



ANEXO

*Ministerio de Planificación Federal,
Inversión Pública y Servicios
Secretaría de Obras Públicas*

**REGLAMENTO DEL USUARIO
DE LOS CORREDORES VIALES NACIONALES
APROBADOS POR DECRETO N° 1007/2003.**



ÍNDICE

TÍTULO PRELIMINAR

ARTÍCULO 1º.- OBJETO

ARTÍCULO 2º.- ÁMBITO DE APLICACIÓN

ARTÍCULO 3º.- DEFINICIONES

ARTÍCULO 4º.- NORMATIVA APLICABLE. ORDEN DE PRELACIÓN

TÍTULO I – DEL USUARIO

CAPÍTULO I – DERECHOS Y OBLIGACIONES

ARTÍCULO 5º.- DE LOS DERECHOS DEL USUARIO

ARTÍCULO 6º.- CIRCULACIÓN

ARTÍCULO 7º.- DE LAS OBLIGACIONES DEL USUARIO

CAPÍTULO II – INFORMACIÓN AL USUARIO

ARTÍCULO 8º.- INFORMACIÓN CENTRALIZADA

ARTÍCULO 9º.- LIBRO DE QUEJAS - SUGERENCIAS

ARTÍCULO 10.- LÍNEA TELEFÓNICA GRATUITA

ARTÍCULO 11.- INFORMES

ARTÍCULO 12.- OBRAS REALIZADAS O AUTORIZADAS POR EL CONCEDENTE

TÍTULO II – DE LA CONCESIONARIA

CAPÍTULO I – DERECHOS DE LA CONCESIONARIA

ARTÍCULO 13.- DERECHOS DE LA CONCESIONARIA

CAPÍTULO II – OBLIGACIONES DE LA CONCESIONARIA

ARTÍCULO 14.- OBLIGACIONES DE LA CONCESIONARIA

ARTÍCULO 15.- RESPONSABILIDAD DE LA CONCESIONARIA

TÍTULO III – DEL PROCEDIMIENTO



*Ministerio de Planificación Federal,
Inversión Pública y Servicios
Secretaría de Obras Públicas*

ANEXO

CAPÍTULO I – PRINCIPIOS GENERALES

ARTÍCULO 16.- INFORMALISMO DEL PROCEDIMIENTO

ARTÍCULO 17.- PRESENTACIÓN

ARTÍCULO 18.- IMPULSO DE OFICIO

ARTÍCULO 19.- GRATUIDAD

ARTÍCULO 20.- NORMATIVA APLICABLE

CAPÍTULO II – PROCEDIMIENTO ANTE LA CONCESIONARIA

ARTÍCULO 21.- CÓMO DIRIGIRSE A LA CONCESIONARIA

ARTÍCULO 22.- CONDICIÓN DE USUARIO

ARTÍCULO 23.- PLAZOS

ARTÍCULO 24.- VÍAS DE HECHO

CAPÍTULO III – PROCEDIMIENTO ANTE EL OCCOVI

ARTÍCULO 25.- PRESUPUESTOS DEL PROCEDIMIENTO

ARTÍCULO 26.- ANTECEDENTES DEL PROCEDIMIENTO

ARTÍCULO 27.- REQUERIMIENTO PARA RESOLVER – GESTIÓN CONCILIATORIA

ARTÍCULO 28.- PLAZO PARA RESOLVER

ANEXO A – FORMULARIO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

ANEXO B – MODELO DE RECONOCIMIENTO DE DEUDA



*Ministerio de Planificación Federal,
Inversión Pública y Servicios
Secretaría de Obras Públicas*

TÍTULO PRELIMINAR

ARTÍCULO 1º - OBJETO: El presente Reglamento regula la circulación en los Corredores Viales N° 1, N° 2, N° 3, N° 4, N° 5 y N° 6, - otorgados en CONCESIÓN por Decreto N° 1007 del 30 de octubre de 2003, - la utilización de los servicios prestados por la CONCESIONARIA, y las actuaciones y procedimientos a los que se sujetarán en el marco del Contrato de Concesión las relaciones entre la CONCESIONARIA y los USUARIOS, y entre ambos y el ÓRGANO DE CONTROL DE CONCESIONES VIALES (OCCOVI).

ARTÍCULO 2º - ÁMBITO DE APLICACIÓN: El ámbito de aplicación de este Reglamento es la “Zona de Camino” de cada uno de los Corredores mencionados en el artículo anterior, y comprende la unidad definida, delimitada y descripta en el punto 1 de cada Pliego Técnico Particular, sin perjuicio de las modificaciones que pudiera sufrir posteriormente.

ARTÍCULO 3º - DEFINICIONES: A los fines de este Reglamento se aplicarán las siguientes definiciones:

AUTORIDAD DE APLICACIÓN DEL REGLAMENTO: Es el ÓRGANO DE CONTROL DE CONCESIONES VIALES (OCCOVI), quien ejerce la supervisión, inspección, auditoria y seguimiento del cumplimiento de los Contratos de Concesiones de redes viales. El ÓRGANO DE CONTROL DE CONCESIONES VIALES es competente para entender en sede administrativa los reclamos y denuncias de los USUARIOS.

CONCEDENTE: El Estado Nacional.

CONCESIÓN: Es la relación jurídica entre CONCEDENTE y CONCESIONARIA que se constituyó a partir de la aprobación del Contrato de Concesión por Decreto N° 1007/2003



*Ministerio de Planificación Federal,
Inversión Pública y Servicios
Secretaría de Obras Públicas*

del Poder Ejecutivo Nacional.

CONCESIONARIA: Cada una de las Empresas a las que se les otorgó en CONCESIÓN mediante el Decreto N° 1007/2003, los Corredores Viales mencionados en el Artículo 1° del presente Reglamento.

OBRAS A REALIZAR O AUTORIZADAS POR EL CONCEDENTE: Son las que el Concedente contrate con terceros o con la Concesionaria en las zonas de camino concesionadas o bien aquellas que autorice a organismos nacionales, provinciales o municipales o bien terceros para ser ejecutadas en las referidas zonas de camino.

OCCOVI: Es el ÓRGANO DE CONTROL DE CONCESIONES VIALES, creado por el Decreto N° 1994 del 23 de septiembre de 1993 y reestructurado a su estado y denominación actual por Decreto N° 87 del 25 de enero de 2001, ampliadas sus facultades a través del Decreto N° 1915 de fecha 28 de diciembre de 2004, un organismo descentralizado que funciona en el ámbito de la SECRETARÍA DE OBRAS PÚBLICAS del MINISTERIO DE PLANIFICACIÓN FEDERAL, INVERSIÓN PÚBLICA Y SERVICIOS.

USUARIO: Toda persona que haga uso de las calzadas comprendidas en la CONCESIÓN y las áreas de servicios, sea como conductor – debidamente habilitado para ello por las normas en vigencia – o como transportado por cualquier título (acompañante, pasajero, etc.), en vehículos debidamente habilitados para circular de acuerdo a su categoría y con toda la documentación que exige la Ley Nacional de Tránsito N° 24.449 y sus decretos reglamentarios.

USUARIOS EXIMIDOS DE PEAJE: Son exclusivamente los que expresa y taxativamente se enumeran a continuación:



*Ministerio de Planificación Federal,
Inversión Pública y Servicios
Secretaría de Obras Públicas*

- a) Las ambulancias.
- b) Las Fuerzas Armadas, de seguridad y Defensa Civil cuya cédula de identificación vehicular esté a nombre de la institución exceptuada o que fehacientemente demuestre que está al servicio de la misma.
- c) Los vehículos de servicio contra incendio (bomberos).
- d) Los vehículos al servicio de la Dirección Nacional de Vialidad y del Órgano de Control.

Serán también aplicables al presente Reglamento, las definiciones contenidas en la Cláusula Segunda del Contrato de Concesión.

Toda referencia que en el presente Reglamento se hiciera en modo singular al “Corredor”, a la “CONCESIONARIA”, a la “CONCESIÓN”, a las normas que las rigen, como el “Contrato de Concesión”, el “Pliego de Condiciones Particulares”, etc., o a cualquier otra característica que sea común a todas las Concesionarias cuya Concesión les fuera otorgada por el Decreto N° 1007/2003, debe entenderse dirigida a todas ellas por igual.

ARTÍCULO 4° - NORMATIVA APLICABLE. ORDEN DE PRELACIÓN: El orden de prelación para la interpretación y alcance del presente Reglamento será:

- El Contrato de Concesión pertinente, sus Anexos A y B y los documentos que lo integran, y el Decreto N° 1007/03 y sus posteriores modificaciones.
- Las Circulares expedidas por la COMISIÓN DE CONCESIONES y los demás documentos integrantes del llamado a Licitación.
- El Reglamento de Explotación.
- El presente Reglamento.



TÍTULO I

DEL USUARIO

CAPÍTULO I

DERECHOS Y OBLIGACIONES

ARTÍCULO 5º - DE LOS DERECHOS DEL USUARIO: Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los USUARIOS tienen los siguientes derechos:

- a) **Circulación:** La utilización de las rutas, bienes y servicios comprendidos en la CONCESIÓN. No podrá prohibirse o limitarse dicho uso a persona física o jurídica alguna, siempre que cumpla con las normas vigentes, en especial en materia de Tránsito y Seguridad Vial (Ley N° 24.449), y las establecidas en el Contrato de Concesión, salvo que existan razones de seguridad que así lo justifiquen o supuestos de caso fortuito o fuerza mayor.
- b) **Seguridad:** A circular en condiciones de seguridad para el tránsito, las que deberán ser provistas por la CONCESIONARIA de acuerdo a lo establecido por el Contrato de Concesión.

La seguridad estará restringida a los supuestos específicos establecidos en el Contrato de Concesión y no como un concepto amplio de aseguramiento por la Concesionaria del cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones genéricas de seguridad vial. La seguridad está relacionada con el mantenimiento en buenas condiciones de la calzada, del estado de señalización horizontal y vertical sin que pueda extenderse este concepto a otro supuesto que no esté específicamente contemplado en el Contrato de Concesión y la



normativa que se dicte en consecuencia.

Los servicios prestados por el Concesionario del Corredor Vial deben ser suministrados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales de uso, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los usuarios.

c) **Calidad:** A exigir de la CONCESIONARIA la prestación de los servicios conforme a los niveles de calidad aplicables, dispuestos en el Pliego de Condiciones Particulares.

d) **Información:** A recibir información detallada sobre los servicios que la CONCESIONARIA preste a fin de poder utilizarlos integralmente. Igualmente tienen derecho a conocer con la debida anticipación sobre cualquier circunstancia que altere el tránsito y los servicios. El régimen tarifario aprobado y sus eventuales modificaciones deberán ser puestos en conocimiento de los USUARIOS con la publicidad suficiente y de manera previa a su aplicación conforme lo determine la Autoridad de Aplicación del Contrato de Concesión.

La información a que se hace referencia en el presente inciso deberá estar disponible en cada estación de peaje, mediante cartelería, folletos, etc.

El derecho a la información a que se refiere el presente inciso podrá ser ejercido por los USUARIOS ante la CONCESIONARIA, y frente al ÓRGANO DE CONTROL si aquélla no lo satisficiera adecuadamente.

e) **Quejas y sugerencias:** A expresar sus sugerencias y/o deducir las quejas o reclamos que considere pertinentes, en lo relativo a las obligaciones contractuales del concesionario. Las mismas serán interpuestas ante la CONCESIONARIA o a través de la línea telefónica gratuita, con la correspondiente ratificación posterior, por escrito.



*Ministerio de Planificación Federal,
Inversión Pública y Servicios
Secretaría de Obras Públicas*

Las quejas o sugerencias, para ser consideradas como tales, deberán ser interpuestas, en la forma y los plazos fijados por el presente Reglamento y de acuerdo a los mecanismos establecidos por la normativa derivada del Contrato de Concesión.

Toda queja ajustada al libro de Quejas deberá ser puesta en conocimiento del ÓRGANO DE CONTROL, dentro de los DIEZ (10) días de realizada, juntamente con el descargo que realice la CONCESIONARIA.

f) **Tiempos de espera máximos y número máximo de vehículos detenidos en cada barrera:** A que el tiempo transcurrido entre el momento en que se posicionan en el carril y el momento de pago no supere los siguientes tiempos, salvo casos fortuitos o de fuerza mayor:

- TRES (3) minutos para vías exclusivas para automóviles.
- CINCO (5) minutos para vías de tránsito mixto.

El número máximo de vehículos detenidos en una sola fila para el pago de peaje no podrá exceder en ningún caso los VEINTE (20) vehículos.

En caso que la capacidad de operación de una barrera de peaje sea superada por la demanda, se liberará el paso hasta que la operación pueda realizarse con ajuste a los tiempos máximos de espera y de longitud de cola estipulados. El paso de los vehículos bajo esta circunstancia, deberá quedar registrado en el sistema de la CONCESIONARIA (horario y la categoría del vehículo).

g) **Atención con el USUARIO:** A ser tratado por la CONCESIONARIA con cortesía, corrección y diligencia.



*Ministerio de Planificación Federal,
Inversión Pública y Servicios
Secretaría de Obras Públicas*

ARTÍCULO 6° - CIRCULACIÓN: Las zonas concesionadas deberán estar liberadas al uso público, sin restricción ni discriminación alguna a la circulación, salvo las que surjan de lo establecido en el Contrato de Concesión, la Ley Nacional de Tránsito N° 24.449, sus normas reglamentarias y complementarias, las normas viales relativas a los pesos y medidas autorizadas, las relativas al transporte de sustancias o elementos peligrosos, las establecidas en el Reglamento de Explotación, las que modifiquen o sustituyan las precedentemente citadas, en el presente Reglamento, o cualquier otra norma aplicable, o bien ante circunstancias de excepción o causas de fuerza mayor.

ARTÍCULO 7° - DE LAS OBLIGACIONES DEL USUARIO: Sin perjuicio de las obligaciones que surjan de otras normas vigentes, los USUARIOS tienen la obligación de:

a) **Pago:** Abonar la tarifa de peaje establecida para la categoría de sus respectivos vehículos, antes de trasponer cada barrera de peaje, independientemente del recorrido que realicen, con excepción de los usuarios eximidos de peaje definidos en el Artículo 3° del presente Reglamento.

b) **Conducta debida:** Utilizar las zonas concesionadas respetando lo dispuesto por el Contrato de Concesión, la Ley Nacional de Tránsito N° 24.449 y la normativa nacional correspondiente. Asimismo, deberán respetar las recomendaciones dadas por la Autoridad de seguridad.

En todos los casos, los USUARIOS deberán actuar con cuidado y previsión, evitando causar daños a las instalaciones.

c) **Reparación de Daños:** En caso que adopten una conducta indebida deberán resarcir a la CONCESSIONARIA por los daños y perjuicios que produzcan por su culpa o negligencia



*Ministerio de Planificación Federal,
Inversión Pública y Servicios
Secretaría de Obras Públicas*

a cualquiera de los bienes comprendidos en la CONCESIÓN, incluidos los daños a la calzada o a su estructura.

- d) **Falta de Pago del Peaje:** En caso que incurran en falta de pago del peaje deberá abonar a la CONCESIONARIA los recargos previstos en el artículo 57 del Anexo I del Decreto N° 779/95, reglamentario de la Ley Nacional de Tránsito N° 24.449, y las normas que en el futuro la modifiquen y/o complementen.
- e) **Obstrucción de las Vías de Peaje:** Abstenerse de realizar acciones que constituyan una forma voluntaria de obstrucción a cualquier vía de peaje. En tal circunstancia la CONCESIONARIA estará facultada a remover al USUARIO y/o a su vehículo, de la o las vías obstruidas, a cuyos fines podrá requerir el auxilio de la fuerza pública.
- f) **Reconocimiento de Deuda:** En caso de producirse la falta de pago de la tarifa de peaje por indisponibilidad de dinero, el usuario deberá proceder a la firma de un Reconocimiento de Deuda, en los términos que surgen del modelo que se agrega como Anexo B del presente Reglamento.

CAPÍTULO II

INFORMACIÓN AL USUARIO

ARTÍCULO 8° - INFORMACIÓN CENTRALIZADA: La CONCESIONARIA deberá organizar funcionalmente sus dependencias a fin de establecer un soporte administrativo integral que permita centralizar la atención e información de los USUARIOS, debiendo asegurar la existencia en cada estación de peaje de un encargado para la atención de los mismos.



*Ministerio de Planificación Federal,
Inversión Pública y Servicios
Secretaría de Obras Públicas*

ARTÍCULO 9° - LIBRO DE QUEJAS - SUGERENCIAS: Cada Estación de Peaje contará con un ejemplar del Libro de Quejas y Sugerencias rubricado por el ÓRGANO DE CONTROL, a disposición de los USUARIOS las VEINTICUATRO (24) horas del día para formular quejas contra la CONCESIONARIA o contra sus agentes o contra las sociedades unidas por contrato a la CONCESIONARIA, o bien para presentar sugerencias destinadas a mejorar la prestación de los servicios o cualquier otro tipo de reclamo relacionado con el objeto de la CONCESIÓN. Toda queja asentada en el referido libro, deberá ser puesta en conocimiento del ÓRGANO DE CONTROL, dentro de los DIEZ (10) días de realizada, juntamente con el descargo que realice la CONCESIONARIA.

El Libro de Quejas y Sugerencias está compuesto por formularios – por triplicado – foliados y rubricados por el OCCOVI, con numeración correlativa, quedando el original en poder de la CONCESIONARIA para la sustanciación del trámite, el duplicado se remitirá al OCCOVI y el triplicado se entregará al USUARIO como constancia del mismo. A tal efecto, el USUARIO procederá a confeccionar el formulario de “Quejas – Sugerencias” que se adjunta como Anexo A y que forma parte integrante del presente Reglamento.

ARTÍCULO 10 - LÍNEA TELEFÓNICA GRATUITA: La CONCESIONARIA deberá habilitar una línea telefónica gratuita (0800), disponible para la Atención al USUARIO operada por personal específico de la CONCESIONARIA del Sector de Atención al USUARIO durante las VEINTICUATRO (24) horas del día, todos los días del año. Esta línea no sustituirá al Libro de Quejas como medio idóneo de formulación de reclamos y servirá a fines informativos y orientativos. El número de ésta línea telefónica deberá estar suficientemente exhibido en carteles en todas las plazas de peaje de la CONCESIÓN y



*Ministerio de Planificación Federal,
Inversión Pública y Servicios
Secretaría de Obras Públicas*

mediante su impresión en el reverso del comprobante de pago de peaje.

Todos los llamados deberán quedar registrados en una Base de Datos creada para tal fin, con acceso irrestricto para el ÓRGANO DE CONTROL.

El USUARIO dispondrá además de una línea telefónica gratuita (0800-333-0073) dispuesta por el OCCOVI para la atención de sus reclamos o pedidos de informes disponible de Lunes a Viernes en el horario de 9 a 18 hs. Ambas líneas telefónicas estarán suficientemente exhibidas en carteles colocados en todas las plazas de peaje de la CONCESIÓN y deberán estar impresas en el reverso del comprobante de pago de peaje.

ARTÍCULO 11 - INFORMES: La CONCESIONARIA deberá presentar al OCCOVI un informe mensual relativo a los servicios brindados a los Usuarios.

ARTÍCULO 12 - OBRAS REALIZADAS O AUTORIZADAS POR EL CONCEDENTE: Para el caso de este tipo de obras, el organismo responsable de su ejecución dispondrá de manera suficientemente visible al inicio y fin de cada tramo de obra, el lugar de recepción de las quejas y sugerencias que quisieran formular los usuarios respecto de las obras en cuestión.

TÍTULO II

DE LA CONCESIONARIA

CAPÍTULO I

DERECHOS DE LA CONCESIONARIA

ARTÍCULO 13 - DERECHOS DE LA CONCESIONARIA: La CONCESIONARIA



*Ministerio de Planificación Federal,
Inversión Pública y Servicios
Secretaría de Obras Públicas*

tiene derecho a:

- a) El control y custodia sobre la zona de camino concesionada conforme se define en el Art. 2º del presente Reglamento.
- b) Percibir los importes correspondientes a los conceptos de peaje de los USUARIOS no exentos del pago del mismo conforme lo fija el Contrato de Concesión.
- c) Percibir los ingresos derivados de las Áreas de Servicio conforme lo previsto en el Contrato de Concesión.
- d) Percibir los ingresos correspondientes por explotaciones complementarias en la zona de camino, en los términos del Decreto N° 82/2001 y su reglamentación.
- e) Ser asistida por la fuerza pública ante hechos o actos que amenazaren la efectiva vigencia de sus derechos o que le impidan el cumplimiento de sus obligaciones.
- f) Resultar indemne por las intervenciones u obras que el concedente efectúe o autorice efectuar en la concesión o por cualquier actividad relacionada con ellas.

CAPÍTULO II

OBLIGACIONES DE LA CONCESIONARIA

ARTÍCULO 14 - OBLIGACIONES DE LA CONCESIONARIA: La CONCESIONARIA tiene las siguientes obligaciones:

- a) **Circulación:** Permitir la circulación de los USUARIOS por el corredor sin restricciones o limitaciones, salvo las que surjan de las normas vigentes o por motivos de seguridad que así lo justifiquen, caso fortuito o fuerza mayor.



*Ministerio de Planificación Federal,
Inversión Pública y Servicios
Secretaría de Obras Públicas*

- b) **Seguridad Vial:** Deberá velar por la seguridad vial de los usuarios, omitiendo la realización de obras sin la adecuada protección y señalización. Controlar que todos los bienes de la CONCESIÓN se encuentren en adecuadas condiciones de uso y transitabilidad, debiendo repararlos cuando sufran deterioros. Paralelamente deberá mantener una guardia permanente con personal y equipamiento que permita actuar en circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor, para la reanudación del tránsito con la mayor celeridad posible y proteger a los USUARIOS y a los bienes de la CONCESIÓN.
- c) **Reparación de daños:** Reparar los daños y perjuicios ocasionados a los USUARIOS, o a sus bienes por incumplimientos de las obligaciones a su cargo que surjan del Contrato de CONCESIÓN.

La Concesionaria deberá ejecutar las tareas con adecuada señalización de acuerdo a las normas de seguridad vial, conforme a las circunstancias de tiempo y lugar.

- d) **Calidad:** Prestar los servicios con la calidad y bajo las condiciones previstas en el Contrato de Concesión.
- e) **Red de llamados de Urgencia:** Ofrecer servicios de Postes SOS y Asterisco Celular de conformidad con los parámetros definidos en el Reglamento de Explotación.

- f) **Información:**
 - i. **General:** Proveer a los USUARIOS información detallada sobre sus derechos, obligaciones y los servicios disponibles, a fin de que puedan ser usados integralmente por los mismos.
 - ii. **Circulación:** Hacer conocer a los USUARIOS – por los medios previstos en Art. 5º,



*Ministerio de Planificación Federal,
Inversión Pública y Servicios
Secretaría de Obras Públicas*

Inciso d - con la mayor antelación posible sobre cualquier circunstancia que altere el tránsito y/o los servicios, así como de alertarlos adecuadamente de hechos fortuitos que pudieran alterar el tránsito y/o los servicios, en el menor tiempo materialmente posible, luego de tomar conocimiento de ellos por sí o a través de terceros.

- iii. **Régimen Tarifario:** Informar con la antelación que establezca la Autoridad de Aplicación del Contrato de Concesión, el régimen tarifario aprobado y sus eventuales modificaciones.
- iv. **Reglamentos:** Disponer en cada estación de peaje un ejemplar del Reglamento del USUARIO y del Reglamento de Explotación.

g) **Quejas y sugerencias:** Recibir, registrar, tramitar en el Libro de Quejas y Sugerencias de los USUARIOS previsto en el Artículo 9° del presente Reglamento, y contestar las quejas y sugerencias de los USUARIOS de acuerdo con los plazos fijados en el Artículo 23° del presente Reglamento.

Los reclamos deben ser registrados en forma sistematizada, teniendo acceso ilimitado a dicho registro el OCCOVI.

- h) **Áreas de Servicios:** Permitir el uso de las Áreas de Servicio a todos los USUARIOS del Corredor, sin exclusiones al principio de uso generalizado que resulten arbitrarias o irrazonables, y en un todo de acuerdo a las pautas establecidas sobre el particular en el Reglamento de Explotación.
- i) **Tiempos de espera máximo y número máximo de vehículos detenidos en cada barrera de peaje:** Asegurar el cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 5° inciso f) del presente Reglamento.



*Ministerio de Planificación Federal,
Inversión Pública y Servicios
Secretaría de Obras Públicas*

j) **Prestación gratuita de servicios:** Prestar a los USUARIOS, por sí o a través de terceros, en forma gratuita, durante el plazo de la CONCESIÓN y en las condiciones indicadas en el Contrato de Concesión, los siguientes servicios:

- i. Servicios de remolques o grúas para despeje de las calzadas de vehículos inmovilizados o accidentados. El remolque de los vehículos debe hacerse hasta la localidad más próxima y/o a cualquier destino anterior a dicha localidad, a elección del usuario, donde pueda encontrar asistencia mecánica.
- ii. Prestación de primeros auxilios y transporte sanitario a los USUARIOS. El auxilio deberá prestarse con celeridad y en forma ininterrumpida, debiendo trasladar al accidentado, en primer término, hasta el Hospital Público más próximo.
- iii. Prestación de servicios de extinción de incendios -y/o de cualquier otro tipo de emergencias- que pudieran producirse como consecuencia de accidentes automovilísticos, por intermedio de Bomberos en áreas forestadas, instalaciones, etc., en la zona de camino.
- iv. Sanitario para damas y caballeros, previendo la posibilidad de uso por discapacitados de conformidad con la normativa vigente en la materia.
- v. Área de atención al USUARIO.
- vi. Sector para estacionamiento, previendo un sector para discapacitados.
- vii. Acceso para discapacitados en todas las instalaciones habilitadas al uso público a través de rampas.
- viii. Sistemas de telefonía o postes parlantes, existentes en el Corredor y los que en el futuro se incorporen de acuerdo a las exigencias contractuales, en adecuado estado



*Ministerio de Planificación Federal,
Inversión Pública y Servicios
Secretaría de Obras Públicas*

de mantenimiento, según las prestaciones que brinde el proveedor de telefonía celular.

- ix. Móviles de Seguridad Vial, para realizar recorridas y relevamientos de rutina.
- x. Sistema de emergencia a través de telefonía celular, según las prestaciones que brinde el proveedor del sistema.

k) La CONCESIONARIA podrá ofrecer en forma onerosa los siguientes servicios:

- i) Mecánica en general, cuando se trate de reparaciones de alguna complejidad y/o requieran repuestos o demoras excesivas.
- ii) Remolque para traslados de vehículos detenidos por desperfectos técnicos o dañados en accidentes, más allá de los puntos fijados para remolque gratuito.
- iii) Telefonía pública de corta y larga distancia en lugares apropiados de fácil acceso a los usuarios, incluyendo las Estaciones de Peaje.
- iv) Otros servicios que decida brindar, previa aprobación del OCCVI.

ARTÍCULO 15 - RESPONSABILIDAD DE LA CONCESIONARIA: La CONCESIONARIA será responsable ante los USUARIOS, por todos los actos que por sí o por medio de contratistas o subcontratistas suyos, ejecute para la administración de los bienes afectados a la CONCESIÓN, y por todas las obligaciones y riesgos inherentes a su adquisición, construcción, operación, administración, y mantenimiento. Queda exceptuada de esa responsabilidad, por las obras que ejecuten terceros contratistas en los términos del Capítulo V del Pliego de Condiciones Particulares.

En ningún caso el CONCEDENTE será responsable por las consecuencias derivadas de los trabajos a cargo de la CONCESIONARIA.



TÍTULO III
DEL PROCEDIMIENTO
CAPÍTULO I
PRINCIPIOS GENERALES

ARTÍCULO 16 - INFORMALISMO DEL PROCEDIMIENTO: Los procedimientos sustanciados en virtud del presente Reglamento serán informales, y no se exigirán otros recaudos que los establecidos expresamente por el mismo. Todo defecto que adolezca la presentación realizada por el USUARIO será subsanado previo a la continuación del trámite, operándose la suspensión de los plazos por el término utilizado para su satisfacción.

ARTÍCULO 17 - PRESENTACIÓN: La presentación ante la CONCESIONARIA podrá hacerse por cualquiera de los medios contemplados en el presente Reglamento. En caso de ser por escrito, será suscripta por los interesados o sus representantes legales o apoderados, debiendo en todos los casos constituirse domicilio y contener una relación sucinta de los hechos y expresión clara de la solicitud, reclamo, queja o denuncia deducida, cumplimentando el formulario de Quejas y sugerencias (Anexo A).

Cuando el reclamo sea deducido en forma telefónica, el mismo deberá ser ratificado dentro de los DIEZ (10) días subsiguientes, en la forma establecida en el párrafo precedente.

ARTÍCULO 18 - IMPULSO DE OFICIO: El procedimiento deberá ser impulsado por la CONCESIONARIA o por el OCCOVI, según la etapa en que se encuentre, independientemente que también lo haga el mismo USUARIO.

ARTÍCULO 19 - GRATUIDAD: Las actuaciones que se tramiten en el marco del presente Reglamento serán gratuitas.



*Ministerio de Planificación Federal,
Inversión Pública y Servicios
Secretaría de Obras Públicas*

ARTÍCULO 20 - NORMATIVA APLICABLE: En todo lo no previsto en el marco Regulatorio (Decreto N° 1994/93) y en el presente Reglamento, y a efectos de la tramitación de los reclamos o denuncias ante la CONCESIONARIA o el OCCOVI, será de aplicación la Ley Nacional de Procedimientos Administrativos N° 19.549 y su Reglamentación (Decreto 1759/72 – t.o. Dto. 1883/91).

CAPÍTULO II

PROCEDIMIENTO ANTE LA CONCESIONARIA

ARTÍCULO 21 - CÓMO DIRIGIRSE A LA CONCESIONARIA: Los USUARIOS podrán dirigirse a la CONCESIONARIA por los siguientes medios:

- a) **Personalmente:** En la Sede central de la CONCESIONARIA o en las oficinas de Atención al Usuario en las Estaciones de Peaje.
- b) **Telefónicamente:** A las líneas telefónicas disponibles para Atención al USUARIO, o a la línea permanente de atención gratuita, y en caso de interponerse una queja o reclamo deberá ratificarlo por escrito, dentro de los DIEZ (10) días.
- c) **Por correo:** Por carta dirigida al domicilio de la Sede Central de la CONCESIONARIA, debiendo incluirse en la misma los datos personales, sin omitir domicilio constituido, un número de teléfono de contacto, firma, aclaración y número de documento.
- d) **Por internet:** A la dirección de correo electrónico habilitada por la concesionaria al efecto, debiendo ratificar la denuncia o pretensión por escrito en la sede central o las



*Ministerio de Planificación Federal,
Inversión Pública y Servicios
Secretaría de Obras Públicas*

estaciones de peaje, dentro de los DIEZ (10) días.

En todos los casos, la Concesionaria deberá dar un número de queja / sugerencia a efectos de poder ser presentado ante el OCCOVI. En caso de haber sido efectuada la queja / sugerencia por correo, correo electrónico, la Concesionaria enviará al usuario por el mismo medio y en un plazo no mayor a DOS (2) días hábiles, el número de queja / sugerencia impartido al trámite.

ARTÍCULO 22 - CONDICIÓN DE USUARIO: El presentante podrá acreditar su condición de USUARIO, exhibiendo el ticket de peaje, o bien facilitando su fotocopia o consignado los datos identificatorios del mismo. En el caso de los USUARIOS exentos del pago de peaje de acuerdo a lo establecido por el presente Reglamento, o de aquellos usuarios que hayan hecho uso del corredor, sin haber atravesado ninguna estación de peaje, será suficiente la declaración jurada del USUARIO de estar encuadrado en esa condición, la que deberá contener como requisitos mínimos fecha y hora del hecho, recorrido efectuado, datos identificatorios del vehículo utilizado y que el mismo se encuentra habilitado para circular de acuerdo a normas nacionales en vigencia, y demás datos que el USUARIO considere convenientes o necesarios para dotar de verosimilitud a su declaración.

ARTÍCULO 23 - PLAZOS: Toda queja / sugerencia interpuesta deberá ser respondida por la CONCESIONARIA de ser posible en forma inmediata y hasta un plazo máximo de DIEZ (10) días contados desde la fecha de su interposición, salvo que la respuesta requiera de informes y Evaluaciones que justifiquen una ampliación de dicho plazo, circunstancia ésta que deberá ser hecha conocer al presentante.

Las resoluciones que adopte la Concesionaria con motivo de las presentaciones de los



*Ministerio de Planificación Federal,
Inversión Pública y Servicios
Secretaría de Obras Públicas*

Usuarios deberán ser fundadas y notificadas al recurrente por medio de una nota con comprobante de aviso de recepción u otro medio fehaciente.

La falta de respuesta en los plazos indicados dará derecho al Usuario a considerar denegado su pedido y lo habilitará a interponer queja ante el OCCOVI. Es obligación de la CONCESIONARIA notificar al USUARIO de toda situación que requiera del mismo una respuesta o actividad, la que deberá realizarse por medio de una nota con comprobante de recepción o por cualquier otro medio fehaciente y en debido tiempo.

ARTÍCULO 24 - VÍAS DE HECHO: La CONCESIONARIA deberá abstenerse de observar comportamientos que supongan vías de hecho lesivas de un derecho o garantía constitucional.

CAPÍTULO III

PROCEDIMIENTO ANTE EL OCCOVI

ARTÍCULO 25 – PRESUPUESTOS DEL PROCEDIMIENTO: Ante la denegación de la CONCESIONARIA o el silencio de la misma, habiendo transcurrido el plazo establecido en el Artículo 23º del presente Reglamento, o insatisfacción por la respuesta, los USUARIOS podrán deducir su reclamo ante el OCCOVI. Si la denegación es expresa, la presentación ante el OCCOVI deberá hacerse dentro de los QUINCE (15) días hábiles de notificada fehacientemente.

ARTÍCULO 26 - ANTECEDENTES DEL PROCEDIMIENTO: La CONCESIONARIA deberá entregar al OCCOVI toda la información que éste le solicite, con sus antecedentes y las explicaciones del caso, en un plazo de SETENTA Y DOS (72) horas hábiles



*Ministerio de Planificación Federal,
Inversión Pública y Servicios
Secretaría de Obras Públicas*

administrativas, desde recibido el requerimiento.

ARTÍCULO 27 - REQUERIMIENTO PARA RESOLVER - GESTIÓN

CONCILIATORIA: El OCCOVI, podrá requerir de oficio a la CONCESIONARIA, que en un plazo perentorio que fije en cada caso, responda requerimientos que le hubieren planteado los USUARIOS relativos a sus obligaciones contractuales, y no hubiese resuelto dentro del plazo previsto. Así también el OCCOVI podrá iniciar gestiones conciliatorias frente a la Concesionaria.

ARTÍCULO 28 - PLAZO PARA RESOLVER: El OCCOVI deberá decidir sobre un reclamo en particular, dentro de los TREINTA (30) días hábiles administrativos computados desde la presentación del USUARIO. Dicho plazo podrá verse ampliado por un plazo igual, cuando resultare necesaria una mayor sustanciación de informes.



Ministerio de Planificación Federal,
Inversión Pública y Servicios
Secretaría de Obras Públicas

- ANEXO B -

MODELO DE RECONOCIMIENTO DE DEUDA POR FALTA DE PAGO DEL PEAJE EN LA
EN LOS CORREDORES VIALES NACIONALES

....., D.N.I. N°, que exibo, domiciliado en, domicilio que dejo constituido a todos los efectos del presente, reconozco que el día, a la hora, conduciendo el vehículo, Patente N°, de propiedad de

....., que acredito con la correspondiente cédula de automotor, he transpuesto la barrera de peaje sita en, sin pagar la tarifa correspondiente, reconociéndome irrevocablemente por tanto, como deudor liso y llano de la concesionaria, por el importe del triple de la correspondiente tarifa de peaje que asciende a un total de \$ (PESOS), vigente según SURGE DEL Decreto 779/95 que reglamenta la Ley 24.449, en su artículo 57º, obligándome a pagar el importe así adeudado, en la aludida barrera de peaje dentro de los TRES (3) días corridos de la fecha de la presente, o en la sede social sita en, sin necesidad de intimación previa alguna, incurriendo en mora automática en caso de no hacerlo, a partir de la cual reconozco asimismo deber, junto con el referido importe total adeudado, un interés igual al cobrado por el Banco de la Nación Argentina en sus operaciones de adelanto en cuenta corriente, más un 50% de ese interés. El presente tiene carácter de RECONOCIMIENTO DE DEUDA, con arreglo a lo dispuesto por el Reglamento del Usuario de los corredores viales nacionales, aprobado por Resolución Asimismo, para el cobro del total adeudado más sus intereses, me someto irrevocablemente a esos efectos a la Jurisdicción de los Tribunales Competentes de, con renuncia a toda otra jurisdicción. Suscribo el presente en la aludida barrera de peaje, en TRES (3) ejemplares, uno para la Concesionaria, otro para la Autoridad Policial y el tercero para el suscripto, a los días del mes de de 200.....