se efectúen obras de conservación, según las Bases de Licitación, tomando las precauciones para proteger los trabajos así como la seguridad en el tránsito.

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

En los casos en que se deba ejecutar labores de mantenimiento, conservación o reparación, que interfieran en las vías de circulación de las obras, se deberá proveer, colocar y mantener 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, todo ello según las disposiciones legales vigentes.

Para estos efectos, antes de iniciar los trabajos, el Concesionario deberá someter a la aprobación del Inspector Fiscal los elementos de señalización diurna y nocturna necesarios.

3.2.11 OBLIGACION DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACION

El Concesionario deberá mantener en buen estado todas las obras de la concesión, sean

viales, estructuras, instalaciones, obras anexas y sistemas, según los parámetros establecidos en las Bases de Licitación.

El mantenimiento y conservación de las obras en concesión se ejecutará de acuerdo al Programa de Conservación, los cuales consideran los requerimientos asociados al cumplimiento de los estándares y condiciones establecidas en el contrato de concesión.

Reparaciones mayores y de emergencia, establecidas en las Bases de Licitación también estarán incluidas en el Programa de Conservación del inciso anterior.

3.2.12 OBLIGACION 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, todo ello en conformidad con la legislación vigente.

3.2.13 OBLIGACION DE MANTENIMIENTO Y PROTECCION DE LAS AREAS VERDES

El Concesionario deberá mantener en buen estado todas las áreas de parque y jardines definidos en el proyecto de paisajismo, dentro del área de la concesión, según lo establecido en el numeral 2.4.3.6 de las Bases de Licitación.

El mantenimiento y protección de las áreas verdes se ejecutará de acuerdo al Programa de Conservación, el cual considera los requerimientos asociados al cumplimiento de los estándares y condiciones establecidas en el contrato de concesión.

Se considerará como pauta técnica para las actividades de mantenimiento de las áreas verdes, a la Especificación General Proyecto de Paisajismo aprobada por la Inspección Fiscal.

Entre las principales actividades a realizar se destacan: limpieza general, fertilización y tratamiento fitosanitario, poda y corte, reposición de especies vegetales, reposición y mejoramiento de áridos ornamental, riego y mantenimiento de sistema de riego.