

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. 4271 SCRTM 3232 del Ministerio de Obras Públicas de fecha 18 de julio de 2022, se aprobó el texto del 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 éste:

| | | |
|---------|---|----|
| 1. | OBJETIVO | 1 |
| 2. | INTRODUCCIÓN | 1 |
| 1. | CAPITULO I | 2 |
| 1.1. | DEFINICIONES | 2 |
| 1.2. | NORMAS GENERALES | 6 |
| 1.2.1. | OBJETO DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA | 6 |
| 1.2.2. | DESTINATARIO | 7 |
| 1.2.3. | ÁMBITO DE APLICACIÓN | 7 |
| 1.2.4. | MODIFICACIONES AL REGLAMENTO | 7 |
| 1.2.5. | VIGENCIA | 7 |
| 1.2.6. | LOCALIZACIÓN Y PUBLICIDAD DEL REGLAMENTO | 8 |
| 1.2.7. | DEL MARCO JURÍDICO | 8 |
| 1.3. | DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA | 9 |
| 1.4. | DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESIÓN | 9 |
| 2. | CAPITULO II | 10 |
| 2.1. | DERECHOS DEL USUARIO | 10 |
| 2.1.1. | DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS BÁSICOS | 10 |
| 2.1.2. | DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS | 10 |
| 2.1.3. | DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS | 10 |
| 2.1.4. | DERECHO A SEGURIDAD VIAL | 10 |
| 2.1.5. | DERECHO A CALIDAD DE SERVICIO | 11 |
| 2.1.6. | DERECHO A INFORMACIÓN | 12 |
| 2.1.7. | DERECHO A TRATO CORTÉS | 13 |
| 2.1.8. | DERECHO A RESPUESTA | 13 |
| 2.1.9. | DERECHO A RECLAMO | 13 |
| 2.1.10. | DERECHO A SUGERENCIAS | 14 |
| 2.1.11. | DERECHO A LA MANTENCIÓN DEL NIVEL DE SERVICIO | 14 |
| 2.1.12. | DERECHO A LA ASISTENCIA CAMINERA | 14 |
| 2.1.13. | DERECHO A VÍA PREFERENTE | 21 |
| 2.1.14. | DERECHO A SOLICITAR INDEMNIZACIÓN | 21 |
| 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 | 23 |
| 2.2.4. | OBLIGACIÓN DE OBEDECER INSTRUCCIONES | 23 |
| 2.2.5. | OBLIGACIÓN DE DEBIDO CUIDADO | 23 |
| 2.2.6. | OBLIGACIÓN DE CONDUCCIÓN RESPONSABLE | 24 |
| 2.2.7. | OBLIGACIÓN DE PAGO DE DAÑOS AL CONCESIONARIO | 24 |
| 2.2.8. | OBLIGACIÓN DE INFORMAR | 24 |
| 2.3. | SERVICIO DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS | 25 |
| 2.3.1. | CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO | 25 |
| 2.3.2. | PROCEDIMIENTOS PARA SOLICITAR INFORMACIÓN | 25 |
| 2.3.3. | INFORMACIÓN QUE PUEDE SOLICITAR EL USUARIO | 26 |
| 2.3.4. | PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA ANTE INCIDENTES OCURRIDOS EN LAS VÍAS Y TÚNEL | 26 |
| 2.3.5. | SERVICIOS ESPECIALES OBLIGATORIOS | 27 |
| 2.3.6. | SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE ASISTENCIA | 28 |
| 2.4. | DE LA CIRCULACIÓN DE LOS VEHÍCULOS | 28 |
| 2.4.1. | VEHÍCULOS AUTORIZADOS PARA CIRCULAR | 28 |
| 2.4.2. | VEHÍCULOS QUE, PARA CIRCULAR, REQUIEREN AUTORIZACION PREVIA | 28 |
| 2.4.3. | PROHIBICIÓN DE CIRCULAR | 29 |
| 2.4.4. | NORMAS APLICABLES A LA CIRCULACIÓN | 30 |
| 2.4.5. | RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS | 31 |
| 2.5. | MEDIDAS DE SEGURIDAD PREVENTIVAS | 31 |
| 2.5.1. | PROHIBICIÓN DE DETENCIÓN EN LA CALZADA | 31 |

| | | |
|---------|--|----|
| 2.5.2. | DETENCIÓN FORZOSA POR FALLA MECÁNICA | 31 |
| 2.5.3. | DETENCIÓN FORZOSA POR PARALIZACIÓN DEL TRÁNSITO | 32 |
| 2.5.4. | ACTUACIÓN Y/O EVACUACIÓN ANTE INCENDIO EN TÚNEL | 33 |
| 2.5.5. | PROHIBICIÓN DE ESTACIONAMIENTO | 33 |
| 2.5.6. | CUMPLIMIENTO DE NORMAS DE CIRCULACIÓN PEATONAL | 33 |
| 2.5.7. | PROHIBICIÓN DE CARGA, DESCARGA Y TRANSFERENCIA DE CARGA | 33 |
| 2.5.8. | PUBLICIDAD EN LA VÍA | 34 |
| 2.5.9. | MEDIDAS DE SEGURIDAD VIAL DURANTE LOS TRABAJOS DE MANTENCIÓN Y CONSERVACIÓN DE LAS VÍAS | 34 |
| 2.6. | DE LAS CONSULTAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS Y DE SU PROCEDIMIENTO | 35 |
| 2.6.1. | LIBRO DE SUGERENCIAS, CONSULTAS Y RECLAMOS | 35 |
| 2.6.2. | OBLIGACION DE DAR RESPUESTA A LAS SUGERENCIAS, CONSULTAS Y RECLAMOS DE LOS USUARIOS | 35 |
| 2.6.3. | QUEJAS DEL USUARIO ANTE EL MOP | 36 |
| 3. | CAPITULO III | 37 |
| 3.1. | DERECHOS DE LA CONCESIONARIA | 37 |
| 3.1.1. | DERECHO A COBRAR PEAJE O TARIFA | 37 |
| 3.1.2. | DERECHO A COBRAR POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS | 37 |
| 3.1.3. | DERECHO DE EXPLOTACIÓN Y DE ADMINISTRACIÓN DE LA OBRA VIAL | 37 |
| 3.1.4. | DERECHO A EXIGIR EL ACATAMIENTO DE SU NORMATIVA POR PARTE DE LOS USUARIOS | 37 |
| 3.1.5. | DERECHO A EXIGIR A LOS USUARIOS EL PAGO DE LOS DAÑOS O DETERIORO CAUSADOS A LA OBRA VIAL Y SUS | 37 |
| | INSTALACIONES | 37 |
| 3.1.6. | DERECHO A ALTERAR TEMPORALMENTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO | 38 |
| 3.1.7. | DERECHO A COBRAR PREJUDICIAL O JUDICIALMENTE EL PAGO DE LA TARIFA O PEAJE | 38 |
| 3.2. | OBLIGACIONES DE LA CONCESIONARIA | 38 |
| 3.2.1. | OBLIGACIÓN DE PRESTAR LOS SERVICIOS BASICOS Y ESPECIALES OBLIGATORIOS | 38 |
| 3.2.2. | OBLIGACIÓN DE VELAR POR LA SEGURIDAD DE LOS USUARIOS | 38 |
| 3.2.3. | OBLIGACIÓN DE MANTENER LOS NIVELES DE SERVICIO OFRECIDOS | 40 |
| 3.2.4. | OBLIGACIÓN DE PROPORCIONAR INFORMACIÓN A LOS USUARIOS | 41 |
| 3.2.5. | OBLIGACIÓN DE DAR UN TRATO DEFERENTE AL USUARIO | 41 |
| 3.2.6. | OBLIGACIÓN DE DAR ASISTENCIA CAMINERA AL USUARIO | 41 |
| 3.2.7. | OBLIGACIÓN DE PUBLICITAR LAS TARIFAS | 42 |
| 3.2.8. | OBLIGACIÓN DE DAR RESPUESTA A LAS SUGERENCIAS, CONSULTAS Y RECLAMOS DE LOS USUARIOS | 42 |
| 3.2.9. | OBLIGACIÓN DE RESTITUCIÓN DE LA CIRCULACIÓN VIAL | 43 |
| 3.2.10. | OBLIGACIÓN DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACION | 43 |
| 3.2.11. | DAÑOS A TERCEROS | 44 |
| 3.2.12. | CUMPLIMIENTO DE LAS INSTRUCCIONES DEL INSPECTOR FISCAL | 44 |
| 3.2.13. | OBLIGACIÓN DE CUMPLIR CON LAS NORMAS DE DERECHO LABORAL | 44 |
| 3.2.14. | OBLIGACIÓN DE PAGOS DEL CONCESIONARIO AL ESTADO | 44 |
| 3.3. | DEL PAGO DEL PEAJE | 44 |
| 3.3.1. | MONEDA DE PAGO | 45 |
| 3.3.2. | TARIFAS ESPECIALES | 45 |
| 3.3.3. | VALES DE PREPAGO | 46 |
| 3.3.4. | VEHÍCULOS QUE PAGAN PEAJE | 46 |
| 3.3.5. | INFRACTORES AL PAGO DE LA TARIFA | 47 |
| 3.3.6. | FUNCIONAMIENTO DE LA PLAZA DE PEAJE | 47 |
| 3.3.7. | SISTEMAS DE CONTROL Y VERIFICACIÓN | 47 |
| 3.3.8. | PASO DE COMITIVAS OFICIALES | 48 |
| 3.3.9. | ACTIVIDADES ORDINARIAS | 48 |
| 3.3.10. | ACTIVIDADES EXTRAORDINARIAS | 49 |
| 3.3.11. | MANUAL DE OPERACIONES DE PLAZA DE PEAJE | 50 |
| 3.4. | DEL TRÁNSITO | 51 |
| 3.4.1. | INTERRUPCIÓN TOTAL O PARCIAL DEL TRÁNSITO | 51 |
| 3.4.2. | MANTENIMIENTO DEL TRÁNSITO DURANTE LA REALIZACIÓN DE TRABAJOS DE CONSERVACIÓN | 51 |
| 3.5. | DE LA SEGURIDAD PÚBLICA Y EMERGENCIAS | 52 |
| 3.5.1. | AUTORIDAD COMPETENTE | 52 |
| 3.5.2. | COMUNICACIÓN PERMANENTE CON SERVICIOS PUBLICOS | 52 |
| 3.5.3. | PROCEDIMIENTOS ANTE INCIDENTES | 52 |
| 3.5.4. | PLAN DE MEDIDAS DE CONTROL DE ACCIDENTES O CONTINGENCIAS | 55 |
| 3.6. | DE LA SEGURIDAD VIAL | 55 |
| 3.6.1. | PROHIBICIÓN DE ANIMALES SUELTOS | 55 |
| 3.6.2. | PROHIBICIÓN DE ACTIVIDADES AJENAS AL OBJETO DE LA OBRA VIAL | 55 |

| | | |
|---------|---|----|
| 3.6.3. | TRANSPORTE DE SUSTANCIAS PELIGROSAS | 56 |
| 3.6.4. | SEÑALIZACIÓN | 56 |
| 3.6.5. | DESPEJE Y LIMPIEZA DEL ÁREA DE TRABAJOS | 56 |
| 3.6.6. | PATRULLAJE | 57 |
| 3.6.7. | PROCEDIMIENTO EN CASO DE INCENDIOS | 57 |
| 3.7. | DEL CENTRO DE CONTROL | 57 |
| 3.8. | DE LA INFORMACIÓN AL MOP | 59 |
| 3.8.1. | UNIDAD DE CONTROL DEL MOP | 59 |
| 3.8.2. | INFORMES | 59 |
| 3.8.3. | PROGRAMA DE TRABAJO ANUAL | 59 |
| 3.8.4. | ACCESIBILIDAD A INFORMACION DISPONIBLE | 60 |
| 3.9. | RESPONSABILIDAD DE LA CONCESIONARIA Y SEGUROS | 60 |
| 3.9.1. | RESPONSABILIDAD DE LA CONCESIONARIA | 60 |
| 3.9.2. | SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS A TERCEROS | 60 |
| 3.9.3. | SEGUROS POR DAÑOS POR CAUSA DE CATÁSTROFE | 60 |
| 3.9.4. | RESPONSABILIDAD DE PRESERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE | 60 |
| 3.10. | ESTÁNDARES DE SERVICIO Y SU MANTENIMIENTO | 61 |
| 3.10.1. | ESTANDARES DE SERVICIO | 61 |
| 3.10.2. | MANTENCIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE SERVICIO | 61 |
| 3.11. | REGLAMENTO INTERNO DE ORDEN, HIGIENE Y SEGURIDAD | 62 |
| 3.12. | DE LAS ÁREAS VERDES Y EL MEDIO AMBIENTE | 62 |
| 3.13. | PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL Y TERRITORIAL EN ETAPA DE EXPLOTACIÓN | 63 |
| 3.14. | PROCEDIMIENTOS ANTE ACCIDENTES O CONTINGENCIAS | 64 |
| 4. | CAPITULO IV | 66 |
| 4.1. | DE LA INSPECCIÓN FISCAL DE LA EXPLOTACIÓN | 66 |
| 4.1.1. | INSPECTOR FISCAL | 66 |
| 4.1.2. | FISCALIZACIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN | 66 |
| 4.2. | CONTROL DEL CONTRATO DE CONCESIÓN | 67 |
| 4.2.1. | OBLIGACIONES DEL INSPECTOR FISCAL | 67 |
| 4.2.2. | CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE CONSERVACIÓN DE LA OBRA | 68 |
| 4.2.3. | CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO ANUAL | 69 |
| 4.2.4. | CUMPLIMIENTO DE LA APLICACION DE LAS TARIFAS | 69 |
| 4.2.5. | CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS LEGALES Y REGLAMENTARIAS APLICABLES AL CONTRATO DE CONCESIÓN | 70 |
| 4.2.6. | CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE INFORMACIÓN | 70 |
| 4.2.7. | CUMPLIMIENTO DE LAS INSTRUCCIONES DEL INSPECTOR FISCAL | 70 |
| 4.2.8. | OBLIGACIÓN DE CUMPLIR CON LAS NORMAS DE DERECHO LABORAL | 71 |
| 4.2.9. | PROPOSICION DE APLICACIÓN DE MULTAS | 71 |
| 4.2.10. | DISPOSICIÓN FINAL 71 | |

SOCIEDAD CONCESIONARIA TÚNEL EL MELÓN II S.A.