

RELICITACIÓN CONCESIÓN TÚNEL EL MELÓN

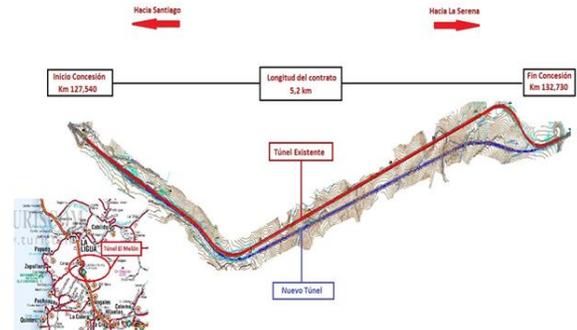
JUNIO 2022

1. DESCRIPCIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN

Nombre del Contrato	Relicitación Concesión Túnel El Melón
Tipología del Contrato	Infraestructura Vial
Mandante del Contrato	Ministerio de Obras Públicas
Emplazamiento del Proyecto	Región de Valparaíso, Provincias de Petorca y Quillota
Presupuesto Oficial del Proyecto	UF 3.026.000 + IVA
Longitud Aproximada Proyecto	5,2 km
Nombre del Concesionario	Sociedad Concesionaria Túnel El Melón II S.A.
Accionistas del Concesionario	Conpax Energía y Concesiones SpA. (25%) Constructora BELFI S.A (50%) AURA INGENIERÍA S.A. (25%)
Decreto de Adjudicación	DS MOP N° 162 del 04-abr-2016
Plazo de la Concesión	180 meses (15 años) ó VPI ≥ ITC
Inicio de Ejecución de las Obras	12 de octubre de 2018
Puesta en Servicio Provisoria de las Obras Fase 1	Res. N° 2315 de 30.06.2016
Puesta en Servicio Provisoria de Fase 2	07 de septiembre de 2022
Puesta en Servicio Definitiva de las Obras	06 de marzo de 2023
Término de la Concesión	Junio de 2031
Inspector Fiscal Titular	Víctor Raymondi Eldan
Inspector Fiscal Suplente	Lester Poblete Godoy
Asesoría a la Inspección Fiscal de Construcción	Zañartu Ingenieros Consultores SpA.
Modificaciones al Contrato	Convenio Ad-Referéndum N°1 de 17.06.2020 Resolución DGC (Exenta) N° 278 de 04.02.2020
Estado de Calificación Ambiental del Proyecto	El proyecto no requiere ingresar al Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental
Subsidios	No tiene
Página Web de la Concesión	www.tunelelmelon.cl

2. UBICACIÓN DEL PROYECTO

La Concesión Túnel El Melón, se emplaza aproximadamente entre los Dm 127.540 y 132.740 de la Ruta 5 Norte. Es de una longitud total aproximada de 5,2 km, y se ubica en las provincias de Petorca y Quillota, V Región de Valparaíso.



3. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

El proyecto de Concesión, denominado “Relicitación Concesión Túnel El Melón” consiste en la construcción, reparación, mantención y explotación de las obras, con el objeto de mejorar el estándar técnico y los niveles de servicio de la actual vía concesionada.

INFRAESTRUCTURA PREEXISTENTE	INICIO Dm	Término Dm	Total m
Contrato Concesión	127.540	132.740	5.200
Túnel existente	129.385	131920	2.535
Acceso Sur	127.540	129.385	1.845
Acceso Norte	131.920	132.740	820

PROYECTO CONSTRUCCIÓN	INICIO Dm	Término Dm	Total m
Longitud proyecto	127.445,00	132.861,14	5.416,14
Túnel Nuevo (*)	129.456,70	132.255,24	2.798,54
Acceso Sur	127.445,00	129.456,70	2.011,70
Acceso Norte	132.255,24	132.861,14	605,90

(*) No considera Túnel falso

4. PRINCIPALES OBRAS DEL PROYECTO

- Obras de Mejoramiento de la Infraestructura Preexistente.
- Construcción de nuevo túnel aldeaño al actual, diseñado para una velocidad de proyecto de 120 km/h.

- Mejoramiento de los accesos Norte y Sur, considerando rectificación de curvas, mejoramiento de los pavimentos existentes, modernización de la señalización y elementos de seguridad vial, entre otros.

5. BENEFICIOS DEL PROYECTO

El proyecto denominado “Relicitación Concesión Túnel El Melón” mejorará el estándar, tanto técnico como de sus niveles de servicio para la actual vía concesionada; considerando para ello, tanto el aumento de los niveles de seguridad, así como el aumento de su capacidad vial, respecto de la anterior Concesión Túnel El Melón, respondiendo a mejorar las condiciones de seguridad y confort de los usuarios y las mayores solicitudes de tránsito previstas para la ruta para los siguientes años.

6. SERVICIOS

Los servicios que contempla el contrato de concesión, son:

- Servicio de Conservación y reparación de las Obras
- Servicio de Gestión de Tráfico
- Servicio de Asistencia en Ruta
- Servicio de Atención de Usuarios
- Servicio de Gestión de Cobro y Facturación
- Servicio de Información al Usuario
- Implementa teléfonos de emergencia
- Cobro electrónico en la plaza de peaje

7. HECHOS RELEVANTES

Sin hechos relevantes en el mes

8. AVANCE DE LOS PROYECTOS DE INGENIERÍA DEFINITIVA

Al 30 de junio de 2022, el avance en la revisión del Proyecto de Ingeniería de Detalle, es de un 100%

Al considerar los documentos aprobados, el avance del PID, corresponde a 94,79%

9. AVANCE DE LA OBRA

El 12 de octubre de 2018, mediante anotación en el Libro de Obra N° 3, Folio 34, el Inspector Fiscal autorizó el inicio de la construcción de las obras.

Las principales actividades en terreno ejecutadas al 30 de junio, fueron las siguientes:

V4 PROYECTO VIAL (PAVIMENTOS)

- Eje 1 Sur (Dm 127.445 a Dm 129.441,7 (1.997 m)):** Pendiente pavimento asfáltico tramo zona peaje (Dm 127.990 a Dm 128.150 por pista 1 y Dm 127.990 a Dm 128.040 por pista 3). Pendiente pista de acceso y salida a CT1 (Dm 129.310 a Dm 129.370 D)
- Eje 1 Norte (Dm 132.270 a 132.750 (480 m)):** Terminado.
- Eje 2 Sur (Dm 127.445 a Dm 129.360 (1.915 m)):** Pendiente pavimento asfáltico tramo zona peaje (Dm 127.990 a Dm 128.140).
- Eje 2 norte (Dm 131.920 a Dm 132.861 (941 m)):** Pendiente tramo final (empalme concesión vecina (Dm 132.740 a Dm 132.840).
- Eje 3 Norte:** Pendiente pavimento asfáltico tramo de los atravesos (Dm 175 a 245).
- Eje 4 Norte:** Terminado.
- Eje 5 Sur (Dm 0,00 a Dm 240):** No ejecutado, pendiente aprobación modificación de proyecto.
- Eje 6:** No se ejecutará.
- Eje 7 (Ensanche eje 1 Plaza peaje Oriente):** Terminado
- Eje 8 (Ensanche Plaza peaje poniente):** Terminado.
- Eje 20 (Caletera poniente eje 2 norte, Accesos 3 y 4):** Pendiente carpeta de Eje 0,00 a Dm 90.
- Eje 21 (Caletera oriente eje 2 norte, accesos 5 y 6):** Ejecutado. Pendiente tramo frente CT3.
- Eje 43 (Atraveso vehicular):** Pendiente pavimento atraveso vehicular.
- Plataforma de Emergencia Sur:** No ejecutado.
- Plataforma de Emergencia Norte:** No ejecutado
- Plataforma de acceso a CT1:** Pendiente pavimento de acceso y terminaciones de obras viales, galpón de protección Generadores y saneamiento plataforma.
- Plataforma de acceso a CT2 (Interior túnel CV):** Terminado
- Plataforma de acceso a CT3:** Pendiente terminaciones de obras viales y saneamiento plataforma.
- Plataforma de acceso a CT4:** Pendiente terminaciones y saneamiento plataforma.
- Acceso N°1:** Pendiente pavimento cuello.
- Acceso N°2:** No se ejecuta, pendiente remover rampa provisoria.
- Acceso N°3:** Pendiente pavimento cuello.
- Acceso N°4:** Pendiente pavimento cuello.
- Acceso N°5:** No se ejecuta, pendiente carta del propietario.
- Acceso N°6:** Terminado.
- Acceso N°7 (Torre AT):** Pendiente pavimento cuello.
- Acceso N°8:** Pendiente pavimento cuello.

RELICITACIÓN CONCESIÓN TÚNEL EL MELÓN

JUNIO 2022

V4 PROYECTO SISTEMA DE COBRO (PLAZA DE PEAJE)

- **Peaje Manual Oriente:** Pendiente Marquesina. Casetas habilitadas y operando.
- **Peaje Manual Poniente:** Pendiente Marquesina. Casetas habilitadas y operando.
- **Peaje Free Flow:** Ejecutadas las fundaciones, pendiente montaje estructura del Pórtico.
- **Sistema Electrónico de Cobro (TAG):** En proceso de aprobación, No ejecutado.
- **Sistema de BackOffice operacional:** En proceso de aprobación, No ejecutado.

V5 OBRAS CIVILES TÚNEL:

- **TÚNEL EXISTENTE (T1):** Terminado. Pendiente piezas especiales revestimiento acero vitrificado (Accesos conexiones peatonales y vehicular, zonas postes SOS y BIE, bahías, etc.).
- **TÚNEL PRINCIPAL (T2):** Terminado. Pendiente piezas especiales revestimiento acero vitrificado (Accesos conexiones peatonales y vehicular, zonas postes SOS y BIE, bahías, etc.).
- **CONEXIÓN PEATONAL N° 1:** Terminada. Pendiente canaletas saneamiento.
- **CONEXIÓN PEATONAL N°2:** Terminada. Pendiente canaletas saneamiento.
- **CONEXIÓN PEATONAL N° 3:** Terminada. Pendiente muro y puerta de acceso desde T2 y canaletas saneamiento.
- **CONEXIÓN PEATONAL N° 4:** Terminada. Pendiente muro y puerta de acceso desde T2 y saneamiento.
- **CONEXIÓN VEHICULAR:** Terminada. Pendiente muro de acceso desde T2, portón de acceso desde T1 y T2 y saneamiento.
- **Portal Sur:** Terminado.
- **Portal Norte:** Terminado

V6 PROYECTO ESTRUCTURAS:

- **Túnel Peatonal Plaza de Peaje:** Terminado, pendiente perforaciones para drenaje y terminaciones.
- **Muro TEM N°1:** Terminado (Eje 1 sur).
- **Muro TEM N°2:** Terminado (Eje 1 sur).
- **Muro TEM temporal:** Terminado.
- **Muro TEM N°3:** Terminado (Eje 1 sur).
- **Muro TEM N°4:** Terminado (Eje 1 sur.).
- **Muro TEM N°5:** Terminado (Eje 2 sur)
- **Muro TEM N°6:** Terminado (Eje 20)
- **Muro TEM N°7:** Terminado (Eje 20)
- **Muro anclado:** Terminado (Entre ejes 1 y 2).
- **Túnel Falso Sur:** Terminado.
- **Túnel Falso Norte:** Terminado.
- **Atravesio Vehicular:** Ejecutado (Eje 43).

- **Atravesio Oriente** (Cajón H.A. 4x4 Eje 3 bajo Eje 1 Norte): Terminado.
- **Atravesio Poniente** (Cajón H.A. 4x4 Eje 3 bajo Eje 2 Norte): Terminado.
- **Estanque 180 m3 Red de Incendio** (Ruta E-43): En ejecución

V7 PROYECTO DE SEGURIDAD VIAL

- **Acceso Sur:** En ejecución.
- **Acceso Norte:** En ejecución.
- **Exterior Concesión Sur:** No ejecutado. En proceso convenio con autopista del Aconcagua.
- **Exterior Concesión Norte:** No ejecutado. En proceso convenio con autopista del Aconcagua.

V8 PROYECTO DE SANEAMIENTO:

- **Obra de Arte N°1:** Ejecutada. Pendiente obras de revestimiento de mampostería en piedra en la descarga.
- **Obra de Arte N°2A:** Ejecutada. Pendiente obras de revestimiento de mampostería en piedra en la descarga.
- **Obra de Arte N°2B:** Ejecutada.
- **Obra de Arte N°3:** Ejecutada.
- **Obra de Arte N°4:** Ejecutada. Pendiente terminaciones de obras de estructura en la descarga.
- **Obra de Arte N°5:** Ejecutada. Pendiente obras de revestimiento de mampostería en piedra en la descarga.
- **Obra de Arte N°6:** Ejecutada. Pendiente obras de revestimiento de mampostería en piedra en la descarga.
- **Obra de Arte N°7:** Sólo contempla limpieza, no ejecutada.
- **Obra de Arte N°8:** Ejecutado alargue al poniente.
- **Obra de Arte N° 9:** Ejecutada. Pendiente canalón de entrada.
- **Colector N°7 Eje 3:** Ejecutado. Pendiente cámara entre Atravesios O y P y obra de descarga.
- **Saneamiento T1:** Ejecutado, pendiente cámara desgrasadora exterior lado norte.
- **Saneamiento T2:** Terminado.
- **Saneamiento Ejes Viales:** Terminadas cunetas en mediana, subdrenes, soleras. En ejecución cunetas triangulares, defensas de hormigón y metálicas, embudos, descargas, cunetas rectangulares, cunetas en banquetas, Contrafosos, sumideros, canaletas con rejillas.

V10 OBRAS ELECTROMECÁNICAS TUNEL 2

- **Sistema Eléctrico:** Canalizaciones BT, ITS y MT y pruebas de funcionamiento, terminadas jul-21.
- **Iluminación:** Colocación de luminarias terminadas y pruebas de funcionamiento terminadas jul-21.
- **Ventilación:** Instalación de Jet Fan y pruebas de funcionamiento terminadas jul-21.

RELICITACIÓN CONCESIÓN TÚNEL EL MELÓN

JUNIO 2022

- **Sistema ITS:** Instalación de los Subsistemas de Megafonía, Red de Comunicaciones, Telefonía, Medición de Flujo Vehicular, Postes SOS, Cámaras CCTV, DAI, PMV, Meteorología, Detección y Control de Incendio, y pruebas de funcionamiento en interior de T2, terminadas Jul-21. Pendiente instalación Luminancímetro y Estación Meteorológica.

V10 OBRAS ELECTROMECÁNICAS TUNEL 1

- **Sistema Eléctrico:** Ejecutada la colocación de escalerillas porta conductores (EPC) y Cableado.
- **Iluminación:** Ejecutado montaje luminarias superiores y de evacuación.
- **Ventilación:** Ejecutada la instalación de motores Jet Fan y atenuadores.
- **Sistema ITS:** Ejecutada la instalación de gabinetes postes SOS, cámaras CCTV, Megáfonos, Paneles Aspa-Flecha, Velocidad Máxima y Mensajería Variable, espiras medición flujo vehicular, sensores OP, CO, NO2, anemómetros, etc. Pendiente instalación Luminancímetro y Estación Meteorológica

V10 OBRAS ELECTROMECÁNICAS CONEXIONES PEATONALES Y VEHICULAR

- **Sistema Eléctrico:** Canalizaciones BT, ITS y MT, terminadas.
- **Iluminación:** Falta terminar
- **Ventilación:** Falta instalación de Jet Fan, ventiladores helicoidales y celosía.
- **Sistema ITS:** Instalación de los Subsistemas de Megafonía, Red de Comunicaciones, Postes SOS y Cámaras CCTV: Terminado

V10 SALAS ELECTRICAS:

- **CT1:** Instalación y pruebas de Equipos y canalizaciones eléctricas terminadas. Pendiente terminaciones de obras viales, cierre perimetral y saneamiento plataforma.
- **CT2 (Interior túnel CV):** Ejecutadas obras civiles, instalación y pruebas de Equipos, tableros, EPC, ductos, terminados. Pendiente las puertas y portón de acceso.
- **CT3:** Instalación y pruebas de Equipos y canalizaciones eléctricas terminadas. Pendiente cierre perimetral, obras viales y saneamiento plataforma y terminaciones estructura de cubierta.
- **CT4:** Instalación y pruebas de Equipos y canalizaciones eléctricas, terminadas. Pendiente terminaciones de obras viales, y saneamiento plataforma.

V10 PROYECTO DE ILUMINACIÓN EXTERIOR

- **Acceso Sur:** En ejecución.
- **Acceso Norte:** En ejecución.
- **Plataforma Emergencia Sur:** No ejecutado.
- **Plataforma Emergencia Norte:** No ejecutado.

V11 PROYECTO ARQUITECTURA (EDIFICACIONES):

- **Edificio Sub Centro de Control:** Estructura terminada. En ejecución instalaciones y terminaciones de arquitectura.
- **Edificio Emergencia Sur:** Estructura terminada. En ejecución instalaciones y terminaciones de arquitectura.
- **Edificio Emergencia Norte:** Estructura terminada. En ejecución instalaciones y terminaciones de arquitectura.
- **CT1:** Pendiente terminaciones de arquitectura.
- **CT2:** Pendiente puertas de acceso.
- **CT3:** Pendiente terminaciones de arquitectura y cierre perimetral.
- **CT4:** Pendiente terminaciones de arquitectura.

V11 PROYECTO DE PAISAJISMO y RIEGO

- **Edificio Sub Centro de Control:** No ejecutado.
- **Edificio Emergencia Sur:** No ejecutado.
- **Edificio Emergencia Norte:** No ejecutado.
- **Portal Sur:** Ejecutado parcialmente revestimientos piedra reconstituida. Pendiente especies vegetales.
- **Portal Sur:** Ejecutado parcialmente revestimientos piedra reconstituida. Pendiente especies vegetales.

OBRAS DE SUSTITUCIÓN

- **Rehabilitación pavimento túnel existente (T1):** Ejecutado (con observaciones)
- **Construcción calle de servicio Norponiente para accesos 3 y 4 (eje 20):** Ejecutada parcialmente, pendiente saneamiento.
- **Construcción de bandas alertadoras en las bermas de los ejes viales:** En ejecución
- **Modelación BIM de las obras del Contrato:** En ejecución
- **Cable radiante para comunicaciones entre el túnel y el exterior:** En ejecución

OBRAS ADICIONALES

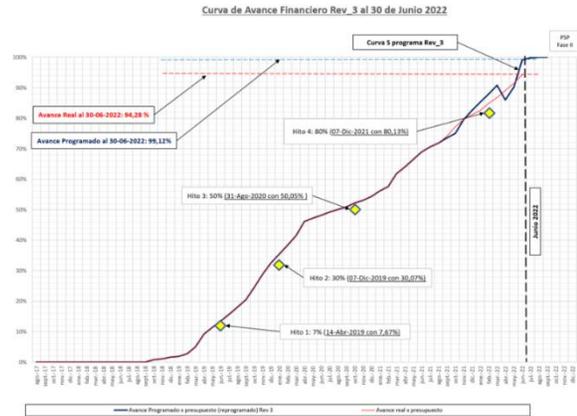
- **Atraveso cajón de Hormigón en sector CT3 con sus accesos y salidas:** Ejecutado, pendiente pavimento cajón.
- **Plataforma de retorno frente a Acceso N°3:** No ejecutado
- **Barrera Acústica:** No ejecutado
- **Iluminación Acceso a predios 3, 4, 5 y 6:** No ejecutado

- Sistema de Recolección y distribución de agua superficial a predios lado poniente: No ejecutado

Curva S Avance Financiero Mensual Programado vs Real

Al mes de junio de 2022, se lleva un Avance Financiero de ejecución de obra, de 94,28%

Mes- Año	Avance Financiero de la Obra (%)		
	Anterior	Actual	Acumulado
Octubre-2018	0,00	0,63	0,63
Noviembre-2018	0,63	0,87	1,50
Diciembre-2018	1,50	0,65	2,15
Enero-2019	2,15	0,35	2,50
Febrero-2019	2,50	0,88	3,38
Marzo-2019	3,38	1,87	5,25
Abril-2019	5,25	3,94	9,19
Mayo-2019	9,19	2,23	11,42
Junio-2019	11,42	2,08	13,50
Julio-2019	13,50	2,18	15,68
Agosto-2019	15,68	2,35	18,03
Septiembre-2019	18,03	2,36	20,39
Octubre-2019	20,39	4,05	24,44
Noviembre-2019	24,44	4,42	28,86
Diciembre-2019	28,86	3,62	32,48
Enero-2020	32,48	2,91	35,39
Febrero-2020	35,39	2,99	38,38
Marzo-2020	38,38	3,18	41,56
Abril-2020	41,56	4,54	46,10
Mayo-2020	46,10	1,14	47,24
Junio-2020	47,24	0,97	48,21
Julio-2020	48,21	0,97	49,18
Agosto-2020	49,18	0,87	50,05
Septiembre-2020	50,05	0,81	50,86
Octubre-2020	50,86	1,41	52,27
Noviembre-2020	52,27	0,79	53,06
Diciembre-2020	53,06	1,35	54,41
Enero - 2021	54,41	1,70	56,11
Febrero - 2021	56,11	1,44	57,55
Marzo - 2021	57,55	4,24	61,79
Abril - 2021	61,79	2,22	64,01
Mayo - 2021	64,01	2,45	66,46
Junio - 2021	66,46	2,44	68,90
Julio - 2021	68,90	1,70	70,60
Agosto - 2021	70,60	1,22	71,82
Septiembre - 2021	71,82	2,33	74,15
Octubre - 2021	74,15	3,00	77,15
Noviembre - 2021	77,15	2,39	79,54
Diciembre - 2021	79,54	1,64	81,18
Enero - 2022	81,18	1,44	82,62
Febrero - 2022	82,62	2,21	84,83
Marzo - 2022	84,83	2,02	86,85
Abril - 2022	86,85	2,31	89,16
Mayo - 2022	89,16	2,23	91,39
Junio - 2022	91,39	2,89	94,28



10. MANO DE OBRA

Dotación personal de construcción correspondiente a junio de 2022

Total : 540

11. DESCRIPCIÓN FOTOGRÁFICA



Nota: En mayo de 2020 hubo un cambio en la base de cálculo para el avance de obras, debido a la entrada en vigencia del nuevo Programa de Ejecución de Obras, que contempló el aumento del Presupuesto por Obras Adicionales; pasando de UF 2.770.690 a UF 2.860.768, lo que implicó que en dicho mes, el porcentaje de avance, que inicialmente se calculó en 49,35%, pasó a 47,24%

RELICITACIÓN CONCESIÓN TÚNEL EL MELÓN

JUNIO 2022



Panel de Mensajería Variable en funcionamiento, Túnel 2

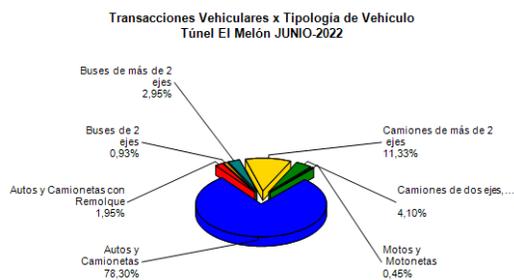


Ampliación edificio de control, frente sur

12. ETAPA DE OPERACIÓN DE LA CONCESIÓN

12.1 INFORMACIÓN DE FLUJO VEHICULAR (Transacciones)

El flujo vehicular durante el mes de junio fue de 210.897 distribuidos en las 7 categorías existentes. De este flujo, el 80,70% corresponde a vehículos livianos y el 19,30% restante a vehículos pesados.

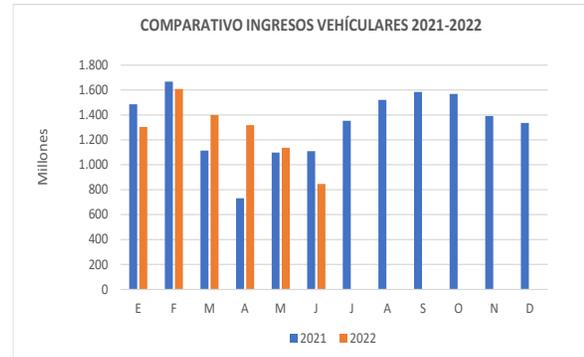


El flujo disminuyó en un 24,14% respecto al mes anterior, y se redujo en un 27,13% respecto al mismo mes del año anterior.

12.2 INFORMACIÓN DE INGRESOS

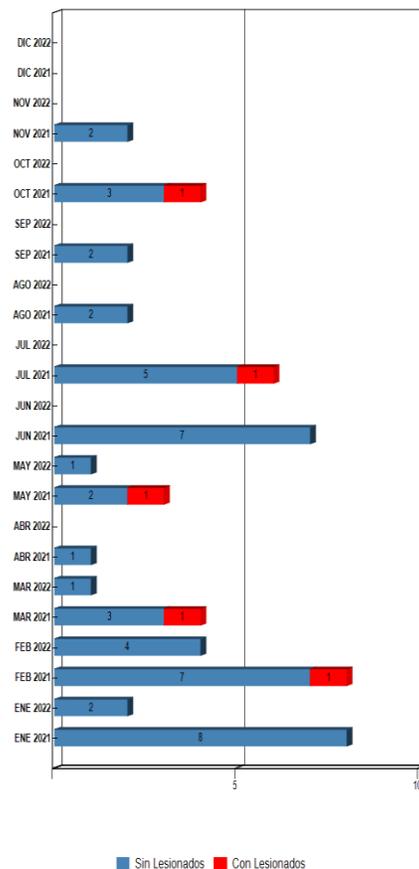
Comparativo año 2021 – 2022

El ingreso mensual del mes de junio corresponde a \$ 845.367.950



12.3 ACCIDENTABILIDAD

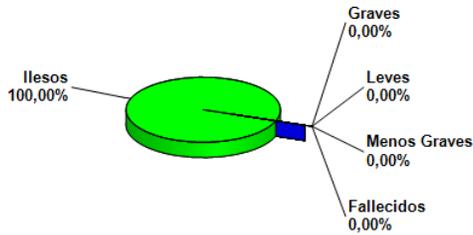
Comparativo Accidentes 2021 - 2022



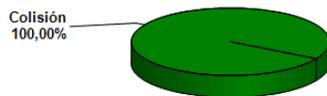
RELICITACIÓN CONCESIÓN TÚNEL EL MELÓN

JUNIO 2022

Distribución de Lesionados
Túnel El Melón JUNIO-2022



Distribución Tipos de Accidentes
Túnel El Melón JUNIO-2022



12.5 ASISTENCIA AL USUARIO

Año	Mes	N° de Atenciones									Total asistencia	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9		
2020	Enero	95	46		17					94	29	281
	Febrero	112	44		19					112	24	311
	Marzo	49	18		22					51	24	164
	Abril	16	4		8					16	22	66
	Mayo	29	6		7					29	14	85
	Junio	24	10		5					25	4	68
	Julio	24	8		7					24	1	64
	Agosto	39	13		12					39	4	107
	Septiembre	46	12		6					46	4	114
	Octubre	57	20		12					57	5	151
	Noviembre	78	35		36					78	6	233
	Diciembre	65	19		31					66	9	190
2021	Enero	74	21		24				75	10	204	
	Febrero	80	31		0				81	11	203	
	Marzo	37	29		0				38	3	107	
	Abril	22	10		0				23	1	56	
	Mayo	20	12		0				20	2	54	
	Junio	28	17		0				28	7	80	
	Julio	23	13		0				23	6	65	
	Agosto	47	25		0				44	5	121	
	Septiembre	26	25		0				26	6	83	
	Octubre	23	16		0				23	5	67	
	Noviembre	25	20		0				62	5	112	
	Diciembre	14	16		0				15	5	50	
2022	Enero	19	37		0				19	5	80	
	Febrero	26	40		0				26	5	97	
	Marzo	25	15		0				25	3	69	
	Abril	26	18		0				26	1	71	
	Mayo	21	20		0				21	4	66	
	Junio	11	11		0				11	5	38	
TOTALES año 2022	128	142	0	0	0	0	0	128	23	421		

Tipos de atenciones de los servicios	
1: Reparación del vehículo in situ	
2: Remolque del vehículo en panne	
3: Panne por falta combustible del vehículo	
4: Detecta falla de vehículo y solicita otro servicio	
5: Primeros auxilios	
6: Auxilio en accidentes	
7: Traslado de usuario a centro asistencial	
8: Instalación de señalización preventiva	
9: Otros	

12.6 MANO DE OBRA

Dotación personal de explotación correspondiente a junio de 2022

Total: 111

12.4 CONSULTAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE USUARIOS

CASUÍSTICAS	abril	mayo	junio
CALIDAD DE SERVICIO	50	40	112
COMERCIALES	3	2	9
ESTADO DE LAS INSTALACIONES E INFRAESTRUCTURA	4	0	0
FACTORES DE ACCIDENTABILIDAD	0	0	0
DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	60	83	0
TOTALES	117	125	121