

La Sociedad Concesionaria Ruta 5 Chillán – Collipulli S.A. publica el presente extracto e informa que mediante Oficio Ordinario N°1479 de la Inspección Fiscal de Explotación del Ministerio de Obras Públicas, de fecha 23 de julio de 2024, se aprobó el Reglamento de Servicio de Obra, el cual regirá el uso de la obra y los servicios que prestará y explotará el Concesionario a partir de dicha puesta en servicio provisoria hasta la autorización de la primera puesta en servicio provisoria parcial de las obras, en consecuencia, se encuentra vigente a disposición de todos los usuarios de la Obra Pública Fiscal denominada “Concesión Ruta 5 tramo Chillán - Collipulli”.

#### **I. Objeto del Reglamento de Servicio:**

El Reglamento de Servicio, es un reglamento emitido por la Concesionaria y aprobado por el MOP, que rige el uso, operación, mantención y conservación de la obra y de los servicios básicos y complementarios que ofrecerá la Concesionaria en la etapa de Explotación de la misma. 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.

#### **II. Derechos del usuario:**

El usuario tendrá derecho a recibir los Servicios Básicos y Complementarios, exigir seguridad y calidad en el servicio, recibir y solicitar información clara y precisa, ser tratado con cortesía, presentar sugerencias y reclamos ante la Sociedad Concesionaria y/o al MOP, recibir asistencia en ruta, y solicitar indemnizaciones cuando correspondiere.

#### **III. Obligaciones del usuario:**

El usuario estará obligado a pagar el peaje y los servicios complementarios cuando corresponda, respetar la normativa vigente, obedecer las instrucciones impartidas por las autoridades, actuar con cuidado y conducir responsablemente, ingresar a la plaza de pesaje cuando sea necesario, e indemnizar a la Sociedad Concesionaria y a terceros por los daños causados.

#### **IV. Derechos de la Concesionaria:**

La Sociedad Concesionaria tendrá derecho a cobrar peaje y los servicios complementarios cuando corresponda, explotar y administrar la obra, exigir que los usuarios acaten la normativa vigente, requerir a los usuarios el pago de daños causados a la obra o en las instalaciones, y a cobrar judicialmente el pago de la tarifa.

#### **V. Obligaciones de la Concesionaria:**

La Sociedad Concesionaria estará obligada a prestar el Servicio Básico, los Servicios Especiales Obligatorios, y los Servicios Complementarios cuando correspondiere, deberá velar por la seguridad de los usuarios, mantener los niveles de servicios ofrecidos, proporcionar información y dar un trato deferente a los usuarios, asistirlos en ruta, dar respuesta a las sugerencias y reclamos presentados, publicar tarifas, mantener el libre flujo del tránsito, mantener y conservar las obras, cumplir las instrucciones de la Inspección Fiscal, indemnizar a los usuarios por daños causados, y cumplir la normativa vigente.

#### **VI. Servicios obligatorios y de los servicios complementarios:**

Se comprenden dentro de los servicios obligatorios: El funcionamiento y Operación de las Áreas de Servicios Generales y de Atención de Emergencias, el Servicio de Asistencia en Ruta, Servicio de Atención de Usuarios, Servicio de Gestión de Cobro y Facturación.

En cuanto a los servicios complementarios, se refiere a aquellos servicios adicionales que la Sociedad Concesionaria propone y se autorizan por el Inspector Fiscal. Estos servicios, podrán ser cobrados a los usuarios de acuerdo con el Contrato de Concesión, tales como: el Servicio de Multiductos, las Áreas para Estaciones de Servicio de Combustibles, etc.

#### **VII. Seguridad Vial:**

El usuario tiene derecho a que la vía sea mantenida de modo tal que, salvo caso fortuito o fuerza mayor, se permita un tránsito expedito y seguro e ininterrumpido.

En este sentido, el servicio de seguridad actuará, a lo menos, mediante medidas como las siguientes: 1) Mantención y/o restitución expedita del

tránsito, 2) Rescate prestación oportuna y eficaz de primeros auxilios a personas accidentadas, 3) Rescate y auxilio de vehículos accidentados o con fallas mecánicas. Si es necesario, estos vehículos serán trasladados a la Estación de Atención de Emergencias, 4) Instalación de señalización de emergencia (conos, barreras, balizas, etc.) y reordenamiento del tránsito en casos de accidentes.

### **VIII. Sistema de atención de usuarios y operación:**

La Sociedad Concesionaria tiene a disposición de los usuarios un Sistema de Atención de Usuarios, para lo cual cuenta con un canal presencial ubicado en la oficina en el peaje Troncal Km. 444,700 especialmente habilitada para tal efecto, la que funcionará con el siguiente horario de atención: Lunes a viernes de 8:30 a 18:00 horas/Sábado de 8:30 a 14:00 horas. En dicha oficina estará a disposición de los usuarios un Libro de Sugerencias, Consultas y Reclamos de libre acceso al público.

También se dispone de un canal de atención telefónico el cual funciona las 24 horas del día, la línea telefónica es 600 252 7000.

Además, se cuenta con un portal web que estará disponible, para reclamos o solicitudes de clientes y usuarios a través de internet de manera escrita. El enlace del formulario de atención se encuentra en el sitio web de la concesionaria [www.rutasur.cl](http://www.rutasur.cl)

Se cuenta con postes SOS cada dos kilómetros a ambos lados de la ruta, para llamados de emergencias.

### **IX. Servicio de vigilancia en Ruta:**

La Sociedad Concesionaria dispondrá de un sistema de vigilancia de la ruta, su principal objetivo será identificar, mediante una inspección simple o detallada, elementos que atenten o puedan atentar contra el nivel de servicio o de seguridad de la ruta, para adoptar las medidas de restauradoras necesarias en forma oportuna.

La Sociedad Concesionaria dispondrá los recursos necesarios para realizar el servicio de vigilancia durante las 24 horas del día durante todo el año, salvo en los casos en que por la ocurrencia de algún incidente o accidente sea

necesaria disponer de los medios con que cuenta el servicio de vigilancia para coordinar la totalidad de los recursos con que cuente la Sociedad Concesionaria y que puedan ser útiles para atender la emergencia, siendo además el interlocutor por parte de la Sociedad Concesionaria ante los Servicios Públicos que puedan intervenir.

Que, para llevar a cabo los servicios de vigilancia dentro del tramo concesionario, se dispondrá de patrullas, ambulancias, grúas livianas y pesadas.

### **X. Áreas de servicio:**

Las Áreas de Servicios Generales y Atención de Emergencias están equipadas con servicios higiénicos, áreas de juegos y recreación, paisajismo, amplios estacionamientos para favorecer el descanso de los usuarios, circuitos cerrados de televisión, primeros auxilios, etc.

En estas instalaciones podrá encontrar vehículos y personal capacitados para atender emergencias viales, brindando apoyo de señalización, traslado de pacientes accidentados, rescates vehiculares y elementos necesarios para atender en forma oportuna y eficiente los requerimientos que provengan de las emergencias que se generen en el Área de Concesión.

Las áreas de servicio se encuentran en: Bulnes km. 430 oriente, Los Ángeles km. 495 poniente, Las Maicas km. 547 oriente.

### **También, informamos que nuestros canales principales de difusión son:**

- Publicación en la página web de la concesionaria: <https://www.rutasur.cl/>
- Twitter: RutaSur (@RutaSurChile) / X - Twitter

Para acceder al contenido completo del Reglamento de Servicio de Obra usted podrá visitar nuestro sitio web [www.rutasur.cl](http://www.rutasur.cl)

Asimismo, le informamos que tanto el Reglamento de Servicio de la Obra como su extracto se mantendrán en las oficinas de la Sociedad Concesionaria a disposición gratuita de los usuarios para consulta.