

Extracto Reglamento de Servicio TSC "Concesión Variante Vespucio-El Salto-Kennedy"



Se informa al público que mediante Oficio Ordinario N° 02058/IFO1141 del Ministerio de Obras Públicas, de fecha 19/06/2008, 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 fiscal denominada "Concesión Variante Vespucio - El Salto - Kennedy", en adelante la "Concesión".

NORMA GENERAL

El Reglamento de Servicio, en adelante el "Reglamento", es emitido por Sociedad Concesionaria Túnel San Cristóbal S.A., en adelante la "Concesionaria"; y aprobado por el Inspector Fiscal del Ministerio de Obras Públicas. El Reglamento regula los servicios que prestará la Concesionaria, incluyendo el uso, operación y mantención de la obra y de los Servicios Básicos y Complementarios que entrega la Concesionaria en la etapa de explotación.

El texto completo del Reglamento se encuentra a disposición del público para su consulta en el edificio de control de la Concesionaria. Asimismo, toda persona podrá acceder gratuitamente a una copia del presente extracto, el cual estará a disposición de los usuarios en dicho edificio de control.

DERECHOS DEL USUARIO

Los usuarios de la Concesión tienen 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 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.

Los usuarios podrán informarse con mayor detalle sobre estos y otros derechos, así como de sus obligaciones, en el Reglamento, que se encuentra en las oficinas de atención al usuario.

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

INDICE

1. **CAPÍTULO I**
 - 1.1. Definiciones
 - 1.2. Normas Generales
 - 1.3. De la Concesionaria
 - 1.4. De la obra entregada en concesión
2. **CAPÍTULO II**
 - 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. Medidas de seguridad preventivas
 - 2.6. De los reclamos, sugerencias y de su procedimiento
3. **CAPÍTULO III**
 - 3.1. Derechos de la Concesionaria
 - 3.2. Obligaciones de la Concesionaria
 - 3.3. Del pago del peaje
 - 3.4. Del tránsito
 - 3.5. De la seguridad pública y emergencias
 - 3.6. De la seguridad vial
 - 3.7. Del centro de control de tráfico
 - 3.8. De la información al MOP
 - 3.9. Responsabilidad de la Concesionaria y seguros
 - 3.10. Estándares de Servicio y su Mantenimiento
 - 3.11. Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad
 - 3.12. De las Áreas Verdes y Paisajismo
 - 3.13. Plan de Manejo Ambiental y Territorial
4. **CAPÍTULO IV**
 - 4.1. De la Inspección Fiscal de la Explotación
 - 4.2. Control del contrato de Concesión

ANEXOS

- 📎 **Anexo 1** De la Concesionaria
- 📎 **Anexo 2** Ubicación Geográfica de la Obra
- 📎 **Anexo 3** De la Obra Entregada en Concesión
- 📎 **Anexo 4** Información de los Canales de Atención al Usuario
- 📎 **Anexo 5** Del Ministerio de Obras Públicas y la Inspección Fiscal
- 📎 **Anexo 6** Convenio de Televisión
- 📎 **Anexo 7** Modelo de Atención de Reclamos a Clientes.