



Dirección Nacional de Vialidad
Órgano de Control
de Concesiones Viales

ANEXO II

PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS GENERALES

ANEXO II – REGLAMENTO DEL USUARIO

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



PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS GENERALES

ANEXO II – REGLAMENTO DEL USUARIO

ÍNDICE

ARTÍCULO 14.- OBLIGACIONES DE LA CONCESIONARIA

ARTÍCULO 15.- RESPONSABILIDAD DE LA CONCESIONARIA

TÍTULO III – DEL PROCEDIMIENTO

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 ÓRGANO DE CONTROL

ARTÍCULO 25.- PRESUPUESTOS DEL PROCEDIMIENTO

ARTÍCULO 26.- ANTECEDENTES DEL PROCEDIMIENTO

ARTÍCULO 27.- REQUERIMIENTO PARA RESOLVER – GESTIÓN
CONCILIATORIA

ARTÍCULO 28.- PLAZO PARA RESOLVER

ANEXO A – MODELO DE RECONOCIMIENTO DE DEUDA



Dirección Nacional de Vialidad
Órgano de Control
de Concesiones Viales

ANEXO II

REGLAMENTO DEL USUARIO

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, N° 6, N° 7 y N° 8 - otorgados en CONCESIÓN por el ESTADO NACIONAL para un periodo de SEIS (6) años, contados desde la Toma de Posesión, con posibilidad de UN (1) año de prórroga- 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 VIALES mencionados en el Artículo anterior, y comprende la unidad definida, delimitada y descrita en el Punto 1 de cada PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARTICULARES, 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



Dirección Nacional de Vialidad
Órgano de Control
de Concesiones Viales

ANEXO II

VIALES es competente para entender en sede administrativa los reclamos y denuncias de los USUARIOS.

CONCEDENTE: Es el ESTADO NACIONAL.

CONCESIÓN: Es la relación jurídica entre CONCEDENTE y CONCESIONARIA que se constituyó a partir de la aprobación del CONTRATO DE CONCESIÓN.

CONCESIONARIA: Cada una de las Empresas signatarias de los CONTRATOS DE CONCESIÓN para los CORREDORES VIALES mencionados en el Artículo 1° del presente Reglamento para un periodo de SEIS (6) años, contados desde la toma de posesión, con posibilidad de UN (1) año de prórroga.

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, órgano desconcentrado dependiente de la DIRECCIÓN NACIONAL DE VIALIDAD, organismo descentralizado bajo la órbita de la SUBSECRETARIA DE OBRAS PÚBLICAS, dependiente de la SECRETARIA DE OBRAS PÚBLICAS del MINISTERIO DE PLANIFICACIÓN FEDERAL, INVERSIÓN PÚBLICA Y SERVICIOS. (Decreto N° 1.994 del 23 de septiembre de 1993, Decreto N° 87 del 25 de enero de 2001 y Decreto N° 1020 de fecha 30 de Julio de 2009.)

USUARIO: Toda persona que haga uso de las calzadas comprendidas en la CONCESIÓN y las áreas de servicios, sea como conductor – debidamente habilitado



Dirección Nacional de Vialidad
Órgano de Control
de Concesiones Viales

ANEXO II

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, la Ley N° 26.363, la Ley N° 26.353 y sus normas modificatorias, complementarias y reglamentarias.

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

- a) Las ambulancias.
- b) Las motocicletas.
- c) Las Fuerzas Armadas, de Seguridad de la Nación cuya cédula de identificación vehicular esté a nombre de la institución exceptuada o que fehacientemente demuestre que está al servicio de la misma.
- d) Los vehículos de servicio contra incendio (bomberos).
- e) Los vehículos al servicio de la DIRECCIÓN NACIONAL DE VIALIDAD y del ÓRGANO DE CONTROL DE CONCESIONES VIALES.
- f) Los vehículos de la AGENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD VIAL.

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 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS GENERALES”, etc., o a cualquier otra característica que sea común a todas las CONCESIONARIAS cuya CONCESIÓN les fuera otorgada por el ESTADO NACIONAL para el periodo en que se encuentre vigente la CONCESIÓN, debe



Dirección Nacional de Vialidad
Órgano de Control
de Concesiones Viales

ANEXO II

entenderse dirigida a todas ellas por igual.

ARTÍCULO 4º.- 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 , B, C, D y los documentos que lo integran, y el Decreto aprobatorio y sus posteriores modificaciones.
- Las Circulares expedidas por la COMISIÓN DE CONCESIONES y los demás documentos integrantes del Llamado a Licitación.
- El presente Reglamento y el Reglamento de Explotación.

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:** A utilizar 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, Ley N° 26.363 y Ley N° 26.353), 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.



Dirección Nacional de Vialidad
Órgano de Control
de Concesiones Viales

ANEXO II

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 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS GENERALES y en el PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARTICULARES aplicable a cada CONCESIÓN.

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 cualquier circunstancia que



Dirección Nacional de Vialidad
Órgano de Control
de Concesiones Viales

ANEXO II

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.

El Libro de Quejas y Sugerencias es el medio idóneo para la formulación de sugerencias y quejas.

Toda queja o sugerencia asentada en dicho 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. Dicho descargo deberá ser puesto en conocimiento de los USUARIOS, a través de medio fehaciente, dentro de los DIEZ (10) días de recepcionada la queja.

- 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



Dirección Nacional de Vialidad
Órgano de Control
de Concesiones Viales

ANEXO II

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.
- CUATRO (4) minutos para vías de tránsito mixto.

El número máximo de vehículos detenidos en una fila para el pago de peaje no podrá exceder, en ningún caso, los QUINCE (15) 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 de vehículo (DAC) -.

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

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, la Ley N° 26. 363 y la Ley N° 2 6.353, 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



Dirección Nacional de Vialidad
Órgano de Control
de Concesiones Viales

ANEXO II

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, la Ley N° 26.363 y la Ley N° 26.353, 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 los daños y perjuicios que produzcan por su culpa o negligencia 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, la Ley N° 26.363 y la Ley N° 26.353, 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



Dirección Nacional de Vialidad
Órgano de Control
de Concesiones Viales

ANEXO II

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 A del presente Reglamento.

CAPÍTULO II

INFORMACIÓN AL USUARIO

ARTÍCULO 8º.- 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.

ARTÍCULO 9º.- 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



Dirección Nacional de Vialidad
Órgano de Control
de Concesiones Viales

ANEXO II

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 ÓRGANO DE CONTROL y el triplicado se entregará al USUARIO como constancia del mismo.

ARTÍCULO 10.- LÍNEA TELEFÓNICA GRATUITA: La CONCESIONARIA deberá habilitar una línea de llamadas gratuitas de atención al USUARIO.

Dicho servicio será atendido en forma personal, durante las VEINTICUATRO (24) horas del día todos los días del año por agentes capacitados para la Atención al Usuario de la CONCESIONARIA.

Este servicio deberá estar suficientemente difundido con cartelería informativa dispuesta a lo largo de todo el CORREDOR VIAL, incluyendo la zona de peaje y mediante su impresión en la parte posterior de los tickets de pago del mismo.

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

Esta línea en modo alguno sustituirá al Libro de Quejas como medio idóneo de formulación del reclamo y servirá a los fines informativos y orientativos.

ARTÍCULO 11.- INFORMES: La CONCESIONARIA deberá presentar al ÓRGANO DE CONTROL un informe mensual relativo a los servicios brindados a los USUARIOS, que servirán a fines estadísticos.

ARTÍCULO 12.- OBRAS REALIZADAS O AUTORIZADAS POR EL



Dirección Nacional de Vialidad
Órgano de Control
de Concesiones Viales

ANEXO II

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 tiene derecho a:

- a) El control y custodia sobre la zona de camino concesionada conforme se define en el Artículo 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°8 2/2001 y su reglamentación.
- e) Ser asistida por la fuerza pública ante hechos o actos que amenazaren la



Dirección Nacional de Vialidad
Órgano de Control
de Concesiones Viales

ANEXO II

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 VIAL 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.

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



Dirección Nacional de Vialidad
Órgano de Control
de Concesiones Viales

ANEXO II

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 régimen contractual vigente para la CONCESIÓN.

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 Artículo 5°, 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 de un ejemplar del



Dirección Nacional de Vialidad
Órgano de Control
de Concesiones Viales

ANEXO II

presente Reglamento 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° d el presente Reglamento.

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

- h) Áreas de Servicios:** Permitir el uso de las Áreas de Servicio a todos los USUARIOS del CORREDOR VIAL, 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.

- 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. Primeros auxilios y transporte sanitario: El auxilio deberá prestarse con celeridad y en forma ininterrumpida, debiendo las ambulancias estar equipadas y habilitadas, atendidas por personal especializado para brindar servicio de:

- Atención primaria de heridos.
- Asistencia respiratoria mecánica.



Dirección Nacional de Vialidad
Órgano de Control
de Concesiones Viales

ANEXO II

- Atención y traslado en ruta durante las VEINTICUATRO (24) horas, todos los días del año. El traslado médico se efectuará en primer término hasta el Centro de Salud Público más próximo.

- Las bases de operaciones de los servicios de ambulancias deberán ubicarse en lugares estratégicos del CORREDOR VIAL, preferentemente se apostarán en los centros urbanos de mayor importancia y deberán cubrir la totalidad del corredor. Estas ubicaciones no deberán estar distanciadas más de SESENTA (60) kilómetros para tramos de Autovías. En los restantes tramos de rutas dichas bases de operaciones no deberán estar distanciadas más de CIENTO VEINTE (120) kilómetros.

- Se deberá contar con botiquines de primeros auxilios en todas las estaciones de peaje. Los mismos deberán contar como mínimo con los siguientes insumos: alcohol, algodón, agua oxigenada, gasa, guantes látex, cinta adhesiva, vendas, desinfectante, analgésicos, apósitos, etc. Asimismo, la CONCESIONARIA deberá llevar un registro manual de los insumos y la fecha de vencimiento.

ii. Servicio de extinción de incendios: Para casos menores la CONCESIONARIA deberá contar con el mínimo de extintores reglamentarios para cubrir emergencias en las áreas de peaje y en el resto de sus instalaciones, los que deberán encontrarse en perfectas condiciones de funcionamiento y con las certificaciones de control de rutina a la vista de los USUARIOS.

Los vehículos de seguridad vial deberán contar con matafuegos y otros elementos necesarios para asistir las emergencias.

Para la atención de siniestros de mayor nivel de gravedad, más allá del inmediato



Dirección Nacional de Vialidad
Órgano de Control
de Concesiones Viales

ANEXO II

envío de los móviles de seguridad vial para la atención primaria, deberá darse urgente aviso al Cuerpo de Bomberos correspondiente, según la proximidad con la contingencia.

iii. Servicio de remolques o grúas para despeje de las calzadas: En caso de que se produzcan accidentes o incidentes la CONCESIONARIA deberá, por sí o a través de terceros, despejar la calzada y trasladar a los vehículos livianos y pesados involucrados hasta la localidad más próxima y/o cualquier destino anterior a dicha localidad, a elección del USUARIO, donde pueda encontrar asistencia mecánica.

El servicio de remolque será utilizado para despejar la traza en caso de accidentes/incidentes o desperfectos mecánicos que se produzcan a lo largo de todo el CORREDOR VIAL y se prestará de acuerdo a los siguientes parámetros:

- Móviles apropiados para enganche, remolque y despeje de calzada de todo tipo de vehículos, livianos o pesados.
- Estos móviles estarán dotados de elementos de auxilio y personal mecánico especializado, a fin de asegurar el traslado eficaz de los vehículos.

iv. Sistema de telefonía o de postes parlantes: La CONCESIONARIA deberá mantener en buen estado de funcionamiento el sistema de postes parlantes (S.O.S.) existentes al momento de la Toma de Posesión.

En el PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARTICULARES se establecen la ubicación de los postes SOS existentes, de los nuevos a instalar y las especificaciones técnicas que deben cumplir.



Dirección Nacional de Vialidad
Órgano de Control
de Concesiones Viales

ANEXO II

En aquellos lugares donde no exista señal celular, durante el Año TRES (3) de Concesión la CONCESIONARIA deberá implementar un sistema alternativo de comunicación, pudiendo ser del tipo VOIP (con red de fibra óptica o Wi-Fi), o bien con tecnología satelital según sea conveniente y previa aprobación del ÓRGANO DE CONTROL. La forma de uso de los mismos debe ser similar a los ya existentes, y debe integrarse al PCL en forma transparente para el operador

Para aumentar la rapidez de intervención de los auxilios y la seguridad de los usuarios que circulen por el CORREDOR VIAL, la CONCESIONARIA organizará un Puesto Centralizador de Llamados (PCL), con tecnología de última generación, en permanente funcionamiento las VEINTICUATRO (24) horas los TRESCIENTOS SESENTA Y CINCO (365) días del año, cuyo operador atenderá los llamados de la totalidad de los postes parlantes (SOS) existentes en el CORREDOR VIAL personalmente -en línea- y estará a cargo de la evaluación de la naturaleza del accidente y de la organización de los auxilios y primeros procedimientos.

En ningún caso se admitirá que el sistema sea atendido por un contestador automático, llamados en espera, transferencia de llamadas, etc.

El operador del PCL deberá poder reconocer el lugar de origen del llamado -ubicación del poste parlante (S.O.S.)- y establecerá un diálogo con el USUARIO que permitirá evaluar la magnitud del accidente e iniciar los auxilios correspondientes en forma proporcional a la gravedad del mismo.

En razón de su objetivo de seguridad, los postes parlantes (S.O.S.) serán de



Dirección Nacional de Vialidad
Órgano de Control
de Concesiones Viales

ANEXO II

accionamiento simple (por ejemplo mediante botón), evitando elementos que puedan ser fácilmente robados, vandalizados, etc.

Cada poste deberá estar identificado con numeración correlativa fácilmente visible por el USUARIO. Los postes deberán estar ubicados en lugares de fácil acceso, tener instrucciones explicativas en perfecto estado de uso y señalización luminosa, a los efectos de permitir su visualización nocturna.

La CONCESIONARIA deberá prestar particular atención sobre la fiabilidad de los equipamientos y la organización de su mantenimiento, de modo que el USUARIO pueda disponer de este servicio en forma permanente.

Entre los postes SOS, deberá instalarse como mínimo UN (1) cartel informativo que indique la ubicación y distancia del poste SOS más cercano.

v. Móviles de seguridad vial: La CONCESIONARIA deberá contar, por lo menos, con los móviles cuya cantidad, características, y equipamiento se indican en el PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARTICULARES, para la pronta atención de los incidentes y/o accidentes.

Los móviles de seguridad vial deberán encontrarse permanentemente en buen estado de mantenimiento y conservación, y contar con sistema GPS.

Asimismo, los móviles deberán realizar recorridas periódicas del tramo a su cargo y relevamientos de rutina. Intervendrán cuando se detecte la presencia de animales sueltos en la ruta dando aviso a las autoridades competentes y tomando los recaudos necesarios para garantizar la seguridad vial de los usuarios. Así también, intervendrá en todas aquellas tareas asignadas en los



Dirección Nacional de Vialidad
Órgano de Control
de Concesiones Viales

ANEXO II

Manuales de Contingencias.

vi. Servicio de emergencia a través de telefonía celular (*xxx): La CONCESIONARIA deberá brindar el servicio de emergencias a través de telefonía celular (*xxx). Dicho servicio deberá estar suficientemente difundido con cartelería informativa profusa (que explicita la prestataria telefónica) dispuesta a lo largo de todo el CORREDOR VIAL, incluyendo estaciones de peaje y mediante su impresión en la parte posterior de los tickets de peaje.

vii. Línea gratuita para atención al Usuario: La CONCESIONARIA deberá habilitar una línea de llamadas gratuitas de atención al USUARIO.

Dicho servicio será atendido en forma personal, durante las VEINTICUATRO (24) horas del día todos los días del año por agentes capacitados para la Atención al Usuario de la CONCESIONARIA.

Este servicio deberá estar suficientemente difundido con cartelería informativa dispuesta a lo largo de todo el CORREDOR VIAL, incluyendo la zona de peaje y mediante su impresión en la parte posterior de los tickets de pago del mismo.

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

Esta línea en modo alguno sustituirá al Libro de Quejas como medio idóneo de formulación del reclamo y servirá a los fines informativos y orientativos.

viii. Áreas de descanso: La CONCESIONARIA deberá encargarse del mantenimiento, conservación y limpieza de las áreas de descanso que se haya comprometido a instalar conforme lo prescripto en el Artículo 37 del presente Reglamento. Asimismo, la CONCESIONARIA podrá proponer la habilitación de



Dirección Nacional de Vialidad
Órgano de Control
de Concesiones Viales

ANEXO II

nuevas áreas. Todas ellas deberán estar debidamente señalizadas con cartelería indicativa. El ÓRGANO DE CONTROL podrá autorizar dichas habilitaciones, a su solo juicio y sin derecho a reclamo alguno por parte de la CONCESIONARIA, en caso de que no sea aceptada su propuesta.

Las Áreas de descanso deberán contar - como mínimo - con mesas, bancos, parrillas y cestos para la basura.

ix. En las Estaciones de Peajes:

- **INSTALACIONES DE TELÉFONOS PÚBLICOS O SEMI PÚBLICOS:** Las Estaciones de Peaje deberán contar con instalaciones de teléfonos públicos o semi públicos en aquellos lugares en que la prestataria del servicio tenga disponible el mismo. En caso que este servicio no esté disponible o no funcione, la CONCESIONARIA deberá poner a disposición del USUARIO, en forma gratuita, una línea telefónica de la Estación de Peaje. Esta circunstancia deberá ser informada mediante cartelería en zona de peaje.
- **ESTACIONAMIENTO:** Contará con zonas reservadas para estacionamiento, debidamente señalizadas horizontal y verticalmente, para uso de los USUARIOS, previendo asimismo un sector para discapacitados.
- **SANITARIOS:** Contarán con baños para damas y para caballeros, debidamente identificados, incluyendo la posibilidad de su uso para personas con necesidades especiales con acceso a través de rampas, los cuales deberán encontrarse higienizados y abastecidos de todos los insumos necesarios permanentemente y funcionando las VEINTICUATRO (24) horas del día, durante todo el año.
- **ATENCIÓN AL USUARIO:** Contará con oficinas exclusivas para la atención al USUARIO confortables provistas de mobiliario adecuado y acceso para discapacitados a través de rampas. Las oficinas serán atendidas en forma permanente por personal capacitado,



Dirección Nacional de Vialidad
Órgano de Control
de Concesiones Viales

ANEXO II

donde se brindará atención al USUARIO las VEINTICUATRO (24) horas del día, durante todo el año. La dotación del personal para atención al USUARIO será en función al volumen del tránsito. En cada oficina de atención al USUARIO deberá existir un ejemplar del REGLAMENTO DE EXPLOTACIÓN, REGLAMENTO DEL USUARIO y un Libro de Quejas, rubricados por el ÓRGANO DE CONTROL, a disposición de los USUARIOS las VEINTICUATRO (24) horas del día, durante todo el año. Asimismo, la existencia y disponibilidad del Libro de Quejas deberá ser informada a los USUARIOS mediante cartelera ubicada en cabinas y estaciones de peaje con el formato indicado por el ÓRGANO DE CONTROL.

- ACCESO PARA PERSONAS DISCAPACITADAS: Contará con rampas de accesos para personas discapacitadas en todas las instalaciones de servicio al público.
- PROVISIÓN DE AGUA: Provisión de agua potable y/o dispenser de agua fría y caliente.

La CONCESIONARIA podrá ofrecer en forma onerosa los siguientes servicios:

a) Servicio de mecánica ligera y de remolque en caso de que el USUARIO requiera se lo traslade a un destino diferente al señalado en el inciso j), apartado iii) del presente Artículo.

b) Otros servicios que la CONCESIONARIA decidiera brindar a los USUARIOS del CORREDOR VIAL.

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,



Dirección Nacional de Vialidad
Órgano de Control
de Concesiones Viales

ANEXO II

administración, y mantenimiento. Queda exceptuada de esa responsabilidad, por las obras que ejecuten terceros contratistas en los términos del régimen contractual vigente para la CONCESIÓN.

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.



Dirección Nacional de Vialidad
Órgano de Control
de Concesiones Viales

ANEXO II

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 ÓRGANO DE CONTROL, 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.

ARTÍCULO 20.- NORMATIVA APLICABLE: En todo lo no previsto en el marco Regulatorio (Decreto N° 1.994/93) y en el presente Reglamento, y a efectos de la tramitación de los reclamos o denuncias ante la CONCESIONARIA o el ÓRGANO DE CONTROL, será de aplicación la Ley Nacional de Procedimientos Administrativos N° 19.549 y su Reglamentación (Decreto N° 1.759/72 – 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 través de las líneas telefónicas disponibles para Atención al



Dirección Nacional de Vialidad
Órgano de Control
de Concesiones Viales

ANEXO II

Usuario, o de la línea permanente de atención gratuita. 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 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 ÓRGANO DE CONTROL. En caso de haber sido efectuada la queja/sugerencia por correo ó correo electrónico, la CONCESIONARIA enviará al USUARIO por el mismo medio y en un plazo no mayor a DOS (2) días hábiles administrativos, 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



Dirección Nacional de Vialidad
Órgano de Control
de Concesiones Viales

ANEXO II

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 puesta en conocimiento al presentante.

Las resoluciones que adopte la CONCESIONARIA con motivo de las presentaciones de los USUARIOS deberán ser fundadas y notificadas a estos últimos 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 su reclamo ante el ÓRGANO DE CONTROL. 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.



Dirección Nacional de Vialidad
Órgano de Control
de Concesiones Viales

ANEXO II

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 23 del presente Reglamento, o insatisfacción por la respuesta, los USUARIOS podrán deducir su reclamo ante el ÓRGANO DE CONTROL. Si la denegación fuera expresa, la presentación ante el Organismo antes mencionado deberá hacerse dentro de los QUINCE (15) días hábiles de notificada fehacientemente.

ARTÍCULO 26.- ANTECEDENTES DEL PROCEDIMIENTO: La CONCESIONARIA deberá entregar al ÓRGANO DE CONTROL toda la información que éste le solicite, con sus antecedentes y las explicaciones del caso, en un plazo de TRES (3) días hábiles administrativos, desde recibido el requerimiento.

ARTÍCULO 27.- REQUERIMIENTO PARA RESOLVER – GESTIÓN CONCILIATORIA: El ÓRGANO DE CONTROL podrá requerir de oficio a la CONCESIONARIA, que en un plazo perentorio que fije en cada caso en particular, responda requerimientos que le hubieren planteado los USUARIOS relativos a sus obligaciones contractuales, y no hubiese resuelto dentro del plazo previsto. Así también el ÓRGANO DE CONTROL podrá iniciar gestiones conciliatorias frente a la CONCESIONARIA.

ARTÍCULO 28 - PLAZO PARA RESOLVER: El ÓRGANO DE CONTROL deberá decidir sobre un reclamo en particular, dentro de los TREINTA (30) días hábiles



Dirección Nacional de Vialidad
Órgano de Control
de Concesiones Viales

ANEXO II

administrativos computados desde la presentación del USUARIO. Dicho plazo podrá ampliarse por un plazo igual, cuando resultare necesaria una mayor sustanciación de informes.



Dirección Nacional de Vialidad
Órgano de Control
de Concesiones Viales

ANEXO II

- ANEXO A -

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

....., D.N.I. N°, que exhibo,
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 CINCUENTA (50%) por ciento
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



Dirección Nacional de Vialidad
Órgano de Control
de Concesiones Viales

ANEXO II

....., 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 losdías del mes de de 20.....-----