

SOCIEDAD CONCESIONARIA TÚNEL EL MELÓN II S.A.

Extracto del Reglamento de Servicio de la Obra

Concesión “Relicitación Concesión Túnel El Melón”

Se informa al público que mediante Ord. 4601 SCRTM 3507 del Ministerio de Obras Públicas de fecha 30 de noviembre de 2022, se aprobó Reglamento de Servicio de la Obra (RSO), el que a partir de esta fecha se ha puesto a disposición de todos los usuarios de la concesión de la obra pública denominada “Relicitación Concesión Túnel El Melón”. Dicho reglamento regula los servicios que prestará la Sociedad Concesionaria Túnel El Melón II S.A. en adelante “la Concesionaria”, y el uso del área de concesión de dicha obra pública fiscal. Dicha obra comprende dos túneles, Túnel 1 de 2.530 metros de longitud y Túnel 2 de 2.840 metros de longitud, la vialidad de los accesos norte y sur es de 2.700 metros aproximadamente.

El texto completo del Reglamento de Servicio de la Obra se encuentra a disposición del público para su consulta en la Oficina de Atención al Usuario ubicada en la Plaza de Peaje El Melón. Asimismo, toda persona podrá acceder gratuitamente a una copia del presente extracto a través del sitio web www.tunelelmelon.cl.

Los usuarios de la obra pública de la concesión Relicitación Concesión Túnel El Melón, tienen, entre otros, los siguientes derechos que a su vez representan las obligaciones de la Sociedad Concesionaria para con sus usuarios: (1) Circular por la obra vial en las condiciones de conservación y operación descritas en las Bases de Licitación, salvo caso fortuito o fuerza mayor; (2) Recibir los servicios especiales obligatorios, tales como, asistencia en ruta, atención al usuario y áreas de atención de emergencias, salvo caso fortuito o fuerza mayor; (3) Recibir los servicios complementarios que preste la Sociedad Concesionaria; (4) Recibir los servicios que presta la Sociedad Concesionaria con el nivel de calidad previsto en el contrato; (5) A que el Concesionario vele por su seguridad, durante toda su permanencia en el área de concesión; (6) Recibir información general sobre los servicios que presta la Sociedad Concesionaria Túnel El Melón II S.A. de manera de utilizarlos integralmente; de las circunstancias que alteren el tránsito y los servicios; régimen tarifario aprobado; variables que puedan afectar seguridad en la ruta; (7) A ser tratado por el personal de la Concesionaria, con cortesía, corrección y diligencia en todas sus dependencias e instalaciones; (8) Obtener respuesta adecuada de parte de la Concesionaria a sus consultas, preguntas o requerimientos; (9) A interponer ante la Concesionaria, las quejas, reclamos y denuncias, con motivo de situaciones que lo afecten en su calidad de tal; (10) Formular las sugerencias que estime pertinentes, en términos respetuosos y fundados, que tiendan a mejorar la prestación del servicio que brinda la Concesionaria; (11) Obtener el nivel de servicio establecido en el Contrato de Concesión manteniendo una circulación expedita; (12) Solicitar, sin costo, los servicios de asistencia vial estipulados en el Contrato de Concesión, rescate y auxilio de vehículos accidentados o con fallas mecánicas o de combustible para ser remolcados al área de atención emergencias y ser retirados posteriormente por usuarios. Así como también está a disposición, de todos los usuarios, el servicio de ambulancia sin costo, equipada con medios e instrumental especializados, destinada al transporte de usuarios accidentados, en estado crítico, de alto riesgo, que requieren asistencia médica durante el traslado hacia el centro asistencial más cercano.

(13) Ningún usuario tiene derecho a vía preferente, salvo autorizaciones especiales de la autoridad pertinente; (14) Solicitar una indemnización por los daños causados con motivo del uso de las obras y servicios por hechos imputables a la Concesionaria, que sean consecuencia de un incumplimiento

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

Sin perjuicio de lo anterior, los usuarios, a su vez, en la utilización de la obra concesionada deben cumplir, entre otras con las siguientes obligaciones, las cuales representan los derechos de la Sociedad Concesionaria, según lo estipulado en el Reglamento en el capítulo 2.2 Obligaciones del Usuario: (1) Pagar la tarifa correspondiente, la cual le da derecho a paso por la Plaza de Peaje, uso de las vías, túneles y los servicios obligatorios que presta la Concesionaria. (2) Para los usuarios que transitan por vías de cobro manual, tienen la obligación de revisar el vuelto recibido de parte de la cajera antes de retirarse de la caseta de cobro a fin de aclarar en ese momento cualquier falta de dinero o exceso que se le haya entregado; (3) Obedecer las instrucciones impartidas por personal específico de la Concesionaria o sus Subcontratistas respecto del uso general de la obra, sus instalaciones y servicios, avisos, advertencias, señales, instructivos, etc., y especialmente cuando se estén realizando trabajos y/o atendiendo algún incidente en las vías o túneles; (4) Actuar con el debido cuidado y previsión evitando causar daños a la obra e instalaciones, la Concesionaria cuenta con la facultad de exigir judicialmente el pago de los perjuicios ocasionados en caso que los usuarios no cumplan con esta obligación; (5) Conducir atento a las condiciones de tránsito sin arriesgar su propia seguridad, la de sus pasajeros y la de los otros usuarios, respetando las normas de tránsito y la señalización fija, variable o móvil que la Concesionaria utilice en la vía concesionada; (6) En conformidad con las normas generales de responsabilidad civil deberá pagar a la Concesionaria los daños y perjuicios que ocasione a la obra y sus instalaciones o servicios; (7) Notificar a la Concesionaria o a Carabineros, en ausencia del personal de la Concesionaria, cualquier daño o deterioro que pudiera haber producido en las instalaciones, señales o elementos de la ruta o túneles.

No podrán circular por las calzadas de la obra vial y túneles concesionado: vehículos con sobrepeso o sobre dimensionados y maquinaria de cualquier clase; Vehículos que transporten sustancias químicas peligrosas, combustibles, explosivos, iniciadores, detonantes, retardadores; Peatones; Vehículos de tracción animal o humana; Bicicletas y triciclos; Animales sueltos, en grupo o cabalgadura; Vehículos con sistema de rodadura sobre la base de orugas u otros que produzcan daños a los pavimentos; Vehículos con carga mal estibada; Vehículos que constituyan un riesgo potencial a la seguridad de los usuarios; Vehículos remolcados con medios defectuosos como cadenas, cordeles o barras de arrastre antirreglamentarios; Vehículos que transiten a una velocidad no autorizada por la normativa vigente; Camiones formando caravana, especialmente con transporte de cargas pasivas como pinturas, aceites, margarinas, diluyentes, pegamentos, papeles, maderas y todo material potencialmente combustible.

Pueden circular excepcionalmente por la concesión los vehículos concebidos para transporte especiales, que dispongan autorización escrita de la autoridad competente como son vehículos con sobrepeso, con sobredimensión, transporte sustancias peligrosas, maquinarias de cualquier clase ya sea autopropulsada o de remolque.

Los usuarios podrán informarse con mayor detalle sobre estos derechos y obligaciones, en el Reglamento de Servicio de la Obra disponible en la Oficina de Atención a Usuarios, cuya dirección se encuentra informada en el sitio web www.tunelelmelon.cl. Finalmente para efectos de conocer

Las materias tratadas en el texto completo del Reglamento de Servicio de la Obra, se indica a continuación la tabla de contenidos principal de este:

1.	OBJETIVO	1	2.2.4.	OBLIGACIÓN DE OBEDECER INSTRUCCIONES	23
2.	INTRODUCCIÓN	1	2.2.5.	OBLIGACIÓN DE DEBIDO CUIDADO	23
1.	CAPITULO I	2	2.2.6.	OBLIGACIÓN DE CONDUCCIÓN RESPONSABLE	23
1.1.	DEFINICIONES	2	2.2.7.	OBLIGACIÓN DE PAGO DE DAÑOS AL CONCESIONARIO	24
1.2.	NORMAS GENERALES	6	2.2.8.	OBLIGACIÓN DE INFORMAR	24
1.2.1.	OBJETO DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA	6	2.3.	SERVICIO DE ATENCION A LOS USUARIOS	24
1.2.2.	DESTINATARIO	7	2.3.1.	CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO	24
1.2.3.	ÁMBITO DE APLICACIÓN	7	2.3.2.	PROCEDIMIENTOS PARA SOLICITAR INFORMACIÓN	25
1.2.4.	MODIFICACIONES AL REGLAMENTO	7	2.3.3.	INFORMACIÓN QUE PUEDE SOLICITAR EL USUARIO	25
1.2.5.	VIGENCIA	7	2.3.4.	PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA ANTE INCIDENTES OCURRIDOS EN LAS VÍAS Y TÚNEL	26
1.2.6.	LOCALIZACIÓN Y PUBLICIDAD DEL REGLAMENTO	8	2.3.5.	SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS	27
1.2.7.	DEL MARCO JURÍDICO	8	2.3.6.	SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE ASISTENCIA	27
1.3.	DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA	9	2.4.	DE LA CIRCULACIÓN DE LOS VEHÍCULOS	28
1.4.	DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN	9	2.4.1.	VEHÍCULOS AUTORIZADOS PARA CIRCULAR	28
2.	CAPITULO II	10	2.4.2.	VEHÍCULOS QUE, PARA CIRCULAR, REQUIEREN AUTORIZACION PREVIA	28
2.1.	DERECHOS DEL USUARIO	10	2.4.3.	PROHIBICIÓN DE CIRCULAR	28
2.1.1.	DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS BÁSICOS	10	2.4.4.	NORMAS APLICABLES A LA CIRCULACIÓN	29
2.1.2.	DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS	10	2.4.5.	RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS	30
2.1.3.	DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	10	2.5.	MEDIDAS DE SEGURIDAD PREVENTIVAS	30
2.1.4.	DERECHO A SEGURIDAD VIAL	10	2.5.1.	PROHIBICIÓN DE DETENCIÓN EN LA CALZADA	30
2.1.5.	DERECHO A CALIDAD DE SERVICIO	11	2.5.2.	DETENCIÓN FORZOSA POR FALLA MECÁNICA	31
2.1.6.	DERECHO A INFORMACIÓN	12	2.5.3.	DETENCIÓN FORZOSA POR PARALIZACIÓN DEL TRÁNSITO	32
2.1.7.	DERECHO A TRATO CORTÉS	13	2.5.4.	ACTUACIÓN Y/O EVACUACIÓN ANTE INCENDIO EN TÚNEL	32
2.1.8.	DERECHO A RESPUESTA	13	2.5.5.	PROHIBICIÓN DE ESTACIONAMIENTO	32
2.1.9.	DERECHO A RECLAMO	13	2.5.6.	CUMPLIMIENTO DE NORMAS DE CIRCULACIÓN PEATONAL	33
2.1.10.	DERECHO A SUGERENCIAS	14	2.5.7.	PROHIBICIÓN DE CARGA, DESCARGA Y TRANSFERENCIA DE CARGA	33
2.1.11.	DERECHO A LA MANTENCIÓN DEL NIVEL DE SERVICIO	14	2.5.8.	PUBLICIDAD EN LA VÍA	33
2.1.12.	DERECHO A LA ASISTENCIA CAMINERA	14	2.5.9.	MEDIDAS DE SEGURIDAD VIAL DURANTE LOS TRABAJOS DE MANTENCIÓN Y CONSERVACIÓN DE LAS VÍAS	33
2.1.13.	DERECHO A VÍA PREFERENTE	21	2.6.	DE LAS CONSULTAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS Y DE SU PROCEDIMIENTO	34
2.1.14.	DERECHO A SOLICITAR INDEMNIZACIÓN	21	2.6.1.	LIBRO DE SUGERENCIAS, CONSULTAS Y RECLAMOS	34
2.2.	OBLIGACIONES DEL USUARIO	22			
2.2.1.	OBLIGACIÓN DE PAGO DE PEAJE	22			
2.2.2.	OBLIGACIÓN DE REVISAR VUELTO EN CASETA DE COBRO	22			
2.2.3.	OBLIGACIÓN DE PAGO DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	22			

2.6.2.	OBLIGACIÓN DE DAR RESPUESTA A LAS SUGERENCIAS, CONSULTAS Y RECLAMOS DE LOS USUARIOS	35	3.3.	DEL PAGO DEL PEAJE	44
2.6.3.	QUEJAS DEL USUARIO ANTE EL MOP	35	3.3.1.	MONEDA DE PAGO	44
3.	CAPITULO III	36	3.3.2.	TARIFAS ESPECIALES	45
3.1.	DERECHOS DE LA CONCESIONARIA	36	3.3.3.	VALES DE PREPAGO	45
3.1.1.	DERECHO A COBRAR PEAJE O TARIFA	36	3.3.4.	VEHÍCULOS QUE PAGAN PEAJE	46
3.1.2.	DERECHO A COBRAR POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	36	3.3.5.	INFRACTORES AL PAGO DE LA TARIFA	46
3.1.3.	DERECHO DE EXPLOTACIÓN Y DE ADMINISTRACIÓN DE LA OBRA VIAL	36	3.3.6.	FUNCIONAMIENTO DE LA PLAZA DE PEAJE	46
3.1.4.	DERECHO A EXIGIR EL ACATAMIENTO DE SU NORMATIVA POR PARTE DE LOS USUARIOS	37	3.3.7.	SISTEMAS DE CONTROL Y VERIFICACIÓN	47
3.1.5.	DERECHO A EXIGIR A LOS USUARIOS EL PAGO DE LOS DAÑOS O DETERIORO CAUSADOS A LA OBRA VIAL Y SUS INSTALACIONES	37	3.3.8.	PASO DE COMITIVAS OFICIALES	47
3.1.6.	DERECHO A ALTERAR TEMPORALMENTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	37	3.3.9.	ACTIVIDADES ORDINARIAS	47
3.1.7.	DERECHO A COBRAR PREJUDICIAL O JUDICIALMENTE EL PAGO DE LA TARIFA O PEAJE	37	3.3.10.	ACTIVIDADES EXTRAORDINARIAS	48
3.2.	OBLIGACIONES DE LA CONCESIONARIA	38	3.3.11.	MANUAL DE OPERACIONES DE PLAZA DE PEAJE	50
3.2.1.	OBLIGACIÓN DE PRESTAR LOS SERVICIOS BASICOS Y ESPECIALES OBLIGATORIOS	38	3.4.	DEL TRÁNSITO	50
3.2.2.	OBLIGACIÓN DE VELAR POR LA SEGURIDAD DE LOS USUARIOS	38	3.4.1.	INTERRUPCIÓN TOTAL O PARCIAL DEL TRÁNSITO	50
3.2.3.	OBLIGACIÓN DE MANTENER LOS NIVELES DE SERVICIO OFRECIDOS	39	3.4.2.	MANTENIMIENTO DEL TRÁNSITO DURANTE LA REALIZACIÓN DE TRABAJOS DE CONSERVACIÓN	51
3.2.4.	OBLIGACIÓN DE PROPORCIONAR INFORMACIÓN A LOS USUARIOS	40	3.5.	DE LA SEGURIDAD PÚBLICA Y EMERGENCIAS	51
3.2.5.	OBLIGACIÓN DE DAR UN TRATO DEFERENTE AL USUARIO	41	3.5.1.	AUTORIDAD COMPETENTE	51
3.2.6.	OBLIGACIÓN DE DAR ASISTENCIA CAMINERA AL USUARIO	41	3.5.2.	COMUNICACIÓN PERMANENTE CON SERVICIOS PUBLICOS	52
3.2.7.	OBLIGACIÓN DE PUBLICITAR LAS TARIFAS	41	3.5.3.	PROCEDIMIENTOS ANTE INCIDENTES	52
3.2.8.	OBLIGACIÓN DE DAR RESPUESTA A LAS SUGERENCIAS, CONSULTAS Y RECLAMOS DE LOS USUARIOS	41	3.5.4.	PLAN DE MEDIDAS DE CONTROL DE ACCIDENTES O CONTINGENCIAS	54
3.2.9.	OBLIGACIÓN DE RESTITUCIÓN DE LA CIRCULACIÓN VIAL	42	3.6.	DE LA SEGURIDAD VIAL	54
3.2.10.	OBLIGACIÓN DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACION	42	3.6.1.	PROHIBICIÓN DE ANIMALES SUELTOS	54
3.2.11.	DAÑOS A TERCEROS	43	3.6.2.	PROHIBICIÓN DE ACTIVIDADES AJENAS AL OBJETO DE LA OBRA VIAL	55
3.2.12.	CUMPLIMIENTO DE LAS INSTRUCCIONES DEL INSPECTOR FISCAL	43	3.6.3.	TRANSPORTE DE SUSTANCIAS PELIGROSAS	55
3.2.13.	OBLIGACIÓN DE CUMPLIR CON LAS NORMAS DE DERECHO LABORAL	43	3.6.4.	SEÑALIZACIÓN	55
3.2.14.	OBLIGACIÓN DE PAGOS DEL CONCESIONARIO AL ESTADO	44	3.6.5.	DESPEJE Y LIMPIEZA DEL ÁREA DE TRABAJOS	56
			3.6.6.	PATRULLAJE	56
			3.6.7.	PROCEDIMIENTO EN CASO DE INCENDIOS	56
			3.7.	DEL CENTRO DE CONTROL	57
			3.8.	DE LA INFORMACIÓN AL MOP	58
			3.8.1.	UNIDAD DE CONTROL DEL MOP	58
			3.8.2.	INFORMES	58
			3.8.3.	PROGRAMA DE TRABAJO ANUAL	59
			3.8.4.	ACCESIBILIDAD A INFORMACION DISPONIBLE	59
			3.9.	RESPONSABILIDAD DE LA CONCESIONARIA Y SEGUROS	59

<u>3.9.1.</u>	<u>RESPONSABILIDAD DE LA CONCESIONARIA</u>	59
<u>3.9.2.</u>	<u>SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS A TERCEROS</u>	59
<u>3.9.3.</u>	<u>SEGUROS POR DAÑOS POR CAUSA DE CATÁSTROFE</u>	60
<u>3.9.4.</u>	<u>RESPONSABILIDAD DE PRESERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE</u>	60
<u>3.10.</u>	<u>ESTÁNDARES DE SERVICIO Y SU MANTENIMIENTO</u>	60
<u>3.10.1.</u>	<u>ESTANDARES DE SERVICIO</u>	60
<u>3.10.2.</u>	<u>MANTENCIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE SERVICIO</u>	61
<u>3.11.</u>	<u>REGLAMENTO INTERNO DE ORDEN, HIGIENE Y SEGURIDAD</u>	61
<u>3.12.</u>	<u>DE LAS ÁREAS VERDES Y EL MEDIO AMBIENTE</u>	62
<u>3.13.</u>	<u>PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL Y TERRITORIAL EN ETAPA DE EXPLOTACIÓN</u>	63
<u>3.14.</u>	<u>PROCEDIMIENTOS ANTE ACCIDENTES O CONTINGENCIAS</u>	63
<u>4.</u>	<u>CAPITULO IV</u>	65
<u>4.1.</u>	<u>DE LA INSPECCIÓN FISCAL DE LA EXPLOTACIÓN</u>	65
<u>4.1.1.</u>	<u>INSPECTOR FISCAL</u>	65
<u>4.1.2.</u>	<u>FISCALIZACIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN</u>	66
<u>4.2.</u>	<u>CONTROL DEL CONTRATO DE CONCESIÓN</u>	66
<u>4.2.1.</u>	<u>OBLIGACIONES DEL INSPECTOR FISCAL</u>	66
<u>4.2.2.</u>	<u>CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE CONSERVACIÓN DE LA OBRA</u>	68
<u>4.2.3.</u>	<u>CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO ANUAL</u>	68
<u>4.2.4.</u>	<u>CUMPLIMIENTO DE LA APLICACION DE LAS TARIFAS</u>	68
<u>4.2.5.</u>	<u>CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS LEGALES Y REGLAMENTARIAS APLICABLES AL CONTRATO DE CONCESIÓN</u>	69
<u>4.2.6.</u>	<u>CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE INFORMACIÓN</u>	69
<u>4.2.7.</u>	<u>CUMPLIMIENTO DE LAS INSTRUCCIONES DEL INSPECTOR FISCAL</u>	70
<u>4.2.8.</u>	<u>OBLIGACIÓN DE CUMPLIR CON LAS NORMAS DE DERECHO LABORAL</u>	70
<u>4.2.9.</u>	<u>PROPOSICION DE APLICACIÓN DE MULTAS</u>	70
<u>4.2.10.</u>	<u>DISPOSICIÓN FINAL</u>	70