

Fecha: 10-07-2025
Medio: El Austral de la Araucanía
Supl. : El Austral de la Araucanía
Tipo: Noticia general
Título: Extractos:

Pág. : 7
Cm2: 349,7
VPE: \$ 543.356

Tiraje: 8.000
Lectoría: 16.000
Favorabilidad: ☐ No Definida



SOCIEDAD CONCESIONARIA RUTA NAHUELBUTA S.A. EXTRACTO REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA CONTRATO CONCESION MEJORAMIENTO RUTA NAHUELBUTA

La Sociedad Concesionaria Ruta Nahuelbuta S.A. informa mediante el presente extracto que, conforme al Oficio Ordinario N°3827/2025 de la Inspección Fiscal del Ministerio de Obras Públicas, fechado el 30 de junio de 2025, se ha aprobado el Reglamento de Servicio de la Obra, el cual regirá el uso de la obra y los servicios que prestará y explotará la Concesionaria, desde la puesta en servicio provisoria hasta la autorización de la primera puesta en servicio provisoria total de las obras. Este reglamento está vigente y disponible para todos los usuarios de la Obra Pública Fiscal denominada "Concesión Mejoramiento Ruta Nahuelbuta".

I. Objeto del Reglamento de Servicio

El Reglamento de Servicio es un documento aprobado por el MOP que regula el uso, operación, mantenimiento y conservación de la obra, así como los servicios básicos y complementarios ofrecidos por la Concesionaria durante la fase de explotación. Define los derechos y obligaciones de los usuarios, de la Concesionaria y las actuaciones del MOP, conforme a los términos del Contrato de Concesión.

II. Derechos del Usuario

Los usuarios tienen derecho a recibir servicios básicos y complementarios, exigir calidad y seguridad, solicitar información precisa, ser tratados con cortesía, presentar sugerencias y reclamos, recibir asistencia en ruta, y solicitar indemnizaciones cuando corresponda.

III. Obligaciones del Usuario

Los usuarios deben pagar el peaje y los servicios complementarios, respetar la normativa vigente, acatar las instrucciones de las autoridades, conducir con responsabilidad, ingresar a la plaza de pesaje cuando sea necesario, e indemnizar por daños causados a la Concesionaria o a terceros.

IV. Derechos de la Concesionaria

La Sociedad Concesionaria tiene derecho a cobrar peaje y servicios complementarios, administrar y explotar la obra, exigir que los usuarios acaten la normativa vigente, reclamar por daños a la obra, y cobrar judicialmente el pago de tarifas.

V. Obligaciones de la Concesionaria

La Concesionaria debe prestar el servicio básico y los servicios complementarios cuando corresponda, garantizar la seguridad vial, mantener los niveles de servicio, proporcionar información clara, asistir a los usuarios, responder a sugerencias y reclamos, publicar tarifas, y mantener la libre circulación en la vía. Además, debe cumplir con las instrucciones de la Inspección Fiscal, indemnizar a los usuarios por daños, y cumplir con la normativa vigente.

VI. Servicios Obligatorios y Complementarios

Servicios obligatorios incluyen: la operación de las Áreas de Servicios Generales, atención de emergencias, asistencia en ruta, atención a usuarios y servicios comerciales. Servicios complementarios son adicionales, propuestos por la Concesionaria y aprobados por el Inspector Fiscal, y pueden ser cobrados a los usuarios conforme al contrato de concesión.

VII. Seguridad Vial

El usuario tiene derecho a que la vía se mantenga de forma que se permita un tránsito seguro e ininterrumpido. La seguridad vial incluye medidas como: restauración expedita del tránsito, rescate y atención de personas accidentadas, auxilio de vehículos y reordenamiento del tráfico en casos de emergencia.

VIII. Sistema de Atención de Usuarios y Operación

La Concesionaria tiene disponible un sistema de atención al usuario a través de dos canales presenciales (ubicados en el Peaje Troncal Coihue Km. 22+500 y en el Área de Servicios Generales, Km 27+400 de la Ruta 180), operando de lunes a viernes de 8:30 a 18:00 horas, y los sábados de 8:30 a 14:00 horas. Además, cuenta con un canal telefónico 24 horas (+56 600 6560 003) y un portal web para reclamos y solicitudes: www.rutanahuelbuta.cl. También existen postes SOS cada dos kilómetros para emergencias.

IX. Servicio de Vigilancia en Ruta

La Concesionaria dispondrá de un sistema de vigilancia las 24 horas del día durante todo el año, a excepción de situaciones de emergencia donde se concentren todos los recursos en un solo punto. El sistema de vigilancia incluye patrullas, ambulancias y grúas livianas y pesadas, con el objetivo de identificar y resolver problemas que puedan afectar la seguridad o el nivel de servicio de la ruta.

X. Áreas de Servicio Generales

La Área de Servicios Generales cuenta con dependencias de atención de emergencias, servicios higiénicos, áreas recreativas, estacionamientos y equipos capacitados para atender emergencias viales, ofrecer primeros auxilios y rescates vehiculares. Esta área se encuentra en el Km 27+400 de la Ruta 180, sentido norte-sur.

Canales de Difusión

Página web: www.rutanahuelbuta.cl

Redes sociales: X: @ruta.nahuelbuta | IG: @ruta.nahuelbuta

El Reglamento de Servicio de la Obra y su extracto estarán disponibles en las oficinas de la Sociedad Concesionaria para los usuarios que lo requieran.

Este extracto proporciona una visión clara y estructurada del Reglamento de Servicio para los usuarios de la concesión, facilitando el acceso a la información relevante para su uso y las obligaciones asociadas.