

SOCIEDAD CONCESIONARIA TÚNEL EL MELÓN II S.A.

Extracto del Reglamento de Servicio de la Obra 2025

Concesión “Relicitación Concesión Túnel El Melón”

Se informa al público que mediante Ord. 5668/2025 del Ministerio de Obras Públicas de fecha 22 de enero de 2025, 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 requieran 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 concesionados: 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, margari-

nas, 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 sobredimensionamiento, 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:

OBJETIVO	1
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	22
2.2.4. OBLIGACIÓN DE OBEDECER INSTRUCCIONES	23
2.2.5. OBLIGACIÓN DE DEBIDO CUIDADO	23
2.2.6. OBLIGACIÓN DE CONDUCCIÓN RESPONSABLE	23
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	24
2.3.1. CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO	24
2.3.2. PROCEDIMIENTOS PARA SOLICITAR INFORMACIÓN	25
2.3.3. INFORMACIÓN QUE PUEDE SOLICITAR EL USUARIO	25
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	27
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 AUTORIZACIÓN PREVIA	28
2.4.3. PROHIBICIÓN DE CIRCULAR	28
2.4.4. NORMAS APLICABLES A LA CIRCULACIÓN	29
2.4.5. RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS	30
2.5. MEDIDAS DE SEGURIDAD PREVENTIVAS	30
2.5.1. PROHIBICIÓN DE DETENCIÓN EN LA CALZADA	30
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	32
2.5.5. PROHIBICIÓN DE ESTACIONAMIENTO	32
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	33
2.5.9. MEDIDAS DE SEGURIDAD VIAL DURANTE LOS TRABAJOS DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN DE LAS VÍAS	33
2.6. DE LAS CONSULTAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS Y DE SU PROCEDIMIENTO	34
2.6.1. LIBRO DE SUGERENCIAS, CONSULTAS Y RECLAMOS	34
2.6.2. OBLIGACIÓN DE DAR RESPUESTA A LAS SUGERENCIAS, CONSULTAS Y RECLAMOS DE LOS USUARIOS	35
2.6.3. QUEJAS DEL USUARIO ANTE EL MOP	35
3. CAPITULO III	36
3.1. DERECHOS DE LA CONCESIONARIA	36
3.1.1. DERECHO A COBRAR PEAJE O TARIFA	36
3.1.2. DERECHO A COBRAR POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	36
3.1.3. DERECHO DE EXPLOTACIÓN Y DE ADMINISTRACIÓN DE LA OBRA VIAL	36
3.1.4. DERECHO A EXIGIR EL ACATAMIENTO DE SU	36

NORMATIVA POR PARTE DE LOS USUARIOS	36
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
3.1.6. DERECHO A ALTERAR TEMPORALMENTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	37
3.1.7. DERECHO A COBRAR PREJUDICIAL O JUDICIALMENTE EL PAGO DE LA TARIFA O PEAJE	37
3.2. OBLIGACIONES DE LA CONCESIONARIA	37
3.2.1. OBLIGACIÓN DE PRESTAR LOS SERVICIOS BÁSICOS Y ESPECIALES OBLIGATORIOS	37
3.2.2. OBLIGACIÓN DE VELAR POR LA SEGURIDAD DE LOS USUARIOS	38
3.2.3. OBLIGACIÓN DE MANTENER LOS NIVELES DE SERVICIO OFRECIDOS	39
3.2.4. OBLIGACIÓN DE PROPORCIONAR INFORMACIÓN A LOS USUARIOS	40
3.2.5. OBLIGACIÓN DE DAR UN TRATO DEFERENTE AL USUARIO	40
3.2.6. OBLIGACIÓN DE DAR ASISTENCIA CAMINERA AL USUARIO	40
3.2.7. OBLIGACIÓN DE PUBLICITAR LAS TARIFAS	41
3.2.8. OBLIGACIÓN DE DAR RESPUESTA A LAS SUGERENCIAS, CONSULTAS Y RECLAMOS DE LOS USUARIOS	41
3.2.9. OBLIGACIÓN DE RESTITUCIÓN DE LA CIRCULACIÓN VIAL	42
3.2.10. OBLIGACIÓN DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN	42
3.2.11. DAÑOS A TERCEROS	43
3.2.12. CUMPLIMIENTO DE LAS INSTRUCCIONES DEL INSPECTOR FISCAL	43
3.2.13. OBLIGACIÓN DE CUMPLIR CON LAS NORMAS DE DERECHO LABORAL	43
3.2.14. OBLIGACIÓN DE PAGOS DEL CONCESIONARIO AL ESTADO	43
3.3. DEL PAGO DEL PEAJE	43
3.3.1. MONEDA DE PAGO	44
3.3.2. TARIFAS ESPECIALES	44
3.3.3. VALES DE PREPAGO	45
3.3.4. VEHÍCULOS QUE PAGAN PEAJE	45
3.3.5. INFRACTORES AL PAGO DE LA TARIFA	46
3.3.6. FUNCIONAMIENTO DE LA PLAZA DE PEAJE	46
3.3.7. SISTEMAS DE CONTROL Y VERIFICACIÓN	46
3.3.8. PASO DE COMITIVAS OFICIALES	47
3.3.9. ACTIVIDADES ORDINARIAS	47
3.3.10. ACTIVIDADES EXTRAORDINARIAS	48
3.3.11. MANUAL DE OPERACIONES DE PLAZA DE PEAJE	49
3.4. DEL TRÁNSITO	50
3.4.1. INTERRUPCIÓN TOTAL O PARCIAL DEL TRÁNSITO	50
3.4.2. MANTENIMIENTO DEL TRÁNSITO DURANTE LA REALIZACIÓN DE TRABAJOS DE CONSERVACIÓN	50
3.5. DE LA SEGURIDAD PÚBLICA Y EMERGENCIAS	51
3.5.1. AUTORIDAD COMPETENTE	51
3.5.2. COMUNICACIÓN PERMANENTE CON SERVICIOS PÚBLICOS	51
3.5.3. PROCEDIMIENTOS ANTE INCIDENTES	51
3.5.4. PLAN DE MEDIDAS DE CONTROL DE ACCIDENTES O CONTINGENCIAS	54
3.6. DE LA SEGURIDAD VIAL	54
3.6.1. PROHIBICIÓN DE ANIMALES SUELTOS	54
3.6.2. PROHIBICIÓN DE ACTIVIDADES AJENAS AL OBJETO DE LA OBRA VIAL	54
3.6.3. TRANSPORTE DE SUSTANCIAS PELIGROSAS	55
3.6.4. SEÑALIZACIÓN	55
3.6.5. DESPEJE Y LIMPIEZA DEL ÁREA DE TRABAJOS	55
3.6.6. PATRULLAJE	56
3.6.7. PROCEDIMIENTO EN CASO DE INCENDIOS	56
3.7. DEL CENTRO DE CONTROL	56
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	58
3.8.4. ACCESIBILIDAD A INFORMACIÓN DISPONIBLE	59
3.9. RESPONSABILIDAD DE LA CONCESIONARIA Y SEGUROS	59
3.9.1. RESPONSABILIDAD DE LA CONCESIONARIA	59
3.9.2. SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS A TERCEROS	59
3.9.3. SEGUROS POR DAÑOS POR CAUSA DE CATÁSTROFE	59
3.9.4. RESPONSABILIDAD DE PRESERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	59
3.10. ESTÁNDARES DE SERVICIO Y SU MANTENIMIENTO	60
3.10.1. ESTÁNDARES DE SERVICIO	60
3.10.2. MANTENIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES DE SERVICIO	60
3.11. REGLAMENTO INTERNO DE ORDEN, HIGIENE Y SEGURIDAD	61
3.12. DE LAS ÁREAS VERDES Y EL MEDIO AMBIENTE	61
3.13. PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL Y TERRITORIAL EN ETAPA DE EXPLOTACIÓN	62
3.14. PROCEDIMIENTOS ANTE ACCIDENTES O CONTINGENCIAS	63
4. CAPITULO IV	65
4.1. DE LA INSPECCIÓN FISCAL DE LA EXPLOTACIÓN	65
4.1.1. INSPECTOR FISCAL	65
4.1.2. FISCALIZACIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN	66
4.2. CONTROL DEL CONTRATO DE CONCESIÓN	66
4.2.1. OBLIGACIONES DEL INSPECTOR FISCAL	66
4.2.2. CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE CONSERVACIÓN DE LA OBRA	68
4.2.3. CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO ANUAL	68
4.2.4. CUMPLIMIENTO DE LA APLICACIÓN DE LAS TARIFAS	68
4.2.5. CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS LEGALES Y REGLAMENTARIAS APLICABLES AL CONTRATO DE CONCESIÓN	69
4.2.6. CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE INFORMACIÓN	69
4.2.7. CUMPLIMIENTO DE LAS INSTRUCCIONES DEL INSPECTOR FISCAL	70
4.2.8. OBLIGACIÓN DE CUMPLIR CON LAS NORMAS DE DERECHO LABORAL	70
4.2.9. PROPOSICIÓN DE APLICACIÓN DE MULTAS	70
4.2.10. DISPOSICIÓN FINAL	70